



Karelia-ammattikorkeakoulu
Restonomi (AMK)

Digitalisaation hyödyntäminen majoitustoiminnassa

Eetu Huttunen

Opinnäytetyö, toukokuu 2023

www.karelia.fi



Karelia
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Toukokuu 2023

Matkailun- ja palveluliiketoiminnan koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600

Tekijä
Eetu Huttunen

Nimeke
Digitalisaation hyödyntäminen majoitusosalalla

Toimeksiantaja
Original Sokos Hotel Puijonsarvi

Tiivistelmä

Opinnäytetyön aiheena on digitalisaation hyödyntäminen majoitusosalalla. Toimeksiantajana on Original Sokos Hotel Puijonsarvi. Opinnäytetyössä tehtiin kysely, jossa selvitettiin, ovatko vastaanottovirkailijat tarpeeksi hyvin perehdytettyjä sovellusten käyttöön, ja onko sovellusten kehittämiselle tarvetta. Opinnäytetyössä sovelluksilla viitataan etenkin Workday, WorkChat, Workplace ja ORTEC ESS applikaatioihin. Opinnäytetyössä myös esitettiin kolme digitaalisesti edellä käyvää yhdysvaltalaisesta hotellista ja heidän ideoitaan ja pohdittiin ideoiden käyttökelpoisuutta toimeksiantaja hotellissa.

Kyselyjä lähetettiin 12, ja vastauksia tuli puolet eli kuusi. Hotellipäällikön haastattelussa tiedusteltiin, onko hän itse tyytyväinen sovelluksiin ja niiden perehdyttämiseen kuin myös onko hänellä parannus ideoita sovelluksille ja missä mahdolliset muutokset tehdään. Aineiston etsinnässä hyödynnettiin työpaikan nettikursseja ja kirjallisuutta. Muutoin digitaalisuuden määrittelyssä turvauduttiin aiheesta kirjoitettuun kirjallisuuteen. Netistä etsittiin vuorostaan digitaaliset esimerkit, koska hotelleista kertovia uutisia selaimella löytyi sopivat esimerkit.

Kyselyn vastaajamäärä jäi melko niukaksi lyhyen vastausajan takia. Kuitenkin vastauksista ilmeni, että pääasiassa kaikkien sovellusten perehdytys oli hyvällä tasolla ja jatkuvan perehdytyksen toivottiin jatkuvan, koska se koettiin hyvin tärkeäksi. Haastattelussa hotellipäällikkö yhtyy työntekijöiden näkemyksiin ja on myös sitä mieltä, että perehdytys on kunnossa. Hotellipäällikkö näkee digitalisaatiossa paljon mahdollisuuksia henkilöstön työskentelyn sujuvoittamiseen ja asiakaskokemuksen parantamiseen.

Kieli
suomi

Sivuja 34
Liitteet 2
Liitesivumäärä 4

Asiasanat
Digitalisaatio, majoitustoiminta, kysely, haastattelu



THESIS
May 2023
Degree Programme in Tourism and Hospitality Management

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author
Eetu Huttunen

Title
Utilization of Digitization in the Accommodation Industry

Commissioned by
Original Sokos Hotel Puijonsarvi

Abstract

The topic of the thesis is the utilization of digitalization in the accommodation industry. The commissioner is Original Sokos Hotel Puijonsarvi. In the thesis, a survey was conducted, with the aim to find out whether the receptionists of the hotel are sufficiently familiar with the use of applications, and whether there was a need for the development of applications. Applications that I reference in this thesis are Workday, WorkChat, Workplace and ORTEC ESS. The thesis also presents three digitally leading US hotels and their ideas, and the usability of the ideas in the commissioner's hotel is discussed.

The hotel manager was also interviewed, about their satisfaction with the applications and with the orientation to their use, as well as about ideas for improving the applications and where are the possible changes made. In the information acquisition phase, online courses, and literature from the hotel Puijonsarvi were utilised. In addition, the definition of digitalization relied on the literature written on the subject. Digital examples of the hotel ideas were searched on the Internet because suitable examples were found by browsing news about hotels.

The number of respondents to the survey was quite low due to the short response time. However, the answers showed that the orientation to the use of all applications was mainly good, and continuous orientation was hoped to be continue, since it felt very important. At the interview, the hotel manager agreed with the employees' views and thought that the orientation was appropriate. The hotel manager sees a lot of opportunities in digitization in making the employees' work more seamless and improving the customer experience.

Language
Finnish

Pages 34
Appendices 2
Pages of Appendices 4

Keywords

Digitalization, accommodation industry, online survey, interview

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	6
3	Toimeksiantaja.....	6
4	Digitalisaation määritelmä.....	9
5	Digitalisaatio majoitustoiminnassa	10
5.1	Majoitustoiminta ja digitalisaation vaikutus matkailuun	10
5.2	Digitalisaation vaikutus hotelleihin	11
5.3	Henkilöstön digitaaliset työkalut Sokos hotelleissa	14
6	Opinnäytetyön toteutus	16
6.1	Toteutus.....	16
6.2	Kysely ja haastattelu	16
6.3	Haastattelu.....	18
7	Kyselyn sekä haastattelun tulokset ja johtopäätökset	20
7.1	Kyselyn tulokset.....	20
7.2	Haastattelun tulokset	25
8	Digitaaliset ideat hotelliin Yhdysvalloista.....	28
8.1	The Sinclair Hotellin digitaalinen huonekokemus.....	28
8.2	Marriot Hotellin digitaalinen kokous- ja kongressipalvelu.....	29
8.3	Hilton-hotelliketjun digitaalinen asiakasprosessi	30
9	Pohdinta.....	32
9.1	Pohdinta.....	32
9.2	Oma oppiminen	33
	Lähteet.....	35

Liitteet

- Liite 1 Haastattelu hotellipäällikön kanssa
Liite 2 Kysely kollegoille

1 Johdanto

Original Sokos Hotel Puijonarvi on tämänhetkinen työpaikkani ja sain toimeksiannon opinnäytetyölleni sen jälkeen, kun keskustelin esihenkilöni kanssa, mikä mahdollinen aihe kiinnostaisi minua eniten. Sovimme että esittelen, miten digitalisaatio vaikuttaa hotellissa ja tekisin sovellusten perehdytykseen liittyvän kyselyn, jonka tarkoituksena on selvittää perehdytyksen taso. Tässä opinnäytetyössä sovelluksilla tarkoitetaan etenkin Workday, WorkChat, Workplace, ORTEC ESS sekä Opera Oracle. Haastattelin myös hotellipäällikköä, jotta hänen näkemyksensä digitalisaatiosta tulee esille opinnäytetyössäni. Hotellin henkilökunta hyötyy opinnäytetyöstäni siten, että heillä oli mahdollisuus antaa palautetta ja kertoa mielipiteensä tämänhetkisistä sovelluksista ja niiden perehdyttämisestä. Samalla haastattelusta työntekijät näkevät, mitä hotellipäällikkö on vuorostaan mieltä sovelluksista ja niihin perehdyttämisestä. Toimeksiantaja hyötyy työstä siten, että vastaanottovirkailijoiden esihenkilöt näkevät onko perehdytyksen parantamiselle tarvetta ja mitä mieltä henkilöstö on sovelluksista.

Kyselyn vastaajamäärä jäi melko niukaksi lyhyen vastausajan takia. Kuitenkin vastauksista ilmeni, että pääasiassa kaikkien sovellusten perehdytys oli hyvällä mallilla. Kyselyssä koettiin hyvin tärkeäksi jatkuva perehdytys, jonka toivottiin tulevaisuudessakin jatkuvan entisellään.

Haastattelussa hotellipäällikkö yhtyy työntekijöiden näkemyksiin ja on myös sitä mieltä, että perehdytys on kunnossa. Hotellipäällikkö näkee digitalisaatiossa paljon mahdollisuuksia henkilöstön työskentelyn sujuvoittamiseen ja asiakaskokemuksen parantamiseen.

Digitalisaatio vaikuttaa majoitustoiminnassa johtamiseen, sisäiseen ja ulkoiseen viestintään, markkinointiin ja asiakasprosessiin. Esimerkiksi itsepalveluautomaatti on aivan viime vuosien aikana ilmestynyt hotelleihin uusimpana lisäyksenä ainakin Suomessa, minkä yhdeksi syyksi voisi ajatella kontaktittoman asiointin yleistymisen, mitä varmasti moni haluaa vielä COVID-19-pandemian jälkeen suosia jatkossakin sen nopeuden ja helppouden ansiosta.

2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyössäni selvitettiin kyselyn avulla, ovatko vastaanottovirkailijat tarpeeksi hyvin perehdytettyjä sovellusten käyttöön ja kuinka sovelluksia voisi mahdollisesti kehittää. Samalla kyselyllä selvitettiin, onko työkavereillani tietoa jostain sovelluksesta tai muuten vain digitalisuutta hyödyntävää ideaa, joka helpottaa ja sujuvoittaa työn tekemistä ja parantaa asiakaskokemusta. Kyselyä täydennettiin vielä hotellipäällikön haastattelulla, jotta saatiin näkemys aiheesta myös esihenkilötasolta.

Opinnäytetyössä esiteltiin myös kolme digitaalisesti edellä käyvää hotellia. Alue, johon keskityin, oli Yhdysvallat. Valitsin Yhdysvallat, koska siellä ollaan monessa asiassa edelläkävijöitä niin myös digitaalisessa hotellikokemuksessa, joten sieltä löytyy paljon esiteltävää. Näillä esimerkeillä näytettiin, mitä kaikkea digitaalista on jo käytössä tai on tulossa kohta käyttöön, ja pohdin voisiko toimeksiantaja hyödyntää niitä Puijonsarvessa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kyselyllä toimeksiantajan sovellusten perehdytyksen taso ja samalla vastaanotossa työskenteleville annettiin mahdollisuus antaa palautetta ja kertoa omat mielipiteensä sovelluksista ja niiden perehdytyksestä. Tarkoituksena oli täydentää kyselyä hotellipäällikön haastattelulla. Samalla vastaanotossa työskentelevät näkevät mitä mieltä hotellipäällikkö on sovelluksista ja niiden perehdyttämisestä.

3 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Original Sokos Hotel Puijonsarvi, joka on Sokos Hotel -ketjuun kuuluva hotelli. Sokos Hotel -ketjulla on Original-hotellien lisäksi Break-, Solo- ja Heymo- hotelleja. Hotellit eroavat toisistaan siten, että Original-hotelleihin tullaan viihtymään. Siellä näkyy suuresti paikallisuus niin palvelussa kuin huoneiden sisustuksessa. Break-hotellit ovat vuorostaan

tarkoitettu rentoutumiseen ja arjesta irtautumiseen. Break-hotellit yleensä ovat joko kylpylöitä tai sitten muuten luonnon lähellä eli rentoutuminen on aina läsnä. Solo-hotellit ovat vuorostaan jokainen uniikkeja ulkonäöltään, ja palvelu on siellä yksilöllistä. Solo-hotellit antavat syyn tulla hotelliin oli se sitten taide, kulttuuri, historia, arkkitehtuuri, design tai uniikit yksityiskohdat. (Sokos Hotels 2023.)

Heymo-hotelli on majoituspalvelua, jonka tarkoituksena on se, että hotellissa vietetään mahdollisimman vähän aikaa ja kaupungilla tapahtuu ruokailut ja ostokset. Heymossa maksetaan vain niistä palveluista, joita haluaa, esimerkiksi aamiaista ei ole pakko ottaa. Heymo-hotelleja on vain yksi, ja se sijaitsee Espoossa. Heymo eroaa muista hotelleista siinä, että asiakas itse tekee check in- ja check out -vaiheet ja Heymossa on avustamassa vain niin sanottu Heymo Fixer. Heymo Fixer on henkilö hotellilla, joka auttaa hotellissa tarvittaessa ja häneltä voi kysyä vinkkejä lähialueen ravintoloista ja nähtävyyksistä. (Sokos Hotels 2023.)

Original Sokos Hotel Puijonsarvi sijaitsee Kuopion keskustassa, ja se on Itä-Suomen suurin hotelli. Hotellissa on hieman alle 300 huonetta, ja niitä on aina yhden hengen huoneista sviittiin asti. Hotellissa on myös 15 erikokoista kokous- ja juhlatilaa, joissa järjestetään viikoittain tapahtumia ja tilaisuuksia eri kokoisille ryhmille. Puijonsarvella on pitkä historia Kuopiossa, ja sen alkujuuret yltävät jopa 1870-luvulle asti. Tällä hetkellä hotellissa on käynnissä uudistustyö, joka saattaa vaikuttaa huoneiden määrään, mutta toisaalta laatu vuorostaan paranee.

Kuvassa 1. näkyy Puijonsarven päärakennus, jossa sijaitsee vastaanotto, 6 kerrosta huoneita ja 7. kerroksen saunat ja kuntosali. Päärakennuksessa sijaitsee myös suurin osa kokoustiloista, niin ensimmäisessä kerroksessa kuin myös yksi 7. kerroksessa. Kokoustiloista suurin osa on puutalossa kuvan oikeassa reunassa, samoin myös juhlasali, jossa alun perin sijaitsi, ainakin paikallisille, legendaarinen keikkapaikka Renkku.



Kuva 1. Puijonselän päärakennus. (Kuva: Eetu Huttunen)

Kuvassa 2. näkyy Puijonselän toinen rakennus. Siinä sijaitsevat hotellin ravintolat Ehta, Frans & Sophie ja aamiaisravintola Utu. Tässä rakennuksessa on vuorostaan 4 kerrosta lisää huoneita, muun muassa Jorma Uotisen suunnittelema sviitti.



Kuva 2. Puijonselän toinen rakennus, joka muodostuu kahdesta rakennuksesta. (Kuva: Eetu Huttunen)

Hotelli sijaitsee kahdella puolella katua ja vilkas tie menee välissä, niin asiakkaiden turvallisuutta ajatellen kadun alla kulkee maanalainen käytävä, joka yhdistää kaksi rakennusta toisiinsa. Säällä kuin säällä toiselta puolelta pääsee aamiaiselle kuivin sekä puhtain vaattein.

4 Digitalisaation määritelmä

Auvinen ja Jaakkola (2018) kuvailevat digitalisaatiota teoksessaan Käsikirja tulevaisuuden kuntien digitalisaatioon seuraavasti: Digitalisaatiolla ei ole vakiintunutta määritelmää, ja käsitteenä se on laaja ja moniulotteinen. Tämä voi tarkoittaa suurta tai syvällistä muutosta uusia teknologioita hyödyntäviin toimintamalleihin. Digitalisaatio on luonut uusia toimintamalleja ja liiketoimintamahdollisuuksia, kuten majoituspalvelu Airbnb, kuljetuspalvelu Uber, tilausvideopalvelu Netflix ja verkkokauppa Amazon. Liiketoiminnan organisaatiomallit perustuvat alustoihin, jakamistalouteen ja pilvipalveluihin. (Auvinen & Jaakkola 2018, 25–26.)

Digitalisaatio ei ole uuden teknologian lisäämistä vanhan tavan päälle, vaan uudistettujen toimintatapojen luomista ja vanhasta luopumista. On esimerkiksi luovuttava kuvitteellisista seinistä, esteistä ja siirryttävä omistamisen ylläpitämisestä palvelujen ostamiseen ja tarjoamiseen. (Auvinen & Jaakkola 2018, 25–26.)

Ilmarinen ja Koskela (2015) vuorostaan kuvaavat digitalisaatiota teoksessaan Digitalisaatio yritysjohdon käsikirja seuraavalla tavalla: Viime vuosina termiä digitalisointi on käytetty ilman virallista tai edes kunnollista määritelmää. Sitä selitetään usein esimerkkien avulla, mutta ei selitetä sitä, mitä se oikeastaan on. Mediassa termiä käytetään yleensä viittaamaan sähköisen kaupankäynnin vaikutuksiin fyysisiin kauppoihin, uuden teknologian aiheuttamiin radikaaleihin muutoksiin, teollisen internetin mahdollisuuksiin sekä yhteiskunnan ja teollisuuden rakenteen muuttumiseen. Siitä on tullut myös poliittinen kysymys, ja sitä pidetään yhtenä Suomen talouden pelastajana. Teosta kirjoitettaessa käsitettä ei

ole vielä sisällytetty Wikipediaan eikä kielitoimiston viralliseen sanakirjaan. Digitalisaation taustalla on ennen kaikkea digitalisoituminen. Se tarkoittaa sitä, kun jokin asia, esine tai prosessi digitalisoidaan kokonaan tai vain osittain. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22–23.)

Netissä tuli vastaan useita kymmeniä erilaisia vastauksia, joten keräsin tärkeimmät ja parhaimmat vastaukset kysymykseen ja rajasin sitä vielä matkailuun liittyvään digitalisaatioon. Kirjoja aiheesta löytyi useita mutta moni niistä kertoi aiheesta hyvin yleisesti eikä varsinaisesti aiheelleni olennaisia kirjoja löytynyt montaa. Onneksi joitakin löytyi, joista olen voinut rajata tiettyjä osia, joita olen voinut hyödyntää opinnäytetyötäni tehdessäni. Pääasiassa käytin suomenkielisiä lähteitä, koska aiheeseen löytyy hyvin paljon myös suomenkielisiä teoksia, sillä Suomi on ollut jo pitkään digitalisaatiossa hyvin mukana.

5 Digitalisaatio majoitustoiminnassa

5.1 Majoitustoiminta ja digitalisaation vaikutus matkailuun

Laissa majoitus määritellään ammattimaiseksi kalustettujen huoneiden ja muiden majoitustilojen tarjoamiseksi tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille. Käytännössä laki kattaa erilaisten majoitusmuotojen, kuten hotellien, motellin, majatalojen, loma-asuntojen, lomakeskusten, leirintäalueiden, maatilamajoituksen, aamiaismajoituksen ja loma-asuntojen tarjoamisen taloudellista hyötyä vastaan. (Majoitus- ja ravitsemustoiminta 2023.)

Digitalisaatiolla on ollut suuri vaikutus matkailuun. Digitalisaatio ja globaali alustatalous tarjoavat suomalaisille matkailukohteille ja -palveluille mahdollisuuden kilpailla kansainvälisten toimijoiden kanssa. Panostaminen matkailupalvelujen kapasiteetin kehittämiseen ja näkyvyyteen on välttämätön toimenpide osana digitaalista muutosta. Suomalaisten matkailupalveluiden tarjonnan kokoaminen valtakunnalliseen tietokantaan on tärkeää, sillä se lisää suomalaisten matkailupalvelujen näkyvyyttä ja helpottaa eri kanavien ja alustojen hallintaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022, 36–37.)

Matkapalveluiden digitaalisen ostettavuuden ja helposti löydettävyyden lisäksi on kehitettävä myös digitaalisten ratkaisujen käyttöä matkailutuotteissa kuin myös matkailupalveluissa. Huomiota tulee kiinnittää digitaaliseen saavutettavuuteen sekä digitaalisten kanavien ja matkapalvelujen helppokäyttöisyyteen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022, 36–37.)

5.2 Digitalisaation vaikutus hotelleihin

Digitalisaatio on vaikuttanut suuresti hotellien toimintaan helpottaen työntekoa. Tästä esimerkkinä ovat erilaiset varauskanavat. Näitä kanavia yleisesti kutsutaan OTA-kanavoiksi (online travel agency). OTA-kanavilla tarkoitetaan netissä toimivia matkatoimistoja, ja juuri näillä matkatoimistoilla on suuri rooli matkailuteollisuudessa. Euroopassa yleisimmät varauskanavat ovat Expedia tai toisella nimellä tunnettu Hotels.com, Hostelworld ja Booking.com. Näiden kanavien käyttö on kannattavaa, koska OTA-kanavat sijoittavat paljon markkinointiin verkossa. Tämä tarkoittaa sitä, että OTA-kanavia käyttävät yritykset näkyvät hakutuloksissa ensimmäisinä. (Business Finland 2019, 30.)

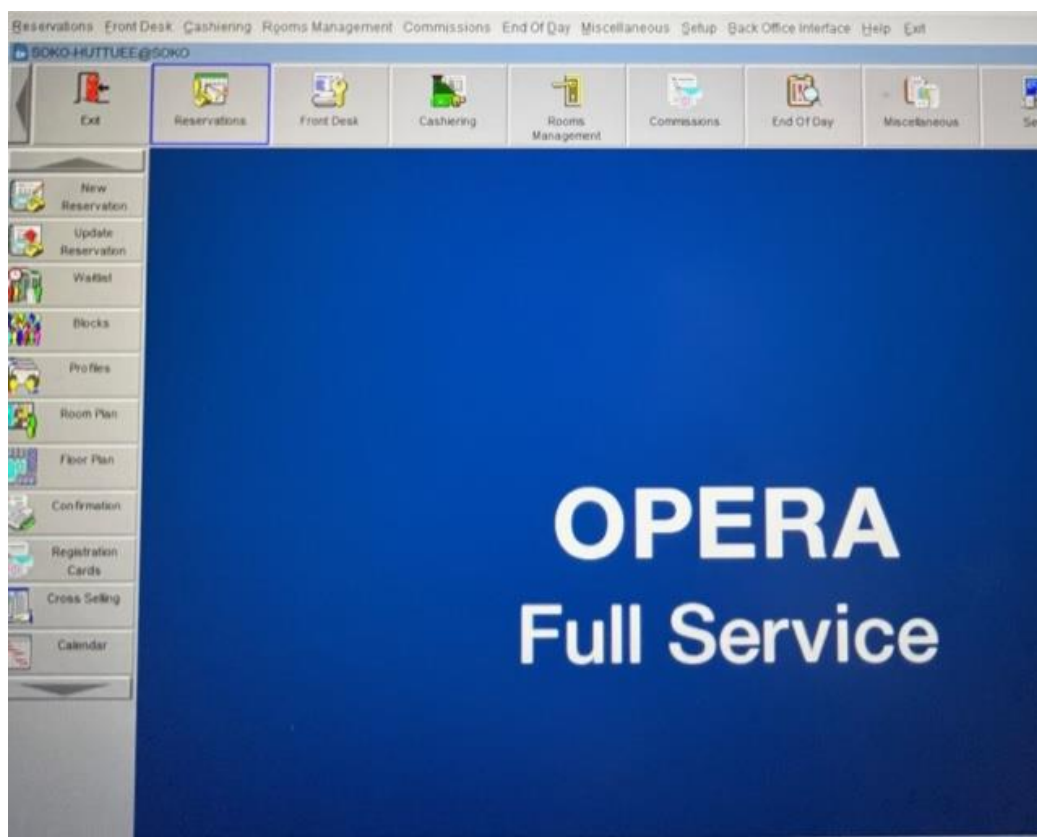
Metahakukoneet eli aggregaatit luotiin OTA kanavien jälkeen, ja ne näyttävät voimassa olevat hinnat hotellin sijainnin mukaan. Metahakukoneet ovat erilaisia kuin OTA-kanavat. Ne voivat näyttää monet eri hinnat päivälle ja eri huonetyypeille, koska ne etsivät ja käyttävät hintaa useista eri OTA-kanavista. Tallaisesta metahakukoneesta parhaat esimerkit ovat Trivago ja Momondo. (Business Finland 2019, 30.)

Hotellien omat verkkosivut eivät ole uusi asia digitaalisuuteen liittyen. Nykyään on keskityttävä siihen, että verkkosivut palvelevat niitä, jotka haluavat tehdä varauksen puhelimen selaimella, koska puhelimella varauksen tekeminen on arkipäiväistynyt. Joten on tärkeää, että nettisivut ovat helppokäyttöiset ja selkeät myös puhelimella katsottaessa. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 252.)

Hotellissa tulee olla aktiivinen sometili mahdollisimman monella somekanavalla, kuten Instagram, Facebook. Somessa on helppo mainostaa ja sen lisäksi voi

olla suoraan yhteydessä asiakkaisiin. Kun asiakkaat ovat tyytyväisiä, he mielellään jakavat onnistuneesta reissusta kuvia ja erilaisia päivityksiä seuraajilleen. Huonot kokemukset leviävät myös nopeasti sosiaalisessa mediassa. Someajassa sanotaankin olevan sekä ostettua että ansaittua näkyvyyttä: ansaittu näkyvyys on sitä somejulkisuutta, joka syntyy tekojen ja palveluasenteen saamalle spontaanille somenäkyvyydelle. Kantava brändi rakentuu vain toimiville palveluille, ei sanoille eikä hokemille. (Auvinen & Jaakkola 2018, 29–30.)

Yksi tärkeimmistä digitalisuuden uudistuksista ovat käyttöalustat, muun muassa Oracle Opera Cloud. Se on hotellien hallintaa helpottava mobiilikäyttöinen pilvipalveluun perustuva alusta. OPERA Cloud -palveluun tallentuvat kaikki tiedot tulevista varauksista, ja sieltä niitä on helppo hallita. (Oracle Hospitality OPERA Cloud Property Management 2022.)



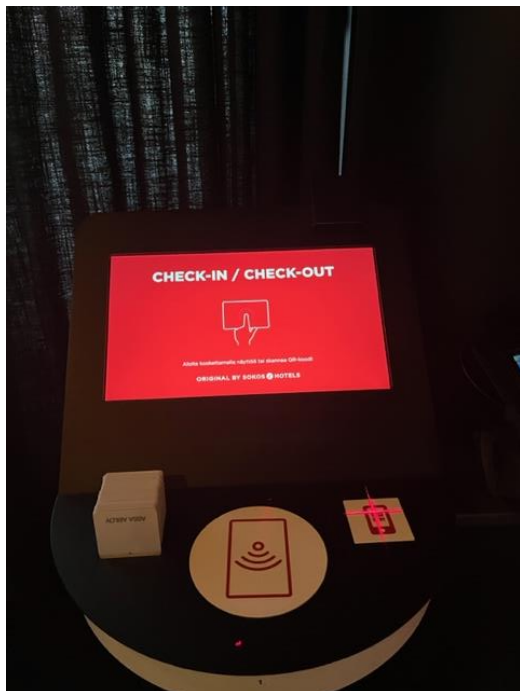
Kuva 3. Opera Oracle käyttöalustan perusnäkyminen. (Kuva: Eetu Huttunen)

Opera saattaa ensiksi vaikuttaa vähän kankealta ja vanhentuneelta pilvipalvelu alustalta. Alku ihmetyksen jälkeen, kun siihen tutustuu paremmin huomaa sen, että sillä on paljon eri käyttötapoja ja sillä pääsee käsiksi kaikkeen olennaiseen

tietoon hotellissa kuten varauksien hallintaan ja pystys tarkistamaan huoneiden tila, ovatko huoneet siivottuja.

Hotellissa majoittumisen maksaminen on muuttunut käytännössä kokonaan, sillä nykyisin hyvin harva maksaa majoitustaan käteisellä. Käteisen on korvannut verkkopankkimaksut tai sitten kortilla maksu. Viime vuosina on yleistynyt se, että moni maksaa puhelimen lähimaksulla.

Itsepalveluautomaatti eli IPA on uusi digitaalinen palvelu, joka uudistaa tervetulo-kokemusta. IPA:n tavoitteena on helpottaa vastaanoton ruuhkaa ja ohjata asiakkaita itsepalvelukanavaan, tarjoten asiakkaille vaihtoehtoisen palvelukanavan. IPA:lla voit kirjata itsesi sisään omaan huoneeseen ja täyttää sähköisen matkustajailmoituksen ja voit tehdä itsellesi avaimen huoneeseen. Jotta IPA-automaattia voi käyttää, on varaus pitänyt tehdä suoraan Sokos-hotellien omista kanavista. Seuraavaan versioon on tulossa muun muassa mahdollisuus maksaa majoitus. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 219.)



Kuva 4. Itsepalveluautomaatti eli IPA. (Kuva: Eetu Huttunen)

IPA saattaa vaikuttaa vähän hankalalta, mutta se on erittäin kätevä ja ruuhkia helpottava laite. Näyttö toimii kosketuksesta ja siihen kirjataan majoittujien tiedot suoraan, voidaan maksaa majoitus ja saada avaimet huoneeseen.

Huonona puolena on se, jos hotelli ei ole entuudestaan tuttu olisi hyvä, jos IPA osaisi opastaa kulkemaan huoneelle, automaattiin ei voi myös kirjata rekisterinumeroa jos haluaa jättää autoa parkkiin.

Sokos-hotellit ottivat ensimmäisenä Suomessa käyttöönsä sähköisen matkustajailmoituskortin (SMI) syksyllä 2020. Sitä voi hyödyntää, jos käyttää IPA:a tai sitten sovelluksen käyttäjä. SMI nopeuttaa ja helpottaa hotelliin sisäänkirjautumista, jos haluaa säästää omaa aikaansa. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 214.)

Asiakasprosessia helpottavia sovelluksia on käytössä monenlaisia. Sovelluksen avulla asiakas voi esimerkiksi tehdä huonevarauksia hotelleihin, ja siellä hän voi myös tarkastella palveluja ja yhteystietoja sekä kirjata itsensä sisään ja ulos hotellista. Hän voi myös ottaa mahdollisen mobiiliavaimen käyttöön, tehdä muutoksia tai perua varauksia. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 215.)

Huoneen oven avaamisesta on myös onnistuttu tekemään helpompaan mobiiliavaimen avulla. Mobiiliavain on puhelimelle saatava versio avaimesta, joka pysyy varmasti mukana, ja sen ansiosta sinun ei välttämättä tarvitse ollenkaan käydä vastaanotossa. Hyötyä tällä on esimerkiksi siinä, että avain pysyy todennäköisemmin mukana, fyysiselle avaimelle ei ole tarvetta, se on turvallinen ja kätevä ja se luo ainutlaatuisen kokemuksen asiakkaalle. Hotelleissa on myös käytössä sähköisiä pysäköintiohjelmia, joilla voidaan merkata ylös auton rekisterinnumero ja kauanko se on parkissa. Tämä helpottaa siinä, ettei asiakkaan enää tarvitse lähteä takaisin autolleen viemään lupalappua pysäköimiseen, kun on kirjautunut sisään. (Rautiainen & Siiskonen 2022, 215.)

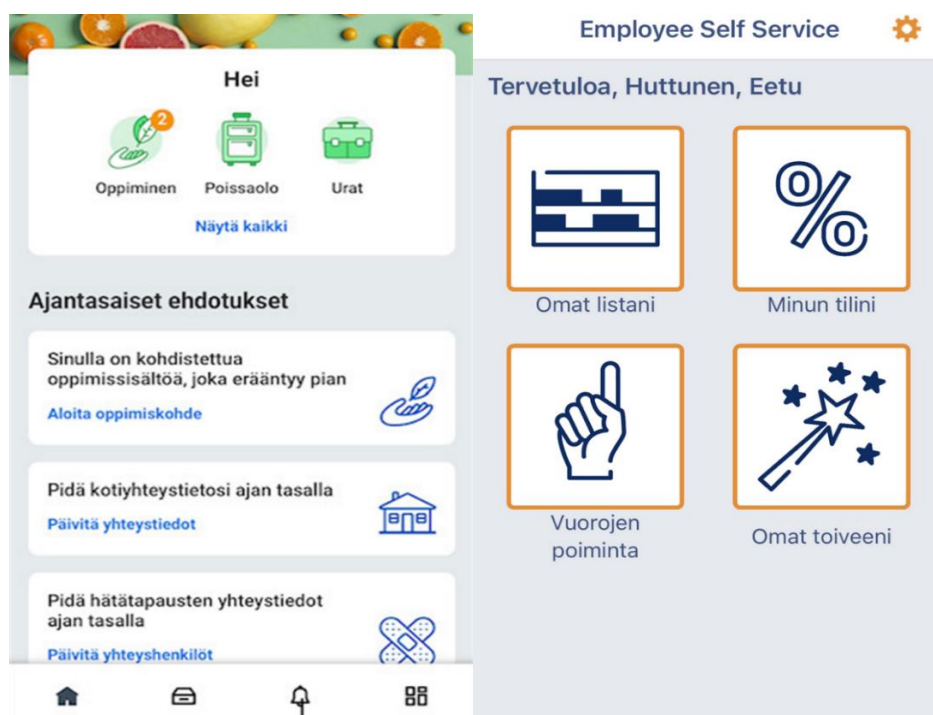
5.3 Henkilöstön digitaaliset työkalut Sokos hotelleissa

Sokos Hotels -ketjulla on käytettävissä työntekijöitä helpottavia mobiilisovelluksia. Näitä ovat esimerkiksi Workday, WorkChat, Workplace ja ORTEC ESS. Workday on henkilöstöhallintajärjestelmä, ja Work chat on sovellus, jossa kommunikoidaan työntekijöiden kesken mutta myös työnjohdon kanssa. Workplace on vuorostaan Facebookin kaltainen yritysviestinnän työkalu, jota käyttäen

työpaikat voivat pitää yhteyttä keskenään. ORTEC ESS on sovellus, jossa näkyvät työvuorot, ja sieltä voi toivoa vapaita ja ilmoittaa poissaoloja. Samalla näkee myös, paljonko kertyy esimerkiksi työtunteja kuukaudessa.

Tällä hetkellä perehdytys tehdään siten, että jokainen uusi työntekijä osallistuu Teams-koulutukseen kotona ennen kuin viralliset työt alkavat. Näissä palaverissa samalla kerralla kaikki uudet työntekijät perehdytetään sovellusten käyttöön, koska sovellukset ovat samoja kaikissa S-ryhmän toimipisteissä. Koulutuksessa käydään läpi sovellusten asentaminen puhelimeen, miten niitä käytetään ja kuinka oman profiilin löytää. Tämän jälkeen, jos on vielä epäselvyyksiä, lisää perehdytystä on mahdollista saada tarvittaessa omalta työpisteeltä ja esihenkilöiltä.

Kuvassa 3. Kahden hyvin tärkeän sovelluksen perusnäkyä. Ortecc Ess sovelluksesta näkee esimerkiksi työvuorot ja palkkakertymän. Workdayssa voi tarkastella muun muassa koulutuksia ja työsopimuksia.



Kuva 5. Kuvassa Work day ja Ortecc Ess sovellukset.

Aluksi sovellukset vaikuttavat hieman hankalilta. Toisaalta ajan kuluessa niihin tottuu, ja aina pystyy kysymään apua työkaverilta, jos ei ole varma, kuinka toimitaan.

6 Opinnäytetyön toteutus

6.1 Toteutus

Aineistoa kerättiin digitalisaatiosta kertovista kirjallista ja sähköisistä lähteistä. Muistiinpanoja tehtiin niistä kohdista, joista uskottiin olevan apua työssä. Aineiston keruussa hyödynnettiin työpaikkaa, sillä sitä kautta pystyttiin käymään läpi kursseja ja koulutuksia, joiden avulla hankittiin lisää tietoa aiheeseen. Kurssien tietoa käytettiin hyväksi, koska työpaikka on opinnäytetyön toimeksiantajana, joten aihetta esitellään pääosin Sokos hotellin näkökulmasta, joten heiltä suoraan saatu materiaali sopi työhön erittäin hyvin.

Tietoperustaa kerättiin useasta eri teoksesta niin digitalisaatiosta kuin yleisesti hotellin toiminnasta. Kirjoja hyödynnettiin, koska ne ovat aina luotettava lähde. Myös digitaalisuudesta kertovat tutkimukset ovat hyvinkin uusia, joten niistä ei löydy paljoa vanhentunutta tietoa.

Luotettavia sähköisiä lähteitä etsittiin siinä vaiheessa kun oli tarkoitus löytää hyviä esimerkkejä majoitusyritysten käytössä olevista sovelluksista tai ideoista. Samalla etsittiin konkreettisia ideoita, joita on käytössä ja joista olisi oikeasti jostain hyötyä, kuten miten voisi parantaa tuottavuutta ja tehokkuutta tai mikä voisi parantaa asiakaskokemusta, mikä auttaisi lisäämään kauppaa, ja mistä kertyisi mahdollisesti lisämyyntiä hotellille? Näistä kaikista ideoista, joita löytyi, kerättiin ne ylös tietopankkiin. Tietopankista sitten poimittiin ne tiedot ylös, jotka koettiin hyödyllisimmäksi ja niistä koottiin yhteenveto opinnäytetyöhön.

6.2 Kysely ja haastattelu

Kyselyllä kerättiin tietoa työpaikalta siitä, mitä mieltä vastaanotossa töissä olevat ovat nykyisistä sovelluksista, joita meillä on käytössä. (Liite 2.) Tarkoituksena oli myös selvittää, ovatko työntekijät tarpeeksi hyvin perehdytetyt

sovellusten käyttöön ja kuinka sovelluksia voisi mahdollisesti parantaa. Samalla kysyttiin: onko töissä jollakin tietoa jostain sovelluksesta tai muuten vai digitalisuutta hyödyntävää ideaa, mistä voisi olla hyötyä toimipisteellä?

Toteutustavaksi valikoitui Webropol-nettikyselyn, koska se on tullut tutuksi opintojen aikana ja se on helppokäyttöinen. Nettikysely oli myös helppo jakaa vastaajille heidän työ sähköpostiinsa. Kun he olivat vastauksensa antaneet, tuli valmis yhteenveto vastauksista nettisivulle, josta oli helppo käydä vastaukset läpi ja kirjoittaa ylös opinnäytetyöhön.

Kyselyssä käytettiin asteikkoa, jossa arviointi tapahtuu numeroilla 1–5 (1=täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä). Kyselyssä apuna käytettiin avoimia kysymyksiä, ne olivat siinä mielessä minulle sopivin vaihtoehto, koska minun oli tärkeää saada mahdollisimman laajat vastaukset ja mahdollisimman vähän en osaa sanoa- tai en tiedä -vastauksia.

Ensimmäisenä kyselyn kohtana tiedusteltiin, kauanko kukin on ollut töissä. Näin, onko perehdytyksen taso parantunut vuosien varrella vai pysynyt samana. Ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin, saiko vastaaja mielestään riittävän hyvää perehdytystä. Tämän haluttiin tietää, koska oli tarkoituksena selvitettävä nykyisten sovellusten perehdytyksen taso ja oliko siinä parannettavaa. Toinen kysymys oli, ovatko sovellusten ohjeistukset selkeät. Tällä kysymyksellä selvitettiin, onko sovellusten ohjeistus heikolla vai hyvällä tasolla.

Kyselyssä asteikon lisäksi kysymyksiä oli avoimessa kysymys muodossa, jossa jokainen pystyi vapaasti kertomaan oman mielipiteensä. Avoimilla kysymyksillä pyrittiin siihen, että saataisiin työntekijöiden omia henkilökohtaisia mielipiteitä esitettyä toimeksiantajalle. Samalla pyrittiin keräämään muilta tietoa tai vinkkejä, kun tarkoituksena oli esitellä muualla maailmalla käytössä olevia digitaalisia uudistuksia.

6.3 Haastattelu

Haastattelussa sovellettiin teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua. Teemahaastattelussa edetään ennalta valittuja teemoja käyttäen ja teemoja tarkentavien kysymysten avulla. Haastattelumenetelmänä teemahaastattelu on hyvin vapaamuotoinen ja joustava. Teemojen etukäteen ajatteleminen ei tarkoita ennalta määrättyjen kysymysten esittämistä johdonmukaisesti ja suunnitellusti, vaan pikemminkin sitä, että haastateltavia rohkaistaan puhumaan aiheesta melko vapaasti. Tässä aineistonkeruumenetelmässä keskitytään ihmisten tulkintoihin asioista, heidän asioillensa antamiinsa merkityksiin ja siihen, miten merkityksiä luodaan vuorovaikutuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104.)

Tämäntyyppinen haastattelu tuli valituksi, koska haastattelumallissa pystyy itse ennalta miettimään teemat ja niihin liittyvät kysymykset ja tarpeen mukaan pystyy kyselemään tarkentavia kysymyksiä haastattelun aikana. Haastattelu sopi hyvin, koska tarkoituksena oli saada mahdollisimman rento ja vapaamuotoinen haastattelutilanne aikaiseksi. Haastateltavalla on paljon kokemusta aiheesta, joten ei tarvinnut olla kuin vain kuuntelijan roolissa ja kysyä lisäkysymyksiä tarvittaessa.

Haastattelussa (liite 1) haastateltavana oli Original Sokos Hotel Puijonsarven hotellipäällikkö Tatu Ahonen. Syy keskustelulle oli se, että saadaan aiheesta tietoa esihenkilön tasolta.

Haastattelussa (liite 1) teemoja oli viisi. Teemat olivat: sovellukset, digitaalisuus, muutokset, tulevaisuus ja ideat. Teemojen osalta aloitettiin sovellus teemalla. Siinä kysyttiin mitä mieltä Ahonen on nykyisistä sovelluksista. Ovatko kaikki ehdottoman tarpeellisia esihenkilön näkökulmasta? Mitä sovellusta hän kaipaisi? Miten kehittäisit sähköistä työkalupakkia esimerkiksi, kaipaako lisää sovelluksia, pitäisikö nykyisiä päivittää vai onko liikaa sovelluksia tällä hetkellä.

Sovellusten digitalisaation osalta tiedusteltiin, kuinka paljon hän voi vaikuttaa itse siihen, mitä ja millaisia työkaluja hankitaan digitalisuuteen liittyen. Missä tehdään päätökset, ja voiko yksittäinen esimies tai paikallistaso niihin vaikuttaa?

Mitä mieltä hotellipäällikkö on nykyisten digitaalisten sovellusten ja työkalujen perehdytyksestä, miten hän muokkaisit tai parantaisit? Mitä mieltä hän digitalisaatiosta hotellin näkökulmasta?

Kohdassa digitaaliset muutokset hotellissa kysyttiin, mitä digitaalisia muutoksia Ahonen on nähnyt työurallaan. Ovatko nämä muutokset olleet positiivisia vai negatiivisia? Onko Ahosella antaa esimerkki jostain muutoksesta?

Teemassa tulevaisuus tiedusteltiin vuorostaan, mitä mieltä hän on hotellin tulevaisuudesta, kun asiaa katsotaan digitaalisuuden kannalta? Onko Ahonen sitä mieltä, että digitalisaationkehitys on oikeaan suuntaan menossa.

Haastattelun teemassa digitaaliset ideat kysymyksiä olivat seuraavat: Oletko matkaillessasi nähnyt jotain hyvää ideaa digitaalisesta sovelluksesta? Oletko matkaillessasi nähnyt jotain työkalua, joka hyödyttäisi sekä asiakasta että yritystä?

Näiden kysymysten avulla saatiin hyvää lisätietoa siitä, mitä mieltä hotellipäällikkö oli sovelluksista. Haastattelussa selvisi, onko toimipisteellä itsellään mahdollista vaikuttaa perehdyttämiseen vai onko se samanlainen kaikkialla, ja kuinka siihen voi mahdollisesti vaikuttaa. Haastattelun tarkoituksena oli ennalta asetettujen kysymysten lisäksi saada aikaan keskustelua aiheesta digitalisaatio.

Haastattelun toteutuksessa apuna oli puhelin, jolla nauhoitettiin keskustelu, jotta pystyttiin keskittymään kuunteluun ja myöhemmin vasta kirjoittamiseen, ja näin keskustelu pysyi luontevana. Muistiinpanojen osalta päädyttiin siihen, että kirjoitettiin lyhyet muistiinpanot paperille ylös, koska paperi oli todettu helpoimmaksi ja luonnollisimmaksi tavaksi turvautua, jos täytyi varmistaa, mistä vielä piti keskustella.

7 Kyselyn sekä haastattelun tulokset ja johtopäätökset

7.1 Kyselyn tulokset

Vastaajien kokonaismäärä kyselyssä oli kuusi vastaanotossa työskentelevää. Kysely lähetettiin 12 henkilölle, joten puolet kyselyyn osallistujista vastasi. Määrä jäi odotettua hieman matalammaksi mutta onneksi saadut vastaukset olivat sitäkin kattavampia.

Ensimmäiseksi kyselyssä tiedusteltiin, kuinka kauan vastaaja oli ollut töissä vastaanotossa. Vastauksista käy ilmi, että suurin osa vastaajista on ollut vastaanotossa töissä yli 5 vuotta. Tämä haluttiin selvittää, jotta voidaan nähdä, millaisia eroja on niillä, jotka on ollut kauemmin töissä verrattuna niihin, jotka ovat olleet noin vuoden verran. Perehdytys on varmasti muuttunut vuosien varrella, joten tarkoitus oli selvittää, onko kehitys mennyt oikeaan suuntaan.

Seuraavaksi kyselyssä tiedusteltiin asteikolla 1–5, oliko työnantajan antama perehdytys sähköisiin sovelluksiin tai järjestelmiin ollut riittävä. Vastauksista huomasi, että kaikkien sovellusten kohdalla vastaus on ollut lähimpänä jokseenkin samaa mieltä eli numeroa 4. Tässä tapauksessa sovelluksien perehdytys on jokseenkin hyvällä mallilla, mutta kehitykselle on vielä tarvetta, jotta päästäisiin kaikkien sovellusten kohdalla korkeimpiin arvosanoihin eli vaihtoehtoihin 4 ja 5. Tulos on siihen nähden hyvä, koska siitä voidaan päätellä, että kaikki saavat riittävän tietotaidon sovelluksien käytöstä.

Sovelluksien perehdyttämisestä kysyttiin myös avoimella kysymyksellä. Yksi vastaajista totesi, että hyvin pitkälti sovelluksiin perehdyttäminen oli ollut paperista ohjeiden lukemista. Toisaalta hän ei koe siihen olleen tarvettakaan. Samansuuntaisia vastauksia oli muitakin: apua ei koettu tarvittavan, jos osaaminen oli saatu jo edellisestä työpaikasta. Samoin todettiin, että osa sovelluksista olivat helppokäyttöisiä, koska ne muistuttivat jotain sovellusta, jota vastaaja oli jo käyttänyt, esimerkiksi Facebook. Toisaalta useampi vastaaja korosti, että

sovellusten suhteen ei olla koskaan valmiita, vaan perehdyttämisasioita pitää päivittää jo pitkään töissä olleellekin henkilökunnalle.

Neljäntenä kysymyksenä tiedusteltiin asteikolla 1–5, ovatko sovellusten omat ohjeistukset selkeät. Vastauksista huomaa sen, että sovellusten omat käyttöohjeet ovat hyvällä mallilla, koska tämän kysymyksen kohdalla suurin osa vastaajista on vastannut kohdan ”4 jokseenkin samaa mieltä”. Toki suurin heitto nähdään kohdassa Opera, joka on lähempänä kohtaa ”3 ei samaa eikä erimieltä”. Syyksi tälle selviää vastaajan kommentissa, että sillä ei nyt ole virallisia omia käyttöohjeita ja sen toimintoja etsitään erilaisilla hakusanoilla. Lisäksi Operaa oppii käyttämään parhaiten toistojen avulla.

	Keskiarvo	
Opera	4,2	Jokseenkin samaa mieltä
Ortecc Ess	3,5	Jokseenkin samaa mieltä
Workday	3,7	Jokseenkin samaa mieltä
Workplace	3,8	Jokseenkin samaa mieltä
Workchat	3,8	Jokseenkin samaa mieltä
Sturva	3,7	Jokseenkin samaa mieltä

Taulukko 1. Keskiarvo kysymykseen oliko työnantajan antama perehdytys sähköisiin sovelluksiin/ järjestelmiin riittävä?

Kuten taulukosta näkee kaikki tulokset ovat riittävän hyvällä tasolla ja voisi todeta, että työnantajan antama perehdytys on riittävällä tasolla. Toki hieman löytyy parannettavaa jotta työntekijät voisi todeta perehdytyksen olevan erittäin hyvällä tasolla. Omat sovelluskohtaiset käyttöohjeet parantaisivat tasoa jotta päästäisiin lähemmäksi ”täysin samaa mieltä” tulosta.

	Keskiarvo	
Opera	3,3	Ei samaa eikä eri mieltä
Ortec Ess	4,0	Jokseenkin samaa mieltä
Workday	3,8	Jokseenkin samaa mieltä
Workplace	4,3	Jokseenkin samaa mieltä
Workchat	4,3	Jokseenkin samaa mieltä
Sturva	4,2	Jokseenkin samaa mieltä

Taulukko 2. Keskiarvo kysymykseen ovatko sovellusten omat ohjeistukset selkeät?

Suurin ero sovellusten omasta ohjeistuksesta, löytyi Operan ja muiden sovellusten välillä. Osa syy tälle erolle on se, että muut ovat enemmän sovelluksia, kun taas Opera on käyttöjärjestelmä, jolla on lukuisia erilaisia käyttötapoja toisin kuin muilla sovelluksilla on aika lailla se yksi tapa, kuinka ne toimivat. Muissa kohdissa sovellusten omat ohjeistukset ovat myös riittävän hyvässä kunnossa, mutta aina on pienelle parantamiselle varaa, kuten kaikissa sovelluksissa toivottiin selkeämpää ohjeistusta ja apua siihen, jos sovellus ei toimi niin kun sen pitäisi.

Avoimella kysymyksellä pyydettiin antamaan palautetta sovellusten omista käyttöohjeista. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että he eivät ole lukeneet edes ohjeita. He myös epäilivät, onko sovelluksiin edes olemassa omia ohjeita. Eräs vastaajista toisaalta totesi, että sovellukset ohjaavat itse hyvin siinä, kuinka pitää toimia.

Kyselyssä tiedusteltiin myös avoimella kysymyksellä sitä, miten kehittäisit työnantajan antamaa sähköisten työvälineiden perehdytystä. Eräs vastaajista totea:

Koko henkilökunta tulisi perehdytetään, tulisi ylläpitää jatkuvasti kaikkien osaamista ja tarpeen mukaan lisää perehdytetään. Järjestetään aikaa oppimiseen kaikille, koska jokaisen oppiminen on yksilöllistä. Ohjeistukset ajan tasalle niin uusille, kuin vanhoillekin tueksi. Perehdyttäjä perehtyy itse opetettavaan asiaan ja oikeasti opettelee itse käytön ja normaalien toimintojen lisäksi myös poikkeustilanteet.

Eräs toinen vastaajista toteaa:”

Uusille osuuskauppalaisille tulisi tuoda sovellukset tutuiksi jo ennen itse työtehtäviin astumista. Hyvä tapa aloittaa tutustuminen sekä eri applikaatioihin että työkavereihin on esimerkiksi. käydä perehdyttäjän kanssa läpi nämä kaikki kiireettömästi ja varmistaa tunnuksien toimivuus yhdessä. Workplacen osalta oikeat ryhmät voisi myös ottaa haltuun ja perehdyttäjän ohjeistuksella tehdä esittely itsestään oman tiimin ryhmään.”

Seuraavassa avoimessa kysymyksessä kysyttiin, mitä arkipäivän tehtävää voisi sujuvoittaa digitaalisten työkalujen avulla. Tämän kysymyksen vastauksissa oli eniten vaihtelevuutta, ja melkein jokaiselta löytyi jokin idea. Eräs vastaajista totesi: ”Pysäköinti voisi siirtyä asiakkaan itse tehtäväksi. Tässä toki on se kääntöpuoli, että edelleen vastaanotto joutuisi välikädeksi ohjeistuksessa sekä valvontamaksujen osalta”.

Hyviä huomiota, jota vastauksista käy ilmi on esimerkiksi se, että hissiopasteet voisivat siirtyä digitaalisiksi, koska turha tulostaminen ei ole kestävä. Opasteet tulisi saada tehtyä etukäteen ja ajastettua oikealle ajankohdalle, aivan kuten some-julkaisutkin. Samoin somepäivitykset voisivat välähdellä näissä tauluissa. Sähköinen majoituskortti esimerkiksi tabletilla tullessa voisi olla myös toimiva ratkaisu. Asiakas ei pääsisi jatkamaan ilman jokaisen kohdan täyttöä, ja paperin tuhlaus loppuisi tältä osin.

Eräs vastaajista toteaa, että olisi hyvä saada minibaari hinnastot ekologisesti televisioon tai QR-koodin alle. QR-koodia voitaisiin hyödyntää erään vastaajan mielestä siten, että koodien taakse voitaisiin laittaa luettavaksi tekstejä talon historiasta. Vastaaja toteaa myös, että asiakkaiden tulisi pystyä laittaman viesti huoneesta vastaanottoon ja ravintolaan. Etenkin ruuhka-aikana, jos ei ehdi vastaamaan puhelimeen niin tekstiviesti olisi kätevä. Asiakkaiden tulisi myös pystyä saamaan avain suoraan puhelimen appiin. Yksi vastaajista toteaa lyhyesti: ”huoltomiehen vihkosta eroon ja sähköisesti jokin huoltopyyntösivusto käyttöön.”

Kysymykseen, miten kehittäisit asiakkaan digitaalista asiakaskokemusta, haettiin vastausta myös avoimella kysymyksellä. Tässä oli hyvin paljon samanlaisia vastauksia kuin edellisessä kysymyksessä. Erään vastaajan mielestä

hotellihuoneisiin voisi kehittää digitaalisia ratkaisuja, joissa lisäpalveluja olisivat esimerkiksi kuohuviini tai lisätyynyjä voisi tilata sähköisesti vielä vierailun aikana. Sama vastaaja toivoisi, että Sokos Hotels -sovellus tulisi muidenkin kuin S-Cardilaisten käyttöön. Vastaajan mielestä mobiilivaimet tulisi saada mahdollisimman nopeasti käyttöön ja parkin tulisi siirtyä asiakkaan vastuulle, jotta sisäänkirjautuminen nopeutuisi.

Eräs vastaajista mainitsee tässä kohdassa myös QR-koodin. Hän toteaa, että olisi hyvä, jos olisi QR-koodi, joka veisi asiakaspalautteeseen, ja sieltä palautteet menisivät suoraan sähköpostiin.

Vastauksissa toivottaisiin myös, että erilaisten sivustojen käyttö helpottuisi, jotta yhä isompi osa asiakkaista asioisi netin välityksellä. Vastaaja toteaa, että olisi hyvä saada käyttöapua raflaamo.fi tai scard.fi-apin kanssa. Samalla vastaajan mielestä IPA-automaatin ohjeisiin tulisi pystyä tutustumaan kotoa käsin.

Avoimeen kysymykseen, miten kehittäisi itsepalvelua, lähestulkoon kaikille vastaajista tulimieleen IPA-automaatti. Vastauksissa yhdistyi toive, että IPA:sta saatava toimiva kokonaisuus, ettei asiakkaan tarvitse asioida vastaanotossa. Vastauksissa oli seuraavia muutosehdotuksia: IPA-automaattiin tulisi voida ilmoittaa auton parkki. IPA voisi tarjota lisämyyntituotteita, kuten pöytävaraus ja asom-viinit sekä kompensatio. IPA ei vielä osaa ohjata asiakasta oikeaan suuntaan, ja jokaisen huoneen osalta olisi hyvä olla jokin tieto ja suunta, jottei asiakas eksy ja välttä sen vuoksi automaattia jatkossa.

Kyselyssä viimeisenä kohtana oli: oletko matkaillessasi nähnyt jotain hyvää ideaa digitaalisesta sovelluksesta tai työkalusta, joka hyödyttäisi sekä asiakasta että yritystä? Kysymykseen ei tullut oletettua määrää vastauksia. Toinen vastaajista totesi, että ei ole nähnyt mitään erikoista ja pitäisi lähteä uudestaan ulkomaille, jotta näkisi jotain uutta. Tällä lähinnä hän vihjaa ettei ole hetkeen matkailut ulkomaille. Toinen vastaajista totesi nähneensä minibaarin QR-koodin takana. QR-koodien takana oli myös ollut kiinnostavia infoja, ja niissä oli mahdollisuus valita eri kielivaihtoehtoja. Hän oli matkaillessaan vierailut ravintolassa, jossa oli ollut mahdollista tutustua myös ruokalistaan myös QR-koodin avulla.

7.2 Haastattelun tulokset

Haastattelussa (Liite 1) haastateltavana oli hotellipäällikkö Tatu Ahonen. Töissä hotellissa hän on ollut 12 vuotta ja viimeiset 7 vuotta niistä Puijonsarvessa.

Tämänhetkisistä sovelluksista ja niiden tarpeellisuudesta Ahonen totesi, että sovellukset ovat olennainen osa digitalisaatiota. Ahosen mukaan sovellukset ovat usein kaiken kaikkiaan toimivampia ja helppokäyttöisempiä kuin selainpohjaiset ratkaisut. Valtaosalla ihmisistä sekä koti- että työasiat kulkevat mobiililaitteessa mukana, joten sovelluksien olemassaolo ja käyttö on merkittävä osa nykyistä arkea.

Kysymykseen, mitä sovellusta hän kaipasi, Ahonen vastasi, ettei tällä hetkellä yksittäistä sovellusta, jota erityisesti kaipasi tai kokisi puuttuvan. Ahosen mukaan tärkeää on keskittyä nykyisten sovelluksien kehittämiseen, mutta myös uusia potentiaalisia ja hyödyllisiä sovelluksia kartoitetaan jatkuvasti.

Seuraavaksi kysyttiin, miten Ahonen kehittäisi sähköistä työkalupakkia ja kaipaiko hän esimerkiksi lisää sovelluksia, pitäisikö nykyisiä päivittää tai onko sovelluksia ylipäättäen liikaa tällä hetkellä. Ahonen totesi, että ajoittain tuntuu, että sovelluksia on paljon käytössä. Samaan aikaan sovelluksien kautta saadaan helpoutta sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta. Ahosen mukaan tällöin onkin panostettava perehdytykseen digitalisaation ja sovelluksien osalta, mikä taas helpottaa kokonaisuuden hallitsemista. Käytössä olevia sovelluksia kehitetään jatkuvasti, jotta kokonaisuus olisi helpompi hallita ja käyttää.

Ahonen kertoi, että hän voi vaikuttaa melko paljon, mitä digitaalisia palveluita hotelli Puijonsarvessa otetaan käyttöön. Hän lisäsi, että toki pyrimme hotelliketjuna siihen, että jokaisessa hotellissa on yhtä kattava digitaalisten palveluiden verkosto olennaisimpien ominaisuuksien osalta. Yksittäisenä hotellina voidaan kuitenkin ottaa käyttöön myös muita digitaalisia palveluita, esimerkiksi QR-kodeja tulee käyttöön eri tarkoituksiin.

Ahonen kertoi, että Sokos Hotelsin ketjuohjaus yhdessä kehityspäällikön kanssa ohjaavat digitaalisten palveluiden kehitystä. Jokaisesta hotellista löytyy Digicoach, jotka pääsevät osallistumaan kehitystyöhön säännöllisissä tapaamisissa yhdessä hotellipäälliköiden kanssa. Hotellit ovat siis aktiivisesti mukana kehitystyössä ja voivat vaikuttaa vahvasti digitaalisten palveluiden kehittämiseen.

Ahonen näkee, että digitalisaatio on päivä päivältä vahvempana osana arkea. Digitaalinen palvelukokonaisuus sisältää paljon sovelluksia ja toimintatapoja, jotka vaativat perehdytystä. Ahosen mukaan tämän kokonaisuuden perehdytyksen on oltava jatkuvaa ja säännöllistä: ”Digitaaliset palvelut kehittyvät ja muuttuvat jatkuvasti, joten on varmistettava, että koko työyhteisö on mukana kehityksessä”.

Haastattelussa kysyttiin myös, mitä mieltä hotellipäällikkö on digitalisaatiosta hotellin näkökulmasta. Ahonen totesi: ”Erinomainen asia. Digitalisaation merkitys arjessa kasvaa jatkuvasti, joten matkailu- ja hotellitoimialan on pysyttävä ajan hermoilla”. Monelle digitalisaatio tarkoittaa arjen helppoutta ja sujuvuutta. Ahosen mukaan helppous ja sujuvuus ovat myös ominaisuuksia, jotka haluamme olevan osan asiakaskokemusta hotelli Puijonsarvessa. Ahonen on sitä mieltä, että oikein toteutettuna digitalisaatio antaa vapautta ja helppoutta niin työntekijöille kuin asiakkaille.

Teemassa muutokset kysyttiin, mitä digitaalisia muutoksia hotellipäällikkö on nähnyt työuransa aikana. Hetken mietittyään Ahonen kertoi vastauksen olevan työvuorojen hallintaan käytettävät sovellukset: ”Vielä työurani alussa työvuorot saatiin tulostettuna paperilla.” Ahosen mukaan digitalisaatio on kehittynyt vielä vahvemmin hänen työuransa aikana asiakkaan näkökulmasta: ”Asiakas voi kirjautua sisään ja ulos hotellista itsepalveluautomaatilla, maksaa yöpymisen mobiilisovelluksessa ja myös kirjautua hotelliin sisään ja astua huoneeseen mobiilivainta käyttäen.”

Ahonen näkee, että digitalisaation aiheuttamat muutokset ovat olleet ehdottomasti positiivisia: ”Osa asiakkaista haluavat olla käyttämättä digitaalisia palveluita esimerkiksi sisään- tai uloskirjautumisessa, mutta digitalisaatio on mahdollistanut nopeamman ja itsenäisen toiminnan sitä haluaville. Ahosen mukaan digitalisaatio ei siis ole vienyt mitään pois, vaan tarjoaa vaihtoehdon ja rikastaa palvelukokonaisuutta. Ahonen on myös sitä mieltä, että digitalisaatio on yksi merkittävimmistä kehityskohteista hotellin tulevaisuudessa: ”Digitalisaatio on yksi merkittävimmistä kehityskohteista hotellin tulevaisuudessa. Digitalisaation haaste, mutta samalla mahdollisuus on sen nopea kehitys. Kyydissä pysyminen vaatii hotellilta aikaa, panostusta ja asiantuntijuutta.”

Viimeisessä teemassa ”ideat” kysyttiin, oletko matkaillessasi nähnyt jotain hyvää ideaa digitaalisesta sovelluksesta, ja oletko matkaillessasi nähnyt jotain työkalua, joka hyödyttäisi sekä asiakasta että yritystä. Ensimmäiseen kysymykseen Ahonen sanoi seuraavaa:

Tukholmassa opintomatalla havaitsin, että siellä erityisesti ravintoloissa QR-koodit oli hyödynnetty tehokkaasti. Myös esimerkiksi hotellihuoneissa paperiset materiaalit oli osittain korvattu QR-koodin kautta luettavalla materiaalilla. Tämä on kokonaisuus, jota pyrimme kehittämään myös hotellissamme. Verkossa oleva materiaali on hotellin kannalta helpompaa ja nopeampaa pitää ajan tasalla. Myös vastuullisuuden näkökulmasta on aina positiivista, jos voimme paperin käyttöä vähentää.

Ahosen mukaan QR- koodien hyödyntäminen kannattaa sekä asiakasta, että yritystä. Sähköisen materiaalin hallitseminen on helpompaa, nopeampaa, eikä vaadi hotellilta yhtä paljoa resursseja. Materiaalin voi yksi henkilö päivittää työpisteeltä sen sijaan, että useampi henkilö vaihtaa fyysisesti materiaalit huoneissa. Materiaalin ylläpidon helppous taas antaa asiakkaalle aina ajan tasalla olevan tiedon. Paksun infokansion sijaan selkeä digitaalinen kokonaisuus on asiakkaan näkökulmasta helpompi sisäistää.

8 Digitaaliset ideat hotelliin Yhdysvalloista

8.1 The Sinclair Hotellin digitaalinen huonekokemus

Loistava esimerkki tulevaisuuden huoneesta löytyy The Sinclair Hotel -nimiseltä hotelliketjulta Texasissa Yhdysvalloissa. Huoneen sisäinen tunnistinteknologia hyödyntää Bluetooth-verkkoa, joka automatisoi ja mukauttaa huoneen sisäistä kokemusta, kuten valaistusta, kaihtimia, lukkoja ja minibaaria. Kylpyhuoneiden Savvy-sähköpeilit tarjoavat asiakkaalle pääsyn viihteeseen ja verkkoon. Kaikissa kylpyhuoneissa on Kohlerin digitaaliset suihkut, jotka ohjaavat lämpötilaa, valaistusta, vedenpainetta ja ääniä suihkun aikana. (The Sinclair hotel 2023.)

Hotelli on asentanut LG:n 8K-televisiot kaikkiin julkisiin tiloihin sekä huoneisiin. Näissä televisioissa on Dolby Atmos -äänijärjestelmä, ja ne toistavat tunnelmallista musiikkia käytävillä. Koko hotelliin on asennettu kuitu-GPON-yhteys, joka tarjoaa nopean internetyhteyden kaikkialla hotellin sisällä. Kaikkiin huoneisiin on asennettu Cisco Digital Building Switches, jotka korvaavat tavanomaisen korkeajännitteiset sähköt ja virrat huoneissa. Hotelli on maailman ensimmäinen rakennus, jossa dieselgeneraattorit ja varavoima on korvattu litiumioniakuilla. (The Sinclair hotel 2023.)

Nämä The Sinclair hotellin ideat ovat hyvin mahdollisia myös Puijonsarvessa, vaikka toki siellä on vasta siirrytty uusien huoneiden osalta läsnäolon tunnistavaan valaistukseen. Muutoin kaikki nämä uutuudet olisivat hyvin tervetulleita, tosin menee varmasti vielä monta vuotta ennen kuin kylpyhuoneet muuttuvat älysuihkuilla -ja peileillä varusteluiksi. Jotain äänijärjestelmää voisi toki käyttää, jotta käytäviin saisi vähän lisää tunnelmaa. Tämä ensimmäinen esimerkki nostaisi ehdottomasti asiakaskokemusta, joka vuorostaan lisäisi kauppaa, ja näin kertyisi myös lisää myyntiä hotellille.

8.2 Marriot Hotellin digitaalinen kokous- ja kongressipalvelu

Digitalisaation hyödyntämisestä kokous- ja kongressipalveluissa toimii hyvänä esimerkkinä Marriot Hotel -ketju. Heillä on käytössä Marriott Bonvoy -sovellus. Marriott Bonvoy -sovellus tarjoaa ominaisuuksia, joilla asiakas voi muokata oleskelun henkilökohtaisemmaksi kuten:

”Mobiilisisäänkirjautumisen avulla asiakas kirjautuu sisään mistä tahansa jopa kaksi päivää ennen vierailua. Silloin asiakkaan täytyy vain ilmoittaa, milloin saapuu, niin hotellilta tulee ilmoitus, kun huone on valmis. Mobiiliavaimilla asiakkaat voivat välttää jonot ja saavat avaimet suoraan matkapuhelimeen.” (Marriot Bonvoy 2023.)

Mobiilipyynnöiden avulla asiakas voi viestittää suoraan hotellin työntekijöiden kanssa mobiilikeskustelun avulla. Asiakas voi samalla pyytää lisäpalveluja, hankkia tietoa mukavuuksista, pyytää unohtuneita tavaroita ja muokata vierailua henkilökohtaiseksi. (Marriot Bonvoy 2023.)

Kokoustekniikan avulla asiakkaat pystyvät yhdistämään live- ja virtuaalokokoukset, ja tilat voidaan helposti mukauttaa tilanteeseen sopivaksi, olipa kyseessä sitten kasvokkain tai etänä järjestettävistä tapahtumista. Parannetulla kokoustekniikalla, kuten huippu nopealla Wi-Fi:llä ja jättinäytöillä, asiakas varmistaa itselleen onnistuneen tilaisuuden. (Marriot Bonvoy 2023.)

Kokouspalvelu-sovelluksella asiakkaat voivat hallita tapahtuman ja kokouksen yksityiskohtia suoraan puhelimesta. Kokouspalvelu-sovellus on käytössä hotelleissa, joissa pidetään kokouksia, ja sen avulla asiakkaat voivat helposti kommunikoida hotellin kokoushenkilöstön kanssa parantaakseen palvelua, ennen tapahtumaa, sen aikana tai sen jälkeen. (Marriot Bonvoy 2023.)

Marriott ResLink Direct on sähköinen linkki, jonka avulla osallistujat voivat varata helposti huoneita ryhmähintaan ilman erillistä varauskoodia. Tapahtumahotelli vain lähettää ResLink Direct -linkin, jonka voi julkaista tapahtuman verkkosivustolla tai lähettää sähköpostitse osallistujille. (Marriot Bonvoy 2023.)

Marriot-hotellin valitsin siksi, koska heillä on otettu myös kokouspuoli mukaan digitaaliseen uudistukseen eikä vain majoitusta. Puijonsarvessa on paljon kokouksia, joten olisi tärkeää saada kokousvieraiden osallistumista vielä helpompaa. Kokousten järjestämisen puolesta Puijonsarvessa on hyvät tilat, toki en ole varma, riittävätkö esimerkiksi nettiyhteydet live-tapahtuman järjestämiseen. Kokouspalvelu-sovellus voisi olla erittäin hyvä lisä. Se helpottaisi jo valmiiksi kii-reistä myyntipalvelua, jos osa kokousjärjestäjistä tekisi itse sovelluksella juuri sellaisen kokouksen kuin he haluavat. He voivat sitten olla yhteydessä mobiili-pyyntöä avulla, ja voisivat sitten muokata tilaisuuttaan.

Tuollainen linkki olisi myös todella hyvä lisäys, koska se helpottaisi niin asiak-kaita kuin hotellia. Asiakkaat pääsisivät linkin kautta suoraan tekemään oikean-laista ryhmävarausta, eikä heidän erikseen tarvitse soitella asiasta hotellille. Tämä myös varmistaisi sen, ettei käy niin, että joku vieras on unohtunut listalta ja on saapuessaan ilman huonetta. Tämä toinen esimerkki nostaisi kokousväen asiakaskokemusta, joka vuorostaan lisääisi kauppaa ainakin kokouspuolella, ja näin kertyisi tämä myös lisääisi myyntiä hotellille. Nämä esimerkit parantaisivat tuottavuutta ja tehokkuutta, koska tarvitaan yhä vähemmän välikäsiä jos tilauk-set tehdään ja muokataan mobiilisti ja samalla, jos ryhmävaraus tehdään mobiilisti vähentää se pakolla joltakin työtä. Näin ollen aikaa mitä säästyy, voidaan hyödyntää johonkin toiseen työtehtävään.

8.3 Hilton-hotelliketjun digitaalinen asiakasprosessi

Asiakasprosessin sujuvoittamisesta hyvä esimerkki on Hilton-hotelliketju. Digital KeyShare on ensimmäinen vastaavanlainen sovellus suuressa hotellyhtiössä. Sen avulla yhä useampi vieras voi käyttää huoneen digitaalista avainta oman puhelimen Hilton Honors -sovelluksella. (Hilton Hotels 2023.)

Hiltonin on tarkoitus parantaa Hilton Honors -etuja, jotka antavat jäsenille var-haisen vahvistuksen heidän ilmaisesta huoneensa päivityksestä. Oikeutetuille Gold- ja Diamond Hilton Honors -jäsenille vuorostaan ilmoitetaan saatavilla ole-vasta huoneparannuksesta 72 tuntia ennen saapumista, ja jäsenet voivat valita huoneparannuksen suoraan Hilton Honors -sovelluksen kautta

sisäänkirjautumisen yhteydessä. Nämä kaksi parannusta ovat jatkoa äskettäin käyttöönotetulle "Confirmed Connecting Rooms" -järjestelmälle. Sen avulla jäsenet voivat helposti ja välittömästi nähdä vähintään kaksi yhdistettyä huonetta varaushetkellä. (Hilton Hotels 2023.)

Hiltonin Digital Key on laajentunut nopeasti sen jälkeen, kun se lanseerattiin vuonna 2015. Teknologia on nyt saatavilla yli 80 prosentissa Hiltonin kohteissa eli lähes 5 400:ssa Hiltonin yli 6 600 majoituspaikasta maailmanlaajuisesti. Sovellusta käytetään yli 135 miljoonan huoneen oven avaamiseen, mikä vähentää muovijätteen määrää. Digital KeyShare tullaan ottamaan käyttöön maailmanlaajuisesti ketjun kaikissa hotelleissa, joissa digitaalinen avainteknologia on tällä hetkellä käytössä. Digitaalisen avaimen käyttämiseksi toisen vieraan on saatava kutsu ensisijaiselta vieraalta, sen jälkeen hänen on kirjauduttava Hilton Honors -sovellukseen ja läpäistävä turvatarkastus, joka tapahtuu välittömästi taustalla. (Hilton Hotels 2023.)

Hilton on esimerkkinä hyvä, koska he ovat olleet jo pitkään mukana digitalisaatiossa ja vielä lähestulkoon aina edelläkävijänä. Puijonsarvessa on suunnitteilla mobiiliavaimen käyttöönotto, vuorostaan sitä on jo käytetty osassa Hilton hotelleissa jo vuodesta 2015 asti. Sen avulla he ovat vähentäneet muovijätettä aivan hurjan määrän. Tämä olisi hyvä lisäys myös Puijonsarvessa, koska hotelli pyrkii joka vuosi saamaan Green Key-sertifikaatin ympäristöystävällisyydestä. Tämä mobiiliavaimen käyttöönotto auttaisi tulevana vuosina varmasti sertifikaatin hankinnassa.

Sen jälkeen, kun mobiiliavaimet ovat toiminnassa, olisi varmasti hyödyllinen jaettava avain, koska harvemmin mennään yksin majoittumaan hotelliin. Varsinkin, jos kaverit majoittuvat samassa huoneessa, olisi heille tärkeää saada omat avaimet vaivattomasti. Hilton Honors -etua mallina käyttäen voisi S-cardin omistavat työmatkalaiset huomioida paremmin, koska heistä moni viettää paljon öitä hotellissa. Voisi olla esimerkiksi sovelluksessa jokin laskuri siitä, paljonko viettää tietyssä hotellissa öitä ja kun tulee tietty määrä täyteen, voisi itse valita huoneluokankorotuksen itselleen. Tämä esimerkki parantaisi myös asiakaskokemusta, jos asiakkailta olisi käytössä vastaavanlainen digitaalinen avain ja jokin

jäsen sovellus. Tehokkuus parantuu myös, koska mitä enemmän asiakas tekee itsenäisesti sitä vähemmän, on töitä vastaanotossa. Pitkällä tähtäimellä mobiiliavain vähentäisi muovijätteen määrää, joka vuorostaan vähentää menoja hotellissa.

9 Pohdinta

9.1 Pohdinta

Eettisyys huomioitiin opinnäytetyössäni siten, että noudatin Arenen ohjeita. Työpaikalta, kun sain tietoa digitalisaatiosta lisää sitä, täytyy käyttää hyvin huolellisesti, jos jokin asia on selkeästi vain työntekijöille tarkoitettu eikä yleiseen käyttöön, niin sitä en voinut käyttää opinnäytetyössäni. Lähteissä huomion eettisyyden siten, että lähteet olivat luotettavat ja ajankohtaiset. Lähteisiin on viitattu oikein ja lähteiden alkuperä on helposti selvitettävissä. (Arene. 2023.)

Kyselyä tehtäessä pitää vastauksia tulkita juuri siten, kuin ne on kirjoitettu tai vastattu, eikä mennä itse tekemään muokkauksia vastauksiin. Vastauksissa saattaa olla jotain, jota vastaaja ei välttämättä halua levitettävän, joten vastaukset ovat anonyymejä. En kysellyt henkilökohtaisia tietoja, esimerkiksi vastaajien ikää. Kyselyyn jokainen kollega sai osallistua vapaaehtoisesti eli en kysellyt töissä tai laitellut viestejä perään, jos joku ei ollut vielä vastannut.

Olen tyytyväinen kyselyn tuloksiin, vaikka olen hieman pettynyt määrään, jonka verran vastauksia sain, sillä vain noin puolet vastasivat kyselyyn. Osaksi syyksi voisin sanoa sen, että vastaus aikaa oli ehkä hieman liian vähän, vain noin viikko. Syy sille, miksi aikaa vastata oli niin vähän, on se, kun kyselyjä lähti vain 12 kappaletta liikkeelle, joten oletin, että kaikki vastaavat melko pian. Näin ei kuitenkaan käynyt, sillä suurin osa ei lue työviestejä vapaa-ajalla. He lukevat viestejä vain töissä ja oletan että heillä ei ole ollut siellä riittävästi aikaa vastata. Onneksi sain kuitenkin kattavia vastauksia, joten sain paljon hyvää aineistoa työhöni. Muuta en vaihtaisi kyselyn toteutuksessa, kun sen että pitäisin kyselyä auki pidemmän aikaa jotta kaikilla on varmasti riittävästi vastaus aikaa.

Haastattelusta olen myös tyytyväinen, koska se sujui hyvin ja keskustelu pysyi aiheessa. Osasin myös kysellä lisää, jos jokin asia jäi epäselväksi. Haastattelu-tilanne oli erittäin rento, tähän toki auttoi se kun tunsimme toisemme entuudestaan. Ainoa huono puoli mikä tulee mieleen, on aikataulutus, koska haastateltavana oli hotellipäällikkö, hänen kiireellisestä aikataulustaan ja muutamasta toisesta siirtymisestä johtuen haastattelu pystyttiin pitämään vasta huhtikuussa. Hyvää haastattelussa oli se, että sain vastaukset kysymyksiini, joiden avulla pystyn esittelemään kollegoille mitä mieltä hotellipäällikkö on sovelluksista ja onko mahdollisia muutoksia tiedossa.

Aiheena, kun oli digitalisaatio majoitusalaalla, sain mielestäni hyvin kasaan tietoperustan, joka käsitteli yleiset tiedot aiheesta ja esittelin monipuolisia ideoita mitä löytyi Yhdysvalloista. Esittelin riittävän laajasti, millaisia muutoksia digitalisaatio on tuonut hotelliin.

9.2 Oma oppiminen

Opinnäytetyön tekeminen oli samalla sekä hyvin rankkaa että opettavaista. Rankkaa siitä teki itselleen, koska sitä ajatteli liikaa eikä vain tarttunut tuumasta toimeen. Se oli rankkaa, koska aikataulu tuotti omalta osaltaan ongelmia. Samalla töitä tehdessä tuntui siltä, että aikaa ei olisi riittävästi tehdä opinnäytetyötä kunnolla ja tarpeeksi ajatuksen kanssa. Jos tekisin jotain toisin, olisin aloittanut tekemään työtä hieman aikaisempiin ja parempaan tahtiin, ettei opinnäytetyön valmiiksi saaminen olisi kestänyt niin kauaa. Toisaalta en vaihtaisi aineistonkeruun menetelmää. Olen erittäin tyytyväinen aineistonkeruuseen, vaikka se oli eniten aikaa vievä osuus, se kyllä palkitsi lopussa, koska löysin todella hyviä lähteitä ja esimerkkejä työhöni kuten esimerkit Yhdysvalloista. Opettavaista opinnäytetyö oli totisesti, tuntuu siltä, että sitä tehdessä olen oppinut enemmän itsestäni kuin muuna kouluaikana yhteensä. Samalla olen opettanut itselleni uuden aiheen digitalisaatio, jota tulen varmasti tarvitsemaan töissä.

Jatkoa työlleni on se, että pääsen kuvaamaan perehdytysvideoita esimerkiksi IPA:sta, Operasta ja muista sovelluksista. Videoille olisi tarvetta, vaikka tämänhetkisille työntekijöille aiheet olisivat kuinka tuttuja hyvänsä, sillä aina tulee uusia ihmisiä taloon, jotka ovat perehdytyksen tai kertauksen tarpeessa.

Lähteet

- Arene. 2023. Opinnäytetöiden eettiset suositukset. <https://arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/> 26.5.23
- Auvinen, T. & Jaakkola, M. 2018 Käsikirja tulevaisuuden kuntien digitalisaatioon. Kuopio: Pohjois-Savon liitto.
- Business Finland.2019. Matkailuyrittäjän kansainvälistymisopas https://www.businessfinland.fi/498bfa/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2019/vf_kansainvalistymisopas_2019.pdf 27.10.2022.
- Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum
- Juuti, P. & Puusa, A. 2022. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Marriot Bonvoy. 2023. Hotel technology <https://www.marriott.com/meeting-event-hotels/meetings/mobility-and-tech.mi> 23.4.2023
- Oracle Hospitality OPERA Cloud Property Management. 2022. <https://www.oracle.com/uk/hospitality/hotel-property-management/hotel-pms-software/> 27.10.2022
- Rautiainen, M. & Siikonen, & M. 2022. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus Helsinki: Restamark Oy.
- Sokos Hotels Puijonsarvi. 2023. Kokous- ja juhlapalvelut. <https://www.sokoshotels.fi/fi/kuopio/sokos-hotel-puijonsarvi/kokous-ja-juhlat>. 8.3.2023
- Sokos Hotels. 2023. Tietoa meistä. <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista>
- Stories from Hilton.2023. Hilton Introduces Industry-Leading Tech Enhancements <https://stories.hilton.com/releases/hilton-debuts-industry-leading-tech-enhancements> 23.4.2023
- The Sinclair hotel. 2023. Technology. <https://www.thesinclairhotel.com/technology> 22.4.2023
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2022. Yhdessä enemmän – kestävä kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun. Suomen matkailustrategia 2022 2028 ja toimenpiteet 2022–2023.https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164279/TEM_2022_51.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 27.10.2022
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023. Majoitus- ja ravitsemustoiminta. <https://tem.fi/majoitus-ja-ravitsemustoiminta> 20.4.2023

Haastattelu

Perustiedot

Nimi, titteli, työpaikka, työvuodet.

1. Sovellukset

Mitä mieltä hotellipäällikkö on nykyisistä sovelluksista? Ovatko kaikki ehdotoman tarpeellisia esihenkilön näkökulmasta? Mitä sovellusta hän kaipasi? Miten kehittäisit sähköisiä työkalupakkia esimerkiksi, kaipaako lisää sovelluksia, pitäisikö nykyisiä päivittää, onko liikaa sovelluksia tällä hetkellä?

2. Digitaalisuus

Kuinka paljon hän voi vaikuttaa itse siihen mitä hankitaan digitalisuuteen liittyen? Missä tehdään päätökset ja voiko yksittäinen esimies tai paikallistaso niihin vaikuttaa. Mitä mieltä olet nykyisten digitaalisten sovellusten ja työkalujen pehdytyksestä, miten muokkaisit tai parantaisit. Mitä mieltä digitalisaatiosta hotellin näkökulmasta?

3. Muutokset

Mitä digitaalisia muutoksia olet nähnyt työurallasi. Onko nämä muutokset olleet positiivisia vai negatiivisia.

4. Tulevaisuus

Oletko mitä mieltä tulevaisuudesta hotellissa, kun asiaa katsotaan digitaalisuuden kannalta?

5. Ideat

Oletko matkaillessasi nähnyt jotain hyvää ideaa digitaalisesta sovelluksesta?

Oletko matkaillessasi nähnyt jotain työkalua, joka hyödyttäisi asiakasta, että yritystä?

Kysely kollegoille

Saatekirje

Arvon kollega! Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää perehdyttäminen käytössämme oleviin sovelluksiin ja sovelluksien hyödyllisyys ja käytettävyys. Sinulla on myös varmasti tiedossa jokin digitaalinen sovellus tai idea, joka olisi hyödyksi meille ja asiakkaillemme. Kerrothan ideastasi kyselyssä. Kyselyn tuloksia tullaan hyödyntämään opinnäytetyössäni. Opinnäytetyö tehdään Original Sokos Hotel Puijonsarven toimeksiannosta. Tulokset esitellään työpaikallamme. Kyselyn vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti.

Kun olen saanut vastaukset tuon suklaata kaikille töihin.
Vastaus aikaa on sunnuntaihin 16.4 asti.

Kiitos etukäteen vastauksista!

Terveisin Eetu



Kysely kollegoille

Arvon kollega tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää tämänhetkisten sovellusten käytettävyys ja perehdyttäminen ja samoin myös onko sinulla tiedossa jokin digitaalinen sovellus tai idea, joka auttaisi mahdollisesti auttaisi toimipisteellämme. Kyselyn tuloksia tullaan hyödyntämään Minun Eetu Huttusen Opinnäytetyössä, kuin myös tulokset esitellään työpaikallamme.

Kun olen saanut vastaukset tuon suklaata kaikille töihin.
Vastaus aikaa on viikko.

Kiitos etukäteen vastauksista.

Kauanko olet ollut töissä vastaanotossa?

Alle vuoden


1-2 vuotta

2-5 vuotta

5-10 vuotta

Enemmän kuin 10 vuotta

Seuraava



Kysely kollegoille

Ensimmäinen vaihe on asteikolla 1-5.

1= Täysin eri mieltä, 2= Jokseenkin eri mieltä , 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4= Jokseenkin samaa mieltä ja 5=Täysin samaa mieltä.

Edellinen Seuraava

1. Oliko työnantajan antama perehdytys sähköisiin sovelluksiin/ järjestelmiin riittävä?

Opera

1

2

3

4

5

Ortecc Ess

1

2

3

4

5

Workday

1

2

3

4

5

Workplace

1
 2
 3
 4
 5

Workchat

1
 2
 3
 4
 5

Sturva

1
 2
 3
 4
 5

Anna tähän vielä palautetta sovelluksien perehdyttämisestä.

Ovat sovellusten omat ohjeistukset selkeät?

Opera

1
 2
 3
 4
 5

Ortec Ess

1
 2
 3
 4
 5

Workday

1
 2
 3
 4
 5

Workplace

1
 2
 3
 4
 5

Workchat

1
 2
 3
 4
 5

Sturva

1
 2
 3
 4
 5

Anna tähän palautetta sovellusten omista käyttöohjeista.

Seuraavat kysymykset ovat avoimessa kysymys muodossa vastaa niin laajasti kun voit.

Miten kehittäisit työnantajan antamaa sähköisten työvälineiden perehdytystä?

Mitä arkipäivän tehtävää voisi sujuvoittaa digitaalisten työkalujen avulla?

Miten kehittäisit asiakkaan digitaalista asiakaskokemusta?

Miten kehittäisit itsepalvelua?

Oletko matkaillessasi nähnyt jotain hyvää ideaa digitaalisesta sovelluksesta tai työkalusta, joka hyödyttäisi asiakasta, että yritystä? Kerro ja kuvaile.

Edellinen Lähetä