

Perehdytyksen kehittäminen Cumulus Airportin vastaanotossa



Holopainen, Laura

Valli, Niina

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Perehdytyksen kehittäminen Cumulus Airportin vastaanotossa

Laura Holopainen
Niina Valli
Hotelli- ja ravintola-alan
liikkeenjohdon koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu 2010

Laura Holopainen
Niina Valli

Perehdytyksen kehittäminen Cumulus Airportin vastaanotossa

Vuosi

2010

Sivumäärä 81

Opinnäytetyön aiheena oli tuottaa perehdytysmateriaali Cumulus Airportin vastaanottoon, jota käytetään apuvälineenä uuden työntekijän perehdyttämisessä. Tavoitteenamme oli kehittää vastaanoton perehdytystä perehdyttämissuunnitelman avulla. Aluksi tutkimme perehdytyksen nykytilaa olemassa olevien materiaalien sekä omien kokemusten pohjalta, joiden avulla laadimme perehdytysmateriaalin.

Opinnäytetyömme on toiminnallinen ja teoreettisena viitekehyksenä käytimme perehdytykseen, hotellin palveluliiketoimintaan ja henkilöstön kehittämiseen liittyvää kirjallisuutta. Esittelimme myös kvalitatiivisen tutkimuksen pääperiaatteita. Tutkimusmenetelminä käytimme teemahaastattelua ja kyselyä. Näistä saamiemme tulosten perusteella analysoimme perehdytyksen nykytilaa ja kehittämisen kohteita.

Lopputuotoksena laadimme kattavan perehdytysmateriaalin, joka jakautuu Tervetuloa taloon - ja Tervetuloa työvuoroon -oppaisiin ja perehdyttämissuunnitelmaan, jota kohdeyritys voi hyödyntää perehdytyksen kehittämiseen. Analysoimme raportissamme perehdytysmateriaalin ja perehdyttämissuunnitelman etuja ja haasteita kohdeyrityksessä. Perehdytyksen ollessa tehokasta, se parantaa myös asiakaspalvelun laatua ja edistää henkilöstön sitoutumista työhönsä.

Asiasanat: Perehdytys, perehdytysmateriaali, työnopastus, henkilöstön kehittäminen

Laura Holopainen
Niina Valli

Development of orientation at Cumulus Airport reception

Year 2010

Pages 81

The subject of the thesis was to produce orientation material for Cumulus Airport reception that can be used as a tool for new employee orientation. The goal was to develop orientation of the hotel reception using the development plan. In the beginning the current state of the orientation was studied and based on that information the orientation material was created.

The thesis is functional. In the theoretical context the content of orientation, hotel service business and personnel development were discussed as well as the basic principles of qualitative approach. The research methods included a theme interview and survey. According to the results the current state of the orientation and subjects to develop were analysed.

As final products a wide orientation material including two separate welcome guides and orientation plan were created that can be used to develop the orientation. The benefits and challenges of the orientation material and plan at the target company were analysed. As the orientation is efficient, it increases the quality of the customer service and the personnel commitment for the work.

Key words: Orientation, orientation material, work coaching, personnel development

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tausta	7
2.1	Restel	8
2.2	Cumulus Airport	8
2.3	Hotellin palveluliiketoiminta	9
2.4	Hotellivirkailijan toimenkuva	10
2.5	Perehdytyksen nykytila kohdeyrityksessä	12
2.5.1	Omavalvontakansio	13
2.5.2	Toimintamallit kohdeyrityksessä	14
3	Perehdyttäminen.....	15
3.1	Työnopastus.....	16
3.2	Hyvä perehdyttäjä	17
3.3	Perehdyttämissuunnitelma	17
3.4	Henkilöstön kehittäminen.....	18
3.5	Sisäinen viestintä	19
4	Opinnäytetyöprosessin eri vaiheet	21
4.1	Kvalitatiivinen tutkimus	21
4.2	Suunnittelu	22
4.3	Teemahaastattelu ja kysely	22
4.4	Perehdytysmateriaalin toteutus	26
4.5	Perehdytysmateriaalin käyttöönotto.....	29
4.6	Analysointi.....	30
5	Yhteenveto.....	32
	Lähteet	33
	Kuviot.....	34
	Taulukot	35
	Liitteet	36

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on työstää Cumulus Airportin vastaanotossa työskenteleville uusille työntekijöille perehdytysmateriaali, joka sisältää kaksi eri osiota: Tervetuloa taloon -opas ja Tervetuloa työvuoroon -opas. Lisäksi teemme perehdyttäjälle erillisen perehdyttämissuunnitelman, jonka avulla hän perehdyttää uutta työntekijää. Valitsimme aiheen, koska havaitsimme, että nykyinen perehdytysmateriaali on mahdollista koota yhdeksi kokonaisuudeksi ja kehittää perehdyttämisprosessia. Omien kokemustemme perusteella perehdytys on välttämätöntä uusille työntekijöille, jotta yrityksen toiminta olisi laadukasta. Koemme aiheen mielenkiintoiseksi ja hyödylliseksi kohdeyritykselle ja perehdytyksen kehittämisen ajankohtaiseksi.

Opinnäytetyön raportissa selvitämme aluksi opinnäytetyön taustan ja tavoitteet. Tulemme esittelemään kohdeyrityksen ja hotelliketjun, hotellin palveluliiketoiminnan pääperiaatteita ja vastaanottovirkailijan työnkuvaa. Oppaita suunniteltaessa olemme käyttäneet tietoa liittyen perehdyttämiseen ja työnopastukseen. Pohdimme kohdeyrityksen toimintamalleja laadun ja sen kehittämisen näkökulmasta. Lopuksi opinnäytetyön raportissa kerromme työn vaiheista, suunnittelusta, toteutuksesta ja analysoimme oppaiden tuomaa lisäarvoa yrityksen toimintaan.

Opinnäytetyömme tulee olemaan toimintatyyppinen ja tulemme käyttämään tutkimusmenetelmänä haastattelua ja kyselyä. Lähteenä hyödynnämme aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, Restel-hotelliketjun materiaaleja ja tämän hetkisiä perehdytysmateriaaleja. Tavoitteena on, että lopullisesta tuotoksestamme on mahdollisimman paljon hyötyä toimeksiantajalle.

2 Opinnäytetyön tausta

Tavoitteenamme on selkeyttää Cumulus Airportin perehdyttämisen prosessia ja tehdä siitä toimivampi kokonaisuus. Koska kohdeyrityksen vastaanoton perehdyttämisen prosessia ei ole tutkittu aiemmin, prosessista on mahdollista löytää useita kehittämisen kohteita ja tehostaa perehdyttäjän toimintaa. Seuraavissa kappaleissa kerromme opinnäytetyön taustasta.

Toinen meistä on töissä vastaanottovirkailijana Cumulus Airportissa ja hotellinjohtaja Hanna Niitynperä on ollut myönteinen yhteistyöhön opinnäytetyötä koskien. Pitkään keskusteltuamme erilaisista opinnäytetyön aiheista vaihtoehto perehdytyksen näkökulmasta nousi esille. Hotellinjohtaja on erittäin kiinnostunut tästä aiheesta ja hän lupautui olemaan tukihenkilönämme koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Opinnäytetyön lopputuotoksena teemme Cumulus Airportille perehdytysmateriaalin, joka sisältää kaksi eri osaa, Tervetuloa taloon - ja Tervetuloa työvuoroon -oppaat hotellin vastaanotossa työskenteleville. Lisäksi työstämme perehdyttämissuunnitelman perehdyttäjälle. Vastaavanlaisia oppaita kohdeyrityksessämme ei ole ja ne tulevat helpottamaan uusien työntekijöiden perehdytystä. Kokoamme oppaisiin uudelle työntekijälle olennaisen tiedon, jota hän työsuhteensa alussa tarvitsee. Perehdytysoppaat helpottavat ensimmäisiä työvuoroja, sillä tarvittava tieto on näin helposti löydettävissä.

Olemme suunnitelleet perehdytysmateriaalin annettavaksi uudelle työntekijälle heti työsuhteen alkaessa. Tervetuloa taloon -oppaassa on esitelty esimerkiksi Restel-hotelliketjua, toimintaohjeita ja työturvallisuusohjeita. Omien kokemustemme mukaan uuden työsuhteen alussa on tärkeää saada laajempi kuva yrityksen liiketoiminnasta ja toimintatavoista. Tervetuloa työvuoroon -opas sisältää käytännön tietoa työvuoron aikana tarvittavista asioista, kuten varausjärjestelmän tärkeimpiä toimintoja. Tulemme valitsemaan kyseiseen oppaaseen tietoa, jota kokemuksemme mukaan tarvitaan hotellin vastaanottotyössä työvuoron aikana. Perehdyttämissuunnitelma on apuna perehdyttäjälle, kun uusi työntekijä saapuu ensimmäiseen työvuoroonsa. Siinä tulee olemaan esimerkiksi tarkastuslista asioista, joita uuden työntekijän tulee tietää. Suunnitelmalla varmistetaan perehdytyksen toimivuus.

Suurimpina riskeinä pidämme yhteistyön määrää toimeksiantajan kanssa ja sitä, kuinka paljon saamme tietoa ketjun sisäisestä toiminnasta. Haasteena ovat myös mahdolliset muutokset hotellin toiminnassa. Koska teemme opinnäytetyön kahdestaan, haasteena on myös aikataulun yhteensopivuus ja toistemme motivointi. Lisäksi pidämme riskinä tarvittavan kirjallisen materiaalin löytämistä ja sitä, että osaamme poimia oikean ja tarpeellisen tiedon.

2.1 Restel

Cumulus-hotelleja on 25 kappaletta ja ne ovat osa suomalaista hotelliketjua, Resteliä, jota tulemme käsittelemään seuraavissa kappaleissa (Cumulus-info). Kerromme myös ketjuun kuuluvien hotellien lisäksi siihen kuuluvista ravintoloista, ketjun arvoista sekä ketjun merkityksestä kohdeyrityksen toimintaan. Ketjuun kuuluu kotimaisia ja kansainvälisiä hotelliketjuja, kokonaisuudessaan 46 eri hotellia. Resteliin kuuluu Cumulus-hotellien lisäksi Rantasipi-hotellit, Hotelli Seurahuone Helsinki, Ikaalisten kylpylä sekä kansainväliset hotelliketjut Holiday Inn sekä Crowne Plaza. (Hotelliketjut.)

Hotellien lisäksi Resteliin kuuluu lähes 300 ravintolaa, kuten esimerkiksi ravintolaketjut Huvi-retki, Martina sekä Golden Rax Pizzabuffet. Ketjuun kuuluu niin iltaravintoloita, ruokaravintoloita kuten pubejakin. (Ravintolat.) Restel-ketjuun kuuluu myös monia tapahtumaravintoloita kuten Linnanmäen ravintolat, Hartwall Areena, Helsingin Jäähalli ja Finnair Stadium (Restel Tapahtumaravintolat).

Restelin RestelOpas on perehdytyksen olennainen osa. Siinä on myös määritelty Restelin arvot, joita pidetään yhteisen toiminnan tukena. RestelOpas annetaan uudelle työntekijälle työsuhteen alussa, jossa on esitelty ketjun liiketoiminta, arvot sekä ketjun toimintamallit. Arvoissa korostuu oikeat ihmiset, osaamisen ja tekemisen kyky, asiakaslähtöisyys sekä myyminen ja tehokkuus. Johtamisen apuna hyödynnetään toimintamalleja ja niiden noudattamista. Lisäksi yhdessä toimiminen ja muiden auttaminen on yksi Restelin arvoista. (RestelOpas 2008.2.)

Cumulus Airportin toiminta perustuu Restelin määrittelemään konseptimalliin ja toimintaohjeisiin. Jokainen hotellin työntekijä perehdytetään ketjun arvoihin, hotellin liikeideaan ja konseptiin sekä toimintamalleihin, joita työntekijöiden tulee noudattaa. Opinnäytetyössämme tulemme ottamaan huomioon nämä Cumulus Airportin liiketoiminnan kohdat, jolla toiminta pysyy yhtenäisenä muiden Cumulus-ketjun hotellien kanssa. Tulemme esittelemään opinnäytetyöraportissa ja perehdytysmateriaalissa Restelin laatimat Cumuluksen toimintamallit.

2.2 Cumulus Airport

Seuraavissa kappaleissa tulemme esittelemään kohdeyrityksen konseptin, palvelut sekä kanta-asiakasjärjestelmät. Kerromme tarkemmin esimerkiksi huonemääristä ja -kategorioista sekä palveluista, joita hotelleissa on saatavilla. Kohdeyrityksemme Restel-ketjuun kuuluva Cumulus Airport on konseptiltaan vapaa-ajan- ja työmatkustajille suunnattu hotelli, joka sijaitsee Helsinki-Vantaan lentokentän välittömässä läheisyydessä. Cumuluksessa olennaista on hyvä uni, hyvä ruoka ja ystävällinen palvelu. Konseptiin kuuluu erityisesti kodikas ilmapiiri ja iloinen

palvelu. Cumulukset sijaitsevat aina kaupungin keskustassa lähellä palveluita ja Cumulus Airportin sijainti on Vantaan teknologiakeskuksen ytimessä. (Cumulus Airport.)

Hotellin palveluihin kuuluu 289 huonetta, joka ovat yhden ja kahden hengen huoneita. Osissa huoneita on myös lisävuodemahdollisuus. Huonekategoriat ovat standard ja superior. Hotellin palveluihin kuuluu huoneiden lisäksi mm. kokoustiloja, ravintola Huviretki, kuntosali ja Business Room. Cumulus Airportin kohderyhmään kuuluu vapaa-ajan matkustajien lisäksi myös liikematkustajat. (Ramada. Hotellitiedot.)

Cumulus Airportissa kanta-asiakasjärjestelmänä toimii Hotel Bonus Club, joka on suunnattu liikematkustajille. Hotel Bonus Clubin jäsenenä saa arvokupongin jokaisen yöpymisen yhteydessä, joka voi hyödyntää Restelin ravintoloissa tai yöpymisiin ketjun hotelleissa. Hotel Bonus Club-kortti kerryttää myös YkkösBonus-pisteitä. Vapaa-ajan matkustajille pääasiallinen kanta-asiakasetukortti Cumulus Airportin on YkkösBonus-kortti (Edut ja kortit).

2.3 Hotellin palveluliiketoiminta

Asiakaslähtöisyys on olennainen osa hotelliliiketoimintaa, sillä ilman asiakkaan läsnäoloa ei synny hotellipalvelutuotetta. Hotellien liiketoiminta perustuu palveluiden tuottamiseen mahdollisimman kannattavasti. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 11.) Hotellit ovat majoitusliikkeistä korkeatasoisimpia ja ne voidaan jakaa erilaisiin ryhmiin esimerkiksi asiakasryhmän, sijainnin tai tason mukaan. Esimerkiksi liikemieshotelleiden pääasiallinen asiakaskunta koostuu työkeeseen matkustavista liikemiehistä ja -naisista. Näin hotelleiden taso on korkea, sillä asiakaskunta on vaativaa ja oheispalvelut ovat hotelleille tärkeitä. Peruspalveluina hotellissa voidaan pitää majoitusta ja ruokaa, muut palvelut vaihtelevat hotellin koon ja tason mukaan. (Alén, Nenonen, Savola & Uusimäki 1997, 8-9, 20.)

Keskitymme opinnäytetyössämme erityisesti vastaanoton palvelutoimintojen parantamiseen siltä näkökannalta, että vastaanoton uudet työntekijät pystyisivät työskentelemään mahdollisimman joustavasti ja ammattitaitoisesti heti alusta pitäen. Keskeisintä vastaanoton työssä on palvelu ja sen kehittäminen, ja työntekijältä vaaditaan asiakaspalvelutaitojen lisäksi myös monenlaista tietoon ja taitoon liittyvää osaamista (Rautiainen & Siiskonen 2005, 13).

Työtavat vaihtelevat hotelleittain, sillä teknisiin työtapoihin ja menetelmiin vaikuttavat muun muassa hotellin liikeidea, taso, koko ja asiakkaat. Teknisissäkin suorituksissa työntekijän tulee muistaa toimia joustavasti, ystävällisesti ja nopeasti. (Rautiainen & Siiskonen 2005, 13.) Selvitämme Cumulus Airportille tekemissämme oppaissa toimintaa juuri hotellin liikeideaan pohjautuen, jotta uudet työntekijät ymmärtävät konseptin ja sen tarkoituksen työssensä heti hotellissa työskentelynsä alussa.

2.4 Hotellivirkailijan toimenkuva

Kerromme seuraavissa kappaleissa siitä, mitä hotellivirkailijan työnkuvaan pääasiassa kuuluu. Paneudumme myös siihen, miksi vastaanotto ja sen työntekijät ovat niin olennainen osa hotellin palveluliiketoimintaa ja miksi sen kehittäminen on olennaisen tärkeä asia. Opinnäytetyömme olennaisimpana tavoitteena on kehittää hotellin vastaanottotyöskentelijöiden tehokkuutta ja ammatillisuutta perehdytyksen kautta, joten tutustuimme Rautiaisen ja Siiskosen (2007, 106, 109-110) teoriapohjaan hotellivirkailijan tehtävistä. Kappaleen lopussa havainnollistamme hotellivirkailijan toimenkuvaa kuvion avulla, joka on kuvattu asiakkaiden vaiheiden kautta (kuvio 1).

Asiakkaan ensimmäinen kontakti hotellin kanssa on usein vastaanotossa, joten ensikontaktin onnistuminen on ensisijaisen tärkeää. Asiakkaan odotukset muodostuvat sen palveluympäristön perusteella, jonka hän hotelliin saapuessaan kohtaa. Asiakas ei myöskään välttämättä palaa hotelliin, jos vastaanottotoiminnassa on puutteita ja tämä on tyytymätön, vaikka hotelli muuten vastaisi asiakkaiden tarpeita. Näin ollen vastaanoton toiminnan kehittäminen vaikuttaa merkittävästi myyntiin. Vastaanotto toimii myös hotellin kommunikaatiokeskuksena, josta välitetään tietoja hotellin eri osastoille. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 106.) Kohdeyrityksessämme vastaanottovirkailijat ovat tiiviissä yhteistyössä esimerkiksi ravintolan, kokouspalvelun, myyntipalvelun sekä huollon ja siivouspalvelun kanssa.

Hotellivirkailijan tulee olla hyvin perehdytetty toimiinsa, jotta toiminta on sujuvaa, asiakaslähtöistä, palveluultista ja hotellin liiketoiminnalle kannattavaa. Hotellivirkailijan työnkuvaan kuuluu monenlaisia eri tehtäviä ja usein ne vaativat hyviä viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. Jotta hotellivirkailijan toiminta olisi liiketoiminnalle kannattavaa, tämän on ymmärrettävä toimintansa taloudellisuus ja kannattavuus. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 106.)

Rautiainen ja Siiskonen (2007, 109) määrittelevät hotellivirkailijan toiminnalliset tehtävät kolmeen eri osa-alueeseen, myyntitaitoon ja asiakaslähtöisyyteen, hotelli- ja tilavarausohjelmiin sekä toimitusehtoihin sekä vastaanoton tehtäviin. Asiakaslähtöisyyden ja myyntitaidon osa-alueeseen kuuluvat esimerkiksi hotellin, sen eri osien ja palveluiden tuntemus ja niiden tehokas myynti sekä lähialueiden palveluiden ja matkailukohteiden tuntemus. Lisäksi työhön kuuluu kiinteä yhteistyö esimerkiksi myynti- ja markkinointikanavien kanssa. Toisena toiminnallisena tehtävänä mainittu hotelli- ja tilavarausohjelmien käyttö on tärkeä osa niitä hotellivirkailijan tehtäviä, joita ilman työ on mahdotonta suorittaa. Hotellijärjestelmän hallinta, sekä muiden tietotekniikan ja viestintälaitteiden tehokas hallinta on välttämätöntä vastaanottovirkailijan toimenkuvassa. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 109.)

Vastaanoton tehtävien osa-alueeseen Rautiainen ja Siiskonen (2007, 109-110) määrittelevät vastuuntuntoisuuden työtehtävien hoitamiseen sekä niihin sitoutumisen, työympäristön siisteystä huolehtimisen, puhelinvaihteen hoidon sekä asiakasrekisterin käytön. Tehtäviin lukeutuvat myös varaustilanteen tarkkailu ja huonemyynti, valmistautuminen sisään kirjautuviin asiakkaisiin sekä näiden vastaanotto ja muut sisään kirjautumiseen liittyvät toiminnot. Asiakkaiden uloskirjaamiseen liittyviä toimintoja ovat esimerkiksi laskujen laatiminen, tuntemus erilaisista maksutavoista, laskutus sekä raportointi. Vastaanoton henkilöstön tulee olla tietoinen turvallisuusohjeista ja toimintaohjeista hätätilanteissa, vaitiolovelvollisuudesta sekä asiakkaan yksityisyyden ja omaisuuden suojelusta. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 109-110.)

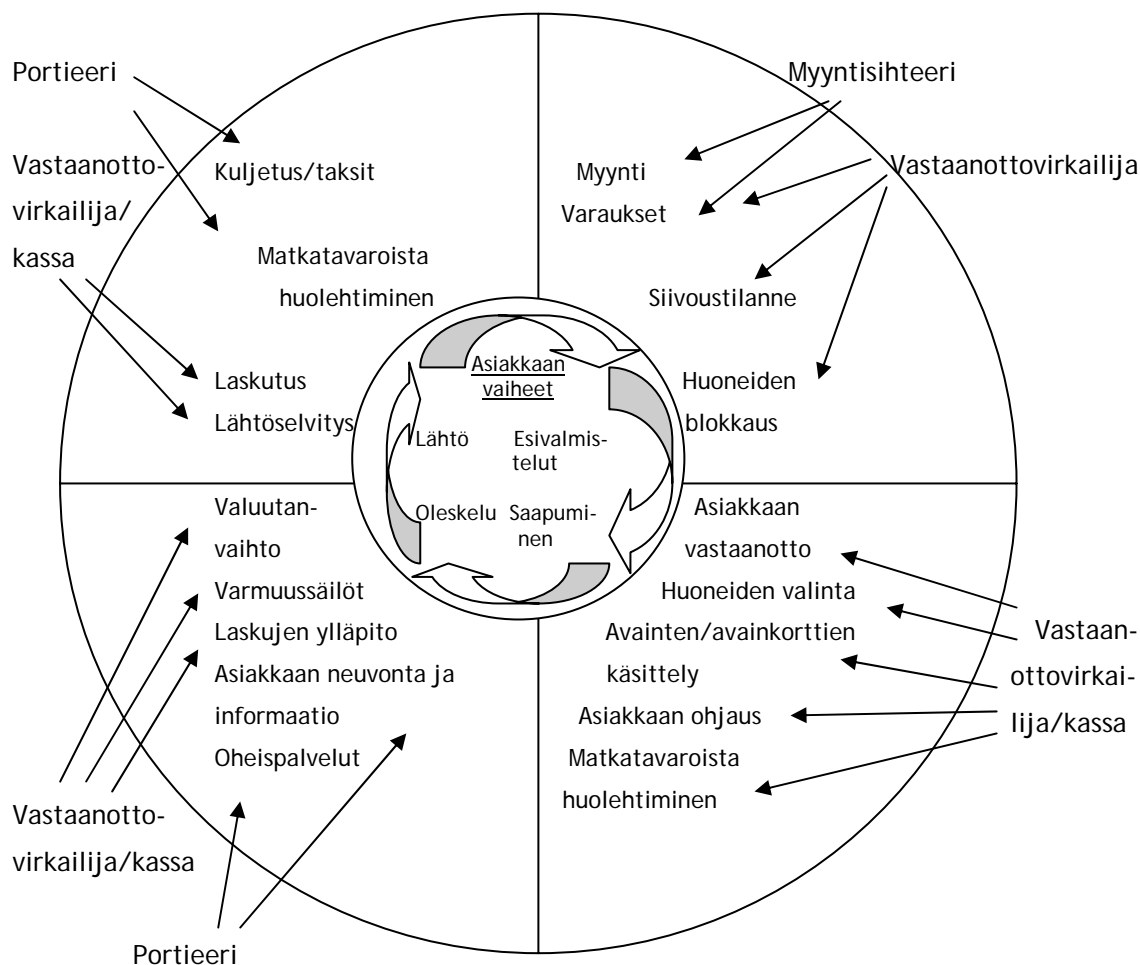
Rautiainen ja Siiskonen (2007, 111) havainnollistavat asiakkaan palvelemiseen liittyvät työvaiheet kuviolla, jossa työvaiheet on jaettu neljään osaan palvelutapahtuman vaiheiden mukaisesti, jotka ovat esivalmistelu, asiakkaan saapuminen, oleskelu ja lähtö. Lisäksi vastaanottovirkailijan työnkuvaan kuuluu varausten vastaanottaminen sekä hoitaminen. Seuraavissa kappaleissa selvitämme palvelutapahtuman eri vaiheita, jotka on kuvattu kuvion avulla, joka sijaitsee kappaleiden lopussa. (Kuvio 1)

Ensimmäisessä neljänneksessä kuvataan niitä esivalmisteluja, joita hotellissa suoritetaan ennen asiakkaan saapumista (kuvio 1). Asiakas voi tehdä varauksen vastaanoton henkilöstön välityksellä tai hyödyntää tukipalveluita, kuten hotellin ketjun keskusmyyntiä. Hotellin henkilökunnasta joko vastaanoton henkilö tai myyntisihteeri on vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Muita henkilökunnan esivalmisteluja asiakkaan saapumiseen liittyen ovat esimerkiksi huoneiden siivoustilanteen tarkkailu sekä niiden blokkaukset. Saapumiseen valmistautuminen sisältää esimerkiksi päivittäisen huonetilanteen selvittämisen ja vapaiden sekä myytävien huoneiden määrän. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 111, 113.)

Toinen neljännes jäsentää vastaanottovirkailijan työn vaiheet, jotka liittyvät asiakkaan saapumiseen (kuvio 1). Näihin kuuluu asiakkaan vastaanotto, huoneiden valinta, avainten käsittely, asiakkaan ohjaus sekä matkatavaroista huolehtiminen. Vastaanottovirkailijan vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa vastaanoton toimintaa, sillä viestintä asiakkaan saapuessa vaikuttaa merkittävästi asiakkaan mielikuvaan palvelusta. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 111, 115.)

Työvaiheita, jotka liittyvät asiakkaan oleskeluun ovat esimerkiksi asiakkaan neuvonta ja informaatio, oheispalveluiden myynti ja laskutusten hoito (kuvio 1). Asiakas tarvitsee usein majoituspalvelun lisäksi useita muitakin palveluita, esimerkiksi matkailu- ja ohjelmalveluita. Usein vastaanotto tekee yhteistyötä esimerkiksi liikenneyhtiöiden ja muiden yritysten kanssa. Vastaanoton henkilökunnan on näiden palveluiden lisäksi myytävä hotellin omia palveluita, kuten ravintolapalveluita. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 111, 117.) Perehdytyksen merkitys korostuu näissä vaiheissa, sillä oheispalveluiden tarjoaminen asiakkaille tuo näille lisäarvoa.

Viimeisessä neljänneksessä käsitellään vastaanoton henkilökunnan työvaiheita, jotka liittyvät asiakkaan lähtöön (kuvio 1). Näitä ovat esimerkiksi asiakkaan lähtöselvitys, laskutus, matkatavaroista huolehtiminen sekä kuljetus. Yksi olennainen vaihe asiakkaan lähtiessä on palautteen keruu, jolla kerätään asiakkaalta suullista tai kirjallista palautetta yöpymisestä. Keskustelun avulla asiakkaalta voi saada tietoa tämän tuntemuksista yöpymiseen liittyen. Palautteeseen voi reagoida nopeasti, kun palaute saadaan heti asiakkaan ollessa läsnä. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 111, 120.)



Kuvio 1: Asiakkaan palvelamiseen liittyvät työvaiheet (Rautiainen & Siiskonen 2007, 111.)

2.5 Perehdytyksen nykytila kohdeyrityksessä

Seuraavissa kappaleissa käymme läpi perehdyttämistä ja työnopastuksen nykytilannetta Cumulus Airportissa ja siihen liittyviä kehittämisen kohteita. Pohdimme nykyisten materiaalien riittävyyttä ja selkeyttä. Nykyisiä materiaaleja ovat mm. omavalvontakansio, Cumuluksen toimintamallit ja RestelOpas.

Perehdyttämiseen osallistuvat hotellipäällikön lisäksi vuoropäällikkö ja jokainen vuorovastava vuoronsa aikana. Vastuu perehdyttämisestä on RestelOppaan 2008.2 (2008, 11.) mukaan esimiehellä ja tärkein päivittäinen perehdyttämisen väline on päiväkirja, joka on myös tärkeä johtamisen työkalu ja viestintäväline. Päiväkirjaan merkitään myös meneillään olevat kampanjat ja kuukausiteemat ja muut tärkeät asiat.

Tällä hetkellä päiväkirjan lisäksi perehdyttämisprosessissa on apuna omavalvontakansio ja Cumuluksen toimintamallit. Kokemustemme mukaan uuden työntekijän on vaikea hahmottaa kaikkea työvuoron aikana tarvittavaa oleellista tietoa, koska sitä on paljon saatavilla useista eri lähteistä. Tämän vuoksi päätimme työstää perehdytysmateriaalin, joka sisältää kaksi tiivistettyä opasta uudelle työntekijälle. Tekemämme perehdytysmateriaalin avulla uusi työntekijä voi havainnollistaa monia asioita, jotka ovat olennaisia työvuoron aikana toimittaessa. Omien kokemustemme mukaan perehdyttäjä saattaa esimerkiksi pitää joitain asioita itsestään selvänä ja ilman kirjallista materiaalia perehdyttäminen on haasteellista. Vastaanottotyön ollessa usein hektistä, moni tärkeä asia saattaa jäädä kertomatta.

Teemahaastattelussa kävi ilmi, että hotellinjohtaja perehdyttää uuden työntekijän aluksi hotellin liikeideaan, arvoihin, toimintamalleihin ja muihin käytännön asioihin. Uuden työntekijän käytyä läpi omavalvontakansion, toimintamallit ja Restelin perehdytysmateriaalin työnopastus tapahtuu työvuoron aikana vuorovastaavan opastuksella. Uusi työntekijä työskentelee aina vuorovastaavan kanssa niin kauan, kun perehdytysprosessi on suoritettu ja tämä on valmis työskentelemään itsenäisesti työvuoronsa aikana.

2.5.1 Omavalvontakansio

Omavalvontakansio sijaitsee hotellin vastaanotossa ja siihen tulee tutustua hyvin työsuhteen alussa, sillä se sisältää monenlaista tärkeää tietoa. Omavalvontakansio on osa perehdytystä ja jokaisen työntekijän tulee lukea kansio ja merkitä kansioon, että on perehtynyt sen sisältöön itsenäisesti. Omavalvontakansiossa kerrotaan, kuinka omavalvontaa tulee suorittaa esimerkiksi elintarvikkeisiin, tupakkaan, alkoholin ja sen anniskeluun liittyen. Lisäksi omavalvontakansio sisältää tiedot Restelin "puhdasta ja ehjää"-toimintamallista. (Restel omavalvonta)

Omavalvontakansiossa on myös reklamaatio-ohjeistus ja hyvityseriaatteet sekä runsaasti turvallisuusohjeita, joita erilaisissa tilanteissa voi työvuoron aikana tarvita. Kansio sisältää myös hotellin ympäristösuunnitelman. Kansion tulee sijaita aina vastaanotossa, sillä esimerkiksi hygieniaviranomaiset voivat tehdä tarkastuskäyntejä ilmoittamatta ja tarkastaa hotellin suorittamaa omavalvontaa. (Restel omavalvonta)

Käytännössä omavalvontakansio koostuu erilaisista ohjeista joiden mukaan on toimittava. Kansiota päivitetään aina tarvittaessa esimiesten toimesta. Kansio on yksikkökohtainen ja sisältää yksityiskohtaista tietoa pohjautuen lakisäädöksiin.

2.5.2 Toimintamallit kohdeyrityksessä

Tässä luvussa käsittelemme laatuyritystä Lecklinin (2002) teorian perusteella ja esittelemme, kuinka kohdeyrityksessä otetaan laadun näkökulma huomioon perehdyttäessä toimintamallien avulla. Cumulus Airportissa perehdyttämisen apuna ovat Restel-ketjun laatimat toimintamallit, joiden mukaan hotellin työntekijät toimivat yhdenmukaisesti hotellibrandin konseptin mukaan. Hotellinjohtaja käy jokaisen työntekijän kanssa läpi Cumuluksen toimintamallit säännöllisin väliajoin sen lisäksi, että työsuhteen alussa uusi työntekijä tutustuu niihin. Jokainen hotellin työntekijä täyttää toimintamallien pohjalta toimintasuunnitelman. Vastaanottotyöntekijöistä jokainen, joka toimii vuorovastaavana, täyttää lisäksi vuorovastaavan toimintasuunnitelman.

Lecklinin (2002, 27-31) mukaan laatuyrityksen tunnistaa esimerkiksi asiakassuuntautuneesta toiminnasta, johdon sitoutumisesta, henkilöstön kehittämisestä, nopeudesta ja joustavuudesta, suuntautumisesta tulevaisuuteen sekä jatkuvasta parantamisesta. Henkilöstö on avainasemassa laadun toteutumisessa. Henkilöstön tulee olla motivoitunutta ja koulutettua, jotta korkea laatutaso voitaisiin saavuttaa. Lisäksi henkilöstön ja johdon toiminta laatuyrityksessä tulee olla yhteistyökykyistä, jotta suhteet niin sisäisesti kuin ulkoisesti toimivat. Eri osastojen välillä on mahdollista luoda yhteistyössä esimerkiksi projekteja ja tiimejä pitkäaikaisten tavoitteiden saavuttamiseksi. (Lecklin 2002, 27-31.)

Perehdyttäminen on osa henkilöstön osaamisen kehittämistä ja sidottu vahvasti yrityksen laatuun. Kun uusi työntekijä palkataan yritykseen tai kun henkilö siirtyy toiseen tehtävään, laadun takaamiseksi tälle tulisi laatia oma perehdytysohjelma. Tämän avulla voidaan löytää henkilöstön kehittämistarpeita ja rajata työtehtävien vaatimustaso. Lisäksi tiimityössä koko tiimi on velvoitettu ottamaan uusi työntekijä mukaan tehokkaaseen toimintaan. (Lecklin 2002, 247-248.)

Toimintamallien mukaan toimiminen Cumulus Airportissa vahvistaa laatua, sillä ne määrittävät pohjan työskentelylle ja työtehtäville. Laatua valvotaan säännöllisesti erillisten tarkastuskäyntien ja -soittojen kautta, jotta toiminta olisi toimintaohjeiden mukaista. Tarkastajat suorittavat laadunvalvontaa säännöllisesti, eivätkä erikseen ilmoita suorittavansa tarkastusta. Tämän vuoksi on tärkeää toimia aina toimintaohjeiden mukaisesti jokaisen asiakkaan kohdalla.

Cumulus-hotellien toimintamallissa on esitelty huonekuvaus ja -varustus, aulatilojen varustus, saunakuvaus ja kokoustuotekuvaus. Lisäksi toimintaohjeissa määritellään palvelu puhelimesta,

huonevarauksen ohjeet sekä sovitut ensihätätuotteet. Jokainen Cumuluksen työntekijä täyttää toimintasuunnitelman, jonka avulla varmistetaan yhtenäinen palvelu. Toimintasuunnitelmassa määritellään, kuinka toimitaan käytännössä, jotta ketjun määrittelemät tavoitteet toteutuvat.

3 Perehdyttäminen

Käsitlemme seuraavissa kappaleissa perehdyttämistä ja työnopastusta sekä niiden eroavuuksia. Kerromme henkilöstön perehdyttämisen tärkeydestä ja asioista, johon työturvallisuuslain mukaan perehdyttämiseen kuuluu. Kerromme myös perehdyttämisen tärkeimmät tavoitteet.

Perehdyttämistä tarkastellaan uuden työntekijän ja koko organisaation oppimisen näkökulmasta. Perehdyttäminen aloitetaan rekrytointivaiheessa, jolloin on tavoitteena saada hyvä työntekijä yrityksen palvelukseen. Hyvällä perehdyttämisellä on monia tavoitteita, tärkeimpänä pidetään oman osaamisen kehittymistä ja tämän on tarkoitus vaikuttaa yrityksen menestymiseen. Yleensä esimies toimii perehdyttäjänä, mutta on tyypillistä että kuka tahansa voi toimia perehdyttäjänä. (Eräsalo 2008, 60.)

Eräsalon (2008, 61) mukaan perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä, koulutusta ja valmennusta. Tärkeimpänä on saada uusi työntekijä suhtautumaan positiivisesti yritystä ja sen visiota kohtaan sekä työtä ja muita työntekijöitä kohtaan. Kun perehdytys on hoidettu hyvin, sen uskotaan auttavan perehdytettävän ja työyhteisön välistä viestintää. (Eräsalo 2008, 61.)

Työturvallisuuslakiin kuuluvia asioita ovat työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet. Työturvallisuusohjeet ja -määräykset ovat olennainen osa perehdytystä. Lain mukaan myös uhkatilanteisiin varautuminen ja yksintyöskentely ovat osa perehdytystä. Uudelle työntekijälle kerrotaan miten ja mistä saa apua uhkatilanteissa, miten toimitaan tapaturma- ja sairauskohtauksissa sekä työpaikan työsuojeluorganisaatio ja miten se toimii. (Eräsalo 2008, 63.)

Rissanen, Sääsä ja Vornanen (1996, 120) kirjoittavat perehdyttämisen tavoitteista. Tärkeimpiä asioita heidän mielestään ovat positiivisen asenteen omaksuminen työpaikan henkilöstöön kuin itse yritykseen. Työskentelyssä tarvittava tieto sekä kontaktien luominen organisaation ulkopuolelle ovat perehdyttämisen tavoitteita. On tärkeää olla hyvissä väleissä muiden työntekijöiden sekä esimiesten kanssa, tämä auttaa työskentelyn sujuvuutta ja luo mukavan hengen työpaikalle. Perehdyttämisen tavoitteena on myös ehkäistä poissaoloja, henkilöstön vaihtuvuutta ja muita häiriöitä. Kun nämä asiat ovat kunnossa, työturvallisuus paranee. (Rissanen ym. 1996, 120.)

3.1 Työnopastus

Kerromme seuraavissa kappaleissa työnopastuksen pääperiaatteita Lepistön (1992) ja Kankaan (2008) mukaan. Esittelemme myös työnopastuksen viisi askelta ja niiden eri vaiheet. Pohdimme niitä työnopastuksen puolia, jotka vaikuttavat työn laatuun ja tehokkuuteen.

Työnopastus on osa perehdyttämistä, jonka aikana uudelle työntekijälle opastetaan tiedot ja taidot, jota hän työssään tarvitsee. Työnopastamisen yksi tärkeimmistä tehtävistä on luoda perehdytettävälle henkilölle positiivinen asenne työtehtävää kohtaan. Tavoitteena on taata turvallinen työsuoritus, sekä opastaa työntekijälle yleisimmät työmenetelmät ja näiden ohella koneiden ja laitteiden oikeaoppinen käyttö. (Lepistö 1992, 20.)

Kangas korostaa (2008, 13), että työnopastusta tulisi soveltaa tilanteen mukaan, jotta se olisi mahdollisimman yksilöllistä ja tehokasta. Jokaista perehdytystä ei voi suorittaa samalla tavalla, koska on otettava huomioon perehdytettävän aiempi osaaminen ja oma-aloitteisuus. Perehdyttäjät saattavat myös toimia eri tavalla, avoimen keskustelun, kysymysten ja kuuntelun avulla osataan valita oikea tapa perehdyttää uutta työntekijää. (Kangas 2008, 13.) Teke-mämme kyselyn (liite 1) vastausten perusteella vastaajat olivat samaa mieltä, että perehdyttäessä tulee ottaa huomioon uuden työntekijän aiempi osaaminen. Vastaajat kertoivat myös, että tällä hetkellä kohdeyrityksessä ei ole yhtenäistä tapaa perehdyttää, vaan kaikki toimivat eri tavalla.

Työnopastuksen tarkoituksena on tukea uutta työntekijää omatoimiseen ajatteluun sekä itsenäiseen oppimiseen. Tämä auttaa työtehtävien oppimista mikä puolestaan parantaa työn laatua, tehokkuutta sekä ammattitaitoa. Työnopastuksen tarkoituksena on parantaa työtoimintojen tutkimista ja kehittämistä. (Kangas 2008, 13.)

Kangas (2008, 15-16) esittelee työnopastuksen viisi askelta, jotka ovat seuraavat: opastustilanteen aloittaminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelemine ja viimeisenä askeleena opitun varmistaminen. Ensimmäisessä askeleessa on tarkoituksena selvittää uuden työntekijän aiempi osaaminen ja tavoitteet. Opetusvaiheessa tarkoituksena on, että uusi työntekijä saa kokonaiskuvan uudesta työtehtävästä, ohjeista ja säännöistä. Mielikuvaharjoittelussa uutta työntekijää pyydetään kuvailemaan vaihe vaiheelta, mitä hän on oppinut perehdyttämisen aikana. Neljännen askeleen tarkoituksena on harjoitella opittuja asioita käytännössä, perehdyttäjä on uuden työntekijän tukena, hän opastaa ja seuraa vielä tässä vaiheessa. Viimeisessä vaiheessa työskennellään yksin, ja perehdyttäjä on tukena taustalla. Näiden viiden eri vaiheen tavoitteena on varmistaa oppimistavoitteiden saavuttaminen. (Kangas 2008, 15-16.)

3.2 Hyvä perehdyttäjä

Eräsalon (2008) mukaan hyvä perehdyttäjä hallitsee toimenkuvansa niin hyvin, että voi toimia perehdyttäjänä. Perehdyttämistä helpottaa, että perehdyttäjä osaa asettaa itsensä uuden työntekijän asemaan ja muistaa ajan, kun hän itse tuli yritykseen. Tämä auttaa perehdyttäjää samaistumaan uuden työntekijän tuntemuksiin ja tukee häntä parhaalla mahdollisella tavalla työsuhteen alussa. Perehdyttäjänä oleminen ei tarkoita sitä, että on työskennellyt yrityksessä pisimpään. Hyvä perehdyttäjä toimii esimerkkinä muille, hän on luonteeltaan positiivinen, kärsivällinen ja hänestä myös näkee, että hän pitää työstään. (Eräsalo 2008, 66.)

Perehdyttäjän tulee olla kiinnostunut toimimaan perehdyttäjänä, siihen tehtävään ei voi määrätä ketään. Perehdyttämistä helpottavat koulutustilanteen ja oppimisprosessien hallinta sen lisäksi, että on saanut riittävän opastuksen perehdyttämiseen. Perehdyttäjän tehtävänä on selvittää uudelle työntekijälle perehdyttämisen tavoitteet ja perehdyttämiskulun kulkua. Samalla selvitetään mitä tullaan tekemään ja millä periaatteella. (Eräsalo 2008, 66.)

Uutta työntekijää perehdytettäessä on tärkeää antaa hänelle kiitosta ja rakentavaa palautetta, kannustaa ja rohkaista häntä. Eräsalo (2008) kirjoittaa arviointitilanteen tärkeydestä. Perehdyttäjän on tärkeä rohkaista uutta työntekijää arvioimaan omaa osaamista lähinnä vahvuuksiensa ja heikkouksiensa kannalta, jotta osataan parantaa heikoimmin hallittuja osa-alueita. Käytettäessä useaa perehdyttäjää kerralla tulee heidän työnjakonsa olla selvillä, jotta välttyään samojen asioiden kertaamiselta, tai siltä, että osa asioista jää kokonaan kerrottomatta kun ei tiedetä mitä kaikkea uudelle työntekijälle on jo kerrottu. Mikäli uudella työntekijällä on useampi perehdyttäjä, hän tottuu nopeammin työskentelemään työyhteisössä missä toimii useampi työntekijä. Hän saa useita eri näkökulmia työskentelytavoista, koska perehdyttäjillä saattaa olla erilaiset tavat toimia. (Eräsalo 2008, 66-67.)

3.3 Perehdyttämissuunnitelma

Perehdyttämissuunnitelmassa tulee ottaa huomioon työsuhteen laatu, joka määrittelee kuinka laajasti perehdyttäminen tulee hoitaa. Jokaisella yrityksellä tulisi olla oma yleissuunnitelma, jossa on määritelty perehdyttämisen pääperiaatteet. Kaikkien työntekijöiden tulee tietää nämä yleissuunnitelmaan kuuluvat asiat, jossa kerrotaan myös perehdyttämisen tavoitteet. Tärkeintä on, että työntekijät ovat tietoisia yrityksen asioista. (Eräsalo 2008, 64.)

Perehdyttämissuunnitelma on suunnattu lähinnä uusille työntekijöille, mutta sitä voidaan soveltaa myös vanhoihin työntekijöihin, jotka esimerkiksi palaavat töihin pitkän tauon jälkeen, työtehtävien muuttuessa tai hankittaessa uusia laitteita työpaikalle. Perehdyttämismateriaa-

lina suositellaan käytettävän olemassa olevaa materiaalia, verkossa olevan materiaalin ja siellä tapahtuvan perehdytyksen käyttö on tullut yhä suosituimmaksi. (Eräsalo 2008, 65-66.) Laatumme perehdyttämissuunnitelman tarkoituksena on olla apuna perehdyttäjälle sekä uusille työntekijöille. Perehdyttämismateriaalina käytetään olemassa olevaa materiaalia ja perehdyttäminen tapahtuu pääsääntöisesti työn ohella. Perehdyttämissuunnitelmasta käy ilmi asiat, jotka uuden työntekijän tulee hallita vastaanoton työssä.

Perehdyttämisessä on otettava huomioon yrityksen käytössä olevat resurssit, ja sen hetkinen perehdytyksen tarve. Toinen huomioitava asia on uuden työntekijän aiempi osaaminen, mitkä ovat hänen työtehtävänsä ja mitä hänen tulee osata ja hallita. Eräsalo (2008, 64.) kirjoittaa-kin, että on resurssien tuhlausta käyttää samaa perehdyttämiskaavaa jokaiselle työntekijälle riippumatta hänen aiemmasta osaamisestaan. (Eräsalo 2008, 64.)

3.4 Henkilöstön kehittäminen

Henkilöstön kehittämiseen on käytettävissä useita eri menetelmiä. Eräsalon (2008, 149-155) mukaan näitä ovat ulkoiset ja sisäiset koulutukset, työn ääressä oppiminen, työn kierto, työnvaihto, sijaisena toimiminen, tehtävien delegointi, mentorointi, henkilöstöpalaverit, projektit, messumatkat ja työnohjaus. Kerromme näistä eri menetelmistä seuraavissa kappaleissa. (Eräsalo 2008, 149-155.)

Puhuttaessa ulkoisesta koulutuksesta työntekijä lähetetään yrityksen kustantamana johonkin ulkopuoliseen koulutustilaisuuteen. Tähän tarvitaan työntekijän vapaaehtoinen halu, ja koulutuksesta palattuaan hän voi halutessaan jakaa oppimansa tiedon muulle työyhteisölle. Sisäisiä koulutustilaisuuksia käytetään useimmiten uusien laitteiden, tietokoneohjelmien tai koneiden käytön opettelussa. Koko henkilöstölle voidaan järjestää koulutustilaisuuksia, jonne kutsutaan jokin ulkopuolinen luennoitsija. (Eräsalo 2008, 149-155.)

Työn ääressä oppimista tapahtuu usealla eri tavalla. Näistä yleisimpiä ovat työn kierto sekä työn vaihto. Työn kierrolla tarkoitetaan sitä, että työntekijä työskentelee yhdessä työpisteessä tai -tehtävässä tietyn ajanjakson ajan. Tavoitteena on saada monipuolisempi kuva työstä, ja laajentaa omaa osaamistaan tällä osa-alueella. Työn vaihdolla tarkoitetaan sitä, että työntekijät perehdytetään tekemään toistensa työtehtäviä vaihtelun, joustavuuden ja monitaitoisuuden lisäämiseksi. Hotellissa työskentelevillä tämä tarkoittaa sitä, että tarjoilija osaa tarpeen tullen hypätä keittiöön ja vastaanottovirkailija vastaavasti hallitsee tarjoilijan työtehtävät. (Eräsalo 2008, 151.)

Työn vaihdon lisäksi mentorointi ja sijaisena toimiminen toiselle työntekijälle tai esimiehelle on hyvin tärkeää. Sijainen tulee opastaa toisen työntekijän työtehtäviin, jotta yrityksen toi-

mintu sujuu vuosilomien aikana. Cumulus Airportissa tämä tarkoittaa sitä, että vastaanotossa työskentelevät henkilöt koulutetaan vuorovastaavan tehtäviin ja vuosilomalla hotellipäällikön sijaisena toimii vuoropäällikkö. Tehtäviä delegoimalla siirtyy vastuu sekä toimivalta esimieheltä alaiselle. Delegointia käytetään usein myös perehdytettäessä työntekijää vaativimpiin tehtäviin sekä työn monipuolistamisessa. Mentorointia käytetään erilaisissa valmennustilanteissa, kun kokeneempi työntekijä opastaa ja valmentaa kokemattomampaa työntekijää. (Eräsalo 2008, 151-152.)

Henkilöstön kehittämisen apuna käytetään myös henkilöstöpalavereja, joissa käydään läpi tärkeitä asioita kuten tiedottamista, yrityksen toimintaa ja tulevia tapahtumia. Palaveria järjestettäessä ongelma saattaa olla työvuorosunnittelussa, kaikki työntekijät eivät välttämättä pääse samaan aikaan paikalle. Cumulus Airportissa pidetään palavereja kuukausittain, joissa käsitellään ajankohtaisia asioita, hotellin tilannetta taloudellisesta näkökulmasta sekä muita palvelun kehittämiseen liittyviä asioita. Muita henkilöstön kehittämisessä käytettäviä asioita ovat erilaiset projektit tai messumatkat. Projektit voivat olla joko kehittämishankkeita tai ne liittyvät tuotekehittelyyn. Messumatkat luokitellaan enemmänkin henkilöstön virkistyspäiviksi joihin on yhdistetty erilaisia työnäytöksiä tai seminaareja. (Eräsalo 2008, 152-153.)

Viimeisenä henkilöstön kehittämisen menetelmistä esittelemme työohjauksen. Menetelmässä pohditaan ryhmässä työn ja työntekijän väistä vuorovaikutusta koulutetun työohjaajan avulla. Työohjaajan tuki ja ryhmän sisäinen vuorovaikutus ovat hyvin tärkeitä. Työohjauksen aikana ryhmä kokoontuu säännöllisin väliajoin ja ohjaus saattaa kestää parikin vuotta. Menetelmä on käytetty asiakaspalvelutyössä, jokainen asiakaspalvelutapahtuma on ainutlaatuinen ja työntekijän pitää osata soveltaa käyttäytymistään huomioiden asiakkaan tarpeet. (Eräsalo 2008, 153-154.)

3.5 Sisäinen viestintä

Viestinnän avulla perehdytys ja tiedotus ovat jatkuvaa. Tämä tapahtuu säännöllisten osastopalaverien, intranetin, kehityskeskustelujen sekä esimerkiksi yrityksen oman lehden kautta. Juholin (2001, 91) havainnollistaa arkiviestinnän suunnitelmaa sisäiseen viestintään taulukolla, jonka esittelemme seuraavalla sivulla (Taulukko 1). Kokemuksiemme mukaan sisäisellä viestinnällä on merkittävä vaikutus perehdytyksen onnistumiseen ja työntekijöiden ammatillisuuden kehittämiseen. Tämän vuoksi seuraavissa kappaleissa pohdimme viestinnän periaatteita ja sen tärkeyttä.

Sisäisellä viestinnällä vaikutetaan omaan työhön, uraan ja kehittymiseen. Keskinäinen vuorovaikutus ja työpaikalla vallitseva ilmapiiri ovat sisäistä viestintää. Suurimpia puutteita sisäisessä viestinnässä on ristiriitainen viestintä, tiedon alkuperä ja tiedon vaikea saatavuus. Työ-

paikan yhteishenki, ilmapiiri, johtamistyyli ja työorganisaatio vaikuttavat viestinnän laatuun. Yrityksen työntekijöiden lisäksi sisäisen viestinnän piiriin kuuluvat ne henkilöt, ryhmät tai verkostot jotka tekevät säännöllisin väliajoin yhteistyötä yrityksen kanssa. (Juholin 2001, 115, 117, 120.)

Juholin (2001, 118.) luettelee viestinnän periaatteiksi avoimuuden, luotettavuuden, tosiaikaisuuden ja nopeuden. Näillä halutaan varmistaa että henkilöstö saa tarvittavan tiedon mahdollisimman nopeasti. Vuorovaikutteisudella ja ymmärrettävyydellä tarkoitetaan sitä, että tiedon välittämisen lisäksi on oltava mahdollisuus keskustella näistä asioista. (Juholin 2001, 118.)

TAULUKKO 1: Arkiviestinnän suunnitelma sisäiseen viestintään (Juholin 2001, 91.)

Kanavat Asiasisällöt	Johdon tilaisuudet Sisäinen & ulkoinen	Osastopalaverit	Esimiesalaiskeskustelut	Intranet	Lehti
Tavoitteet ja tulokset	4 x vuodessa	1 x kuukaudessa	1 x vuodessa (kehityskeskustelut)	1 x kuukaudessa	4 x vuodessa
Muutokset	Ennakoiden, aina ensin yksilö- ja tiimitasolla	Ennakoiden jatkuvasti	1 x vuodessa ja tarvittaessa	Jatkuvaa: "Nyt ajankohtaista"	
Oma työ			Tarvittaessa		
Palkat ja edut		Neuvottelujen yhteydessä, 1 x vuodessa	Kehityskeskustelu	Intranet	Vakio-palsta
Vapaa-aika				Intranet	
Yhteinen keskustelu				Intranet	

RestelOppaan 2008.2 mukaan Cumulus Airportissa jatkuvaa henkilöstön kehittämistä ylläpidetään arkiviestinnän avulla erityisesti esimiehen ja alaisen välisten keskustelujen avulla, osastopalavereilla sekä päiväkirjaa ylläpitämällä. Intranetinä toimii RestelOnline, joka sisältää tietoa liittyen ketjun kaikkiin yksiköihin. Päivittäisessä arkiviestinnässä päiväkirjan lisäksi tärkeä viestinnän väline on ilmoitustaulu, jossa on ajankohtaista tietoa. Omien kokemustemme mukaan kaikki nämä ovat tärkeitä arkiviestinnän välineitä, jotka myös varmistavat jatkuvan perehdytyksen.

4 Opinnäytetyöprosessin eri vaiheet

Opinnäytetyöprosessin tärkeimpänä osana on perehdytysmateriaalin suunnittelu, laadinta ja kokoaminen. Seuraavissa kappaleissa kerromme opinnäytetyön vaiheista aloittaen tutkimusmenetelmän valinnasta ja toimintatutkimuksen sekä kvalitatiivisen tutkimuksen pääpiirteistä. Esittelemme prosessin suunnitteluvaiheen, toteutuksen sekä analysoimme perehdytysmateriaalin tuomaa lisäarvoa kohdeyrityksen toimintaan. Kerromme perehdytysmateriaalin kokoamisesta ja niiden sisällöstä sekä siitä, millä perusteella olemme valinneet oppaisiin tietoa.

Opinnäytetyömme toteutustapa on toiminnallinen. Opinnäytetöissä lopullisena tuotoksena on esimerkiksi portfolio, tietopaketti, kansio tai tapahtuma (Vilkkä & Airaksinen 2004, 51). Opinnäytetyömme lopullinen tuotos tulee olemaan perehdytysmateriaali sekä perehdytys suunnitelma perehdyttäjälle.

Aloittaessamme opinnäytetyötä Cumulus Airport oli Ramada Hotel Airport, mutta hotellin nimi ja sen konsepti muuttui helmikuussa 2010. Muutoksen yhteydessä kohdeyrityksemme otti käyttöön esimerkiksi uuden hotellijärjestelmän. Muutos vaikutti opinnäytetyöhömmöni niin, että teimme muutoksia perehdytysmateriaaliin. Muuttuvia asioita olivat esimerkiksi yrityksen konseptiin liittyvät asiat ja uusi hotellijärjestelmä. Lisäksi olemme hyödyntäneet Ramada Airportiin liittyviä lähteitä niistä tiedoista, jotka eivät muuttuneet hotellin nimen ja konseptivaihdoksen yhteydessä. Näitä asioita ovat esimerkiksi huonekuvaukset.

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Seuraavissa kappaleissa kerromme laadullisesta eli kvalitatiivisesta tutkimuksesta, joka on opinnäytetyössämme käytetty tutkimuslaji. Opinnäytetyön raportissa pohdimme kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä ja kerromme myös eri metodeista, joita opinnäytetyössä suosimme. Opinnäytetyössämme huomioimme kvalitatiivisen tutkimuksen eri piirteet tutkimusmenetelmissämme.

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on, että kohdetta pyritään tutkimaan laajasti kokonaisuutena ja todellisen elämän näkökulmasta. Tutkimukseen liittyy usein ihminen, jonka avulla tietoa kerätään, eikä apuna käytetä esimerkiksi mittausmenetelmiä. Tutkija hyödyntää usein omaa luottamustaan omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittavien kanssa. Opinnäytetyömme tärkeimpiä tavoitteita on löytää uusia tosiasioita, kuin todentaa jo olemassa olevia faktoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157, 160.)

Laadullisen tutkimuksen pääpiirteisiin kuuluu myös se, että tutkimuksessa suositaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille. Tällaisia metodeja ovat esimerkiksi teema-

haastattelu, osallistuva havainnointi, ryhmähaastattelut ja erilaisten dokumenttien ja tekstien analyysit. Opinnäytetyössämme käytämme näistä menetelmistä teemahaastattelua ja laadimme kyselyn vastaanotossa työskenteleville. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä olosuhteiden mukaisesti. Tapauksien ja aineiston käsittely tapahtuu ainutlaatuisesti ja sitä tulkitaan myös sen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 160.)

4.2 Suunnittelu

Suunnitteluvaiheen alussa päätimme, että haluamme tehdä opinnäytetyön hotelliliiketoimintaan keskittyen, sillä mielestämme emme ole opintojen aikana keskittyneet tähän aihealueeseen riittävästi. Suunnitteluvaiheessa käytimme apuna erilaisia ideointimenetelmiä, kuten ajatuskarttaa ja aivorihtä, sillä olemme kokeneet nämä hyväksi ideointimenetelmiksi. Meillä oli valmis kontakti silloiseen Ramada Hotel Airportiin ja lähdimme pohtimaan mahdollista yhteistyötä tämän hotelliyrityksen tai -ketjun kanssa.

Valitsimme kohdeyritykseksi Resteliin kuuluvan hotelliyrityksen Ramada Hotel Airportin, jossa toinen meistä työskentelee. Myöhemmin hotelli muuttui Cumulus Airportiksi. Ideointivaiheessa pohdimme mahdollisia kehittämisen kohteita hotellitoiminnassa, joihin voisimme paneutua. Päädyimme vastaanottohenkilökunnan perehdyttämiseen, sillä omien kokemustemme perusteella perehdytys on tärkeä osa toiminnan sujuvuutta ja koemme, että voimme vaikuttaa perehdytyksen sujuvuuteen kohdeyrityksessä.

Aloitimme opinnäytetyöprosessin määrittelemällä aiheen ja rajaamalla sen, jonka pohjalta tuotimme aiheanalyysin ja määrittelimme opinnäytetyöllemme riskit ja tavoitteet. Suunnittelimme aikataulun sekä jaottelimme toiminnan eri vaihteet, missä järjestyksessä tulemme työstämään opinnäytetyötä. Suunnitteluvaiheeseen kuului myös kyselylomakkeen alustava suunnittelu tietoperustaan perehtymisen jälkeen.

4.3 Teemahaastattelu ja kysely

Seuraavissa kappaleissa kerromme tutkintamenetelmistä, joita käytimme opinnäytetyön alkuvaiheessa. Tavoitteenamme oli tehdä selvitys perehdytyksen nykytilasta kohdeyrityksessä teemahaastattelun avulla ja löytää kehittämisen kohteita. Jotta saisimme monipuolisen näkökulman aiheesta, laadimme vastaanoton henkilökunnalle kyselylomakkeen (liite 1). Kysymykset laadimme apuna käyttäen tietoperustaa perehdytykseen liittyen. Myöhemmin analysoimme teemahaastattelusta ja kyselystä saamiamme tuloksia.

Haastattelimme hotellinjohtajaa käyttäen menetelmänä teemahaastattelua, koska se vastaa kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia. Määrittelimme aihepiirit haastattelulle ja halusimme luoda joustavan keskustelutilanteen, jossa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Teemahaastattelun pääpiirteitä ovat, että aihepiirit ovat tiedossa ja kysymykset eivät ole tarkkoja, vaan ne ovat muokattavissa. Teemahaastattelun avoimuutta korostetaan esimerkiksi keskustelun avausten, kysymysten ja dialogin kautta. (Hirsjärvi ym. 2007, 203.)

Teemahaastattelun aihepiireiksi olimme valinneet perehdytyksen nykytilanteen selvityksen ja sen kehittämisen kohteet. Haastattelimme hotellinjohtaja Hanna Niitynperää Cumulus Airportissa keväällä 2009 opinnäytetyöprosessimme alussa. Haastattelun perusteella hotellinjohtaja nosti esille muutamia asioita, joita hän koki tärkeiksi perehdyttämisessä sekä niitä asioita, joita hän toivoi meiltä perehdyttämisen kehittämiseksi. Haastattelun aikana päädyimme työstämään perehdytysmateriaalia. Keskustelimme myös sen sisällöstä ja siitä, kuinka yksityiskohtaista tietoa niissä tulisi olla.

Hotellinjohtajan haastattelusta kävi ilmi, että perehdytysmateriaalissa tulisi olla niitä asioita, joita asiakkaat kysyvät usein ja vastaukset näihin kysymyksiin. Perehdytysmateriaalin tulisi sisältää hotellin ja ketjun tiedot. Haastattelussa kävi myös ilmi, että perehdytyksessä nykyään käytettävä hotellin omaoikeus sisältyy esimerkiksi pelastussuunnitelman, turvallisuusinfon ja muita tärkeitä asioita, jotka voisi koota lyhyesti yksiin kansiin. Hotellinjohtajan mukaan perehdytysmateriaalissa tulisi myös olla henkilötietoluettelo, josta selviää hotellin liiketoimintaan vaikuttavia henkilöitä, kuten esimiehiä. Haastateltavamme oli myös sitä mieltä, että perehdytysmateriaalin tulisi olla apuna uuden henkilön kouluttajalle. Hotellinjohtajan mukaan perehdytysmateriaali voisi myös sisältää hotellijärjestelmän ohjeita sekä selvityksen siitä, mitä eri työvuorojen tehtäviin kuuluu.

Haastattelusta kävi ilmi, että hotellinjohtaja toivoi, että paneutuisimme perehdytysmateriaalin teossa siihen, kuinka toimitaan erikoistilanteissa. Hän mainitsi tilanteista erityisesti reklamaatioiden hoidon sekä lay over -tilanteet. Sovimme, että teemme näistä tilanteista selvityksen ja toimintaohjeistuksen perehdytysmateriaaliin.

Hotellinjohtaja toivoi, ettei tieto olisi liian yksityiskohtaista, sillä omalle ajattelulle tulisi jättää tilaa. Hänestä kuitenkin materiaalin kokoaminen oli hyvä idea, sillä nykytilanteessa tietoa on runsaasti, mutta se on hajanaista. Osa tiedosta on lisäksi vain kirjoittamatonta ja monet perehdytyksen olennaiset asiat ovat vain perehdyttäjän vastuulla hänen muistin varassa. Tämän koimme suureksi haasteeksi ja kehittämisen kohteeksi vastaanoton työntekijän perehdytyksessä, joten haastattelun lopuksi sovimme, että koostamme perehdyttämismateriaalit kahteen eri oppaaseen.

Laadimme vastaanoton henkilökunnalle kyselylomakkeen, koska Hirsjärven ym. (2007, 190-191.) mukaan kyselytutkimuksen avulla on mahdollista koota tehokkaasti ja laajasti tutkimusaineistoa ja esittää monia asioita. Koska vastaanoton henkilöstöllä kohdeyrityksessämme on erilaiset työajat ja työ on usein hyvin hektistä, haastattelujen käyttö tutkintamenetelmänä olisi ollut haasteellista. Kysely mahdollisti sen, että vastaajat pystyivät täyttämään lomakkeen silloin, kun siihen todella pystyivät paneutumaan ajan kanssa ja saimme laajoja vastauksia. Lomaketta täyttäessään vastaajat pystyivät syventymään aihekysymyksiin haastattelutilannetta paremmin. Käytimme aineistonkeruussa kyselymuotona kontrolloitua kyselyä. Koska jaoimme lomakkeet henkilökohtaisesti työpaikalla, kyselyn lajina on informoitu kysely. (Hirsjärvi ym. 2007, 190-191.)

Kyselyn avulla selvitimme, kuinka perehdytys tapahtui, mitä siltä olisi toivottu enemmän, missä asioissa koettiin epävarmuutta, miten tarpeelliseksi perehdyttäminen koetaan sekä miten itse toimitaan perehdyttäjänä. Kyselyn avulla selvitimme myös sitä, mikä vastaanoton henkilökunnan mielestä on haasteellista perehdyttämisessä, mitkä ovat tärkeimpiä asioita perehdytyksen alkuvaiheessa ja mikä heidän mielestään olisi hyvä perehdytysopas. Jaoimme kyselylomakkeet kaikille vastaanotossa työskenteleville, joista neljä vastasi kyselyyn. Yksi heistä toimii vuoropäällikkönä, yksi pääasiassa myyntipalvelussa ja kaksi vastaajista vastaanotossa, joista toinen harjoittelijana. Täten kyselyn vastaukset ovat eri näkökulmista. Toteutimme kyselyn syyskuun 2009 lopulla.

Kyselylomakkeen alussa kysyimme, kuinka työntekijä on perehdytetty työhönsä ja mitä he olisivat toivoneet enemmän perehdyttämiseltä. Suurin osa vastaajista oli lukenut jonkinlaista perehdytysmateriaalia, kohdeyrityksen päiväkirjaa, omavalvontakansiota sekä ketjun arvoja. Lisäksi perehdytys oli tapahtunut työvuoron aikana kaikilla vastaajilla ja työntekijät olivat käyneet tutustumassa hotellin eri alueisiin. Kaikki vastaajat toivoivat perehdyttämiseen materiaaleja käytännön asioista ja varausjärjestelmän käytöstä, esimerkiksi opasta, jossa kaikki tieto on yksissä kansissa. Vastauksista ilmeni, että tietoa on paljon ja hajanaisesti, eikä kaikkea tietoa ole kirjallisena. Myös se huomio tehtiin, että alussa oli vaikea muistaa asioita, joten kaivattiin opusta, josta asiat voisi helposti tarkistaa. Vastausten pohjalta havaitsimme tarpeen perehdytysoppaille.

Halusimme selvittää, missä asioissa työntekijät kokivat epävarmuutta työsuhteen alussa, jotta osaisimme poimia olennaisia asioita perehdytysoppaisiin. Vastaajat kokivat epävarmaksi turvallisuusasiat, puhelimeen vastaamisen, hintatiedot sekä tietämyksen hotellin tarjoamista palveluista. Yksi vastaajista koki varausjärjestelmän käytön epävarmaksi, koska ei ollut järjestelmään tutustunut aiemmin. Selvennämme yleiset toimintaohjeet ja -mallit tiivistettyihin oppaisiin, johon kaikki tutustuvat heti perehdytyksen alussa. Omavalvontakansion turvalli-

suusohjeet tuomme esille myös perehdytysoppaissa, jotta niiden tärkeys korostuisi perehdytysvaiheessa.

Seuraavaksi kysyimme vastaajien mielipidettä perehdytyksen tärkeyteen. Kaikki kokivat sen todella tärkeäksi. Perusteluina olivat muun muassa asiakaspalvelun laatu ja asiakasturvallisuus, erään vastaajan mukaan hyvä perehdytys takaa muille työntekijöille hyvät työskentelyolosuhteet ja ylipäätään se, ettei vastaanoton työtä pysty tekemään ilman perehdytystä. Yhden vastaajan mielestä perehdytys voi viedä aikaa, mutta se taatusti kannattaa. Vastausten perusteella kaikki vastaanoton työntekijät ymmärtävät perehdyttämisen tärkeyden ja sen, että siihen tulee panostaa hyvän asiakaspalvelun takia.

Vastaanotossa kaikki toimivat toistensa ja uusien työntekijöiden perehdyttäjinä, joten kyselylomakkeessa selvitimme myös sitä, kuinka vastaajat toimivat itse perehdyttäjänä. Vastaajat pyrkivät sanojensa mukaan toimimaan hyvänä esimerkkinä sekä perusteellisina työntekijöinä. Vastaajat toimivat apuna tarvittaessa, mutta eivät halua olla jatkuvasti vahtimassa ja puuttumassa toisen tekemisiin. Perehdytettävän annetaan mahdollisimman pian toimia itsenäisesti, sillä vastaajien mielestä parhaiten oppii käytännössä. Yksi vastaaja toivoi, että käytössä olisi opas tai vastaava, josta selviäisi, mitä perehdytettävälle on jo kerrottu ja mitä asioita on käymättä läpi. Näiden vastausten perusteella päätimme laatia myös perehdytys suunnitelman, johon kootaan lista perehdytettävistä asioista. Suunnitelmaan on helppo merkitä asiat, jotka on jo perehdytetty.

Pyysimme vastaajia nimeämään tärkeimpiä asioita, joihin uusi työntekijä tulee perehdyttää. Vastaajien mukaan aluksi perehdytyksen tulee keskittyä hotellin eri osastoihin ja palveluihin, konseptiin ja liikeideaan ja turvallisuusasioihin. Vastauksista kävi ilmi, että on tärkeää perehdyttää uudet työntekijät muun muassa varausten tekoon sekä asiakkaiden sisään- ja uloskirjaamiseen. Yksi vastaajista koki asiakkaiden huomioimisen tärkeimmäksi asiaksi, johon myös Restelillä on toimintaohje, jonka mukaan toimia.

Perehdyttämisen haasteina vastaajat kokivat muun muassa työn kiireellisyyden, perehdytettävän oma-aloitteisuuden ja rohkeuden. Lisäksi yhden vastaajan mielestä on vaikea arvioida, mikä on perehdytettävän aiempi osaaminen ja tietämys. Yksi vastaaja totesi, että moni perehdyttää samaa ihmistä ja jokainen opettaa asiat omalla tavallaan. Haasteelliseksi koetaan lisäksi se, että pieniä tärkeitä asioita on paljon, ettei kaikkea muista kertoa, eikä niitä voi kaikkea kerralla oppia. Tästä ilmenee, että perehdytys on haastavaa vastaanotossa, jossa ei ole perehdytys suunnitelmaa eikä perehdytysoppaita.

Hyvä perehdytysopas olisi vastaajien mielestä kaikenkattava sisältäen muun muassa käytännön asioita, kuten palvelut ja eri osastot. Oppaissa vastaajien mielestä tulisi myös olla turval-

lisuusohjeet, reklamaatio-ohjeistukset, liikeidea ja toimintatavat sekä perustiedot asiakaspalvelusta. Lisäksi toivottiin käytännönohjeita varausjärjestelmään liittyen.

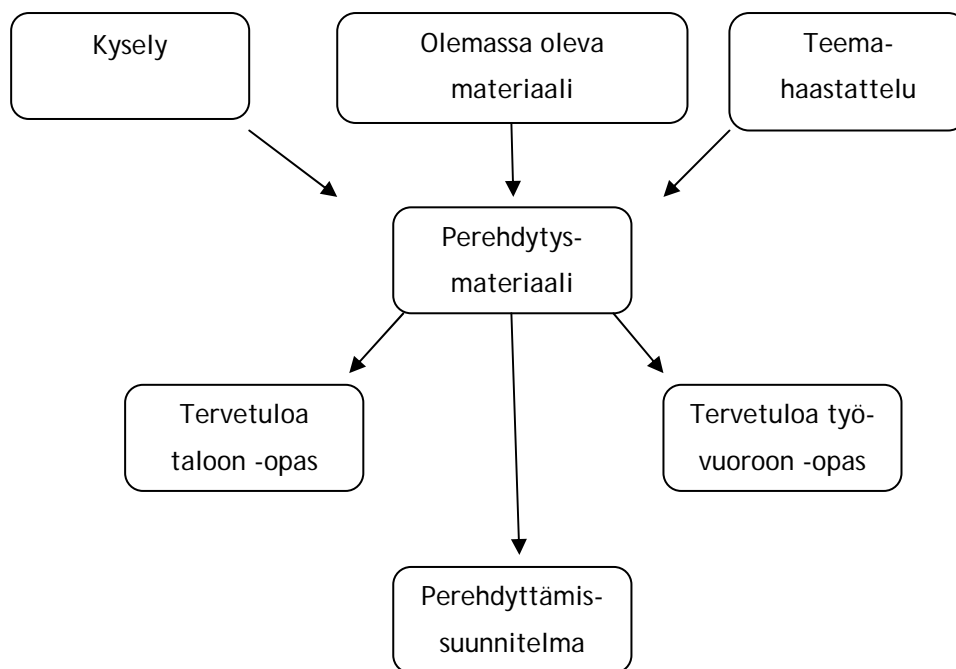
Kyselylomakkeista saamiemme tulosten perusteella löysimme monia kehittämisen kohteita ja tietoa perehdyttämisen nykytilanteesta. Vastausten pohjalta työstimme kaksi erillistä opasta jaotellen asiat käytännön asioihin sekä muihin yleisiin asioihin. Käytännön asiat kootaan Tervetuloa työvuoroon -oppaaseen ja muut asiat Tervetuloa taloon -oppaaseen. Koimme tämän hyväksi jaoksi, sillä työvuorossa käytännössä tarvittava tieto eroaa yleistiedosta, jota työsuhteen aikana tarvitsee. Lisäksi hotellinjohtajan haastattelun pohjalta päätimme työstää erityisesti perehdyttäjän avuksi oman materiaalin, joka toimisi tämän apuna perehdytettäessä eli perehdyttämissuunnitelman.

4.4 Perehdytysmateriaalin toteutus

Suunnittelu- ja haastatteluvaiheen jälkeen kartoitimme nykytilanteen perehdytysmateriaalien saatavuuden suhteen ja selvitimme, mitä perehdytysmateriaaleja kohdeyritykseltä ja ketjulta löytyy. Kartoitus tapahtui paikan päällä Cumulus Airportissa, jossa tutustuimme tämänhetkiseen kirjalliseen sekä sähköiseen perehdytysmateriaaliin. Lisäksi opinnäytetyöraportissa hyödynsimme tietoperustana perehdytykseen, työnopastukseen, palvelun laadun kehittämiseen ja hotelliliiketoimintaan liittyvää kirjallisuutta. Tietoperustaa löytyi runsaasti ja se oli helposti hyödynnettävissä opinnäytetyöraporttiimme. Se oli myös sovellettavissa perehdytysmateriaalia suunniteltaessa.

Laadittuamme kyselylomakkeen ja analysoimalla kyselyn tuloksia saimme selville perehdyttämisen nykytilanteen ja työntekijöiden kokemuksia perehdytyksestä kohdeyrityksen vastaanoton työtehtäviin. Pohdimme haastatteluista saamiemme tulosten pohjalta, mitkä ovat tärkeimmät kehittämisen kohteet ja mitä työntekijät kokevat tärkeäksi perehdyttämisessä ja aloimme työstää perehdytysmateriaalia.

Kyselyn tulosten perusteella totesimme, että tiedon voi jakaa selkeästi kahteen eri osaan, yleiseen tietoon liittyen hotellin liiketoimintaan ja ketjuun sekä käytännön asioihin, joita tarvitsee työvuoron aikana. Annoimme oppaille nimeksi Tervetuloa taloon - ja Tervetuloa työvuoroon -oppaat. Perehdytysmateriaali on tarkoitus antaa uudelle työntekijälle rekrytointivaiheessa, jotta hän ehtii tutustua perehdytysmateriaaliin ennen ensimmäistä työvuoroa. Seuraavissa kappaleissa kerromme oppaiden sisällöstä ja siitä, miten jaoin perehdyttämiseen liittyvän tiedon eri oppaisiin. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa on selkeytetty perehdytysmateriaalin synty ja siihen sisältyvät osat (kuvio 2).



Kuvio 2: Perehdytysmateriaalin synty

Perehdytysmateriaalin ensimmäisessä osassa eli Tervetuloa taloon -oppaassa keskityimme kohdeyrityksen toimintaan liittyvään yleistietoon, jota työntekijä tulee työsuhteen aikana tarvitsemaan. Aloitimme oppaan hotelliketjun esittelyllä ja sen arvoilla. Tämän lisäksi täsmensimme Restel-ketjun ja Cumulus Airportin liikeideaa ja sen asiakasryhmiä. Alussa kävimme läpi myös Cumuluksen toimintamallit, jotka hotelliketju on sille määritellyt. Jokaisen työntekijän tulee ne työsuhteen alussa sisäistää, jotta toiminta muiden ketjun yksiköiden kanssa on yhtenäistä. Jatkoimme oppaan kokoamista kertomalla hotellin eri osastoista eli myynti- ja kokouspalvelusta, ravintolasta sekä siivous- ja kiinteistöhuollosta, sillä vastaanotossa on mahdotonta työskennellä ilman tietoa hotellin muista osastoista.

Tervetuloa taloon -oppaassa esittelemme myös omavalvontakansion, käymme läpi turvallisuusasioita sekä sitä, mitä laadunvalvonta hotelliketjussa on ja miten sitä suoritetaan käytännössä vastaanottotyöhön liittyen. Tämän osion jälkeen keskitymme henkilöstöhallinnon asioihin kuten terveydenhuoltoon, palkkoihin, henkilöstöetuihin, jatkokoulutuksiin sekä käytännön tietoon siitä, kuinka usein esimerkiksi työvuorolistat julkaistaan ja henkilöstöpalavereja pidetään. Lopuksi esittelemme henkilötietoluettelon, joka sisältää nimilistan henkilöistä, jotka jokaisen vastaanotossa työskentelevän tulee tietää. Opas koottiin niiden asioiden perusteella, jotka ilmenivät teemahaastattelusta hotellinjohtajan kanssa.

Työvuoron aikana käytettävästä tiedosta kokosimme Tervetuloa työvuoroon -oppaan, jossa ensimmäisenä käymme läpi hotellin huonekuvaukset, kanta-asiakaskortit sekä kerromme ly-

hyesti hotellin erilaisista yöpymishinnoista. Tämän jälkeen käymme läpi vastaanoton työtehtäviä sen eri työvuoroihin jaoteltuna sekä esittelemme vastaanoton erikoistilanteita, joita ovat esimerkiksi reklamaatioiden hoito, lay over-tilanteet sekä ryhmät, joita haastattelussa hotellinjohtaja toivoi käytävän läpi.

Hotellijärjestelmä on vastaanoton yksi tärkeimpiä työvuoron aikana tarvittavia työkaluja. Tämän vuoksi Tervetuloa työvuoroon -oppaassa havainnollistamme Cumulus Airportissa käytettävän hotellijärjestelmä Hotellinxin perustoiminnoista, joita vastaanoton työvuorojen aikana tarvitsee. Näitä ovat esimerkiksi varauksen teko ja haku, lähtö- ja tulosepalvelut sekä lasutus. Esittelemme varausjärjestelmän perustoimintojen jälkeen hotelliketjun intranetin sekä hotelliketjun HelpDeskin.

Viimeiseksi osaksi Tervetuloa työvuoroon -oppaassa on koottu asiakkaiden useimmiten kysymiä asioita, joihin on hyvä tietää vastaukset heti kun vastaanottoon saapuu työskentelemään. Näitä ovat esimerkiksi hotellin eri osastojen aukioloajat, Internetin käyttö sekä lähellä sijaitseviin palveluihin liittyvä tieto. Kysymykset toistuvat jatkuvasti ja liittyvät samoihin asioihin ja niihin jokaisella vastaanoton työntekijällä tulee olla tarvittava tieto välittömästi, jotta palvelu olisi sujuvaa ja tehokasta. Nämä asiat tulivat ilmi kyselyiden tuloksista sekä haastattelusta hotellinjohtajan kanssa.

Aiemmin perehdytyksessä käytetty tieto on ollut usein jopa kirjoittamatonta. Tämä tarkoittaa tietoa, mikä välittyy vain suullisessa vuorovaikutuksessa työntekijöiden välillä. Perehdytysmateriaaliin olemme koonneet tietoa jo olemassa olevista tietolähteistä ja pyrkinneet kokoamaan sen sisältämiin oppaisiin myös sen tiedon, jota aiemmin on perehdytyksessä käytetty vain suullisesti. Olemassa olevat tietolähteet on ollut esimerkiksi RestelOpas ja omavalvontakansio, joita on aiemmin käytetty apuna perehdytyksessä. Suunnittelemastamme perehdytysmateriaalista on helppo perehtyä useisiin asioihin jo ennen kuin varsinainen perehdytys työvuoron aikana tapahtuu. Tämä helpottaa huomattavasti perehdyttäjän työtä ja edistää uuden työntekijän ammatillista kasvua.

Perehdyttämissuunnitelman toteutimme kahdessa eri osassa. Perehdyttäjän on hyvä tietää tärkeimpiä perehdyttämisen näkökulmia, joten työstimme perehdyttämissuunnitelman alkuun lyhyen teoriaosuuden liittyen siihen, mitä perehdytys on ja millainen on hyvä perehdyttäjä. Perehdyttämissuunnitelmassa suositellaan, että uudelle työntekijälle nimettäisiin tietty henkilö, joka vastaisi tämän perehdyttämisestä. Työstimme kaksi tarkistuslistaa, joista ensimmäinen toteutetaan uudelle työntekijälle heti tämän tutustuttua perehdytysmateriaaliin. Toinen tarkistuslista täytetään, kun työntekijä on työskennellyt kuukauden. Perehdyttämissuunnitelman teko perustui hotellinjohtajan toiveelle, sillä haastattelusta ilmeni, että perehdytysmateriaalista olisi apua perehdyttäjälle.

Ensimmäiseen tarkistuslistaan määrittelimme niitä asioita, joihin uusi työntekijä on perehtynyt itsenäisesti perehdytysmateriaalin avulla. Näitä asioita ovat esimerkiksi hotellin eri osastot ja niiden aukioloajat sekä muu yleistieto hotellin toimintaan liittyen, jota vastaanoton asiakaspalvelussa on välttämätöntä tietää heti ensimmäisessä työvuorossa. Toiseen tarkistuslistaan määrittelimme asioita, jotka tulee hallita, kun on työskennellyt vastaanotossa noin kuukauden ajan. Näitä asioita ovat esimerkiksi varausjärjestelmän käyttö, hotellin konsepti, reklamaatioiden hoitotavat, minibaarilistojen tarkistus sekä toiminta uhkatilanteissa. Tässä vaiheessa uuden työntekijän osaamisen tulisi olla syvempää. Perehdyttämissuunnitelman kokosimme kyselystä saamiemme tulosten perusteella. Perehdyttämissuunnitelman tarkistuslistoissa on myös paikat allekirjoituksille, jolla perehdyttäjä ja perehdytettävä vahvistavat tarkistuslistan asiat suoritetuiksi.

Kun perehdytysmateriaali oli työstetty lähes valmiiksi, olimme yhteydessä kohdeyritykseen ja toimitimme kaiken tuottamamme materiaalin perehdyttämisestä pääasiassa vastuussa oleville henkilöille eli hotellinjohtajalle ja vuoropäällikölle. Saimme heiltä rakentavaa palautetta, jonka otimme huomioon viimeistellessämme perehdytysmateriaalia. Erityisesti hotellinjohtaja toivoi materiaaliin enemmän omien kokemusten esiintuomista, joihin pyrimme paneutumaan viimeistelyssä. Kokonaisuudessaan palaute oli erittäin positiivista ja he kokivat työstämämme materiaalin hyödylliseksi apuvälineeksi perehdytyksessä.

4.5 Perehdytysmateriaalin käyttöönotto

Tärkeänä osana perehdytysmateriaalin toteutusta on sen käyttöönotto ja vastuun määrittely perehdytyksen toteutuksesta perehdytysuunnitelman mukaisesti. Päävastuu perehdytyksestä pysyy hotellinjohtajalla ja vuoropäälliköillä. Perehdytysmateriaali on toimitettu hotellinjohtajalle sähköisessä muodossa. Myös muut työntekijät jakavat vastuun uuden työntekijän perehdyttämisestä, joten kaikilla tulee olla tietämys perehdyttämissuunnitelmasta ja perehdyttämisen tavoitteista sekä toteutuksesta.

Kohdeyrityksessä perehdytysmateriaali tulee olemaan sähköisessä muodossa ja se tulostetaan uudelle työntekijälle aina työsuhteen tai -harjoittelun alussa. Perehdytysmateriaali on tallennettuna jokaisella vastaanoton päätteellä "Vastaanotto"-kansiossa, johon jokaisella vastaanoton työntekijällä on pääsy. Koska perehdytysmateriaali on sähköisessä muodossa, sitä on helppo muokata tarvittaessa. Vastuu perehdytysmateriaalin päivittämisestä on hotellinjohtajalla.

Perehdytysmateriaalista kerrotaan vastaanoton työntekijöille seuraavassa henkilöstöpalaverissa, jossa käydään läpi perehdytysmateriaalin sisältö ja perehdyttämissuunnitelman toteutus

sekä vastuhenkilöt. Tiedotettaessa perehdytysmateriaalin käyttöönotosta käydään myös läpi se, mistä materiaali on löydettävissä ja mahdollisuus päivittämiseen. Tällä varmistetaan jokaisen työntekijän tietämys uudesta perehdytysmateriaalista.

4.6 Analysointi

Seuraavissa kappaleissa pohdimme tekemämme perehdytysmateriaalin tuomaa hyötyä kohdeyritykselle. Koemme, että perehdytysmateriaali tuo osaamista ja varmuutta asiakaspalveluun uusille työntekijöille ensimmäisiin työvuoroihin. Ensimmäiseen työvuoroon tultaessa on näin runsaasti tietoperustaa ja palvelun laatu asiakkaalle on parempi. Työntekijä osaa esimerkiksi varautua useimmiten asiakkaiden esittämiin kysymyksiin, joita perehdytysmateriaalissa on käyty läpi ja osaaminen liittyen hotellin palveluihin on hyvä. Perehdytysmateriaalin avulla perehdyttävä tietää, mitä perehdytettävän tulisi jo tietää ensimmäisen työvuoron alussa ja voidaan keskittyä käytännön perehdytykseen työn ohella. Samalla voidaan kerrata niitä asioita, jotka perehdytettävälle ovat vielä epäselviä.

Haasteena laatimassamme perehdyttämissuunnitelmassa on sen toimivuus käytännössä. Työntekijöiden tulee ymmärtää perehdytyksen tärkeys ja sitoutua perehdytykseen. Hotellinjohtajan tai muun nimetyn henkilön on valvottava, että perehdytys tapahtuu sovitulla tavalla. Hotellinjohtajalla tulee olla vastuu siitä, että perehdytysmateriaali annetaan jokaiselle uudelle työntekijälle heti työsuhteen alussa, mielellään jo ennen ensimmäistä työvuoroa. Tässä vaiheessa tulisi myös huomioida perehdyttämissuunnitelman kulku ja nimetä perehdyttävä ja aikatauluttaa perehdytys. Muuten perehdytysmateriaalin tarkoitus ei toteudu, perehdyttäminen on tehotonta eikä kehity nykytilanteesta. Ilman perehdytysmateriaalia työntekijät voivat esimerkiksi joutua toistamaan jo mahdollisesti perehdytettyjä asioita ja se vaikuttaa kokonaisuudessaan vastaanoton tehokkuuteen. Tämä voitaisiin välttää myös sillä, että uudella työntekijällä olisi nimetty yksi perehdyttävä, jolla olisi päävastuu perehdyttämisestä.

Perehdytysprosessissa käytännön harjoittelussa olisi suositeltavaa, että vastaanotossa työskentelisi samanaikaisesti enemmän kuin yksi henkilö, jotta perehdyttävä voisi paneutua perehdyttämiseen. Kohdeyrityksen vastaanotossa työskentelee tällä hetkellä arkisin kaksi henkilöä, joista toinen hoitaa myyntipalvelua, joten perehdytys arkipäivisin toteutuu paremmin kuin muina ajankohtina. Iltaisin ja viikonloppuisin vastaanotossa työskentelee pääosin yksi henkilö, joten kiireisinä aikoina perehdytys voi olla haastavaa. Taloudellisista syistä henkilökunnan määrä on rajoitettua ja perehdytys voi tästä syystä kärsiä. Tämän vuoksi hyvä perehdytysmateriaali ja -suunnitelma ovat erityisen tärkeitä, jotta perehdytys onnistuisi jokaisen uuden työntekijän kohdalla.

Perehdyttämisprosessi kohdeyrityksessä voitaisiin aloittaa jo henkilöstöpalaverien yhteydessä, jossa käydään läpi tulevat työharjoittelijat ja työntekijät. Palaverissa olisi mahdollista nimetä perehdyttäjä, jonka jälkeen työvuorot suunniteltaisiin niin, että perehdyttäjä ja perehdytettävä sijoitettaisiin samoihin työvuoroihin. Tämä selkeyttäisi perehdyttämisprosessia siten, että uuden työntekijän aloittaessa hänellä olisi nimettynä perehdyttäjä, johon tämä voisi tukeutua.

Omien kokemustemme mukaan hyvällä perehdytyksellä voidaan kohdeyrityksessä edistää työmotivaatiota ja työhön sitoutumista niin perehdyttäjän kuin perehdytettävän kannalta. Tämän vuoksi perehdytys tulee suorittaa hyvin ja siihen tulee panostaa. Perehdytysmateriaali ja -suunnitelma mahdollistaa perehdytyksen ja asiakaspalvelun laadun kehityksen työympäristössä. Hyvä perehdytys vaikuttaa myös yrityksen imagoon ja antaa uudelle työntekijälle vaikutelman, että henkilöstö ja sen kehittäminen on yritykselle tärkeää.

5 Yhteenveto

Aloitimme opinnäytetyöprosessin laatimalla työn tavoitteet ja määrittelemällä sen tarkoituksen, joka oli Cumulus Airportin vastaanotossa työskentelevien perehdyttämisprosessin selkeyttäminen ja tehostus. Työssämme hyödynsimme tietoperustaa liittyen perehdytykseen, hotellin palveluliiketoimintaan, sisäiseen viestintään ja henkilöstön kehittämiseen. Yhteistyö kohdeyrityksen kanssa oli jatkuvaa ja tarjosi hyvät lähtökohdat opinnäytetyön teolle.

Jaottelimme opinnäytetyöprosessin eri vaiheisiin, jonka mukaan työstimme opinnäytetyön ja noudatimme suunnitelmaa työskentelyvaiheittain. Haasteina suunnitelmassa oli aikataulun pitäminen, jota muutimme useaan otteeseen. Alkuvaiheessa olimme määritelleet riskeiksi muuttuvat tilanteet hotelliliiketoiminnassa ja prosessin aikana kohtasimme näitä tilanteita. Myös nämä vaikuttivat opinnäytetyöprosessin etenemiseen.

Työstimme tietoperustan pohjalta perehdytysmateriaalin Cumulus Airportille, jonka tarkoituksena oli selkeyttää tämän hetkistä perehdyttämisprosessia. Restel-hotelliketjuun kuuluva Cumulus Airport sijaitsee Helsinki-Vantaan lentokentän läheisyydessä ja on suunnattu vapaa-ajan - ja työmatkustajille. Kohdeyrityksen toiminta perustuu Restelin määrittelemään konseptimalliin ja toimintaohjeisiin, jotka olemme ottaneet huomioon suunnitellessamme perehdyttämismateriaalia.

Lopputuotoksena tuotimme kohdeyritykselle perehdytysmateriaalin, joka sisältää kaksi eri osaa, Tervetuloa taloon - ja Tervetuloa työvuoroon -oppaat, sekä perehdyttämissuunnitelman. Analysoimme tuotostamme opinnäytetyön loppuvaiheessa, jolloin pohdimme perehdytyksen haasteita ja hyötyä kohdeyritykselle. Onnistuimme laatimaan kattavan materiaalin, jonka avulla kohdeyrityksen perehdytystä voidaan tehostaa.

Lähteet

- Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Helsinki: Restamark.
- Alén, J., Nenonen, C., Savola, T. & Uusimäki, L. 1997. Hotelli palveluiden tuottajana. Helsinki: Edita.
- Cumulus Airport. Viitattu 15.12.2009. http://www.cumulus.fi/hotellit/airport/fi_FI/airport/
- Cumulus. Edut ja kortit. Viitattu 15.12.2009. http://www.cumulus.fi/edut_kortit/fi_FI/edut_kortit/
- Cumulus. Cumulus-info. Viitattu 5.1.2010. http://www.cumulus.fi/cumulusinfo/fi_FI/yhtio/
- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restamark.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus.
- Hotel Bonus Club. Edut. Viitattu 6.5.2009. http://www.hotelbonusclub.com/edut/fi_FI/edut/
- Kangas, P. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus
- Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. 4. Painos. Helsinki: Talentum.
- Lepistö, I. 1992. Työpaikan aikuiskoulutus. Forssa: Painotalo Auranen.
- Ramada. Hotellitiedot. Viitattu 15.12.2009. http://www.ramada.fi/hotelli/fi_FI/hotellitiedot/
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2005. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. 5. painos. Helsinki: Restamark.
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2007. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. 2. painos. Helsinki: Restamark.
- Restel. Viitattu 11.5.2009. <http://www.restel.fi/>
- Restel. Hotelliketjut. Viitattu 15.12.2009. http://restel.fi/hotellit/fi_FI/hotellit/
- Restel. Tapahtumaravintolat. Viitattu 11.5.2009. <http://www.tapahtumaravintolat.com/esittely.cfm?site=ea>
- Restel Omavalvonta.
- RestelOpas 2008.2.
- Restel. Ravintolat. Viitattu 11.5.2009. <http://www.restel.fi/ravintolat.cfm?switch=fin>
- Rissanen, R., Sääsä, K., Vornanen, J. 1996. Uudistuvat organisaatiot. Pieksämäki: Kirjapaino Raamattutalo.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Kuviot

Kuvio 1: Asiakkaan palvelemiseen liittyvät työvaiheet (Rautiainen & Siiskonen 2007, 111.)	12
Kuvio 2: Perehdytysmateriaalin synty	27

Taulukot

TAULUKKO 1: Arkiviestinnän suunnitelma sisäiseen viestintään (Juholin 2001, 91.). 20

Liitteet

Liite 1: Kyselylomake.....	37
Liite 2: Tervetuloa taloon -opas	38
Liite 3: Tervetuloa työvuoroon -opas	53
Liite 4: Perehdyttämissuunnitelma.....	77

Liite 1: Kyselylomake

Hei,

Olemme tekemässä Laurea-ammattikorkeakouluun opinnäytetyötä. Aiheenamme on perehdytysuunnitelma hotellin vastaanotossa työskenteleville. Haluaisimme saada mielipiteitänne aiheeseen liittyviin kysymyksiin. Olisimme kiitollisia, jos ehtisitte vastata sunnuntaihin 27.9.2009 mennessä lomakkeen kysymyksiin ja palauttaa vastauksenne Niinan lokeroon.

Terveisin Niina ja Laura

1. Kerro omin sanoin miten sinut on perehdytetty työhösi?
2. Mitä olisit toivonut enemmän perehdyttämiseltä? Esim. materiaaleja?
3. Missä asioissa olit epävarma kun aloitit työsi? Missä asioissa osaamisesi oli heikompaa? (varausjärjestelmän käyttö, asiakaspalvelu, itsevarmuus, puhelimeen vastaaminen, paloturvallisuus ja muut turvallisuusasiat...)
4. Miten tarpeelliseksi koet perehdyttämisen työssäsi ja miksi
5. Miten toimit itse perehdyttäjänä?
6. Nimeä tärkeimpiä asioita, mihin uusi työntekijä tulisi perehdyttää ensimmäisenä.
7. Minkä koet haasteelliseksi perehdyttämisessä?
8. Millainen olisi mielestäsi hyvä perehdytysopas ja mitä siinä tulisi olla?

Liite 2: Tervetuloa taloon -opas



TERVETULOAA TALOON

Sisällys

1	Restel-ketju	40
2	Cumulus Airport	42
3	Liikeidea	43
4	Toimintamallit	44
5	Asiakasryhmät	46
6	Myyntipalvelu	47
7	Kokouspalvelu	47
8	Ravintola	48
9	Siivous- ja kiinteistöpalvelut	48
10	Omavalvontakansio	48
11	Laadunvalvonta	49
12	Turvallisuus	49
13	Pelastussuunnitelma	50
14	Työvuorolistat	50
15	Henkilöstöpalaverit	50
16	Henkilöstöedut	51
17	Työterveydenhuolto	51
18	Palkat	51
19	Jatkokoulutukset	51
20	Henkilötietoluettelo	52

1 Restel-ketju

Restel on Suomen johtava hotelli ja ravintola-alan yritys. Ketjuun kuuluu 47 hotellia ja 262 ravintolaa. Restelin hyvän palvelun hotellivalikoimasta löytyy majoitusratkaisut niin vapaa-ajan asiakkaille kuin kokous- ja liikematkustajille. Restelin laaja ravintolavalikoima tarjoaa monipuolisen kattauksen erityyppisiä ravintolamaailmoja.

Cumulus Airport on osa Restel- ketjua, johon kuuluu ravintoloita ja kansainvälisiä hotelliketjuja. Hotelliketjuun kuuluu 46 eri hotellia: Cumulus- ja Rantasipi-hotellien lisäksi kansainväliset hotelliketjut Holiday Inn sekä Crown Plaza. Restel-ketjuun kuuluu myös Hotelli Seurahuone Helsinki sekä Ikaalisten kylpylä.

Resteliin kuuluu myös lähes 300 ravintolaa kuten esimerkiksi ketjut Huviretki, Martina sekä Golden Rax Pizzabuffet. Ketjuun kuuluu niin iltaravintoloita, ruokaravintoloita kuten pubejakin. Ketjuun kuuluu myös monia tapahtumaravintoloita kuten Linnanmäen ravintolat, Hartwall Areena, Helsingin Jäähalli ja Finnair Stadium.

Ketjun arvot

Restelissä halutaan toimia toteuttamalla tiettyjä, käyttämällä kaikille yhteisiä perusasioita, joita kutsutaan arvoiksi. Arvot kertovat asioista, joita pidetään erityisen tärkeinä Restelin toiminnassa.

Meillä on oikeat ihmiset, ylivoimainen osaaminen ja tekemisen kyky

Restelin vahvuus on osaavissa ihmisissä, joilla on kyky ja halu toimia oikein toteuttajakuvauksen mukaisesti sekä onnistua tehtävässään asiakkaiden hyväksi. Toimintamalli-

en hallinta, terve itseluottamus ja tarmokas yrittäminen takaavat menestymisemme nyt ja tulevaisuudessa.

Toimimme aina kysyntälähtöisesti asiakkaan parhaaksi – erityisesti pienissä asioissa

Menestyäksemme täytämme pienissäkin asioissa asiakkaamme tarpeet ja odotukset kaikissa palvelutilanteissa sekä ilahdutamme hänet kaikissa työsuorituksissamme.

- Asiakkaan huomiointi ja ilahdutus ylittämällä tämän odotukset joka tilanteissa
- Asiakkaan arkiongelmien hoito tehokkaasti ja ystävällisesti

Myyimme joka tilanteessa

Tehtävämme on myydä kaikille asiakkaille palvelutapahtuman kaikissa vaiheissa.

- Vastaanotossa hotellin eri palveluiden myynti mm. ravintola- ja kokouspalvelut, pidempiaikainen pysäköinti, aula- ja minibaarituotteiden myynti, Hotel Bonus Club-jäsenyys, eri huoneluokat (superior, lisävuoteelliset huoneet), erilaiset majoituspaketit

Olemme tehokkaimpia alallamme

Tekemällä omassa työssämme asiat oikein, sovitulla tavalla laadukkaasti ja kustannuksia säästäen kannamme vastuumme yrityksemme kannattavuudesta sekä saavutamme alan parhaan tuloksen.

- Lisämyynnin tekeminen vastaanotossa

Keskitymme johtamisessa toimintamallien toteuttamiseen ja seurantaan

Johdamme johtamisen toimintamallin mukaan perehdyttäen toimintamalleihin, avustan toimintasuunnitelmien tekemisessä sekä seuraten ja antaen palautetta niiden toteutumisessa.

- Hotellissa toimitaan Cumuluksen toimintamallien mukaan ja jokainen työntekijä täyttää toimintasuunnitelman omaan toimintaansa liittyen säännöllisesti. Toimintasuunnitelmat käydään läpi esimiehen kanssa.

Teemme yhdessä sovittun tuloksen – autamme kollegaa ja alaista onnistumaan työssään

Restelin kehityksen ja tuloksenteon voima on toistemme arvostamisessa ja yhteistyössä – omassa yksikössä ja yksiköiden kesken. Ketään ei jätetä ongelmiseen yksin. Kun omat vahvuudet eivät riitä, hyödynnämme rohkeasti muiden osaamista. Annamme välittömästi palautetta ja havaitsemistamme onnistumisista ja virheistä auttaaksemme kollegaa ja alaista onnistumaan työssään.

- Oman talon henkilökunnan lisäksi apua voi saada myös muista ketjun yksiköistä

2 Cumulus Airport

Restel-ketjuun kuuluva Cumulus Airport on konseptiltaan vapaa-ajan ja liikematkustajille suunnattu hotelli, joka sijaitsee Helsinki-Vantaan lentokentän välittömässä läheisyydessä. Hotellin palveluihin kuuluu 291 huonetta, joka ovat 1-2 hengen huoneita, joissa huoneissa on myös lisävuodemahdollisuus. Osissa huoneita kiinteä lisävuode. Huonekategoriat ovat standard, economy ja superior. Hotellin palveluihin kuuluu huoneiden lisäksi mm. kokoustiloja, ravintola, kuntosali ja Business Room. Cumulus Airportin kohderyhmään kuuluvat vapaa-ajan matkustajat ja liikematkustajat.

Cumulus on konseptiltaan suomalainen, moderni, kodikas, lähellä ihmisiä ja aina kaupungin keskustassa oleva hotelli. Cumuluksen asiakasryhmiin kuuluu työnsä vuoksi matkustavat, kaupunki- ja tapahtumalomalaiset, harrasteryhmät, YkkösBonus- ja Hotel Bonus Club-asiakkaat ja perheet. Cumuluksen tunnusomaisia piirteitä ovat hyvä yöpyminen, kodikas ihmisläheinen ilmapiiri jonne on helppo tulla, asiakkaiden palvelu hymyillen, sekä raikas, nuorekas, sporttinen, uusiutuva ympäristöstä ja eettisistä asioista huolehtiva.

Cumulus-ketjun tuotteisiin kuuluu Cumulus-huone, Cumulus-aamiainen, YB- ja HBC-tuotteet, asiakaslähtöiset oheispalvelut, helposti ostettavat viihde- ja kaupunkilomapaketit, kysyntälähtöiset vaihtuvat majoituspaketit Hotellimaailmasta, sekä Cumuluskokoustuote ja sauna.

3 Liikeidea

Restelin toiminnan ja asiakaspalvelun ytimenä on liikeidea, jonka sisältönä on asiakas- ja tuotekuvausten sekä tunnusomaisten piirteiden lisäksi toimintamalleja. Restelissä toimitaan suurilla markkinoilla palvelen mahdollisimman laajoja asiakasryhmiä. Cumuluksen liikeideana on tarjota asiakkaalle hyvä yöpyminen kodikkaassa ympäristössä.

Liikeideaan kuuluva erottava tekijä varmistaa, että asiakas erottaa Restelin hotellikonseptit toisistaan ja kilpailijoista. Erottavana tekijänä on suomalainen, moderni, kodikas, lähellä ihmisiä ja aina kaupungin keskustassa oleva hotelli. Irtiottotekijänä on tervehtiä lähestyvää asiakasta ystävällisesti hymyillen. Tämä kertoo tekemisen, joka tehdään joka päivä paremmin kuin kilpailijoilla ja se toteutuu toimintamallin ”Palvelem-

me jokaista hymyillen ja reippaasti kuin tuttavaa saapumisesta lähtöön” ja ”Kodikas ilmapiiri, jonne on helppo tulla ja olla” toteutuksen kautta.

4 Toimintamallit

Kaikkien toimintamallien toteutus suunnitellaan ja varmistetaan toimintasuunnitelman avulla. Toimintamallit ovat niitä asioita, jotka toteutetaan jokaisen asiakkaan kohdalla tietyllä sovitulla tavalla. Toimintamalleilla toteutetaan konseptissa määritellyt asiat.

Jokainen resteliläinen tekee oman henkilökohtaisen toimintasuunnitelman, johon kirjataan ne konkreettiset tekemiset, joilla toimintamallit toteutetaan. Toimintasuunnitelmien pohjalta käydään palautekeskustelut kaksi kertaa vuodessa työntekijän ja esimiehen kesken. Palautekeskustelut ovat molemminpuolisia luottamuksellisia keskustelutilaisuuksia. Ensimmäinen palautekeskustelu käydään keväällä, missä sovitaan toimintamalleihin liittyvät käytännön tekemiset, joita työntekijä sitoutuu noudattamaan työssään. Syksyllä käydään toinen palautekeskustelu, missä käydään läpi keväällä tehdyt suunnitelmat, ja katsotaan miten työntekijä on onnistunut niitä toteuttamaan työssään.

Restelin laatimien Cumuluksen toimintamallien mukaan toiminnot on jaettu neljään osaan:

Hyvä yöpyminen

- Huolehdin, että sänky viestii huolenpidosta toimintaohjeiden mukaisesti
 - Huolehdin, että sänky ja vuodevaatteet ovat kunnossa sekä puhtaat ja ehjät
 - Huolehdin, että yöpöydän valaistus mahdollistaa lukemisen vuoteessa
- Huolehdin, että huone ja kylpyhuone ovat siisti, raikkaat ja varustukseltaan ketjun toimintaohjeen mukaiset

- Huolehdin, että huone ja kylpyhuone on siivottu ja tuuletettu sovitusti
- Varmistan huoneiden tasaisen kierron
- Huolehdin, että huoneita tarkistetaan säännöllisesti
- Huolehdin, että hotelliasiakkaan aamiainen toteutuu toimintaohjeen mukaisesti
 - Huolehdin, että savuton aamiainen on katettu ja ovet avataan 5 min. ennen ilmoitettua aikaa
 - Huolehdin, että aamiaisen sisältö ja esille laitto ovat ketjun toimintaohjeen mukaiset
 - Kerron asiakkaalle check-in vaiheessa aamiaisen tarjoiluajan ja paikan
 - Huolehdin, että aamiaisella kodikkaan tunnelman luo vuodenajan mukainen somistus

Kodikas ilmapiiri, jonne on helppo tulla ja olla

- Huolehdin, että asiakas voi joka päivä nauttia kodikkaan ilmapiirin mukaisista tuotteista ja palveluista
 - Kysyn HBC-korttia aina kotimaiselta asiakkaalta huonevarauksen yhteydessä mikäli kyseessä ei ole kokous- tai ryhmäasiakas tai lomahinta
 - Huolehdin, että HBC-asiakas saa aina etunsa ja hänelle majoituskortti on valmiina
 - Huolehdin, että omat tuotteet tunnetaan ja niitä myydään aktiivisesti
 - Huolehdin, että hotellimme henkilökunta luo iloisen ja kodikkaan ilmapiirin omalla käytöksellään
 - Huolehdin, että asiakassitouttamissuunnitelma toteutetaan sovitusti
- Huolehdin, että vastaanoton tiskillä ja hotellin aulassa ovat sesongin mukaiset somisteet ja sovitut tavarat toimintaohjeiden mukaisesti
 - Huolehdin, että aulassa ja vastaanoton tiskillä on toimintaohjeen mukainen varustus
 - Huolehdin, että sesongit näkyvät somistuksessa vastaanoton tiskillä ja aulatilissa
 - Huolehdin, että hotellin ravintolan YkkösBonus –tarjoukset ovat esillä aulassa

Palvelemme jokaista asiakasta hymyillen ja reippaasti kuin tuttavaa saapumisesta lähtöön

- Otan jokaisen saapuvan asiakkaan vastaan tuttavallisesti hymyillen
 - Tervehdin lähestyvää asiakasta aina hymyillen ja kohteliaasti silmiin katsoen puhe-etäisyydeltä (n. 3 m)
 - Olemukseni on siisti ja työasuni yksiköittäin yhtenäinen ja työasussa on nimikyltti
 - Tunnen hotellimme ja paikkakunnan muiden Restelin yksiköiden palvelut ja myyn niitä aktiivisesti
 - Palvelen puhelimesta toimintaohjeen mukaisesti

- Teen huonevarauksen toimintaohjeen mukaisesti
 - Huonevarausta ottaessani teen lisämyyntiä: superiorhuone (jos on), lisäyö, lisävuode, Hotel Bonus Club –kortti tai muut tuotepaketit
 - Osaan kertoa asiakkaille lähimmät parkkipaikat ja opastan niiden käytössä

Erottavan tekijän tuotteiden ja palveluiden tekemiset

- Hyvä yöpyminen kodikkaassa Cumuluksessa
 - Kaikkia asiakkaita tervehditään aina ensin suomeksi ja huolehditaan, että kaikki viestimme ovat myös suomeksi
 - Tyynyinfo
 - Arkiaamiaisen "Ota mukaan"-kahvi
- Merkkipäiväasiakkaiden huomiointi

5 Asiakasryhmät

Cumulus Airportin pääasialliset asiakasryhmät ovat vapaa-ajanmatkustajat sekä kotimaiset ja kansainväliset liikematkustajat. Lentokentän läheisyyden vuoksi hotellissa asuu paljon asiakkaita, jotka ovat esimerkiksi lähdessä loma- tai liikematkalle tai tulossa lentäen Suomeen. Hotellilla on myös paljon kokousasiakkaita helposti saavutetta-

van sijainnin ja hyvien kulkuyhteyksien takia. Suurena asiakasryhmänä hotellissa voi mainita myös lentoyhtiöiden ”lay-over”-asiakkaat eli leiskat.

6 Myyntipalvelu

Arkipäivisin vastaanoton yhteydessä toimii myyntipalvelu, joka vastaa pääasiassa kokous- ja ryhmävarausten hoidosta. Myyntipalvelu on tiiviissä yhteistyössä esimerkiksi hotellipäällikön ja Revenue Managerin kanssa, kun määritellään esimerkiksi hintoja ryhmille.

7 Kokouspalvelu

Monipuoliset kokoustilat, ajanmukaiset kokousvälineet sekä ystävällinen henkilökunta ovat Cumulus Airportin kokouspalvelun perusta. Hotelli tarjoaa erikokoisia kokoustiloja hyvien kulkuyhteyksien varrella lentokentän läheisyydessä. Hotellissa on uudistetut kokoustilat, joista neljä sopii jopa 16 henkilön kokouksiin ja kolme alle kuuden henkilön ryhmille. Kokouspaketit sisältävät kahvituksen ja kokouslounaan. Hyvät paikoitustilat ja maksuton lentokenttäyhteys ovat myös kokousvieraille tärkeä kriteeri valittaessa kokouspaikkaa. Vastaanoton rooli kokouspalvelussa on vastaanottaa kokousvieraat, luovuttaa kokoustilan avain heille sekä ohjata vieraat oikeaan tilaan. Myös kokoustilaan tilatut palvelut mm. aamukahvit ja mahdollinen lounasaika vahvistetaan kokousvieraiden saapuessa ensimmäistä kertaa vastaanottoon. Vastaanotto on tiiviissä yhteydessä ravintolaan, joka huolehtii kahvituksesta ja lounaan järjestämisestä.

8 Ravintola

Cumulus Airport- hotellissa sijaitsee ravintola Huviretki. Ruokalistalta löytyy kansainvälisiä herkkuja, ajankohtaisia kausituotteita sekä perinteisiä suomalaisia klassikoita. Ravintolan aamiainen tarjoillaan maanantaista keskiviikkoon klo 5.00–10.00 ja torstaista sunnuntaihin klo 04.00–10.00. Lounas on maanantaista perjantaihin klo 11.00–14.00 ja illallinen ma-la klo 18.00–23.30 ja sunnuntaisin klo 18.00–22.30.

9 Siivous- ja kiinteistöpalvelut

Hotelli on ulkoistanut osan palveluistaan, kuten siivous- ja kiinteistöpalvelut SOL:lle.

10 Omavalvontakansio

Omavalvontakansio sijaitsee vastaanotossa ja se sisältää erilaisia ohjeita. Omavalvontakansioon tulee tutustua hyvin työsuhteen alussa. Se sisältää mm. tietoa siitä, kuinka omavalvontaa tulee suorittaa mm. elintarvikkeisiin, tupakkaan, alkoholin ja sen anniskeluun liittyen. Lisäksi omavalvontakansio sisältää tiedot Restelin ”puhdasta ja ehjää”-toimintamallista. Omavalvontakansiossa on myös reklamaatio-ohjeistus ja hyvitysperiaatteet. Lisäksi omavalvontakansiossa on runsaasti turvallisuusohjeita, joita erilaisissa tilanteissa voi työvuoron aikana tarvita. Kansio sisältää myös hotellin ympäristösuunnitelman. Kansion tulee sijaita aina vastaanotossa, sillä esimerkiksi hygieniaviranomaiset voivat tehdä tarkastuskäyntejä ilmoittamatta ja tarkastaa hotellin suorittamaa omavalvontaa.

11 Laadunvalvonta

Laatua valvotaan säännöllisesti mm. erillisten tarkastuskäyntien ja –soittojen eli laadunmittausten kautta, jotta toiminta olisi toimintamallien mukaista. Tarkastajat suorittavat laadunvalvontaa säännöllisesti, eivätkä erikseen ilmoita suorittavansa tarkastusta. Tämänkin vuoksi on tärkeää toimia aina toimintaohjeiden mukaisesti jokaisen asiakkaan kohdalla. Laadunmittausten lisäksi esimiehet seuraavat päivittäin toimintamallien toteutumista.

12 Turvallisuus

Restelissä turvallisuus on jokaisen työntekijän vastuulla. Jokainen vuorovastaava huolehtii ja on vastuussa turvallisuudesta ja lakien toteutumisesta työvuoronsa aikana. Jokaisessa yksikössä on esimies, joka vastaa koko yksikön turvallisuudesta. Turvallisuuteen liittyvistä asioista ja rutiineista, kuten rahojen käsittely, ei tule kertoa asiattomille henkilöille. Turvallisen työympäristön luomista varten on tehty yhteiset pelisäännöt, yrityksen sisäiset toimintatavat ja ohjeet. Turvallisuusohjeista tärkeimmät ovat ”Henkilöstön turvaohje” ja ”Turvallisuussuunnitelma”. Näissä ohjeissa on kerrottu miten ongelmia ennaltaehkäistään ja miten niiden toteutuessa toimitaan. Turvallisuusasiat on esitelty tarkasti omavalvontakansiossa. Uhkatilanteissa ovat apuna Securitaksen turvanapit (tarkista perehdyttäjältä, mistä ne löytyvät. Toinen turvanappi on kassan lähellä ja toinen on mukana kannettava turvanappi).

13 Pelastussuunnitelma

Palon syttyessä:

- Pelasta** vaarassa olevat ihmiset
- Sammuta** lähimmällä alkusammuttimella
- Hälytä** palokunta/ambulanssi 112 (Hotellissa on automaattinen paloilmoitinlaite)
- Rajoita** palo sulkemalla ovet ja ikkunat
- Opasta** palokunta paikalle

Kts. Oma-ohjeistuksesta tarkempi toimintaohjeistus.

14 Työvuorolistat

Työvuorolistat tehdään kolmen viikon jaksoissa. Työvuorotoiveet voi merkitä työvuorotoivevihkoon, joka sijaitsee myyntipalvelun ilmoitustaulun läheisyydessä.

15 Henkilöstöpalaverit

Kuukausittain pidetään vastaanoton henkilökunnalle henkilöstöpalaveri, johon vastaanoton työntekijät, hotellinjohtaja ja usein myös hotellin Revenue Manager osallistuvat. Henkilöstöpalavereissa käsitellään mm. hotellin taloudellista tilannetta, kampanjoita, hintoja ja muita ajankohtaisia asioita.

16 Henkilöstöedut

Kilpailukykyisen ja kannustavan palkkauksen lisäksi Restel tarjoaa henkilöstölleen monipuolisia henkilöstöetuja. Henkilökunta saa alennusta Restelin omista ravintoloista, hotelleista sekä Lähikaupan (Siwa ja Valintatalo) myymälöistä. Restelillä on myös kattava työterveyshuolto ja resteliläiset kuuluvat Tradekan Sairauskassaan, joka maksaa korvausta lääkärintakuista, lääkkeistä ja silmälaseista. Restel tukee myös henkilöstön liikunnallisia harrastuksia. Henkilöstön sairauskassamaksu peritään automaattisesti palkanmaksun yhteydessä.

17 Työterveydenhuolto

Cumulus Airportin vakituisille työntekijöille on ilmainen työterveydenhuolto VITA Terveyspalvelut Oy. Työsuhteen alussa jokaiselle työntekijälle suoritetaan työhöntulotarkastus.

18 Palkat

Palkanmaksun edellytyksenä on, että työntekijä on käynyt lääkärissä työhöntulotarkastuksessa. Palkka maksetaan kaksi kertaa kuukaudessa työvuorolistan toteutuneiden tuntien mukaan.

19 Jatkokoulutukset

Restel on hyvin menestyvä ja koko ajan laajeneva konserni, joka panostaa henkilöstön koulutukseen. Osaava ja sujuva asiakaspalvelu on yksi Restelin menestyksen kulmaki-

viä. Restel tarvitsee jatkuvasti lisää kehityskelpoisia ja oikean palveluasenteen omaavia asiakaspalvelijoita ja esimiehiä.

Restelillä on oma koulutusyksikkö, Restel Business School, joka valmentaa Restelin kaikki esimiehet. Koulutusyksikössä on useita erilaisia koulutusohjelmia, joilla autetaan henkilöstöä ja esimiehiä onnistumaan nykyisissä ja tulevaisissa työtehtävissään. Vuosittain eri esimiesvalmennuksen suorittaa noin 100 resteliläistä, joista valitaan uudet vuoropäälliköt, hotelli- ja ravintolapäälliköt sekä alue- ja ketjujohtajat.

20 Henkilötietoluettelo

Cumulus hotellinjohtaja Hanna Niitynperä

Ravintolapäällikkö Susanna Åström

Keittiöpäällikkö Antti Isoniemelä

Hotelliemäntä Sari Heikkinen (SOL)

Vantaan alueen Restel-hotellien aluejohtaja Enrico Battilana

Restel toimitusjohtaja Ralf Sandström

Liite 3: Tervetuloa työvuoroon -opas



TERVETULOA TYÖVUORROON

Sisällys

1	Huonekuvaukset	55
2	Kanta-asiakaskortit.....	57
3	Hinnat	58
4	Vastaanoton tehtävät.....	58
4.1	Käytännön ohjeita.....	59
4.2	Aamuvuoro	60
4.3	Iltavuoro	61
4.4	Yövuoro	61
5	Vastaanoton erikoistilanteet	62
5.2	Layover/Leiska	63
5.3	Ryhmät.....	65
6	Hotellinx	65
6.1	Varauksen teko	66
6.2	Varauksen haku	67
6.3	Check-in	67
6.4	Check-out.....	68
6.5	Laskutus.....	68
7	Restel-Online.....	69
8	Help Desk	69
9	Usein kysyttyä.....	70
9.1	Ravintola.....	70
9.2	Internet	70
9.4	Kuntosali ja sauna.....	71
9.5	Lentokenttäyhteydet	72
9.6	Pesulapalvelut	73
9.7	Silityshuone	73
9.8	Jääpala-automaatit	73
9.9	Pysäköinti.....	74
9.10	Lähellä sijaitsevat palvelut.....	75

1 Huonekuvaukset

- Huoneita yhteensä 291 kpl
- 1 hengen huoneita 101 kpl
- 2 hengen huoneita 174 kpl
- 3 hengen huoneita 13 kpl
- 4 hengen huoneita 3 kpl

- Standard-huoneita 263 kpl
- Superior-huoneita 28 kpl
 - Tilavat ja rauhalliset huoneet, joissa leveät vuoteet, housuprässi, kylpytakki sekä vedenkeitin kahville ja teelle
- Savuttomia huoneita 242 kpl
- Tupakoiville huoneita 49 kpl
- Huoneita liikuntarajoitteisille 4 kpl
- Lastensänkyä 0-2 -vuotiaalle

Huonevarustus

- TV (17 kanavaa)
- Radio (4 asemaa)
- Minibaari osassa huoneita
- Maksullinen elokuvakanava
- Hiustenkuivain
- Puhelin

- ADSL (Quadrica) ja WLAN (Sonera Homerun) – laajakaistayhteydet
- Kylpyhuone suihkulla
- Parkettilattia
- Tyynymenu

Muut palvelut

- Autotalli hotellissa (16e/yö, 60e/vko, 110e/2vko)
- Pysäköintipaikkoja, joissa osassa sähköpistokepaikkoja (sis. majoituksen hintaan sekä myös ravintola- ja kokousvieraille pysäköinti maksuton. Pidempiaikainen pysäköinti hotellivieraille hotellin piha-alueella 29e/vko ja 55e/2vko).
- Hissi
- Pesulapalvelu
- Silityshuone
- Tallelokerot vastaanotossa
- Maksuton ADSL yhteys
- Langaton internetyhteys: Sonera Homerun (maksuton)
- Huoneissa Genesis Internet-järjestelmä
- Cumulus Fitness Center
- Business Room
- Ravintola Huviretki
- Huonepalvelu ravintolan aukioloaikoina

2 Kanta-asiakaskortit

Restelin kanta-asiakasjärjestelmä on YkkösBonus, johon liittyminen on ilmaista. Raharvoista bonusta kertyy jokaisesta ostoksesta, joka kertyy aina 12kk:n ajan. Ykkös-Bonus -järjestelmä on suunnattu vapaa-ajan matkustajille. Hotellissa on omat Ykkös-Bonus -hinnat ja tarjoukset, joita asiakas voi käyttää vapaa-ajan matkalla. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan tulee maksaa yöpymisensä mahdollisella omalla pankki- tai luottokortilla tai käteisellä, eikä laskulle voi merkitä yrityksen nimeä. Asiakas ei siis voi vapaa-ajan hintaa käyttäessään maksaa matkaa esimerkiksi luottokortilla, jossa on yrityksen nimi.

YkkösBonus – asiakkaaksi voi liittyä esimerkiksi hotellin vastaanotossa, jolloin asiakas täyttää liittymislomakkeen ja saa väliaikaisen kortin. Asiakkaan liittymislomake postitetaan kanta-asiakaspalveluun.

Hotel Bonus Club on kanta-asiakasjärjestelmä, joka on suunnattu liikematkustajille.

Hotel Bonus Club – jäsenyys oikeuttaa HBC – hintoihin ja tarjouksiin. Hotel Bonus Clubin jäsenenä saa arvokupongin ja iltapäivälehdet jokaisen yöpymisen yhteydessä saapuessaan hotelliin, joka voi hyödyntää Restelin ravintoloissa tai yöpymisiin ketjun hotelleissa. Hotel Bonus Club-kortti kerryttää myös YkkösBonus-pisteitä.

HBC- jäsenyys maksaa 25 euroa/vuosi ja jäseneksi voi liittyä vastaanotossa. Jäsen saa heti liittyessään ensimmäisellä yöpymiskerralla arvokupongin ja iltapäivälehdet ja on oikeutettu HBC -hintaan. HBC-korttia suositellaan kaikille työmatkustajille.

3 Hinnat

Hotellissa on lukuisia eri hintoja vapaa-ajan- ja työmatkustajille. Hinnat riippuvat esimerkiksi ajankohdasta, tarjouksista, yritys- ja ryhmäsopimuksista, kanta-asiakkuudesta, paketeista ja yhteistyökumppaneiden sopimuksista. Monilla yrityksillä on oma sopimussensa hotellin kanssa, joka on voimassa vuoden kerrallaan. Sopimushinta riippuu yrityksen yöpymismääristä edellisvuonna. Sopimushintoja voi tarkistaa sähköpostin kansiota, jossa kaikki yrityssovimukset on luettavissa sekä hotellijärjestelmän asiakasrekisteristä.

Asiakas on oikeutettu vapaa-ajan matkahintaan, jos tämä on vapaa-ajan matkalla ja maksaa matkansa käteisellä tai omalla pankki- tai luottokortilla. Asiakkaan laskulle ei myöskään tällöin voi mainita yrityksen nimeä.

4 Vastaanoton tehtävät

Vastaanottovirkailijan työtehtäviin kuuluu monenlaiset asiakaspalvelutehtävät. Työvuoron aikana työnkuvaan kuuluu myös varausten vastaanotto, niiden kirjaaminen järjestelmään sekä niiden vahvistaminen asiakkaalle. Vastaanoton työtehtäviin kuuluu olennaisena osana myös puhelimeen vastaaminen, sekä sähköpostien tarkastus ja vastaaminen niihin. Vastaanotossa on päiväkirja, joka luetaan ja kuitataan joka vuoron alussa. Päiväkirjaan on tärkeä kirjata kaikki asiakkaan palaute ja muut vuoron kulussa ilmi tulleet asiat, kuten esimerkiksi jos asiakkaalle on viety huoneeseen jotain ylimääräistä kuten lämmitin. Päiväkirja on tärkeä viestintäväline, jotta eri vuoroissa työskente-

levät ja esimerkiksi SOL tietävät olennaiset asiat. Hotellipäällikkö ja vuoropäällikkö käyvät päiväkirjaa läpi säännöllisin väliajoin.

Vastaanotto on hotellin sydän. Asiakas saa ensikontaktin saapuessaan hotellin aulaan ja luo mielikuvan hotellista heti näkemänsä ja kokemansa perusteella. Siksi on olennaista tervehtiä asiakasta iloisesti hymyillen heti kun tämä astuu ovesta sisään.. Tämä on yksi ketjun toimintamalleista. Lisäksi asiakas huomioidaan koko hänen oleskelunsa ajan ja huomioidaan tämä aina, kun hän esimerkiksi kävelee vastaanoton ohi, menee ravintolaan tms. Vastaanottovirkailijan tulee työssään toimia toimintamallien mukaisesti, jotta laatu olisi paras mahdollinen asiakkaalle. Työntekijän tulee myös olla huoliteltu ja siisteissä työvaatteissa aina työvuoronsa aikana. Hotellin vastaanotossa työskennellessä on tärkeää olla joustava, koska yllättäviä tilanteita ilmenee ajoittain. Joskus työvuorot voivat venyä näiden tilanteiden takia.

Työntekijän ollessa yksin työvuorossa hän toimii myös vuorovastaavana. Vuorovastaavan tehtäviä ovat mm. pienten reklamaatioiden hoito, työvuorossa tapahtuvien asioiden raportointi hotellipäällikölle, anniskeluvastaavana toimiminen, muista työntekijöistä vastaaminen sekä toimiminen vuorovaikutuksessa esimerkiksi siivous- ja kiinteistöhuollon kanssa.

4.1 Käytännön ohjeita

Vastaanotossa työskennellessä on huomioitava monia asiakkaan turvallisuuteen liittyviä asioita.

- Työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus asiakkaan henkilöllisyyteen ja muihin tietoihin liittyen. Vaitiolovelvollisuus koskee myös kaikkea muuta työpaikalla tapahtuvaa toimintaa.
- Hotellin henkilökunnan ulkopuolisille henkilöille ei siis saa antaa mitään tietoja asiakkaista. Esimerkiksi emme voi kertoa, ketä hotellissa asuu.
- Älä koskaan mainitse asiakkaan huonenumeroa ääneen, vaan kirjoita se esimerkiksi ylös paperille ja anna se asiakkaalle. Kun annat asiakkaalle avainkortin avainkorttikotelossa, voit mainita kerroksen, jossa huone sijaitsee.
- Jos asiakas esimerkiksi hävittää avaimensa, tarkista tämän henkilöllisyys ennen kun teet uuden avaimen.
- Aina käsitellessäsi rahaa tai maksuvälineitä, noudata erityistä huolellisuutta. Anna esimerkiksi asiakkaalle aina vaihtorahat tai maksukortti suoraan käteen, äläkä aseta sitä pöydälle.
- Käsitellessäsi rahaa, laita rahat heti kassaan ja muista kirjata myynnit hotellijärjestelmään.
- Käyttäessäsi hotellin yleisavainta, noudata huolellisuutta sitä käsitellessäsi. Laita avaimet aina avainkaappiin. Luovuttaessasi avaimen esimerkiksi huoltomiehelle, tarkista tämän henkilöllisyys ja pyydä allekirjoitus vihkoon, jossa on kirjattuna kaikkien henkilöiden allekirjoitukset, jotka avainta käyttävät. **Älä missään nimessä hukkaa yleisavainta, käsittele sitä huolella.**
- Täyttäessäsi aulabaaria, merkitse tuomasi tuotteet aulabaarikansioon.

4.2 Aamuvuoro

Useimmiten aamuvuoro alkaa klo 06.30 tai 7.00 ja päättyy klo 13.30 tai klo 14.00. Aamuvuoron pääosainen työnkuva on muiden työtehtävien lisäksi asiakkaiden lähtökir-

jaaminen ja laskutusten hoito. Lisäksi aamuvuorossa varsinkin arkisin hoidetaan kokouspalvelua vastaanottamalla kokousvieraita ja huolehtimalla kokousvieraiden tyytyväisyydestä ja varmistamalla tilatut palvelut. Aamuvuorossa on hyvä myös tarkistaa päivän saapuvat asiakkaat ja huolehtia esimerkiksi ryhmille avaimet valmiiksi. Muista kysyä asiakkaalta aina tämän lähtiessä, onko hänellä seuraava yöpyminen tiedossa jotta hänen paluunsa voitaisiin varmistaa. Aamuvuoron aikana yleisesti valmistellaan iltaa ja huomioidaan tulevien asiakkaiden erityistoiveet, jotka varauksille on merkitty.

4.3 Iltavuoro

Iltavuoro alkaa useimmiten klo 15.00 ja päättyy klo 22.00 tai klo 23.00. Muiden työtehtävien lisäksi työnkuvaan kuuluu etenkin asiakkaiden tulokirjaus. Lisäksi vuorossa tarkistetaan mm. minibaarilistoja ja kirjataan vastaanoton työtunnit. Muista kysyä asiakkaalta hänen kirjautuessaan sisään, moneltako hän haluaa aamiaisen ja kerro ravintolan aukioloajat. Jos asiakas haluaa aamiaisen ravintolan aukioloaikojen ulkopuolella, kerro hänelle mahdollisuuksista.

4.4 Yövuoro

Yövuorossa toimitaan oman ohjeistuksen mukaan, jotta tarvittut toiminnot tulee aina suoritettua. Yövuoroon kuuluu tärkeänä osana sekä asiakkaiden tulo- että lähtöselvitys. Tärkeänä osana yövuoroa on yöajon suorittaminen. Yövuoro alkaa klo 22.00 tai klo 23.00 ja päättyy klo 06.30 tai klo 7.00.

5 Vastaanoton erikoistilanteet

Vastaanottovirkailijan työssä on vaihtelevia tilanteita, näistä yleisimpiä esitellään seuraavissa kappaleissa. Tilanteisiin on aina hyvä varautua ajoissa, mutta aina työvuoron alussa ei voi tietää mitä päivä tuo tullessaan.

5.1 Reklamaatioiden hoito

Restelin yleisten ohjeiden mukaan reklamaatiot tulee hoitaa välittömästi, kirjallisiin reklamaatioihin tulee vastata 24 tunnin sisällä. Jokainen asiakaspalaute tai reklamaatio on toiminnan, laadun ja sen kehittämisen kannalta elintärkeä. Tästä johtuen reklamaatiot tulee ottaa vakavasti. Kaikki ovat velvollisia hoitamaan asiakkaalta tullutta palautetta ja reklamaatiota. Kielteisissä asiakaspalautteissa pyritään siihen, että asiakas lähtee pois tyytyväisenä ja palaa takaisin. Kaikki paitsi kirjalliset nettireklamaatiot kirjataan päiväkirjaan. Jos tilannetta ei saa hoidettua asiakasta tyydyttävällä tavalla, kerro asiakkaalle kuka häneen ottaa yhteyttä ja milloin. Muistaa pyytää tätä varten asiakkaan yhteystiedot.

Palvelutilanteessa tulevaan palautteeseen tulee reagoida heti. Tilanne tulee korjata esimerkiksi parantamalla palvelua, tarjoamalla hyvitystuotetta mieluummin kuin antamalla raha-alennusta, pyydetään anteeksi virhettä ja korjataan toiminta. Konseptin toimissa oikein asiakas on yleensä tyytyväinen. Asiakkaan ollessa vielä paikan päällä hänelle voi tarjota esimerkiksi huoneen vaihtoa mahdollisuuksien mukaan, upgradea superior-huoneluokkaan, jonkin tuotteen aula- tai minibaarista tai pay tv:n oleskelun ajaksi.

Jälkikäteen tulevaan palautteeseen tai reklamaatioon tulee vastata mahdollisimman nopeasti. Asiakasta kiitetään palautteesta, pahoitellaan tapahtunutta, pyydetään anteeksi ja myönnetään virhe. Seuraavaksi kerrotaan, mihin toimenpiteisiin ryhdytään, jottei asia enää toistuisi. Asiakas toivotetaan jatkossa tervetulleeksi ja luvataan, että toiminta on silloin konseptin asiakaslupausten mukaista.

Käytännössä siis reklamaatiot hoidetaan aina ammattitaitoisesti ja pyritään siihen, ettei asiakas lähde pois tyytymättömänä. On tärkeää, että asiakasta kuunnellaan ja hän saa empaattisen kuvan ja pahoitellaan edelleen tapahtunutta. Älä koskaan vähättele tai suhtaudu asiakkaaseen tai tämän asiaan ylenkatsovasti. Ota asiakas tosissaan vaikka hän ei olisikaan oikeassa, äläkä koskaan ala väittelemään asiakkaan kanssa, sillä väittelyn voi voittaa, mutta asiakkaan voi siten menettää.

Vastaamme koko palvelutapahtumasta, vaikka osia siitä tekisikin joku muu, esimerkiksi siivouspalvelut tai kiinteistönhuolto. Pääasiassa reklamaatioihin vastaa hotellipäällikkö tai hänen sijaisensa vuoropäällikkö, mutta välillä on tilanteita, jolloin vuorovastaava joutuu reagoimaan asiakasreklamaatioihin.

5.2 Layover/Leiska

Koska hotelli sijaitsee lentoaseman läheisyydessä, hotellissa yöpyy satunnaisesti lentoyhtiöiden Layover-asiakkaita eli "leiskoja". Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi lentojen myöhästymisten tai peruutusten takia asiakkaalle on järjestettävä yöksi majoitus. Leiskojen koko voi vaihdella yksittäisestä asiakkaasta useisiin satoihin ja leiskoja voi tulla hyvinkin lyhyellä varoitusajalla. Leiskoja voi tulla useilta eri lentoyhtiöiltä ja niihin voi sisältyä erilaisia palveluita.

RTG Tulopalvelu hoitaa Helsinki-Vantaan lentoasemalla näitä epäsäännöllisyystilanteita. Tulopalvelusta ollaan siis yhteydessä hotelliin puhelimitse tai faksilla tilanteissa, kun mahdollisia "leiska"-asiakkaita on tulossa. Lentoyhtiöstä riippuen asiakkaalle kuuluu majoitusyöpymisen lisäksi erinäisiä palveluita, mm. ruokailu. Tulopalvelu lähettää hotelliin yöpyvästä asiakkaasta aina faksin, "HAO":n eli Hotel Accommodation Orderin. Tässä on mainittu asiakkaalle kuuluvat lisäpalvelut yöpymisen lisäksi.

Leiskatilanteissa on oltava yhteydessä ravintolaan sekä siivouspalveluihin, sillä tilanteet vaikuttavat työn määrään ja henkilöstökokoonpanoon merkittävästi, mitä suurempi leiska on. Aivan muutamasta yksittäisestä asiakkaasta ei ole välttämättä tarvetta ilmoittaa, mutta esimerkiksi yli 20 henkeä on hyvä ilmoittaa ravintolalle ja siivouspalvelulle, jotta he osaavat varautua tilanteeseen. Usein isommille leiskoille järjestetään buffet-ruokailu ja ravintolalta on tiedusteltava, onnistuuko tämä ja mihin aikaan, jotta se voidaan luvata varmasti tulopalvelulle.

Kun leiska saapuu hotelliin, asiakkaat täyttävät oman matkustajakortin, joka on tarkoitettu vain leiska-asiakkaille. Tähän on tärkeää merkitä kaikkien huoneessa yöpyvien asukkaiden nimet ja allekirjoitukset sekä yhteyspuhelinnumero. Varaustilauksessa tulee olla kaikki samalla HAO:lla olevat asiakkaat samalla varauksella, kaikkien huoneessa asuvien nimet tulee olla oikein oikean huonenumeron kohdalla ja huoneeseen tulee olla merkittynä oikea määrä asukkaita.

Jotta huoneissa asuvien henkilöiden nimet ja lukumäärät olisivat varausjärjestelmässä oikein, merkitse aina ylös huonenumero matkustajakorttiin. Tarkista varauksesta myös,

kuuluuko asiakkaalle lisäpalveluja, kuten ruokailu. Jos asiakkaalle kuuluu ruokailu, anna tälle ruokailuun oikeuttava kuponki ja merkitse siihen asiakkaan huonenumero.

5.3 Ryhmät

Pääasiassa myyntipalvelu hoitaa ryhmien majoitusvaraukset ja heidän muut käyttämänsä palvelut, kuten esimerkiksi ruokailut. Aamuvuoro ja myyntipalvelu yhteistyössä varmistavat, että päivän aikana saapuville ryhmille jaetaan huoneet ja tehdään avaimet etukäteen. Tämä helpottaa ryhmien sisäänkirjautumista ja avainkortit ja huonelistaus voidaan luovuttaa ryhmänjohtajalle. Yleensä suurien ryhmien asiakkaiden ei tarvitse täyttää matkustajakortteja.

6 Hotellinx

Hotellilla on käytössään varausjärjestelmä nimeltä Hotellinx. Yleisimpinä työvuoron aikana käytettäviä toimintoja ovat asiakasrekisterin käyttö, varausten haku, check-in ja check-out. Varausjärjestelmään on jokaisella työntekijällä oma tunnuksensa harjoittelijoita lukuun ottamatta. Ohjelma avataan klikkaamalla Hotellinx-kuvaketta työpöydällä, jonka jälkeen voit kirjautua sisään siihen avautuvasta ikkunasta. Tämän jälkeen näytölle avautuu ohjelman päävalikko. Päänäytön toimintoja ovat Sisäänkirjautuminen, Front Office, Päiväkirja ja Asiakkaat. Front Officessa tapahtuvat toiminnot ovat mm. varaukset, tulo- ja lähtöselvitys sekä laskutus. Päiväkirjasta on mahdollista seurata mm. varustilanteita. Asiakkaat-kohdassa eli asiakasrekisterissä on ne yritykset, joilla on laskutus sopimus. Yksityishenkilöistä asiakasrekisterissä ovat HBC-asiakkaat. Asiakasrekisteriin ei saa tehdä muutoksia tai lisätä sinne mitään.

6.1 Varauksen teko

Jos varaus ei tule jonkin varauskanavan (Esim. Hotelzon) kautta eli ole kiintiövaraus, ensimmäisenä varauksista tulee tarkistaa, että hotellissa on tilaa. Varaustilanteen näkee ”Päiväkirja”-painiketta painamalla Hotellin alkunäkymästä kirjaututtuasi sisään. Päiväkirjan ”Näytä status”-painikkeesta voi tarkistaa huoneluokittain tilanteen halutulle päivälle tai pidemmälle ajalle. Käythän huonekategoriat läpi perehdyttäjäs kanssa.

Varauksista tehdessäsi tarvitset ainakin seuraavat tiedot asiakkaalta: majoituspäivämäärät, tiedon huonekategoriasta, henkilömäärän, haluaako hän savullisen vai savuttoman huoneen, tiedon saapumisajasta, maksutavan, mahdollisen garanteerauksen eli vahvistuksen myöhäisen saapumisen varalta ja mahdollisia asiakkaan muita toivomuksia. Lisäksi varaukseen valitaan hinta, joka määräytyy usein esimerkiksi asiakkaan yrityksen sopimuksen mukaan, vapaa-ajan matkustajille kampanja-hinnan mukaan jne. Hotellin hinnassa hinta määräytyy sen mukaan, mikä hintaryhmä ja segmentti asiakkaalle valitaan. Varauksessa tulee olla merkittynä oikea henkilömäärä, sillä hinta määräytyy sen mukaan.

Front Officen päänäytöltä uuden varauksen voi tehdä painamalla ”Uusi varaus”-ikonilla tai F3. Tämän jälkeen avautuu uusi näyttöikkuna. Varauksista tehtäessä lähdetään usein liikkeelle asiakkaan yrityksen nimellä, mikäli kyseessä on yritysasiakas. Vapaa-ajan matkustajan varatessa matkaa itselleen varaus tehdään asiakkaan nimellä. ”Agentti”-kohtaan voi esimerkiksi merkitä matkatoimiston, jos varaus on tehty sitä kautta. ”Info”-kohtaan valitaan oikea hintaryhmä ja segmentti. Merkitse ”Varaus”-välilehdelle tulo- lähtöpäivät, huonetyyppi ja henkilömäärä. Tämän jälkeen valitse asiakkaalle oikea hin-

ta "Hinta"-alasetoalikoſta. "Tulovieſti"-kohtaan on mahdollista merkitä esimerkiksi asiakkaan tuloaika tai jos varaus on vahvistettu eli garantteerattu, ſiihen voi merkitä "gtd". Alhaalla olevaan valkoiseen kenttään on mahdollista kirjoittaa varausta koskevia muistiinpanoja. Kenttiä ei tarvitse käydä tietyſſä järjeſtykſeſſä läpi. Valitse vielä maksutapa ja varausreitit. Varaus tallennetaan "Tallenna"-ikonia painamalla.

6.2 Varauksen haku

Varauksen voi etsiä klikkaamalla Front Office-valikoſsa "Selaile varauksia"-ikonia tai F7. Kirjoita ſitten hakukenttään esimerkiksi osa asiakkaan nimeſtää. Voit hakea myös muulla muulla hakuehdolla, esimerkiksi yritykſen nimellä valitsemalla oikean hakuehdon. Jos et tiedä tarkkaa päivämäärää, voit poistaa päivämäärän painamalla "C"-ikonia. Napsauta ſitten "Hae". Aktivoi ſitten haluamaſi varaus tuplaklikkaukſella, ja pääſet katsomaan asiakkaan aktiivisia varauksia.

6.3 Check-in

Etsi ensin asiakkaan varaus. Kun olet Front Officessa asiakkaan varauksessa, aktivoi "Huoneet"-välilehti. Valitse ſitten nimi, jonka haluat tuloeſelvittää ja valitse tälle huone. Vapaat huoneet valitaan "Vapaat huon."-valikoſta. Napsauta "Check-in"-painiketta, kun olet valinnut asiakkaalle huoneen. "In"-ſarakkeessa on tämän jälkeen "x", josta näet, että asiakas on tuloeſelvitetty. Käy perehdyttäjän kanssa läpi, kuinka asiakkaan maksukortilta tehdään ennakkovarmennus maksupäätteellä. Kysy myös asiakkaalta kanta-asiakaskorttia tuloeſelvitettäessä. Tarkista myös, että varauksen henkilö määrä ja asiakkaan kansallisuus on oikein varauksella.

6.4 Check-out

Maksuvälineenä hotellissa käy käteinen, pankkikortti, Visa, AmericanExpress, MasterCard, DinersClub, JCB ja Visa Electron. Näiden lisäksi on mahdollista maksaa mm. erilaisilla lahjakorteilla ja esimerkiksi HBC-arvo- tai –bonusseteleillä sekä Ykkösbonussetelillä. Laskutus tapahtuu usein check-outin yhteydessä, mutta asiakas voi halutessaan maksaa myös saapuessaan. Käy tämä perehdyttäjäsä kanssa läpi.

Asiakasta lähtöselvittäessä Front Officen ”Laskut”-välilehdeltä näät asiakkaan huonesaldolla olevan hinnan tai esimerkiksi koko varausrivin yhteishinnan. Asiakas voi maksaa esimerkiksi henkilön, huoneen tai useamman varausrivin saldon riippuen siitä, mikä vaihtoehto ”Taso”-kohdasta on valittu. Asiakas voi myös maksaa eri palveluja eri laskuilla, esimerkiksi minibaarin eri laskulla, kun huoneen. Käy perehdyttäjän kanssa erilaiset maksutavat ja laskun tulostaminen ja päättäminen. Kun asiakkaan veloitukset on tehty, tämän voi lähtöselvittää ”Toiminta”-valikosta kohdasta ”Check-out”.

6.5 Laskutus

Hotellilla on useita eri laskutus sopimuksia eri yritysten kanssa. Laskutus sopimuksen voimassaolon voi tarkistaa yrityksen asiakasrekisteritiedoista, sillä asiakasrekisterissä on vain ne yritykset, joilla laskutus sopimus on. Jos asiakkaan varauksella on merkintä, että huoneveloitus laskutetaan, se on mahdollista valita laskutavaksi. Erityisesti matka-toimistoasiakkaat maksavat yleensä voucherilla, joka heillä on mukanaan saapuessaan. Hotelli laskuttaa matkatoimistoa voucherin perusteella, joten muista aina pyytää voucher asiakkaalta, jos se maksutavaksi on varauksessa määriteltä. Jos asiakas pyytää kuittia yöpymisestä vaikka on maksanut voucherilla, tälle ei saa tulostaa kuittia

(asiakas on maksanut luultavasti suuremman hinnan matkatoimistolle, kuin mitä hotelli maksaa asiakkaasta matkatoimistolle.)

7 Restel-Online

RestelOnline on yrityksen sisäinen tietokanta, jossa on saatavilla tärkeää Restel -tietoa. Tietokannasta löytyy esimerkiksi voimassaolevat kuukausiteemat ja kampanjat, erillislomakkeita ja toimintaohjeistuksia, ohjeita eri atk-ohjelmistojen käyttöön, linkkejä työtehtävissä tarvittaville sivustoille sekä tietoa tuotteistukseen ja hinnoitteluun. Siellä on myös määritelty vapaat työpaikat Restelin sisällä.

Jokaisella resteliläisellä on pääsy tähän tietokantaan jokaiselta yrityksen tietokoneelta. Tiedotus ja ohjeistus tapahtuu ensisijaisesti RestelOnlinein kautta. RestelOnlinein käyttöä varten tarvitaan käyttäjätunnus ja salasana.

8 Help Desk

Restel Help Desk on perustettu atk-ongelmien ratkaisemista varten. Help Desk palvelee ympäri vuorokauden, seitsemänä päivänä viikossa. Apua on saatavilla ongelmiin jotka koskevat esimerkiksi hotelli- tai ravintolajärjestelmiä, tietokoneita, kassakoneita ja maksupäätteitä, sähköposti ja RestelOnlineä, budjettiohjelmia sekä seurantajärjestelmiä sekä, Microsoft Office-ohjelmiston käyttöä.

9 Usein kysyttyä

Tähän on koottu kysymyksiä, jotka esiintyvät usein vastaanoton asiakaspalvelutilanteissa.

9.1 Ravintola

Milloin ravintola on auki?

Ravintolan aamiainen tarjoillaan maanantaista keskiviikkoon klo 5.00–10.00 ja torstaita sunnuntaihin klo 04.00–10.00. Lounas on maanantaista perjantaihin klo 11.00–14.00 ja illallinen ma-la klo 18.00–23.30 ja sunnuntaisin klo 18.00–22.30. Asiakkaalle tulee kertoa aukioloajat asiakkaan sisäänkirjautuessa ja myös varmistaa, mihin aikaan hän haluaa aamiaisen. Halutessaan asiakas voi saada myös aamiaisen ravintolan aamiaistarjoilun ulkopuolella vastaanotosta.

9.2 Internet

Onko hotellissa mahdollista käyttää Internetiä?

- Hotellialueella on langaton Sonera Homerun-verkko, joka on asiakkaalle maksuton. Vastaanotosta asiakkaalle voi antaa kupongin, joka sisältää salasanan ja käyttäjätunnuksen langattomaan verkkoon, ja on voimassa 24h. Jos asiakas yöpyy useampia öitä, hänelle voi antaa useamman kupongin kerralla.
- Huoneissa on myös Quadrican verkkokaapeli, jota asiakkaat voivat myös maksuttomasti käyttää. Tähän asiakas ei tarvitse salasanaa tai käyttäjätunnusta.

- Vastaanotossa ja Business Roomissa on nettipisteet, jossa myös tulostus on mahdollista.

Miten toimitaan, jos Internet ei toimi huoneessa?

- Asiakasta voi neuvoa koittamaan molempia vaihtoehtoja.
- Jos kumpikaan vaihtoehto ei toimi, voi huoltoa pyytää testaamaan Internetin toimivuutta huoneessa. Jos vastaanotossa on useampia henkilöitä työvuorossa, on mahdollista että toinen työntekijä käy testaamassa huoneessa Internetin toimivuuden.
- Asiakkaalle voi suositella vastaanoton nettipisteen tai Business Roomin käyttöä.
- Jos Internetiä ei saada toimimaan, tulee aina laittaa siitä tietoa HelpDeskiin tai Quadrican tukeen riippuen ongelmasta. Lisäksi asiakkaalle tulee pahoitella tapahtunutta ja mahdollisesti tarjota hyvitystä.

Missä voin käyttää Internetiä, jos ei ole omaa kannettavaa mukana?

- Huoneessa voi käyttää Genesis Internet-järjestelmää television kautta.
- Hotellissa on Business Room, mikä sijaitsee vastaanoton läheisyydessä. Vastaanotosta saa avaimen sinne. Business Roomissa voi käyttää Internetiä ja tulostinta maksutta.
- Vastaanotossa sijaitsee myös nettipiste, jossa myös tulostusmahdollisuus ilmaiseksi.

Missä kuntosali on, milloin se on auki ja miten sinne pääsee?

- Kuntosali sijaitsee alimmassa kerroksessa, kerrosta alempana vastaanotosta ja on auki 24h vuorokaudessa. Kuntosalille pääsee huoneen avaimella.
- Kuntosalia voivat käyttää myös Rantasipi Airportin ja Holiday Inn Helsinki-Vantaan asiakkaat.
- Rantasipissä sijaitsevaa uima-allasta voivat hyödyntää myös Cumulus Airportin asiakkaat. Asiakkaan tulee ottaa pyyhke ja uima-asu mukaan sinne mennessään.

Missä sauna sijaitsee, milloin se on auki ja miten sinne pääsee?

- Sauna on auki päivittäin klo 16–24 ja se sijaitsee alimmassa kerroksessa, kerrosta alempana vastaanotosta.
- Naisille ja miehille on omat saunat. Miesten saunaan pääsee huoneen avaimella ja naisten saunaan voi noutaa avaimen vastaanotosta.
- Saunassa pyyhkeitä saatavilla

9.5 Lentokenttäyhteydet

Millä pääsen lentokentälle?

- Hotellilla on ilmainen bussikuljetus kentälle ja takaisin.
- Bussiaikataulut ja sen ajoreitti löytyvät vastaanotosta, hisseistä ja huoneista.
- Hotellilta kentälle kuljetus tapahtuu arkisin klo 3.40 - 01.00 ja viikonloppuisin ja pyhäpäivinä klo 3.40 – 12.00 ja klo 15.00 - 01.00.

- HUOM! Viikonloppuisin ja pyhäpäivinä kuljetuksessa on tauko puolenpäivän aikaan.

Kauan matka kestää lentokentälle?

- Cumuluksen jälkeen lentokenttäbussi ajaa suoraan lentokentälle, joten matka kestää noin 10 minuuttia.

9.6 Pesulapalvelut

Onko hotellilla pesulapalvelua? Maksaako se?

- Jos asiakas haluaa käyttää pesulapalvelua ja saada puhtaat vaatteensa samana päivänä takaisin klo 18 mennessä, hän voi jättää vaatteet vastaanottoon pesulan pussissa ennen klo 9 aamulla.
- Hinnasto ja pesulapussi ovat saatavilla hotellihuoneissa.

9.7 Silityshuone

Missä silityshuone sijaitsee?

- Silityshuone sijaitsee viidennessä kerroksessa, hissejä vastapäätä. Huoneeseen pääsee omalla huoneavaimella.

9.8 Jääpala-automaatit

Mistä saan jääpaloja?

- Jokaisessa kerroksessa on jääpala-automaatti.

9.9 Pysäköinti

Maksaako pysäköinti? Mihin auton voi jättää?

- Hotellin asiakkailta on mahdollisuus maksuttomaan pysäköintiin majoituksensa ajan hotellin ulkopaikoitusalueella.
- Maksua vastaan on mahdollista pysäköidä myös hotellin autotallissa.
- Pysäköintialueelle saavuttaessa alueen portit aukeavat, kun portin lähelle ajaa.
- Pysäköintialueelta poistuttaessa vastaanotosta saa porttikoodin, jolla portti aukeaa.

Voiko auton jättää pidemmäksi aikaa hotellille?

- Pitkäaikaispysäköinti on mahdollista joko hotellin piha-alueella tai autotallissa asiakkailta, jotka yöpyvät hotellissa ennen matkaa tai sen jälkeen. Pitkäaikaispysäköinti on maksullista.
- Jokaiselta asiakkaalta on pyydettävä nähtäväksi kuitti majoituksesta, jos hän tulee pyytämään porttikoodia.
- Asiakas ei tarvitse autoonsa pysäköinnin ajaksi mitään erityistä pysäköintilappua.

9.10 Lähellä sijaitsevat palvelut

Miten pääsen Helsinkiin ja kuinka kaukana se on?

- Helsingin keskustaan pääsee joko omalla autolla, taksilla tai linja-autolla. Keskustaan on matkaa 17 kilometriä. Autolla matka kestää n. 20-30min ja bussilla 35–45 min. Bussi numero 615 lähtee lentokentältä ja menee rautatieasemalle. Hotellin läheisyydessä 300 metrin päässä on bussipysäkki, jolta bussi menee. Vaihtoehtoisesti bussiin voi nousta myös lentokentältä. Bussiaikatauluja on saatavissa vastaanotosta.
- Varmista, että tiedät bussipysäkkien sijainnin, kun asiakas sitä kysyy.

Missä on lähin rautatieasema/Heureka?

- Tikkurilassa, joka sijaitsee 5 kilometrin päässä hotellilta. Sinne pääsee taksilla tai linja-autolla numero 61.

Missä on lähin kauppa/apteekki/ostosmahdollisuudet yms.?

- Kauppakeskus Jumbo sijaitsee kilometrin päässä hotellilta. Ole tietoinen aukioloajoista ja palveluista, joita siellä on, jotta voit neuvoa asiakasta erinäisissä asioissa. Ole tietoinen myös siitä, miten sinne parhaiten hotellista pääsee. Kävellään Jumboon pääsee noin kymmenessä minuutissa.

- Esimerkiksi apteekkia voi asiakas tarvita mihin aikaan vuorokaudesta tahansa, joten ole tietoinen esimerkiksi niistä apteekeista, jotka ovat auki 24h/vrk.
- Kylpylä ja viihdekeskus Flamingo sijaitsee Jumbon yhteydessä. Ota selvää, mikä on paras kävelyreitti sinne.

Missä on lähin pankkiautomaatti?

- Lentokentällä tai Jumbossa.

Liite 4: Perehdyttämissuunnitelma



PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA

Perehdyttäminen

- Tärkeimpänä on saada uusi työntekijä suhtautumaan positiivisesti yritystä, sen visiota sekä työtä ja muita työntekijöitä kohtaan.
- Kun perehdytys on hoidettu hyvin, sen uskotaan auttavan perehdytettävän ja työyhteisön välistä viestintää.
- Tärkeimpänä tavoitteena pidetään perehdytettävän oman osaamisen kehittymistä, jonka tarkoitus on vaikuttaa yrityksen menestymiseen.
- Työturvallisuuslain mukaan perehdytettäviä asioita ovat työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet, työturvallisuusohjeet ja – määräykset kuten turvallinen työskentelytapa.
- Perehdytettäviä asioita ovat myös uhkatilanteisiin varautuminen ja yksintyöskentely. Uudelle työntekijälle kerrotaan miten ja mistä saa apua uhkatilanteissa, miten toimitaan tapaturma- ja sairauskohtauksissa sekä työpaikan työsuojeluorganisaatio ja miten se toimii.
- Uuden työntekijän kannalta olisi hyvä, jos häntä perehdyttäisi alussa joku nimetty henkilö, jonka kanssa ensimmäiset vuorot suoritettaisiin yhdessä. Näin vältyttäisiin mahdollisilta päällekkäisyyksiltä ja perehdyttäjä voisi seurata perehdytettävän kehitystä.
- Nimetty henkilö täyttää tarkastuslistat perehdytettävän henkilön kanssa.

Hyvä perehdyttäjä

- Hallitsee toimenkuvansa niin hyvin, että voi toimia perehdyttäjänä.
- Perehdyttäjä osaa asettaa itsensä uuden työntekijän asemaan ja muistaa ajan, kun hän itse tuli yritykseen.
- Hyvä perehdyttäjä toimii esimerkkinä muille, hän on luonteeltaan positiivinen, kärsivällinen ja hänestä myös näkee, että hän pitää työstään.
- Uutta työntekijää perehdytettäessä on tärkeää antaa hänelle kiitosta ja rakentavaa palautetta, kannustaa ja rohkaista häntä.
- On tärkeä rohkaista uutta työntekijää arvioimaan omaa osaamistaan lähinnä vahvuuksiensa ja heikkouksiensa kannalta, jotta osataan parantaa heikoimmin hallittuja osa-alueita.

Perehdyttämissuunnitelma

- Perehdytys on tarkoitus toteuttaa kahdessa eri osassa.
- Ensimmäisenä nimetään tietty henkilö, joka vastaa uuden työntekijän perehdytyksestä.
- Uuden työntekijän tullessa töihin sovitaan päivämäärät jolloin tarkastuslistat käydään läpi.
- Uuden työntekijän perehdyttämiseen tulee sitoutua ja toteuttaa tarkastuslistat, jotta perehdyttäminen olisi johdonmukaista.
- Päävastuu perehdyttämisestä on hotellinjohtajalla, joka valvoo, että perehdytys toteutetaan perehdyttämissuunnitelman mukaisesti.

Vaihe 1.

- Ensimmäinen tarkastuslista täytetään heti perehdytysmateriaaliin tutustuttua.
- Se sisältää asioita, joihin uusi työntekijä on voinut perehtyä itsenäisesti perehdytysmateriaalin avulla.
 - Esimerkiksi hotellin eri osastot ja niiden aukioloajat, yleistieto hotellin toimintaan liittyen, jota asiakaspalvelussa tarvitsee tietää heti ensimmäisissä työvuoroissa.
- Perehdyttäjä käy tarkastuslistan täytön jälkeen perehdytettävän kanssa läpi ne kohdat, joissa on epäselvyyttä.
- Tämän vaiheen jälkeen alkaa käytännön perehdytys työn ohella.

Vaihe 2.

- Toinen tarkastuslista täytetään työntekijän työskenneltyä vastaanotossa kuukauden.
- Se sisältää asioita, joita työntekijän olisi tullut sisäistää ensimmäisten työskentelyviikkojen aikana.
 - Esimerkiksi varausjärjestelmän käyttö, hotellin konsepti, reklamaatioiden hoitotavat, minibaarilistojen tarkistus sekä toiminta uhkatilanteissa.
- Perehdyttäjä käy tarkastuslistan täytön jälkeen perehdytettävän kanssa läpi ne kohdat, joissa on epäselvyyttä.
- Tämän vaiheen jälkeen perehdytettävän työntekijän osaamisen tulisi olla syvempää.

Vaihe 1.

Perehdyttäjä merkitsee taulukkoon onko perehdytettävä sisäistänyt seuraavat asiat luettuaan perehdytysmateriaalit. Kun nämä perustiedot ovat hallinnassa, voidaan perehdytystä jatkaa työn ohella.

	Kyllä / Ei	
1. Asiakkaiden tervehtiminen		
2. Tieto eri osastoista ja aukioloajoista (ravintola, sauna, kuntosali)		
3. Asiakasryhmät		
4. Huonetyypit (standard, superior, eco, lisävuoteelliset, pinnasängylliset)		
5. Omavalvontakansion luku		
6. Perehdytysmateriaaliin tutustuminen		
7. Kanta-asiakasjärjestelmät		
8. Ensihätätarvikkeet (mitä on, missä ne sijaitsevat)		
9. Pysäköintimahdollisuus (mistä löytää hinnat, missä voi pysäköidä, kenelle on maksutonta)		
10. Lentokenttäbussi (aikataulujen sijainti)		
11. Tekemättömät varaukset (mistä löytyvät)		
12. Internet (mitä mahdollisuuksia asiakkaalla on)		

Päivämäärä:

Perehdyttäjä:

Perehdytettävä:

Vaihe 2.

Perehdyttäjä merkitsee taulukkoon onko perehdytettävä sisäistänyt seuraavat asiat työskenneltyään kuukauden.

	Kyllä / Ei	
1. Hotellin liikeidea ja konsepti		
2. Varaus (mitä tietoa varaukseen tarvitsee)		
3. Varausjärjestelmän käyttö (check-in, check-out, varauksen teko, asiakasrekisteri)		
4. Vastaustapa sisäpuhelimiin		
5. Minibaarilistojen tarkistus		
6. Kanta-asiakasjärjestelmät (liittyminen, mitä maksaa)		
7. Tutustuminen toimintaohjeisiin		
8. Tietämys ketjun muista hotelleista, ravintoloista (niiden suosittelu asiakkaalle)		
9. Reklamaatioiden hoito (miten toimia eri tilanteissa)		
10. Toiminta uhkaavissa tilanteissa tai tulipalon syttyessä		

Päivämäärä:

Perehdyttäjä:

Perehdytettävä: