



## **Harjoittelijan opas Hotel Sveitsin vastaanottoon**

Sari Kuusela

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

Amk-opinnäytetyö

2022

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Sari Kuusela
<b>Tutkinto</b> Restonomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Harjoittelijan opas Hotel Sveitsin vastaanottoon
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 30 + 2
<p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli luoda toimiva ja helposti omaksuttava harjoittelijan opas Hotel Sveitsin vastaanottoon. Vastaanotossa ei ollut entuudestaan uuden harjoittelijan avuksi opasta, joten oppaalle koettiin olevan tarvetta. Oppaan on tarkoitus toimia harjoittelijan tukena etenkin harjoittelun alkuvaiheessa, mutta sitä voidaan käyttää muistin tukena myös harjoittelun edetessä. Oppaaseen koottiin hyödyllistä tietoa hotellista, vastaanoton yleisimmistä työtehtävistä- ja välineistä sekä saatavilla olevista palveluista. Opinnäytetyön toimeksi-antajana toimi Hotel Sveitsi.</p> <p>Opinnäytetyössä käsitellään perehdyttämistä yleisesti, perehdyttämisprosessin eri vaiheita sekä perehdyttämisen seurauksena saavutettavia hyötyjä. Vastaavasti työssä pohditaan haittoja, joita huonosti hoidettu perehdyttäminen voi saada aikaan. Perehdyttämiseen syvennytään tarkemmin tarkastelemalla lähemmin työtehtävään perehdyttämistä eli työnopastusta, ja sivutaan lyhyesti perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä. Hotellin vastaanotossa työskennellessä keskeisessä roolissa on laadukas asiakaspalvelu, jonka tasoon vaikuttaa merkittävästi perehdyttäminen sekä perehdyttämisen laajuus. Työssä käydään läpi vastaanottotyöskentelyn erityispiirteitä sekä vastaanotossa tapahtuvan asiakaspalvelun eri vaiheita.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu teoreettisesta osuudesta eli tietoperustasta sekä toiminnallisesta osuudesta eli työn lopputuotoksena syntyneestä produktista. Tietoperusta koottiin pääasiallisesti perehdyttämistä ja majoitustoimintaa käsittelevän kirjallisuuden perusteella. Idea harjoittelijan oppaaseen syntyi tekijän oman työharjoittelun aikana, kun ilmeni tarve pohtia keinoja, joilla uuden työntekijän työhön oppimista voisi nopeuttaa ja kehittää. Menetelmänä opinnäytetyössä käytettiin havainnointia eli observointia, sillä oppaaseen kootut tiedot pohjautuvat pääasiassa tekijän omaan kokemukseen. Tekijän oman kokemuksen lisäksi oppaan suunnittelun apuna hyödynnettiin kirjallista materiaalia erilaisten ohjeiden laatimisesta. Opinnäytetyöprosessi alkoi tietoperustan kokoamisella syksyllä 2022, jonka jälkeen ryhdyttiin työstämään itse opasta.</p>
<b>Asiasanat</b> perehdyttäminen, työnopastus, hotellin vastaanotto, asiakaspalvelu, opas

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Toimeksiantajan esittely .....	3
3	Perehdyttäminen .....	4
3.1	Perehdyttämisen osa-alueet.....	4
3.2	Työtehtävään perehdyttäminen .....	6
3.3	70–20–10-malli.....	9
3.4	Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö.....	10
4	Perehdyttämisen merkitys .....	11
4.1	Perehdyttämisen hyödyt.....	11
4.2	Perehdyttämättä jättämisen haitat .....	12
4.3	Perehdyttämisen vaikutus työhyvinvointiin .....	13
5	Hotellin vastaanotto.....	14
5.1	Vastaanottotyöskentely .....	14
5.2	Asiakaspalvelu vastaanotossa .....	15
6	Produktin toteuttaminen.....	19
6.1	Havainnointi menetelmänä .....	19
6.2	Viiden askeleen menetelmän käyttö .....	20
6.3	Minkälainen on hyvä opas? .....	20
6.4	Harjoittelijan oppaan suunnittelu.....	21
6.5	Harjoittelijan oppaan luominen .....	22
6.6	Harjoittelijan oppaan sisältö.....	23
7	Pohdinta.....	25
	Lähteet.....	29
	Liitteet.....	31
	Liite 1. Harjoittelijan oppaan sisällysluettelo.....	31

# 1 Johdanto

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on luoda kattava ja helposti omaksuttava harjoittelijan opas Hotel Sveitsin vastaanottoon. Oppaan tarkoituksena on toimia harjoittelijan tukena etenkin harjoittelun alkuvaiheessa, mutta opasta voidaan hyödyntää myös aina tarvittaessa, myös osana uuden työntekijän perehdytystä.

Harjoittelijan oppaaseen kootaan hyödyllistä tietoa hotellista ja hotellin toimintatavoista sekä esitellään vastaanoton vastualueet ja yleisimmät työtehtävät ja -välineet. Hotel Sveitsi on matkailukeskus, jonka yhteydessä toimii hotellin lisäksi useita muita palveluntarjoajia, joiden tarjoamista palveluista vastaanotossa on oltava tietoinen. Oppaassa esitellään nämä muut toimijat ja niiden tarjoamat palvelut sekä muuta tietoa, jota asiakkaat usein vastaanotosta tiedustelevat. Oppaan tarkoitus on auttaa harjoittelijaa omaksumaan tietoa nopeammin, minkä ansiosta harjoittelija pystyy tarjoamaan parempaa asiakaspalvelua alusta alkaen. Tämä puolestaan välittyy asiakkaalle positiivisena asiakaskokemuksena.

Selkeä ja käytännönläheinen opas säästää myös aikaa ja resursseja vastaanoton työntekijältä, joka normaalisti työnsä ohessa opastaa harjoittelijaa. Hotellin vastaanotto on hektinen työpaikka, jossa on hyvin vähän ylimääräistä aikaa, jolloin harjoittelijan opastamiseen voidaan keskittyä kunnon. Harjoittelijan opas toimii osaltaan ratkaisuna tähän, sillä opas voidaan antaa harjoittelijalle harjoittelun alussa, jolloin harjoittelija voi tutustua siihen itsenäisesti ja omissa rauhassa etukäteen.

Tämän opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat perehdyttäminen, työtehtävään perehdyttäminen eli työnopastus sekä opas ja sen luominen. Perehdyttämällä viitataan kaikkiin niihin toimenpiteisiin, joita organisaatiossa käytetään uuden työntekijän saattamiseksi osaksi työpaikkaa, työyhteisöä ja sidosryhmiä sekä niihin toimiin, joiden avulla uusi työntekijä oppii uudet työtehtävänsä mahdollisimman nopeasti. (Österberg 2014, 115.) Työtehtävään perehdyttämällä eli työnopastuksella tarkoitetaan puolestaan kaikkia niitä toimia, joilla pyritään siihen, että uusi työntekijä oppii omat työtehtävänsä, vastualueensa sekä ymmärtää mitä häneltä työssään odotetaan (Kangas 2003, 4). Tässä työssä oppaalla tarkoitetaan Österbergin (2014, 122-123) kuvaamaa perehdyttämisen tukena käytettävää tietopakettia, joka sisältää tietoa yrityksestä, työohjeet, toimenkuvat sekä henkilöstön yhteystiedot.

Työtehtävään perehdyttämisen suunnittelun ja toteuttamisen apuna voidaan käyttää erinäisiä menetelmiä, joista tähän työhön valikoitui yksi työnopastuksen tunnetuimmista menetelmistä eli viiden askeleen menetelmä (Kangas 2003, 14). Viiden askeleen menetelmää hyödynnettiin harjoittelijan oppaan luomisessa, sillä oppaan haluttiin etenevän järkevissä järjestyksessä niin luettavuuden

kuin oppimisenkin kannalta. Viiden askeleen menetelmä esitellään tarkemmin luvussa kolme.

Menetelmänä tässä työssä on käytetty havainnointia eli observointia, sillä harjoittelijan oppaaseen kootut tiedot pohjautuvat pääasiassa omaan työharjoittelukokemukseeni Hotel Sveitsin vastaanotossa. Harjoitteluni aikana omaksuin tietoa kuuntelemalla, tarkkailemalla ja kirjoittamalla muistiinpanoja. Toiminnallinen opinnäytetyö koostuu kahdesta toisiaan täydentävästä osasta: teoriaosuudesta eli tietoperustasta sekä lopputuotoksesta eli produktista. Tämän työn produkti eli harjoittelijan opas on erillinen kokonaisuus, jonka sisältö esitellään tarkemmin luvussa kuusi. Oppaan on valmistuessaan tarkoitus tulla käyttöön Hotel Sveitsin vastaanottoon.

## 2 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Hotel Sveitsi. Hotel Sveitsi on yksityiseen Primehotels-hotelliketjuun kuuluva hotelli, joka sijaitsee Uudellamaalla Hyvinkäällä. Primehotels-ketjun muita hotelleja ovat Helsingissä sijaitsevat Hotel Rantapuisto, Hotel Katajanokka, Hotel Mestari ja Hotel Ax sekä Varkaudessa sijaitseva Hotel Oscar ja Savonlinnassa sijaitseva Spahotel Casino. (Primehotels s.a.)

Hotel Sveitsi on uudenaikainen kokous- ja elämyshotelli luonnonkauniilla sijainnilla Hyvinkään Sveitsin kaupunginosassa. Hotellissa on 182 huonetta, 5 auditoriota, 23 kokoustilaa, 5 ravintolatilaa ja terassi. Hotellin yhteydessä on uimala, kauneus- ja terveyspalveluita, lasten sisäaktiiviteettipuisto, pakohuonekeskus, kuntosali ja liikuntatilat sekä elokuvateatteri. Lisäksi hotellin välittömästä läheisyydestä löytyy köysiratapuisto. (Primehotels s.a.)

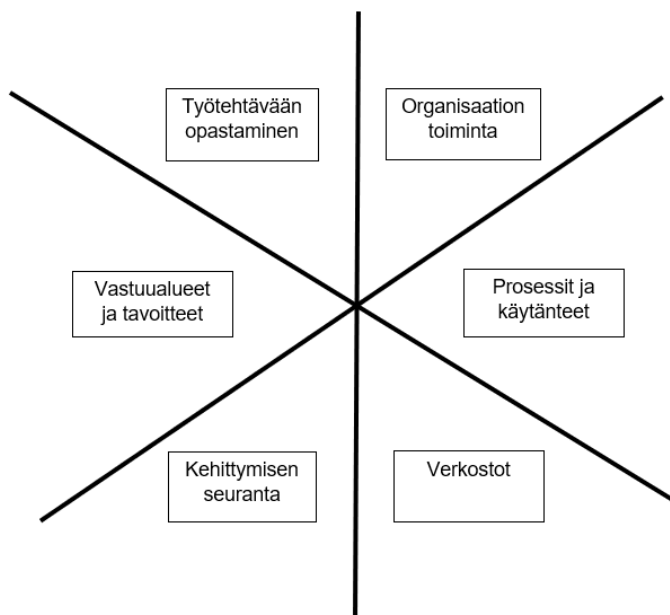
Hotelli on kokonaan kunnostettu vuonna 2017, jolloin se avattiin uudelleen asiakkaille. Hotel Sveitsi on vuonna 2022 valittu kolmatta kertaa Suomen parhaaksi matkailukeskukseksi World Travel Awards -kilpailun Finland's Leading Resort -sarjassa. (Hotel Sveitsi 2022.)

### 3 Perehdyttäminen

Perehdyttämisen tarkoitus on tutustuttaa uusi työntekijä sekä työtehtäviinsä että uuden työpaikkansa työyhteisöön. Perehdytyksen avulla työntekijä tutustuu uuteen työpaikkaansa sekä sen toimintatapoihin ja oppii mitä häneltä uudessa tehtävässään odotetaan. Perehdyttämistä voidaan ajatella olevan kahdenlaista: yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämistä sekä työhön perehdyttämistä eli työnopastusta. Yritykseen ja työyhteisöön perehdyttäminen pitää sisällään työntekijän tutustuttamisen työpaikkaan, sen toiminta-ajatuksen ja liikeideaan sekä työpaikan tapoihin. Myös tutustuminen muihin työpaikalla työskenteleviin ihmisiin, työtovereihin ja asiakkaisiin on osa tätä yritysperehdyttämistä. Työhön perehdyttämiseen eli työnopastukseen puolestaan lukeutuu opastaminen konkreettisiin työtehtäviin, joita uusi työntekijä tulee tehtävässään hoitamaan. (Kangas 2003, 4.)

#### 3.1 Perehdyttämisen osa-alueet

Perehdytysprosesseja on monenlaisia ja niiden sisällöt vaihtelevat sen mukaan mikä organisaatio tai toimiala on kulloinkin kyseessä. Organisaatiot muokkautuvat jatkuvasti eivätkä ole toisiinsa täysin verrattavissa, ja näin ollen myös erilaiset perehdytysmallit toimivat eri organisaatioissa. Perehdyttämisen sisällön voi kuitenkin jakaa yleispätevästi eri osa-alueisiin (kuva 1), joita voi organisaatiokohtaisesti kehittää mieleisekseen. Näitä osa-alueita ovat vastualueet ja tavoitteet, työtehtävään opastaminen, organisaation toiminta, prosessit ja käytänteet, verkostot sekä kehittymisen seuranta. (Eklund 2018, 91-92.)



Kuva 1. Perehdytysprosessin osa-alueet (mukaillen Eklund 2018, 92)

Tulevan työntekijän työhön liittyvät vastuualueet ja tavoitteet tulevat yleensä puheeksi jo rekrytointivaiheessa, jolloin keskustellaan työn sisällöstä sekä siitä mitä työntekijältä uudessa työssään tullaan odottamaan. Vastuita ja tavoitteita on helpompi alkaa käydä perehdytyksessä läpi, kun niitä on jo aikaisemmin sivuttu. Tavoitteita voidaan mukauttaa sen mukaan, minkälainen henkilö uuteen työtehtävään on valikoitunut. (Eklund 2018, 94.)

Työtehtävään opastamisella tarkoitetaan nimensä mukaisesti työntekijän opastamista tämän vastuulla oleviin työtehtäviin. Työtehtävään opastus sisältää kaikki toimintatavat, tekniikat ja säännöt, joiden tunteminen auttaa uutta työntekijää onnistumaan työtehtävissään. On tärkeää huolehtia siitä, että työntekijällä on organisaation puolesta edellytykset oppia työtehtävänsä, olivat ne sitten mitä hyvänsä. Etukäteen on hyvä suunnitella muun muassa se, minkälaisia perehdytyskeinoja käytetään, miten tarkasti työtehtävä on syytä ohjeistaa ja miten nopeaan tahtiin on mahdollista edetä. Haasteena työtehtävään opastamisessa saattaa olla se, että pitkään työssään toimineelle perehdyttäjälle monet työhön liittyvät asiat ovat itsestäänselvyyksiä eikä niistä ehkä muisteta mainita. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi työpäivän pituus, taukokäytännöt ja sähköpostin käyttö. Muille työntekijöille edellä mainitun kaltaiset asiat voivat olla täysin selviä, mutta näin ei välttämättä ole uuden työntekijän kohdalla. Tähän haasteeseen tuo apua perehdyttäjän tarkistuslista, johon on kirjattu perehdytettävän kanssa läpikäytävät asiat. On myös hyvä kannustaa perehdytettävää itseään esittämään kysymyksiä aina kun on epävarma jostakin. (Eklund 2018, 96-98.)

Perehdytysprosessiin kuuluu myös organisaation toiminnan esittely, joka sisältää olennaisia asioita organisaatiosta. Tuntemalla paremmin organisaation toimintaa on perehdytettävän työntekijän helpompi nähdä mihin isompaan kokonaisuuteen hän kuuluu, ja mikä merkitys hänen tekemällään työllä on. Työntekijän motivaatioon ja sitoutumiseen vaikuttaa vahvasti se, miten merkityksellisenä hän oman työnsä kokee. Jos työntekijän on vaikea nähdä oman työnsä vaikutusta organisaatiossa, vaikuttaa se hänen motivaatioonsa edistää organisaation asettamia tavoitteita. Yksi keino avata organisaation toimintaa on järjestää uusien työntekijöiden yhteinen perehdytystilaisuus, jossa esitellään organisaation toimintaa, tavoitteita ja historiaa. (Eklund 2018, 99-100.)

Jokaisessa organisaatiossa on omat prosessit ja käytänteet, jotka toimivat johtamisen välineinä. Nämä ovat työmenetelmiä tai työskentelytapoja, joita kyseisessä organisaatiossa käytetään työn suorittamiseksi. Prosesseja ja käytäntöjä ovat esimerkiksi asiakashallinta, tiedonhallinta, työajan seuranta, palkanmaksu ja kehityskeskustelut. Näiden prosessien suorittamiseen voi olla olemassa tarkasti määriteltyjä tapoja tai työntekijälle on voitu antaa myös paljon valtaa suorittaa nämä haluamallaan tavalla. Perehdytettävän työntekijän osalta on hyvä miettiä mitkä prosessit ja käytänteet ovat olennaisia hänen työtehtävänsä kannalta. Uuden tiedon sisäistämisen on rajansa, ja tästä syystä perehdytettävälle tulisi antaa riittävästi aikaa omaksua uusia asioita sopivan kokoisissa

jaksoissa, jotta uuden tiedon määrä ei kuormita liikaa ja näin haittaa oppimista. Uutta työntekijää perehdyttäessä on perehdyttäjän syytä olla tietoinen omasta toiminnastaan ja suhtautumisestaan uusiin käytäntöihin, sillä omat asenteet ja tavat toimia siirtyvät herkästi perehdytettävälle. Työpaikan pelisääntöjen noudattamisella tai noudattamatta jättämisellä on vaikutusta uuteen työntekijään, sillä muiden esimerkki kertoo paljon siitä mikä työyhteisössä on sallittua. (Eklund 2018, 102-104.)

Jotta uusi työntekijä pääsee kiinni uuteen työhönsä, on hänellä hyvä olla ympärillään mahdollisimman laaja verkosto ihmisiä, joilta hän voi tarvittaessa pyytää apua. Mitä enemmän hän tuntee ihmisiä työpaikallaan, sitä todennäköisemmin hän saa apua työssään kohtaamiensa haasteiden kanssa silloin kun hän apua tarvitsee. Lähimmät työkaverit ja esihenkilö ovat yleensä ensimmäiset ihmiset, joista verkosto alkaa muodostua. Monipuolinen verkostoituminen on tärkeää, ja organisaatiossa toimiviin muihin tiimeihin, osastoihin ja vuoroihin kannattaakin tutustua, sillä heidän tukensa voi tulla tarpeeseen. Myöhemmin verkostoitumista voidaan laajentaa myös asiakassuhteisiin ja yhteistyökumppaneihin. Työyhteisön sosiaalinen tuki on perehdytettävän kannalta tärkeää, jotta hän tuntee olevansa tervetullut. Uuden työntekijän saapumiseen pitäisikin työyhteisössä varautua etukäteen ja huolehtia siitä, että tämä pääsee osaksi ryhmää. Ryhmäytyminen on oleellinen osa perehdytystä, eikä sitä pidä jättää yksin perehdytettävän vastuulle tai odottaa ryhmäytymisen tapahtuvan itsestään. Tiimiytymistä voidaan edesauttaa esimerkiksi järjestämällä yhteisiä tilaisuuksia, joissa uusi työntekijä ja muut tiimiläiset pääsevät tutustumaan ja viettämään aikaa yhdessä. Vaihtoehtoisesti uusi työntekijä voi tutustua toisiin tiimiläisiin jonkin yhdessä hoidettavan projektin parissa. Uudella työntekijällä on myös omalta osaltaan vastuu verkostoitumisensa onnistumisesta ja tässä on avuksi työntekijän oma asenne ja aktiivisuus. (Eklund 2018, 104-108.)

Osa perehdyttämisprosessia on myös kehittymisen seuranta. Perehdytyksen etenemistä seuraamalla voidaan arvioida, miten hyvin tavoitteisiin on päästy ja tarvittaessa tehdä toimenpiteitä näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Jokainen perehdytettävä on erilainen ja oppii eri tavalla, joten toimivan perehdytystavan löytämiseksi seuranta ja arviointi on tarpeen. Jotta uusi työntekijä voi kehittyä työssään on hänen saatava työstään palautetta. Työnantajan ja uuden työntekijän kesken pidettävät perehdytyskeskustelut ovat mainio tapa kehittymisen seurantaan ja palautteen antamiseen puolin ja toisin. Lisäksi saadun palautteen perusteella on mahdollista kehittää itse perehdytysprosessia toimivammaksi. (Eklund 2018, 109-110.)

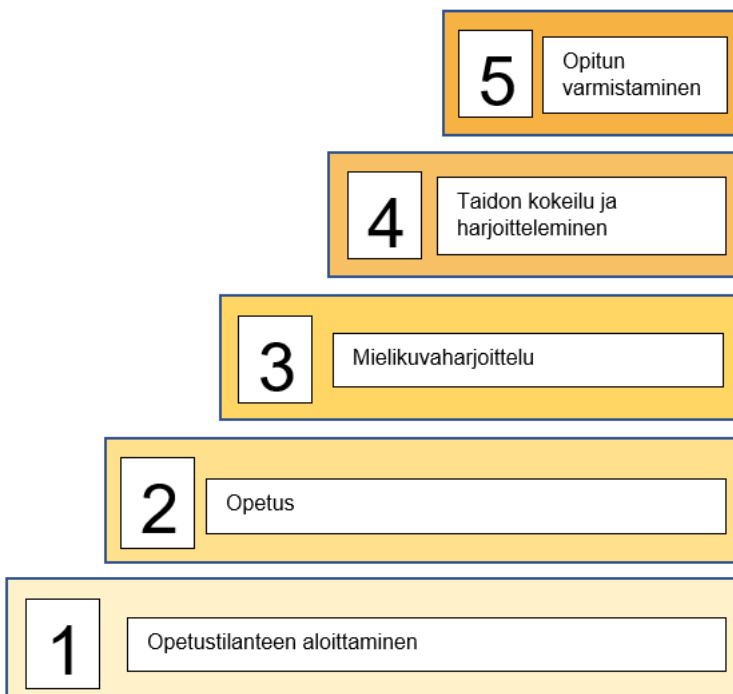
### **3.2 Työtehtävään perehdyttäminen**

Työtehtävään perehdyttäminen eli työnopastus voidaan määritellä työpaikalla tapahtuvaksi työtehtävässä tarvittavien tietojen ja taitojen opettamiseksi. Työnopastuksen pyrkimyksenä on opettaa uudelle työntekijälle valmiuksia, joita työtehtävien onnistunut suorittaminen edellyttää. Työnopastuksen on tarkoitus myös kannustaa työntekijää omatoimiseen ajatteluun sekä itsenäiseen

oppimiseen. Työnopastus tulisi suunnitella hyvin etukäteen, jotta opastaminen sujuisi mahdollisimman vaivattomasti ja opastettava oppisi työtehtävänsä nopeasti ja oikein. Ajan myötä uuden työntekijän osaaminen kehittyy, mikä näkyy niin työnlaadussa, tehokkuudessa kuin ammattitaidossakin. Mitä nopeammin uusi työntekijä kykenee itsenäiseen työskentelyyn, sitä vähemmän muiden aikaa kuluu hänen neuvomiseensa ja valvomiseensa, mikä luonnollisesti keventää muiden työtaakkaa. (Kangas 2003, 13.)

Työnopastuksessa tulisi ottaa huomioon yksilöiden eroavaisuudet ja valita opastustapa opastettavan ja tilanteen mukaan. Ihmiset oppivat ja sisäistävät tietoa eri tavalla ja eri tahdissa, ja eri ihmisillä on erilaiset oppimistyyliä. Joku oppii asioita parhaiten näkemällä, toinen kuulemalla ja kolmas tekemällä. Joku puolestaan oppii tehokkaimmin seuraamalla vierestä ja toisen taas on päästävä kokeilemaan itse. Tunnistamalla erilaiset oppimistyyliä, voidaan valita oikeanlainen opastustapa ja oppiminen tehostuu. (Kangas 2003, 13.)

Työnopastuksen tukena voidaan käyttää erilaisia menetelmiä. Eräs tunnetuimmista työnopastuksen suunnittelun ja toteuttamisen apuna käytetyistä menetelmistä on ns. viiden askeleen menetelmä. Nimensä mukaisesti menetelmä sisältää viisi askelta, jotka ovat kuvattu kuvassa 2. (Kangas 2003, 14.)



Kuva 2. Työnopastuksen viisi askelta (mukaillen Kangas 2003, 14)

Ensimmäinen askel on opetustilanteen aloittaminen, joka pitää sisällään opastettavan työntekijän lähtötason kartoituksen ja oppimistavoitteiden selvittämisen. Mikäli opastuksessa käydään läpi työmenetelmiä, jotka ovat opastettavalle jo entuudestaan tuttuja, voi opastaja tässä kohtaa pyytää opastettavaa demonstroimaan osaamistaan. Kun opastettava näyttää miten käyttää työmenetelmää, saa opastaja sen perusteella jo hyvän käsityksen opastettavan osaamistasosta. Tässä ensimmäisessä vaiheessa yleensä selviääkin mitä taitoja opastettavalla on jo hallussa ja mitä asioita täytyy vielä oppia. Opastajalla on myös erinomainen tilaisuus heti alkuun luoda kannustava ja luottamuksellinen suhde opastettavaan, millä voi olla merkittävä vaikutus opastettavan motivaatioon ja asenteeseen. (Kangas 2003, 15.)

Toisen askeleen eli opetuksen tavoitteena on, että opastettavalle muodostuu selkeä kokonaiskuva työtehtävistä sekä ohjeista, jotka työtehtävien suorittamiseen liittyvät. Opastajilla voi usein olla hyvin opastajakeskeinen tyyli opettaa, jolloin opastettava ei pääse osallistumaan opetukseen riittävästi. Opastaja saattaa näyttää koko työvaiheen, tehdä kaiken itse ja olla yksin äänessä, jolloin opastettavan voi olla vaikea pysyä perässä tai ymmärtää kuulemaansa tai näkemäänsä. Suuri kokonaisuus onkin syytä jakaa pienempiin osa-alueisiin, jotta opastettavalle voidaan opettaa asioita vähän kerrallaan. Opastettavan täytyy antaa itse tehdä asioita, ja opetuksen tulee olla vuorovaikutteista. Työopastuksessa on lisäksi tärkeää, että opastettavalle perustellaan, miksi asioita tehdään tietyllä tavalla ja mitä hyötyä tai haittaa eri toimintatavoista voi olla. (Kangas 2003, 15.)

Kolmas askel on mielikuvaharjoittelu, jota käyttämällä pyritään vahvistamaan opastettavan oppimista. Harjoittelun ja kokemuksen myötä ihmiselle syntyy toimintaa ohjaavia malleja, joiden ansiosta hänen ei tarvitse käyttää aikaa sen miettimiseen, miten eri toimenpiteet suoritetaan, vaan hän osaa automaattisesti toimia oikealla tavalla. Mielikuvaharjoittelua voidaan toteuttaa esimerkiksi siten, että opastettavaa pyydetään kertaamaan suullisesti hänelle aiemmin opastetun tehtävän eri vaiheet. Käymällä yksityiskohtaisesti läpi työtehtävän eri vaiheet opastettava joutuu keskittämään ajatuksensa työtehtävän suorittamiseen ja sinä onnistumiseen, jolloin nämä vaiheet jäävät paremmin mieleen. (Kangas 2003, 15.)

Neljäs askel on taidon kokeilu ja harjoittelu. Tässä kohtaa opastettava pääsee harjoittelemaan taitojaan käytännössä ja harjaannuttamaan niitä. Opastettava suorittaa nyt työtehtävänsä itsenäisesti alusta loppuun asti ja arvioi jälkikäteen omaa suoritustaan. Oman arviointinsa jälkeen opastaja antaa arviointinsa suorituksesta. Harjoittelua jatketaan, mikäli työsuorituksessa on puutteita. (Kangas 2003, 15.)

Viides eli viimeinen askel on sen varmistaminen, että opastettava on oppinut opastetut asiat. Opastettavan osaamisen pitäisi tässä kohtaa olla sillä tasolla, että hän kykenee suoriutumaan hänelle annetuista tehtävistä itsenäisesti, ilman apua. Oppimista voidaan testata esimerkiksi siten,

että opastettavan annetaan opettaa työtehtäviä jollekin toiselle, joka ei näitä tehtäviä hallitse. Tätä opettamista sivusta seuraamalla selviää nopeasti, onko opastettava oppinut työnsä vain pintapuolisesti vai vaaditun mukaisesti. (Kangas 2003, 15.)

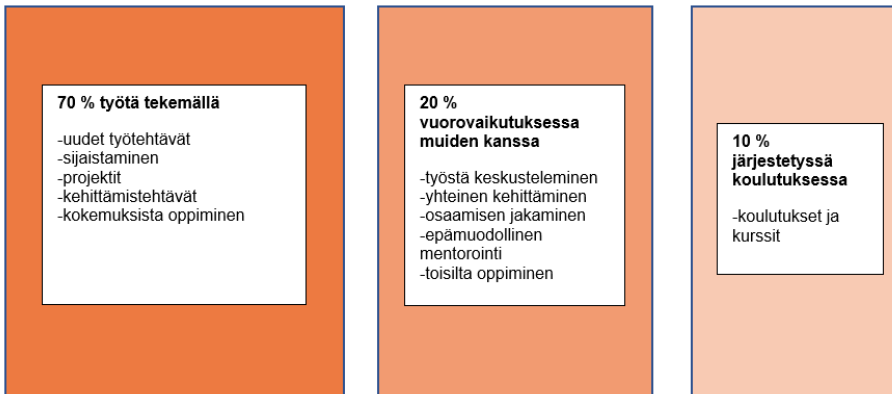
Työtehtävään perehdyttämisen laajuuteen vaikuttavat eri seikat, esimerkiksi se onko perehdytettävä sijainen, harjoittelija, kesätyöntekijä vai pitkän tauon jälkeen töihin palaava työntekijä. Ennalta lyhytaikaisiksi arvioiduissa työsuhteissa on tärkeää sisällyttää perehdyttämiseen kaikkein olennaisin tieto, jotta uusi työntekijä pääsee hyvin kiinni työtehtäviinsä lyhyessäkin ajassa. Pitkän tauon, esimerkiksi hoitovapaan, jälkeen töihin palaava työntekijä on perehdytettävä yhtä lailla kuin kokonaan uusi työntekijä, sillä pidemmän tauon aikana työpaikalla ja työtehtävien luonteessa on saattanut tapahtua merkittäviäkin muutoksia, jotka vaativat uudelleen perehdyttämisen. (Österberg 2014, 116-117.)

Myös perehdytettävän tuleva asema uudessa työpaikassa, ammattitaito, työkokemus sekä ikä vaikuttavat siihen, miten perusteellinen perehdyttäminen on tarpeen. Pidempään työelämässä olleella työntekijällä on paremmat valmiudet sopeutua uuteen työpaikkaan ja -yhteisöön kuin nuorella kollegalla, sillä kokeneella työntekijällä on todennäköisemmin tarvittavat työelämätaidot jo hallussa. Vähän työkokemusta omaavan nuoren perehdyttämisaika saattaa olla pidempi, sillä nuoren työntekijän ammattiosaaminen ei ole yhtä vahvalla pohjalla kuin kokeneemman työntekijän, ja nuori tarvitsee enemmän tietoa perusasioista verrattuna pitkään työelämässä olleeseen kollegaan. (Österberg 2014, 116-117.)

Perehdytettävän aikaisemmalla työkokemuksella ja ammattitaustalla on merkitystä uuden työpaikan perehdyttämisprosessissa. Mikäli uudella työntekijällä on aiempaa kokemusta vastaavanlaisista työtehtävistä, on hänen huomattavasti helpompi hahmottaa uudet työtehtävänsä ja vastuualueensa kuin sellaisella työntekijällä, jonka tausta on kokonaan toisenlaisella alalla. Oli ala tuttu tai ei, niin uusi organisaatio on kuitenkin aina alkuun vieras ja samoin organisaation toimintatavat, ihmiset ja tavoitteet. (Österberg 2014, 117.)

### **3.3 70–20–10-malli**

Perehdyttämisen suunnittelun tukena voidaan käyttää työssä oppimisen ja kehittymisen tärkeyttä kuvaavaa 70-20-10-mallia (kuva 3), joka esittää prosenttiluvuin sen miten iso osa työssäoppimisesta tapahtuu missäkin ympäristössä. Mallin mukaan 70 % oppimisesta tapahtuu työtä tekemällä, 20 % vuorovaikutuksessa muiden työntekijöiden kanssa esimerkiksi perehdyttämisen yhteydessä ja 10 % järjestetyssä koulutuksessa tai itsenäisesti lukemalla. Malli ei pohjaudu tieteelliseen tutkimukseen ja sitä pidetään myös epätarkkana, mutta se tarjoaa silti varteenotettavan pohjan, jonka kautta tarkastella oppimista. (Kupias & Peltola 2019, luku 1.4.)



Kuva 3. 70–20–10-malli (mukaillen Kupias & Peltola 2019, luku 1.4)

Mallin mukaan ylivoimainen osa työssäoppimisesta tapahtuu työtä tekemällä, sillä työ tuottaa kokemuksia, joista voidaan ottaa opiksi. Työn ohessa oppimista pitäisikin kehittää järjestelmällisemmäksi, sillä usein oppimismahdollisuuksiin ei kiinnitetä riittävän tarkasti huomiota. Oppimista tapahtuu jatkuvasti myös vuorovaikutuksessa kollegoiden kanssa, kun työstä keskustellaan ja omaa osaamista jaetaan toisten kanssa. Toisilta oppiminen ja ideointi yhdessä tiimin kanssa on tärkeä keino tuoda eri työntekijöiden erilainen osaaminen esille. Vaikka järjestetyn koulutuksen osuus oppimisessa on pieni verrattuna työssä ja vuorovaikutuksessa oppimiseen, on muodolliselle koulutuksellekin tarvetta. Kurssit ja koulutukset tarjoavat uutta näkemystä ja ovat hyödyksi silloin, kun valmennusta johonkin tiettyyn asiaan tarvitaan pikaisesti. (Kupias & Peltola 2019, luku 1.4.)

### 3.4 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö

Työturvallisuuslaki (23.8.2002/738) velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin sekä käytössä oleviin työvälineisiin ja niiden oikeaan ja turvalliseen käyttämiseen. Työnantajan on huolehdittava myös siitä, että työntekijällä on riittävät tiedot työn haitta- ja vaaratekijöistä sekä annettava opastusta näiden haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä välttämiseksi.

## 4 Perehdyttämisen merkitys

Hyvä perehdyttäminen toimii vankkana perustana ja lähtökohtana uudessa työssä aloittavalla työntekijällä. Työtehtäviin ja työyhteisöön tutustuttamisen lisäksi perehdyttämisen tarkoituksena on sitouttaa työntekijä työhön ja työpaikkaan sekä luoda tälle myönteinen asennoituminen työyhteisöön. (Kangas 2003, 5.)

### 4.1 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttäminen vie aikaa, mutta siitä saatavat hyödyt ovat niin merkittävät, että perehdyttäminen kannattaa suorittaa huolella. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii työtehtävänsä nopeammin ja oikein, minkä seurauksena virheiden tekemisen mahdollisuus pienenee. Samalla kun virheet vähenevät, vähenee myös virheiden korjaamiseen kuluva aika. Hyvästä perehdytyksestä hyötyy sekä uusi työntekijä että häntä opastavat vanhat työntekijät. Kun uusi työntekijä oppii työtehtävänsä nopeasti, ei hänen tarvitse työssään tukeutua muihin, vaan kykenee itsenäiseen työskentelyyn. Mitä nopeammin uusi työntekijä kykenee itsenäiseen työskentelyyn, sitä vähemmän hän kokee tarvetta pyytää apua ja ohjeita muilta. Tämä puolestaan vapauttaa aikaa ja resursseja muilta työntekijöiltä. Lisäksi kunnollisella perehdytyksellä on suuri vaikutus myös uuden työntekijän motivaatioon ja työssäjaksamiseen. (Kangas 2003, 5.)

Työpaikan turvallisuusriskit vähenevät hyvän perehdyttämisen myötä. Usein työtapaturmia ja onnettomuuksia tapahtuu vastikään työssään aloittaneille, sillä aloittelevilta työntekijöiltä puuttuu perustietotaidot turvalliseen työskentelyyn uudessa työpaikassa. Turvallisuusasioiden sisällyttäminen perehdytysuunnitelmaan onkin ensiarvoisen tärkeää, jotta mahdollisia tapaturmia voidaan ennaltaehkäistä. Perehdyttämiseen kannattaa panostaa siitäkin syystä, että se ehkäisee henkilöstön vaihtuvuutta ja poissaoloja. Omasta osaamisestaan varma työntekijä viihtyy työssään, kun taas itsensä muiden työtä haittaavaksi kokeva tulokas saattaa jopa vaihtaa työpaikkaa, jos ensivaikutelma uudesta työpaikasta on huono. (Kangas 2003, 6.)

Perehdyttämisellä on vaikutusta myös yrityskuvaan eli siihen mielikuvaan, joka ihmisillä on jostakin tietystä yrityksestä. Mielikuva yrityksestä syntyy ihmisten omien kokemusten perusteella sekä sen pohjalta, mitä he muilta kuulevat. Ihmiset kertovat kokemuksistaan eteenpäin ystäville ja tutuille ja mikäli kokemus on huono, on sillä vaikutusta mielikuvaan, jonka kuulija muodostaa yrityksestä. Jos esimerkiksi opettaja kuulee yrityksessä työskennelleeltä opiskelijalta negatiivisista kokemuksista, voi se vaikuttaa opettajan mielikuvaan yrityksestä ja tämän seurauksena myös opettajan edustaman oppilaitoksen halukkuuteen suositella yritystä tai tehdä sen kanssa yhteistyötä. (Kangas 2003, 6.)

Kun perehdyttäminen suoritetaan asianmukaisesti, säästyy kustannuksia ja resursseja. Yritys saa vastinetta ajalle ja vaivalle, joka on perehdyttämiseen käytetty. Huonosti hoidettu perehdyttäminen puolestaan kuluttaa resursseja ja pahimmassa tapauksessa johtaa virheiden tekemiseen, onnettomuuksiin ja tapaturmiin. (Kangas 2003, 6.)

#### **4.2 Perehdyttämättä jättämisen haitat**

Huonosti hoidetulla perehdyttämisellä on lukuisia haittoja, joilla voi olla laajamittaisia seurauksia organisaation toimintaan. Uuden työntekijän aloittaessa tehtävässään on tyypillistä, että organisaation tehokkuus laskee hetkellisesti organisaation nykytasoon nähden, mutta vähitellen uuden työntekijän osaamisen kehittymisen myötä tehokkuus lähtee jälleen nousuun. Hyvin hoidettu perehdyttäminen auttaa pitämään tämän tehokkuuden laskun lyhytaikaisena, mutta mikäli perehdyttämiseen ei panosteta voi tehokkuuden kasvuun kuluva aika pitkittyä eikä pidemmälläkään aikavälillä ehkä päästä samanlaisiin tuloksiin kuin hyvällä perehdyttämisellä. Mitä pidempään perehdyttäminen kestää, sitä enemmän kuluu resursseja. Pahimmassa tapauksessa heikosti johdettu perehdyttäminen voi johtaa jatkuvaan tehokkuuden ja tuottavuuden laskuun sekä loppujen lopuksi työntekijän irtisanomiseen tai irtisanoutumiseen. Irtisanomiseen voi olla syynä se, ettei työntekijä kykene suorittamaan työtehtäviään eikä myöskään kehity työssään. Työntekijä voi myös itse irtisanoutua työstään, jos ei koe selviytyvänsä työtehtävistään tai viihdy työpaikassaan. Tämän seurauksena uuden työntekijän rekrytoimiseen ja perehdyttämiseen kulutetut resurssit valuvat hukkaan, ja virheinvestointi jättää jälkeensä suuret kulut. (Eklund 2018, 31-34.)

Uuden työntekijän työnopastus koskettaa koko työyhteisöä ja kaikkien työyhteisöön kuuluvien tulisi olla uuden työntekijän tukena ja huolehtia siitä, ettei tämä jää yksin. Jos työntekijä jätetään yksin liian varhaisessa vaiheessa, voi hän kokea olonsa epävarmaksi ja turvattomaksi, mikä puolestaan vaikuttaa hänen työmotivaatioonsa ja jaksamiseensa negatiivisesti. Heikko motivaatio ja henkinen kuormitus voivat johtaa jopa terveydellisiin haittoihin. Lisäksi puutteellinen perehdyttäminen voi aiheuttaa sen, ettei työntekijä kykene itsenäiseen työskentelyyn lainkaan, mikä kuormittaa muita hänen ympärillään. (Hilksa & Erkkilä-Häkkinen 30.5.2022.)

Työntekijän epävarmuus omasta osaamisesta vaikeuttaa työtehtävien hoitamista ja voi aiheuttaa ylimääräisiä kustannuksia työnantajalle, mikäli työntekijän toiminnan seurauksena resursseja tuhlaantuu. Huonosti hoidettu perehdyttäminen on monesti myös syynä työpaikalla sattuviin tapaturmiin. Mikäli uuden työntekijän perehdyttämisessä laiminlyödään turvallisuuteen liittyviä asioita voi se johtaa työntekijän kykenemättömyyteen toimia työssään turvallisesti ja määräysten mukaisesti. (Hilksa & Erkkilä-Häkkinen 30.5.2022.)

### 4.3 Perehdyttämisen vaikutus työhyvinvointiin

Työhyvinvointi voidaan määritellä kokonaisuudeksi, joka koostuu työstä ja sen mielekkyydestä, terveydestä, turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Työhyvinvointia lisääviä tekijöitä ovat esimerkiksi hyvä johtaminen, myönteinen työilmapiiri sekä työntekijöiden ammattitaito. Työhyvinvoinnilla on merkittävä vaikutus työntekijöiden työssä jaksamiseen, mikä vaikuttaa positiivisesti työn tuottavuuteen ja työhön sitoutumiseen. Hyvinvoivassa työyhteisössä myös sairauspoissaolot vähenevät. (Sosiaali- ja terveysministeriö s.a.)

Perehdyttäminen ja sen laatu vaikuttavat olennaisesti uuden työntekijän sitoutumisen tasoon ja työn tuloksiin. Työhönsä ja työpaikkaansa sitoutunut työntekijä yleensä tekee työnsä tehokkaammin ja on tyytyväisempi työhönsä. (Eklund 2018, 34-35.) Kuten aikaisemmin todettiin, hyvällä perehdyttämällä on merkittäviä hyötyjä. Kattavan ja perusteellisen perehdytyksen saanut työntekijä oppii työtehtävänsä nopeammin ja pystyy suorittamaan työtehtäviään itsenäisesti ilman muiden jatkuvaa apua ja tukea. Työssään hyvin suoriutuva ja onnistumisia kokeva työntekijä todennäköisemmin viihtyy työssään ja kokee työn imua. (Kangas 2003, 5.) Työn imulla tarkoitetaan työntekijän työtä kohtaan kokemaa innostusta, motivaatiota ja merkityksellisyyden tunnetta. Työn imun käsitteeseen voidaan liittää kolme hyvinvoinnin ulottuvuutta, jotka ovat tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Tarmokkuudella viitataan työntekijän kokemaan energisyyteen, haluun panostaa omaan työhönsä sekä sinnikkyuteen, jolla haastavistakin tilanteista selvittää. Omistautumisella tarkoitetaan työntekijän työtään kohtaan kokemaa merkityksellisyyden tunnetta, inspiraatiota sekä ylpeyden tunnetta. Uppoutumisella puolestaan viitataan työntekijän täydelliseen työhön uppoutumiseen, jolloin työhön keskitytään niin tarkasti, että ajankulku unohtuu ja työn kesken jättäminen voi tuntua vaikealta. (Työterveyslaitos s.a.)

Voidaankin päätellä, että laadukas perehdyttäminen voi parhaimmillaan johtaa sitoutuneeseen, työstään nauttivaan ja ammattitaitoiseen henkilöstöön, joka työskentelee kohti yhteisiä tavoitteita. Hyvinvointi ja työssä viihtyminen välittyvät myös asiakkaille hyvän ja asiantuntevan asiakaspalvelun muodossa. Perehdyttämiseen panostaminen kannattaa aina, sillä siitä hyötyvät niin perehdytettävä, työyhteisö kuin koko organisaatiokin asiakkaita myöten.

## 5 Hotellin vastaanotto

Vastaanotto toimii usein hotellin keskipisteenä ja vastaanoton ”sydämenä”. Hotellin koosta, omistussuhteista ja tasosta riippuen hotellin vastaanotosta saattaa löytyä itse vastaanoton lisäksi esimerkiksi neuvonta- tai informaatiopiste, kassatoiminnot ja puhelinvaihde. Suurissa kansainvälisissä hotelleissa toimipisteitä on yleensä enemmän ja ne on jaoteltu eri tehtävien mukaisesti, kun taas pienemmän luokan hotelleissa yhdessä toimipisteessä hoidetaan useampia tehtäviä. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 194.)

Vastaanotto on yleensä ensimmäinen asia, jonka asiakas hotellissa kohtaa ja tästä syystä onkin tärkeää, että tämä asiakaskohtaaminen sujuu hyvin. Asiakas muodostaa mielikuvansa hotellista eri tekijöiden, kuten fyysisen palveluympäristön ja saamansa asiakaspalvelun perusteella. Fyysisellä palveluympäristöllä tarkoitetaan hotellin tiloja, kuten aulaa ja vastaanottopistettä sekä niiden sisustusta, siisteyttä ja järjestystä. Näiden lisäksi asiakkaan viihtyvyyteen vaikuttaa vastaanottovirkailijan ystävällinen ja kohtelias käyttäytyminen asiakaspalvelutilanteissa. Erityisen tärkeää palveluympäristön toimivuus ja asiakaspalvelun laatu on silloin, kun kohdataan uusia asiakkaita ensimmäistä kertaa. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 195.)

### 5.1 Vastaanottotyöskentely

Hotellin vastaanoton päivittäisistä työtehtävistä huolehtii vastaanottovirkailija, jonka keskeisiin työtehtäviin kuuluu huonevarausten tekeminen, asiakkaiden sisään- ja uloskirjaus, asiakaspalvelu sekä laskutus. Vastaanottovirkailija on näkyvä osa hotellin toimintaa ja usein asiakkaan ensimmäinen kontakti hotelliin saapuessa. Kuten Rautiainen ja Siiskonen (2021, 195) toteavat, on vastaanottovirkailijan asiakaspalvelutaidoilla olennainen merkitys asiakkaan kokemukseen koko hotellista, sillä huono kokemus vastaanotossa voi aiheuttaa sen, ettei asiakas palaa hotellin vieraaksi enää uudestaan siinäkään tapauksessa, että vierailu muilta osin olisi ollut onnistunut.

Vastaanottovirkailijan tärkein työkalu vastaanotossa on hotellin majoitusvarausjärjestelmä, jonka avulla hallinnoidaan asiakasliikennettä sekä suoritetaan muita työtehtäviä. Vastaanottovirkailijan työ vaatii perehtyneisyyttä monella eri osaamisalalla, sillä olennaisena osana vastaanottovirkailijan työhön kuuluvat myynti, tuotteiden ja palveluiden esittely sekä asiakkaiden opastaminen ja neuvonta hotellin lähiseudun matkailupalveluiden käytössä. Digitaalinen osaaminen on myös työssä tarpeen, sillä Internetin ja sähköpostin käyttö on arkipäivää. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 197.)

Vastaanottotyössä on tyypillistä usean eri asian hoitaminen samanaikaisesti. Työ on ajoittain hyvin hektistä ja asiakkaita palvellaan sekä kasvotusten, puhelimitse että sähköpostitse, usein yhtä aikaa. Rautiainen ja Siiskonen (2021, 197) mainitsevatkin vastaanottovirkailijan tärkeimmiksi

ominaisuuksiksi järjestelmällisyyden ja ystävällisyyden sekä kyvyn tarjota yksilöllistä palvelua jokaiselle asiakkaalle kiireestä huolimatta. Muita vastaanottovirkailijan työssä arvostettuja ominaisuuksia ovat vastuuntuntoisuus ja huolellisuus, sillä vastaanottovirkailijan vastuulla on rahaliikenteen lisäksi asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 197.)

Hotellista riippuen vastaanottovirkailija voi vastaanottotyön lisäksi huolehtia esimerkiksi kokouspalvelutehtävistä, vastaanoton ohessa toimivan aulabaarin tarjoilutehtävistä tai työskennellä myyntipalvelussa (Rautiainen & Siiskonen 2021, 197).

## 5.2 Asiakaspalvelu vastaanotossa

Ahvenainen, Gylling & Leino (2017) kuvaavat asiakaskokemuksen koostuvan kolmesta isommasta kokonaisuudesta, joita ovat digitaalinen kohtaaminen, fyysinen kohtaaminen ja tiedostamaton kohtaaminen. Digitaalisella kohtaamisella viitataan asiakkaan ja yrityksen verkossa tapahtuvaan kohtamiseen, jossa asiakas omatoimisesti etsii ratkaisuja kulloinkin käsillä olevaan ongelmaan. Fyysinen kohtaaminen tapahtuu nimensä mukaisesti silloin, kun asiakas ja yrityksen edustaja kohtaavat kasvokkain. Tiedostamattomalla kohtaamisella puolestaan tarkoitetaan asiakkaan tunnekokemusta eli kaikkia aiempia mielikuvia ja oletuksia, joita asiakkaalle on yrityksestä syntynyt. Nämä kolme kokonaisuutta liittyvät olennaisesti toisiinsa, ja onnistuminen yhdessä näistä voi pelastaa koko asiakaskokemuksen, vaikka kahdessa muussa osassa ei olisi onnistuttu. Vastaavasti paha epäonnistuminen yhdessä voi viedä painoarvon myös muilta osa-alueilta. (Ahvenainen ym. 2017, 33-35.)

Asiakaspalvelu on erottamaton osa asiakaskokemusta. Hotellin vastaanotossa asiakaspalvelu tapahtuu sekä kasvotusten, puhelimitse että sähköpostitse. Näin ollen vastaanottovirkailija voi omalla toiminnallaan vaikuttaa asiakaskokemuksen onnistumiseen etenkin digitaalisessa ja fyysisessä ympäristössä.

Rautiainen & Siiskonen (2011, 105) jakavat asiakaspalvelun aineelliseen ja henkilökohtaiseen palveluun. Aineellista palvelua on hotellin fyysinen palveluympäristö, joka sisältää tilan, sisustuksen ja valaistuksen, hotellihuoneen varustelun sekä henkilökunnan määrän. Henkilökohtainen palvelu puolestaan tapahtuu asiakkaan ja hotellin henkilöstön välisessä vuorovaikutuksessa. Olennainen taito vastaanotossa työskennellessä on asiakaspalvelu ja sen kehittäminen.

Kuvassa 4 havainnollistetaan asiakaspalvelun kulkua hotellin vastaanotossa. Vastaanoton asiakaspalveluprosessi koostuu useasta eri vaiheesta, joista ensimmäinen on yleensä se, kun asiakas ottaa yhteyttä hotelliin varaustiedustelun merkeissä esimerkiksi puhelimitse, sähköpostitse tai henkilökohtaisesti sopimalla. Tämän jälkeen vastaanotossa valmistaudutaan asiakkaan saapumiseen huolehtimalla siitä, että huonevaraustilanne on ajan tasalla. Huonevaraustilanteen kehittymistä

tulisi seurata säännöllisesti, sillä huonetilanteeseen saattaa tulla muutoksia sekä ennen asiakkaan saapumista että asiakkaan oleskelun aikana. Muutoksia ilmenee, jos asiakas haluaa esimerkiksi pidentää majoittumisensa kestoja tai lähteä hotellista suunniteltua aikaisemmin. Asiakas saattaa myös haluta vaihtaa huonetta kesken oleskelunsa tai asiakkaan huoneessa oleva henkilömäärä muuttuu alun perin ilmoitetusta henkilömäärästä. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 109.)

Valmistautumisvaiheeseen kuuluvat lisäksi siivouksen tarkkailu ja asiakkaiden erityistoiveiden huomioiminen. Huoneiden siivouksesta on vastuussa kerroshoito, jossa työskentelevät kerroshoitajat huolehtivat siitä, että huoneet ovat siivottu ja valmiita ennen asiakkaiden saapumista. Vastaanotto pitää tiiviisti yhteyttä kerroshoitajien kanssa esimerkiksi puhelimen tai tietokoneen välityksellä. Vastaanoton on tärkeää olla tietoinen siitä, mitkä huoneet ovat siivottu tai siivoamatta sekä mitkä huoneet ovat vapaita ja mahdollista myydä. Kerroshoidon kanssa sovitaan myös erikoisjärjestelyistä, kuten lisävuoteiden tai lastenvuoteiden toimittamisesta huoneisiin. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 109.)

Asiakkailla saattaa olla hotelliin saapuessaan erityistoiveita huoneidensa ja majoittumisensa suhteen. Näihin toiveisiin varaudutaan jo varausvaiheessa tai asiakkaan saapumispäivän aamuna, jotta toiveet on mahdollista toteuttaa. Asiakkaan toiveet saattavat liittyä esimerkiksi lisävuoteiden tai allergia- ja invahuoneen tarpeeseen sekä huoneen sijaintiin. Muita huomioon otettavia asioita voivat olla esimerkiksi asiakkaan kanta- tai VIP-asiakkuus ja mahdolliset ryhmävaraukset. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 109.)

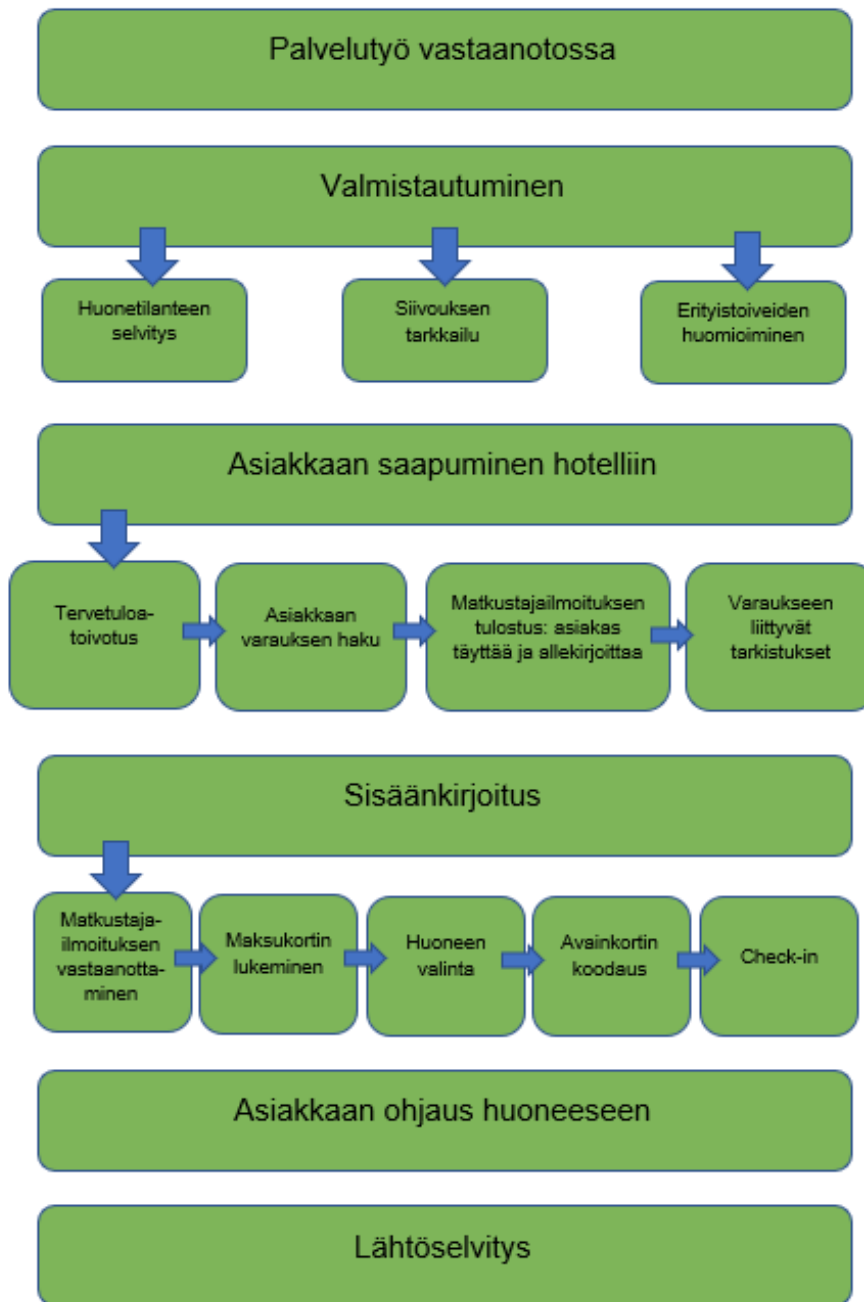
Seuraava vaihe on asiakkaan saapuminen hotelliin. Tässä vaiheessa on tärkeää, että hotellin yleiset tilat kuten aula, vastaanotto ja ravintolatila ovat siistissä kunnossa eikä missään ole epäjärjestyttä, sillä asiakas muodostaa mielikuvansa hotellista ja hotellin tasosta ensivaikutelmansa perusteella. Ystävällinen asiakaspalvelu on avainasemassa asiakkaan saapuessa hotelliin. Vastaanottovirkailijan tulisi huomata asiakas heti sekä tervehtiä ja toivottaa asiakas tervetulleeksi, jotta asiakas kokee olevansa tervetullut. Asiakas on huomioitava, vaikka asiakasta ei välittömästi pystyttäisikään palvelemaan. Tällaisessa tilanteessa asiakkaalle voidaan kohteliaasti sanoa, että häntä palvellaan pikaisesti. Henkilöstön täytyy olla paikalla vastaanotossa, kun asiakas saapuu, ja hyvään asiakaspalveluun kuuluu myös iloinen ilme sekä katsekontakti asiakkaaseen. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 110.)

Saapuvan asiakkaan palveleminen aloitetaan hakemalla varausjärjestelmästä asiakkaan varaus tämän nimellä. Asiakas saattaa oma-aloitteisesti kertoa nimensä, jonka perusteella varaus haetaan järjestelmästä tai muussa tapauksessa asiakkaalta tiedustellaan kohteliaasti millä nimellä varaus on tehty. Seuraavaksi asiakkaalle tulostetaan matkustajailmoituskortti täytettäväksi ja allekirjoitettavaksi. Majoituslaki velvoittaa hotellin henkilökunnan laatimaan matkustajasta

matkustajailmoituksen, johon täytetään matkustajan koko nimi, henkilötunnus, kanssamajoittujien nimet ja henkilötunnukset sekä matkustajan osoite. Ulkomaalaisilta matkustajilta on lisäksi todennettava henkilöllisyys esimerkiksi passista tai jostakin muusta luotettavasta lähteestä, ja nämä ulkomaalaisia matkustajia koskevat matkustajatiedot on toimitettava poliisille. Poliisilla on oikeus tarvittaessa saada käyttöönsä myös muiden matkustajien matkustajatietoja, jos ne ovat poliisin virkatehtävien suorittamiseksi välttämättömiä. Matkustajailmoituksen täyttämisen jälkeen asiakkaalta varmistetaan vielä oleskelun kesto, jotta nähdään, että se täsmää varausjärjestelmässä olevan varauksen kanssa. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 110-112.)

Asiakkaan sisäänkirjoitus eli check-in on prosessi, joka sisältää edellä kuvaillut asiakkaan varauksen hakemisen ja majoitusilmoituksen täyttämisen, minkä lisäksi asiakkaan luottokortin tiedot varmennetaan laskutusta varten, ja asiakkaalle valitaan tämän toiveiden mukainen huone. Valittuun huoneeseen koodataan avaimet, joilla asiakas pääsee kulkemaan sisään huoneeseen. Lopuksi check-in hyväksytään varausjärjestelmässä ja näin asiakkaan sisäänkirjoitus on valmis. Sisäänkirjoittamisen jälkeen asiakkaalle kerrotaan kohteliaasti mistä tämän huone löytyy ja miten sinne pääsee helpoiten. Tässä yhteydessä asiakkaalle kerrotaan myös hotellin muista palveluista ja esimerkiksi kuuluuko aamiainen huoneen hintaan ja missä aamiainen tarjoillaan. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 116-136.)

Asiakkaan vierailu hotellissa päättyy lähtöselvitykseen eli check-outiin, jossa asiakas luovuttaa käytössään olleen huoneen ilmoittamalla vastaanotossa huoneensa numeron. Tämän perusteella löydetään asiakkaan lasku, jonka maksutapana voi asiakkaasta riippuen olla käteinen, luottokortti, voucher tai laskutus. Asiakkaalta on tässä kohtaa tärkeää tiedustella mahdollisesta minibaarin käytöstä, jotta minibaarin kulutus voidaan laskuttaa muun laskutuksen yhteydessä. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 138.)



Kuva 4. Hotellin vastaanoton asiakaspalvelu (mukaillen Rautiainen & Siiskonen 2011, 104)

## 6 Produktin toteuttaminen

Opinnäytetyön aiheidea syntyi vastaanoton työharjoitteluni aikana, kun mietin miten oppimista ja osaamisen kehittymistä voisi mahdollisesti helpottaa vastaanotossa, jossa on niin valtavasti opittavaa ja sisäistettävää, etenkin itseni kaltaisen harjoittelijan näkökulmasta, kun aikaisempaa kokemusta ei ollut lainkaan. Vastaanotosta puuttui tällaiseen tilanteeseen soveltuva opas, ja kaikki perehdyttäminen tapahtui työvuorossa olevan vastaanottovirkailijan toimesta työn ohessa. Harjoittelijan opastaminen työhön on haastavaa hotellin vastaanoton kaltaisessa hektisessä työympäristössä, jossa ylimääräistä aikaa perehdyttämiseen ei ole. Harjoittelijan oppaan on tarkoitus vastata tähän haasteeseen kokoamalla yksien kansien väliin tietoa, jota vastaanotossa tarvitaan säännöllisesti, ja johon harjoittelija voi itsenäisesti tutustua. Menetelmänä oppaan luomisessa käytettiin havainnointia, sillä oppaaseen kootut asiat perustuvat omaan työharjoittelukokemukseeni ja harjoitteluni aikana tekemiini havaintoihin ja huomioihin.

### 6.1 Havainnointi menetelmänä

Havainnointi on menetelmä, jonka avulla pyritään saamaan tietoa tutkittavasta ilmiöstä havaintoja tekemällä (Keski-Suomen Museo s.a). Havainnointia eli observointia voidaan käyttää menetelmänä yksinään tai sen tukena voidaan hyödyntää muita menetelmiä, esimerkiksi haastattelua. Havainnointi menetelmänä sopii vuorovaikutuksen ja ihmisten käyttäytymisen tutkimiseen, sillä havainnoinnilla on mahdollista saada tietoa tutkittavasta kohteesta tämän luonnollisessa ympäristössä. Havainnoinnilla saadaan reaaliaikaista tietoa niin yksilöiden, ryhmien kuin organisaatioidenkin toiminnasta ja käyttäytymisestä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkittavat havainnot voivat olla niin tapahtumia, käyttäytymistä kuin fyysisiä kohteita. Havainnointia on kahdenlaista: osallistuvaa ja ei-osallistuvaa. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on aktiivisesti mukana havainnoitavassa toiminnassa, kun taas ei-osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on mukana ainoastaan havainnoijana. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Havainnoidessa otetaan huomioon erilaiset tilanteet, havainnoitavan kohteen toiminta, käytös sekä eleet ja ilmeet. Kun havainnoidaan toimintaa, kiinnitetään huomiota tapahtumien kulkuun, esimerkiksi työprosessien eri vaiheisiin. Myös tapahtumien säännönmukaisuutta, toistoa sekä näiden muuntelua tarkkailaan. (Keski-Suomen Museo s.a.)

On normaalia, että ihminen tekee jatkuvasti havaintoja ympäristöstään, mutta tästä tavanomaisesta havainnoimisesta poiketen tutkimuksellinen havainnointi on järjestelmällistä ja tavoitteellista tarkkailua pelkän sattumanvaraisen katselemisen sijaan. Havainnoimalla ihmisiä tai tapahtumia niiden luonnollisessa ympäristössä on mahdollista selvittää toimivatko havainnoitavat ihmiset todellisuudessa kuten sanovat toimivansa. Tuloksiin vaikuttaa se, uskotaanko ihmisten puheita vai

seurataanko heidän toimintaansa ja tehdään päätelmiä sen perusteella. Havainnointi sopii erityisen hyvin menetelmäksi silloin, kun tutkittavalla henkilöllä, esimerkiksi lapsella, on kielellisiä vaikeuksia ja puheentuottaminen on haastavaa. Havainnointi toimii menetelmänä myös tilanteissa, joissa tutkittavalta halutaan saada tietoa, josta hän ei mielellään puhu. Havainnoinnin tulisi olla aina järjestelmällistä ja etukäteen suunniteltua. Olennaista on määritellä mikä havainnoijan rooli tulee olemaan eli onko hän ulkopuolinen tarkkailija, joka tekee havaintoja osallistumatta itse tutkittavaan ilmiöön vai aktiivinen osallistuja, joka osallistuu tutkittavaan toimintaan esimerkiksi työntekijänä tai asiakkaana. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 114-116.)

## **6.2 Viiden askeleen menetelmän käyttö**

Produktin eli harjoittelijan oppaan luomisessa apuna käytettiin työnopastuksen viiden askeleen menetelmää (Kangas 2003, 14). Oppaan rakenne suunniteltiin siten, että oppaassa esitellyt asiat etenevät loogisessa järjestyksessä alkaen yleisestä työpisteen sekä käytäntöjen esittelystä ja jatkuen työtehtävien esittelyn myötä työohjeistuksiin. Oppaassa menetelmän mukainen ensimmäinen askel eli opetustilanteen aloittaminen on tervetuloivotus ja yleinen kuvaus vastaanoton työtehtävistä ja työvuoroista. Seuraavaksi oppaassa edetään olennaisimpien työtehtävien ja työvälineiden kuvaamiseen lyhyesti ja selkeästi. Tämä osuus on jaoteltu useaan pienempään osaan, jossa yhden työtehtävän tai työvälineen kuvaamiseen keskitytään kerralla. Nämä luettuaan harjoittelijalla alkaa muodostua kokonaiskuva siitä, mitä asioita työssä tulee hallita. Menetelmän mukaista mielikuva-harjoittelua harjoittelija pääsee toteuttamaan lukiessaan työohjeistuksia oppaasta etukäteen ja muodostaessaan niitä lukiessaan käsityksen siitä, miten työtehtävät hoidetaan. Vaihe vaiheelta etenevien työohjeistusten avulla harjoittelija pääsee kokeilemaan työtehtäviä ja harjoittelemaan taitojaan itsenäisesti.

## **6.3 Minkälainen on hyvä opas?**

Erilaisia ohjeita eri aihepiireihin liittyen on olemassa lukematon määrä, mutta kaikkia niitä yhdistää sama tarkoitus: lukijan ohjaaminen tietyn toiminnan tai tekemisen kautta haluttuun päämäärään. Opas on eräänlainen ohjeiden kokoelma ja oppaan laatimisessa voidaankin käyttää apuna ohjeita, jotka ovat laadittu nimenomaisesti ohjeiden tekemistä varten. Ohjeiden laatimisen periaatteita voidaan siis soveltaa oppaan luomisessa.

Hyvän ohjeen perusominaisuuksia ovat käskymuodon käyttö, olennaisen toiminnan ja vaiheiden kuvaus sekä selkolukuisuus ja helposti ymmärrettävissä oleva muoto. Ohjeessa voidaan käyttää apuna myös kuvia. Käskymuodon käyttö ohjeessa on luontevaa, sillä se selkeyttää merkittävästi sitä, mitä pitää tehdä ja kenen toimesta. Kun ohjeessa esitetty toiminta toimii omaksi eduksi, ei käskymuotoinen teksti myöskään tunnu komentavalta. (Kotimaisten kielten keskus s.a.)

Ohjetta laatiessa on hyvä miettiä sen sisältöä ohjeen lukijan näkökulmasta. Itsestään selviltä tuntuvat asiat kannattaa avata vaihe vaiheelta, jotta vältetään hämmennykseltä. Lukijalle ei välttämättä ole selvää, miten jokin tietty toiminta suoritetaan tai mitä jokin tietty termi tarkoittaa. Sanoihin liitetyvä asiantuntemus ja erikoistermit sekä lyhenteet tulisi selittää, jotta voidaan varmistua siitä, että ohjeen lukija ymmärtää lukemansa. Jos ohjeessa on tarpeen käyttää päiväyksiä tai ajankohtia, on ne syytä esittää täsmällisessä muodossa numeraalisesti sen sijaan, että käyttäisi esimerkiksi sanoja ”tänään”, ”huomenna” tai ”ensi vuonna”. Kannattaa lisäksi miettiä onko ohjeeseen tarpeellista liittää yhteystietoja, jotta yhteydenotto mahdollisiin epäselvyyksiin liittyen on mahdollista. (Kotimaisten kielten keskus s.a.)

Ohjeen laatimisessa on tärkeää, että lopputulos on kokonaisuudessaan selkeä, ja ohjeet sekä eri vaiheet ovat esitetty loogisessa järjestyksessä. Lukijan on heti ymmärrettävä ohjeesta, mitkä asiat tehdään ensimmäiseksi, mitkä seuraavaksi ja mitkä viimeisenä. Ohjeessa pitäisi myös korostaa mitkä vaiheet ovat pakollisia suorittaa, mitkä vapaaehtoisia ja mitkä ehdollisia. Ohjeessa asiat voidaan järjestää joko aikajärjestykseen tai asiat voidaan esitellä aihe kerrallaan, tilanteen mukaan. Myös numeroidut listat ovat usein toimiva ratkaisu ohjeissa, sillä pitkiäkin tekstejä on helppo lukea, kun ne ovat esitetty luettelomuodossa. Ohjeessa olevan tekstin tulisi olla helppolukuista, joten jos ohjeeseen pitää sisällyttää esimerkiksi vaikeaselkoista lakitekstiä, on hyväksyttävää ja toivottavaakin muokata tekstiä selkeämmäksi. (Kotimaisten kielten keskus s.a.)

#### **6.4 Harjoittelijan oppaan suunnittelu**

Harjoittelijan oppaan suunnittelu lähti liikkeelle tarpeesta sujuvoittaa perehdytystä ja nopeuttaa harjoittelijan oppimista. Hotellin vastaanotossa omaksuttavan tiedon määrä on niin valtava, että kaiken tarvittavan informaation sisäistäminen ja muistaminen vie aikaa. Oppaan suunnittelu alkoi ajatuksen tasolla jo työharjoitteluni aikana kesällä 2022, mutta oppaan tekemistä opinnäytetyönä ehdotin toimeksiantajalle vasta harjoitteluni loppuvaiheessa syyskuussa 2022. Ajatus otettiin vastaan hyvin ja harjoittelijan oppaalle koettiin olevan tarvetta. Aikatauluteknisten seikkojen vuoksi pääsin aloittamaan opinnäytetyöni kunnolla vasta marraskuussa 2022.

Oman työharjoitteluni aikana perehdyttämiseni ei ollut kovinkaan suunnitelmallista, vaan minua ohjeistettiin työn ohessa ja uusia asioita opetettiin usein sitä mukaa, kun niitä tuli vastaan. Näin ollen jouduin usein tilanteisiin, joissa en osannut toimia tai minulla ei ollut riittävästi tietoa ja siksi minun oli jatkuvasti kysyttävä apua. Avun pyytäminen työharjoittelussa ei suinkaan ole mitenkään epätavallista, mutta työn luonne teki avun pyytämisestä ja sen saamisesta usein haastavaa, sillä yksin vuorossa olevan vastaanottovirkailijan oli hyvin vaikea irrottautua auttamaan minua kesken asiakaspalvelutilanteen. Opetustuokiot myös keskeytyivät jatkuvasti, sillä vastaanotossa asiakaspalvelutilanteita syntyi jatkuvasti, kun asiakkaat tulivat kysymään jotakin tai puhelin soi. Etenkin

työharjoittelun alussa jouduin turvautumaan muiden apuun niin paljon, että pitkään koin olevani enemmän haitaksi kuin hyödyksi. Ajan myötä opin uusia asioita koko ajan lisää ja aloin tuntea oloni varmemmaksi, mutta suunnitelmallinen ja hyvin mietitty perehdytys olisi varmasti nopeuttanut prosessia merkittävästi.

Koen, että olisin itse harjoitteluni aikana hyötynyt siitä, jos käytössäni olisi ollut opas, jonka avulla olisin voinut varautua erilaisiin tilanteisiin paremmin jo etukäteen. Harjoittelijan oppaan onkin tarkoitus toimia uuden harjoittelijan apuna etenkin harjoittelun alkuvaiheessa, mutta opas voi toimia muistin tukena myös harjoittelun edettyä pidemmälle. Oppaaseen koottavan materiaalin avulla harjoittelija voi tutustua itsenäisesti vastaanoton yleisimpiin työtehtäviin, työvälineisiin sekä toimintatapoihin. Opas toimii infopakettina, josta löytyy käytännön tietoa hotellin eri toimijoista, tiloista ja palveluista. Asiakkaiden opastaminen ja eri palveluiden esittely on iso osa vastaanottovirkailijan työtä, joten näiden palvelujen tunteminen on tärkeää. Parhaassa tapauksessa harjoittelija omaksuu oppaan avulla vastaanottotyössä vaadittavaa tietoa tehokkaammin ja kehittyy työssään nopeammin. Tämän seurauksena harjoittelija todennäköisesti kokee olonsa varmemmaksi ja osaavammaksi, mikä näkyy asiakkaille hyvänä asiakaspalveluna.

## **6.5 Harjoittelijan oppaan luominen**

Harjoittelijan oppaan luominen alkoi pohdinnalla siitä, minkälaisessa muodossa opas tulisi olemaan. Ensimmäinen ajatus oli, että opas tulisi olemaan paperinen, jotta sitä olisi mukava ja helppo käsitellä ja selailta. Oppaan voisi antaa harjoittelijalle harjoittelun alussa tai säilyttää vastaanotossa, jossa se olisi helposti saatavilla tarvittaessa. Käytännöt ja toimintatavat saattavat kuitenkin ajan kuluessa muuttua ja uusia palveluja voi syntyä nopeallakin aikataululla, joten vaarana pelkässä paperisessa oppaassa olisi, että tiedot eivät pysyisi ajan tasalla. Tästä syystä oppaan tulisi olla helposti päivitettävissä muodossa. Paperisen oppaan päivittäminen olisi työlästä eikä vastaanoton rajallisten resurssien takia olisi tarkoituksenmukaista luoda opasta, jonka ajan tasalla pitäminen veisi kohtuuttoman paljon aikaa. Tästä syystä paperisen oppaan lisäksi toimeksiantajalle toimitettiin myös oppaan sähköinen versio, jotta opasta on helppo muokata tarpeen vaatiessa. Opas oli alun perinkin tehty sähköiseen muotoon Microsoft Officen Word-ohjelmalla, joten sähköistä versiota ei tarvinnut erikseen toteuttaa.

Oppaan konkreettinen kokoaminen alkoi opinnäytetyön tietoperustan valmistumisen jälkeen, jolloin oppaan työstämiseen pystyi keskittymään kokonaan. Oppaan pohjaksi valikoitui Haaga-Helian pitkän raportin pohja, sillä raporttipohjaa oli helppo soveltaa oppaan tarpeisiin. Raporttipohjassa oli valmiina kansilehti ja sisällysluettelo, joita muokkaamalla saatiin oppaalle selkeä ja toimeksiantajan näköinen ulkoasu. Oppaan kansilehdessä käytettiin toimeksiantajan logoa, värejä sekä hyödynnettiin hotellille ominaista käpyteemaa.

Apuna oppaan luomisessa käytettiin Kotimaisten kielten keskuksen (s.a.) ohjetta ohjeiden tekemiseen. Oppaan rakenteesta pyrittiin tekemään selkeä siten, että oppaassa esitellyt asiat etenevät järkevässä järjestyksessä ja ovat helposti luettavissa. Oppaan rakenne on nähtävissä oppaan sisällysluettelossa (liite 1). Helppolukuisuuden varmistamiseksi tekstinmäärä pyrittiin pitämään kohtuullisena ja ohjeet kirjoittamaan lyhyesti, mutta selkeästi. Kuvia käytettiin tekstin tukena, ja tuomaan visuaalisuutta oppaaseen. Kuvien käyttäminen tekstin keskellä helpottaa lukemista ja tiedon etsimistä oppaasta, sillä opasta selatessa kuvat kiinnittävät huomion helpommin kuin teksti. Kuvien käyttö myös tekee oppaasta mielekkäämmän lukea, sillä pelkästä tekstistä koostuvan oppaan sisäistäminen saattaisi olla lukijalle raskasta.

## **6.6 Harjoittelijan oppaan sisältö**

Harjoittelijan opas alkaa tervetuloivotuksella Hotel Sveitsiin sekä lyhyellä kuvauksella oppaan sisällöstä ja tarkoituksesta. Toisessa luvussa käydään läpi yleisiä vastaanottoon liittyviä asioita, joita on hyvä tietää. Näitä ovat esimerkiksi vastaanoton aukioloaika, työvuorot ja niiden sisältö pääpiirteittäin. Opas on jaoteltu osiin siten, että se etenisi mahdollisimman järkevässä järjestyksessä alusta loppuun.

Kolmannessa luvussa esitellään vastaanottotyöskentelyyn liittyviä työtehtäviä ja -välineitä, kuten vastaanotossa käytössä oleva varausjärjestelmä, sisään- ja uloskirjaukseen liittyvät olennaiset tiedot ja ohje siihen, mitä tietoja matkustajailmoitukseen vaaditaan. Luvussa on myös esitelty hotellissa käytössä oleva mobiilisisäänkirjautumisen mahdollistava Aeroguest-sovellus. Kokoustilojen sijainnit ovat kuvattu yksinkertaisessa taulukossa, jotta sijainnit olisivat mahdollisimman helppo hahmottaa nopeallakin vilkaisulla.

Neljännessä luvussa esitellään hotellin eri huonetyypit ja niiden tärkeimmät ominaisuudet lyhyesti ja selkeästi. Eri huoneiden hyvä tuntemus on vastaanottovirkailijan työssä tärkeää, sillä muun muassa huonevarauksia tehdessä huoneet esitellään asiakkaille, jotka useinkaan eivät ole etukäteen ottaneet kovin kattavasti selvää huonevalikoimasta. Huone-esittelyiden yhteyteen on lisätty helposti luettava taulukko huoneiden sijainnista.

Viidennessä luvussa kuvataan aulabaarin tehtäviä kuten aulabaarin täydentämistä, tuote- ja hävikkilistan toimintaideaa sekä ohjeistetaan vaihe kerrallaan, miten aulabaarissa myynnissä olevat paninit valmistetaan, miten hävikinestoon tähtäävä ResQ-Club toimii käytännössä ja mitä asioita aulabaarin omavalvontakansioon pitää merkitä ja milloin.

Kuudennessa luvussa esitellään hotellissa olevat ravintolat, niiden aukioloajat sekä sijainnit hotellin tiloissa. Asiakkaat tiedustelevat usein ruokailuvaihtoehtoista hotellissa sekä ravintoloiden aukioloaikoja, joten vastaanottovirkailijan on hyvä olla näistä tietoinen.

Luku seitsemän käsittelee yksinomaan hotellin omaa kanta-asiakasjärjestelmää. Kanta-asiakasjärjestelmän toimintaperiaatteet käydään tässä läpi ja esitellään erinäiset edut, joita asiakas jäsenyyden myötä saa käyttöönsä.

Kahdeksannessa luvussa esitellään hotellin yhteistyökumppanit eli muut hotellin yhteydessä toimivat yrittäjät ja yritykset. Yhteistyökumppaneiden palvelut kuvaillaan niiltä osin, kun vastaanoton työn kannalta on olennaista. Vastaanotossa on tärkeää olla tietoinen myös muiden toimijoiden palveluista, sillä usein vastaanotto on ensimmäinen paikka, josta asiakkaat tulevat kysymään mieltä askarruttavista asioista.

Yhdeksänten lukuun on koottu tietoa hotellin muista palveluista. Näihin muihin palveluihin lukeutuvat aamiainen ja sen ajankohta eri päivinä, hotellin käytännöt lemmikkivieraiden suhteen, yöpyville asiakkaille maksuttomien polkupyörien lainaamiseen liittyvät toimintatavat, mailapeliin vuokrauskäytännöt sekä tietoa pysäköintimahdollisuuksista niin tavallisille autoille kuin sähköautoillekin.

Luvussa 10 esitellään lyhyesti erilaisia vastaanotossa usein käytettäviä alustoja, joiden kautta esimerkiksi hoidetaan kanta-asiakkuuteen liittyviä asioita, tehdään huoltopyyntöjä viallisista kohteista kiinteistössä, tehdään pöytävarauksia asiakkaiden puolesta ja myydään lahjakortteja. Lisäksi luvussa esitellään kuvia apua käyttäen hotellin asiakkaille tarjoamat työhuonetilat.

Lopuksi luvussa 11 on kirjattu ylös tärkeitä yhteystietoja eli hotellin osoite, vastaanoton puhelinnumero ja sähköpostiosoite, ravintolan puhelinnumero sekä myyntipalvelun puhelinnumero ja sähköpostiosoite.

## 7 Pohdinta

Perehdyttäminen on tärkeä osa jokaisen organisaation toimintaa ja sen hyödyt ja tarpeellisuus tiedostetaan laajasti. Kuitenkin perehdyttämisessä tuntuu olevan erinäisiä ongelmia ja puutteita useissa yrityksissä. Perehdyttämisen tärkeys ehkä tunnustetaan teoriassa, mutta käytännössä perehdyttämiseen ei panosteta mahdollisesti joko siksi, että resurssit eivät riitä tai siksi että ei jakseta nähdä vaivaa perehdyttämisen eteen. Olen kokenut monen tasoista perehdyttämistä, niin huonoa kuin hyvääkin, mutta hyväksi kokemassani perehdyttämisessäkin olisi siinäkin ollut rutkasti parantamisen varaa. Aiheena perehdyttäminen onkin kiinnostava, sillä se koskettaa valtaosaa ihmisistä jossakin elämänvaiheessa, ja sen vaikutukset ovat niin laaja-alaiset.

Aloittaessani opintoihini kuuluneen työharjoittelun Hotel Sveitsin vastaanotossa, olin täysi ummikko. Minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta alalta enkä ollut varsinaisesti työskennellyt asiakaspalvelutehtävissäkään aiemmin. Olisin tarvinnut tukea ja opastusta varmasti keskivertoa enemmän, mutta kiire ja resurssien vähäisyys asettivat perehdyttämiselle rajoituksia. Harjoittelussa pärjääminen vaati oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta, ja näiden ominaisuuksien avulla suoritin lopulta harjoitteluni menestyksekkäästi. Harjoittelijan oppaan tekeminen tuntui luontevalta jatkolta työharjoittelulle ja muutoinkin mielekkäältä projektilta, sillä pääsin hyödyntämään omaa oppimistani konkreettisella tavalla, josta tulevat harjoittelijatkin voisivat hyötyä.

Vastaanotossa ei ollut entuudestaan olemassa nimenomaisesti vastaanottotyön tarpeisiin tehtyä opasta harjoittelijoille tai uusille työntekijöille, joten näin tässä kehitysmahdollisuuden jo harjoitteluni aikana. Harjoittelijan opas, jota myös uudet työntekijät voisivat hyödyntää, olisi yksi perehdyttämisen apuväline, joka helpottaisi työhön oppimista kiireisessä vastaanottotyössä. Vastaanotossa itse harjoittelijana olleena ja perehdyttämisen läpikäyneenä oli helppoa hahmottaa mitä asioita harjoittelijan oppaaseen olisi hyvä sisällyttää, jotta siitä olisi mahdollisimman paljon hyötyä lukijalleen.

Toimeksiantajana toiminut Hotel Sveitsi tarjoaa harjoittelupaikkoja harjoittelijoille säännöllisesti, joten harjoittelijan opas on tarpeellinen lisäys vastaanottoon. Opas voidaan ottaa käyttöön heti sen valmistumisen jälkeen joko paperisena tai sähköisenä versiona, toimeksiantajan ja tulevien harjoittelijoiden valinnan mukaan. Opas toimii perehdyttämisen tukena ja parhaassa tapauksessa säästää aikaa ja resursseja, kun kaikkea ei tarvitse alusta alkaen opastaa. Näin perehdyttäjän aikaa vapautuu muiden asioiden käsittelyyn ja opastamiseen, jolloin työhön oppiminen nopeutuu.

Eklundin (2018, 34-35) mukaan hyvä perehdyttäminen kasvattaa työntekijän sitoutumista työhön ja kohentaa työntulosta, mikä puolestaan vaikuttaa työssä viihtymiseen ja työtehokkuuteen. Työsään hyvin suoriutuva ja onnistumisia kokeva työntekijä jaksaa paremmin ja on motivoitunut. Tämä koskee myös ja etenkin harjoittelijoita. Harjoittelijan motivaatio ja työssä viihtyminen näkyvät ulospäin asiakkaille harjoittelijan tarjoaman asiakaspalvelun kautta. Mitä nopeammin harjoittelija

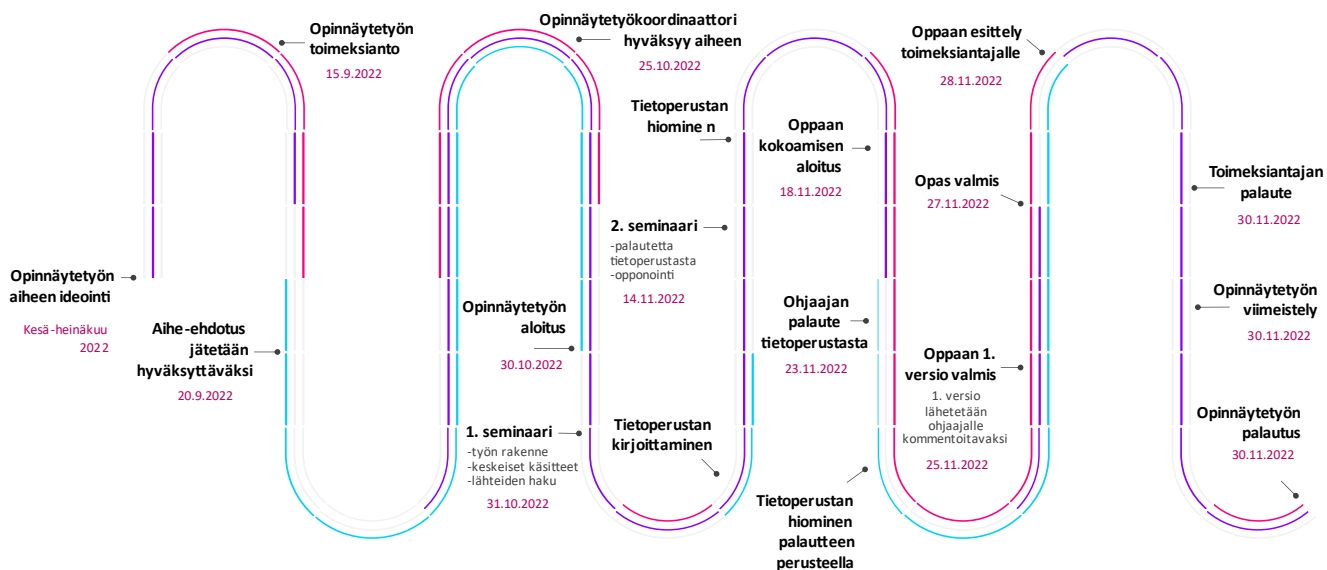
omaksuu uudet työtehtävänsä sitä nopeammin hän kykenee tarjoamaan korkealaatuista asiakaspalvelua. Laadukas asiakaspalvelu on hotellin vastaanotossa keskeistä, ja harjoittelijan oppaan avulla harjoitteli saatiin heti alkuun hyvät lähtökohdat työssä onnistumiselle. Opas toimii perehdyttämisen tukena ja sen avulla vastaanotossa voidaan toteuttaa työnopastuksen viiden askeleen menetelmää (Kangas 2003, 14), joka tuo suunnitelmallisuutta perehdytysprosessiin.

Harjoittelijan oppaasta tehtiin helposti muokattava, jotta sen päivittäminen onnistuisi tarvittaessa suhteellisen vaivattomasti. Helppo muokattavuus mahdollistaa myös oppaan laajentamisen myöhemmänä ajankohtana, ja esimerkiksi oppaasta opinnäytetyöprosessin aikana pois rajatut osiot voidaan lisätä jälkikäteen. Työn rajaaminen olikin vaikeaa, sillä oppaaseen sisällytettävän tiedon ja tarpeelliselta tuntuvien ohjeiden määrä oli valtaisa. Osa alun perin oppaaseen suunnitelluista asioista piti jättää pois, jotta työstä ei tulisi liian laajaa. Sain varsin vapaat kädet oppaan tekemiseen eikä toimeksiantajalla ollut etukäteen erityisiä toiveita oppaan suhteen, vaan he pitivät suunnittelemani sisältöä sopivana.

Opinnäytetyön aikataulu oli erittäin haastava, sillä opinnäytetyöni oli tarkoitus valmistua vain kuukaudessa. Jätin aihe-ehdotukseni syyskuun loppupuolella 2022, mutta aiheeni hyväksyttiin vasta lokakuun lopussa 2022. Ensimmäinen tapaaminen ohjaajan kanssa oli lokakuun viimeisenä päivänä 2022 ja tästä reilun kuukauden päästä piti hakea valmistumista, jotta valmistuisin joulukuussa 2022 tavoiteajan mukaisesti. Alkuperäinen suunnitelmani suoriutua opinnäytetyön teosta reilussa kahdessa kuukaudessa oli itsessään optimistinen, mutta tuon ajan puolittuminen teki aikataulusta äärimmäisen kunnianhimoisen ja haastavan. Päätin yrittää työstää opinnäytetyötäni tehokkaasti eteenpäin, mutta varautua siihen mahdollisuuteen, että työ ei näin tiukalla aikataululla valmistuisi.

Lopulta opinnäytetyö saatiin päätökseen ajallaan, mutta työn valmistuminen meni aivan viime hetkeen ja vaati joustavuutta myös toimeksiantajan puolelta. Tässä kohtaa projektinhallinta ja aikataulutus hieman pettivät. Produkti esiteltiin toimeksiantajalle vasta produktin valmistuttua, vaikka aikataulullisista syistä olisi ollut järkevämpää esitellä produktia vaiheittain produktin työstämisen ohessa, jotta toimeksiantajan mahdolliset kehitysehdotukset olisi ehditty ottamaan paremmin huomioon ja toimeksiantajalla olisi ollut enemmän aikaa palautteen antamiseen. Kuvassa 5 on havainnollistettu opinnäytetyöprosessia aikajanalla.

## Opinnäytetyöprosessi



Kuva 5. Opinnäytetyöprosessi

Haasteena toiminnallisen opinnäytetyön tekemisessä oli myös sopivan ja toimivan menetelmän valinta. Havainnointiin menetelmänä päädyttiin, sillä se oli luontevin vaihtoehto toiminnallisessa työssä, jonka loppuprodukti perustui omaan työharjoittelukokemukseeni. Työn luotettavuutta olisi lisännyt se, että havainnoinnin tueksi olisi esimerkiksi haastateltu vastaanoton muita työntekijöitä perehdyttämiseen ja oppaan laatimiseen liittyen, mutta kiireellisen aikataulun takia tästä ajatuksesta luovuttiin.

Opinnäytetyön lopputuloksena syntynyt harjoittelijan opas on kohtuullisen kattava tietopaketti vastaanottotyöskentelystä ja työssä tarvittavasta monipuolisesta osaamisesta. Oppaan luettuaan harjoittelija saa varmasti jo hyvän käsityksen siitä, mitä voi tulevalta työltään odottaa. Rajallisen ajan ja välttämättömän aiheen rajaamisen takia oppaaseen jäi vielä kehitettävää, mutta lähtökohtaan nähdyn lopputulos oli mielestäni onnistunut. Opasta voisi kehittää lisäämällä siihen tarkempia vaihe vaiheelta ohjeistuksia esimerkiksi varausjärjestelmä Operan perustoiminnoista, kuten sisään- ja uloskirjaamisesta sekä varausten tekemisestä. Nyt pääpaino oppaassa oli tiedonvälittäminen, ei niinkään konkreettisten työtehtävien läpi ohjaaminen.

Perehdytysprosessin osa-alueista kehittymisen seurannan (Eklund 2018, 92) voisi myös yhdistää oppaaseen. Hyödyllinen lisä oppaaseen voisi olla jonkinlainen oman oppimisen seurantalomake. Kyseessä voisi olla rasti ruutuun-tyyppinen yksinkertainen lomake, johon olisi listattu eri

työtehtäviä. Kun harjoittelija kokee osaavansa jonkin asian, laittaa hän rastin ruutuun oppimansa asian kohdalle. Tällä tavoin harjoittelija itse ja myös perehdyttäjät tietäisivät mitä harjoittelija jo osaa ja mitä pitää vielä harjoitella. Oman osaamisen kehittymistä ei aina itse huomaa, ja tällaisen oman oppimisen seurannan avulla harjoittelija näkisi oman kehityskaarensa selkeämmin, millä voisi olla positiivinen vaikutus harjoittelijan motivaatioon ja itsevarmuuteen.

Opinnäytetyöprosessi on ollut intensiivinen, mutta myös mielenkiintoinen kokemus. Itseä kiinnostavan aiheen valinta on ollut ratkaisevassa asemassa työn etenemisessä ja motivaation ylläpitämisessä. Opinnäytetyöprojektin tiukka aikataulu on pakottanut suunnitelmallisuuteen, ja projektinhallintataitoni ovatkin projektin myötä kehittyneet. Projektinhallintaa ja itsensä johtamistaitoja on opintojeni aikana harjoiteltu useaan otteeseen, ja nämä opitut taidot ovat lopulta kulminoituneet tähän opinnäytetyöprosessiin.

## Lähteet

- Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus: tee asiakkaistasi fanneja. Kauppakamari. Helsinki. E-kirja.
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Impact. Helsinki.
- Hilka, L. & Erkkilä-Häkkinen, S. 30.5.2022. Perehdytyksen merkitys työturvallisuuteen ja työhyvinvointiin. Turun Sanomat. Luettavissa: <https://www.ts.fi/puheenvuorot/5668036>. Luettu: 17.11.2022.
- Hotel Sveitsi 2022. Hotel Sveitsi on jälleen Suomen paras lomakeskus! Luettavissa: <https://www.hotelsveitsi.fi/hotel-sveitsi-on-jalleen-suomen-paras-lomakeskus/>. Luettu: 31.10.2022.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus. Edita Prima Oy.
- Keski-Suomen Museo s.a. Havainnointi. Luettavissa: <https://www.jyvaskyla.fi/keskisuomenmuseo/tietopalvelu/ohjeita-nykydokuun/tallennusmenetelmat/havainnointi>. Luettu: 15.11.2022.
- Kotimaisten kielten keskus s.a. Ohjeita ohjeiden tekijöille. Luettavissa: [https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan\\_virkakielen\\_ohjeita/millaisia\\_ovat\\_toimivat\\_ohjeet\\_ja\\_kysymykset/ohjeita\\_ohjeiden\\_tekijöille](https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita/millaisia_ovat_toimivat_ohjeet_ja_kysymykset/ohjeita_ohjeiden_tekijöille). Luettu: 17.11.2022.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Gaudeamus. Helsinki. E-kirja.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki.
- Primehotels s.a. Hotellimme. Luettavissa: <https://www.primehotels.fi/hotellimme/>. Luettu: 31.10.2022.
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2011. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. 8. uudistettu painos. Restamark. Helsinki.
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2021. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Viides painos. Restamark Oy. Helsinki.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Havainnointi. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Luettavissa: [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html). Luettu: 15.11.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö s.a. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://stm.fi/tyohyvinvointi>. Luettu: 19.11.2022.

Työterveyslaitos s.a. Työn imu. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyon-imu>. Luettu: 19.11.2022.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. uudistettu painos. Kauppakamari. Helsinki.

## Liitteet

### Liite 1. Harjoittelijan oppaan sisällysluettelo

#### Sisällys

1	Tervetuloa Sveitsiin! .....	1
2	Yleistä vastaanotosta .....	2
3	Vastaanottotyöskentely .....	3
3.1	Varausjärjestelmä .....	3
3.2	Check-in ja check-out.....	3
3.3	Avainkorttikone ja Visionline .....	4
3.4	Matkustajailmoituksen täyttäminen .....	4
3.5	Aeroguest.....	5
3.6	Kokoukset.....	5
3.7	Vastaanoton radiopuhelin .....	6
3.8	Tracet ja trace-lista.....	7
4	Huoneet.....	8
5	Aulabaarin työtehtävät.....	11
5.1	Aulabaarin täydentäminen .....	11
5.2	ResQ-Club .....	11
5.3	Vitriinin tuotelista ja hävikkilista .....	12
5.4	Paninien valmistus .....	12
5.5	Omavalvontakansio.....	12
6	Ravintolat.....	13
6.1	Karhupesä Restaurant & Bar .....	13
6.2	Ristorante Vino & Pino .....	13
6.3	TILA.....	14
6.4	PIHA.....	14
7	Prime Guest-kanta-asiakasjärjestelmä .....	15
8	Yhteistyökumppanit .....	16

8.1	Sveitsin Uimala .....	16
8.2	Kuntosali .....	17
8.3	SuperPark .....	17
8.4	SeikkailuSveitsi .....	17
8.5	WayOut Sveitsi .....	18
8.6	BioRex Sveitsi .....	18
8.7	Salon-Ki Sveitsi .....	18
9	Muut palvelut .....	19
9.1	Aamiainen .....	19
9.2	Lemmikit .....	19
9.3	Polkupyörien lainaus .....	19
9.4	Padel ja Pickleball .....	20
9.5	Pysäköinti .....	21
10	Muuta hyödyllistä .....	22
10.1	Prime Guest-portaali .....	22
10.2	TableOnline .....	22
10.3	Lahjakorttikauppa .....	23
10.4	Falcony/Incy .....	23
10.5	Työhuoneet .....	23
10.6	Forenom-avainautomaatti .....	24
11	Tärkeitä yhteystietoja .....	25