

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-ala /Imatra  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Teemu Kokkonen

## **Vastaanottovirkailijan ergonomian tutkimus ja kehitys: Cumulus Hotel Lappeenranta**

## Tiivistelmä

Teemu Kokkonen

Vastaanottovirkailijan ergonomian tutkimus ja kehitys: Cumulus Hotel Lappeenranta, 18 sivua, 1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-ala Imatra

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2017

Ohjaaja: lehtori Heli Korpinen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia ja löytää hyviä ergonomiaratkaisuja Cumulus Hotel Lappeenrannan vastaanottoon ennen syksyllä 2017 alkavaa remonttia. Ergonomia tarkoittaa ihmisen ja työn yhteensovittamista. Sen tehtävä on tutkia ihmisen ja tekniikan sekä ympäristön vuorovaikutusta ja saada aikaan ihmiselle mieluista ja toimiva toimintaympäristö työntekoa varten.

Teoriaosuudessa käsitellään ergonomiaa käsitteenä ja avataan sen alalajeja fyysistä sekä kognitiivista ergonomiaa. Lisäksi esitellään toimeksiantaja Cumulus Hotel Lappeenranta ja käydään läpi ergonomiasta säädettyjä lakipykäläiä.

Teoriaosuuden jälkeen kerrotaan, miten tutkimus laadittiin. Opinnäytetyön tekijä kävi haastattelemassa ja havainnoimassa viiden eri hotellin vastaanottoja eri puolilla Suomea.

Tutkimuksessa selvisi hyviä ergonomiaa parantavia ratkaisuja niin kognitiivisesti kuin fyysisestikin. Suurin fyysinen rasitus vastaanottotyössä tulee jaloille ja selälle, joten säädettävät työtasot sekä asianmukaiset työkengät ovat ensisijaisen tärkeitä ratkaisuja. Aulan suunnittelussa on otettava huomioon ulko-oven sijainti vastaanottotiskiinkin nähden. Kognitiivisia ongelmia esiintyi yleensä lämpötilassa. Tähän ratkaisuksi löytyi kesäisin viilentävä ilmastointi ja talveksi hyvä lämmitys. Valaistus koettiin tärkeäksi ja sen säädeltävyys on hyvä ergonomiaratkaisu.

Asiasanat: ergonomia, hotelli, vastaanottotyö

## **Abstract**

Teemu Kokkonen

Development of Receptionist's Ergonomy: Cumulus Hotel Lappeenranta

18 pages, 1 appendix

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Tourism and Hospitality, Imatra

Degree Programme in Hotel and Restaurant Business

Bachelor's Thesis 2017

Instructor: Ms. Heli Korpinen, Senior Lecturer, Saimaa University of Applied Sciences

The purpose of this thesis was to research and find good ergonomy solutions for Cumulus Hotel Lappeenranta's reception. They have upcoming construction of the reception area coming in late 2017 so this thesis was supposed to benefit that construction work. Ergonomy means connecting human and work. Ergonomy's main goal is to look into human, technology and environment and by looking into those three factors, achieve a good and functioning working environment.

Thesis consists of two parts; theory and research. In theory part of this thesis, I write about physical and psychological ergonomy. Also there is introduction of my client Cumulus Hotel Lappeenranta and the ergonomy law that hotel managers should be aware of.

After theory part there is the research part in which is told how the research was planned and executed. I went to interview five different hotel's receptionists in different parts of Finland.

From the research was found good physical and psychological ergonomic solutions. Biggest physical burden comes for feet and back from standing the whole day. To make this better I found out that adjustable desks, good working shoes and enough space to move and possibility to sit help in these pains. Psychological problems were usually about the air temperature. To make this better in reception there should be a cooling system in the summer and a good heating system in the winter. Adjustable lights are considered to be good ergonomic solution for reception. Reception should not be located next to the main entrance to prevent cool air factor.

Keywords: ergonomy, hotel, reception

## Sisällys

1	Johdanto .....	5
1.1	Tutkimusmenetelmät ja -ongelmat .....	5
1.2	Yhteistyökumppanin esittely .....	6
2	Ergonomia .....	7
2.1	Fyysinen ergonomia .....	8
2.2	Kognitiivinen ergonomia .....	9
2.3	Vastaanoton ergonomia .....	10
3	Tutkimus .....	11
3.1	Benchmarking-kohteet .....	12
3.2	Tutkimuksen tulokset .....	13
3.2.1	Fyysinen ergonomia .....	13
3.2.2	Kognitiivinen ergonomia .....	14
4	Johtopäätökset ja pohdinta .....	16
	Lähteet .....	19

## Liitteet

Liite 1 Haastattelukysymykset ja havainnointikohteet

# 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on löytää hyviä ergonomiaratkaisuja Cumulus Hotel Lappeenrannan vastaanoton käyttöön. Ergonomia tarkoittaa työn ja ihmisen yhteensovittamista. Ergonomian avulla pyritään tekemään työympäristöstä ihmiselle mieluisa ja toimiva. Ergonomia on tärkeä osa työhyvinvointia, ja siihen panostaminen lisää muun muassa työn tuottavuutta ja vähentää työperäisiä sairauksia.

Idea opinnäytetyöhön tuli osittain ”Työsuojelu- ja työturvallisuus” -kurssilta, jossa sivuttiin hieman ergonomian merkitystä työelämässä. Lopullinen idea opinnäytetyöhön tuli omista kokemuksistani työskenneltyäni yhden kesän huonosti suunnitellussa hotellin vastaanotossa. Kävin tarjoamassa aiheettani Lappeenrannan Cumulus Hotelliin, ja he innostuivat aiheesta. Kävi kuitenkin ilmi, ettei minun kannata tutkia hotellin nykyistä vastaanottoa, koska siihen on suunnitella remontti. Yhteistuumin Cumulus Hotel Lappeenrannan ja opinnäytetyöohjaajani kanssa päätimme, että tutkin viiden eri hotellin vastaanottoa ja poimin sieltä hyviä ergonomiaratkaisuja Cumulus Hotel Lappeenrannan käyttöön.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta sekä laadullisesta tutkimuksesta. Tutkimuksen toteutan käymällä paikanpäällä haastattelemassa ja havainnoimassa viiden eri hotellin vastaanottoa eri puolilla Suomea. Teoriaosuudessa perehdyn ergonomiaan käsitteenä sekä tarkemmin fyysiseen ja kognitiiviseen ergonomiaan.

Tavoitteena on löytää hyviä vastaanoton ergonomiaratkaisuja yhteistyökumppanini Cumulus Hotel Lappeenrannan käyttöön. Valmis opinnäytetyö tulee hyödyttämään yhteistyökumppanini lisäksi muita alan toimijoita sekä vastaanottovirkailejoita.

## 1.1 Tutkimusmenetelmät ja -ongelmat

Tutkimuskysymykseni tässä opinnäytetyössä on ”Mitkä ovat hyviä vastaanoton ergonomiaratkaisuja?”. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämän kehittämistyö, joka on kaksiosainen kokonaisuus. Se koostuu ammatilliseen teoriaan pohjautuvasta viitekehystä ja tut-

kimuksesta. Toiminnallisella opinnäytetyöllä on usein toimeksiantaja. Toteutus-  
tapana voi olla esimerkiksi kehittämissuunnitelma tai jokin muu tuote/produkti tai  
projekti. Toiminnallisen opinnäytetyön tutkimus on monesti selvityksen tekemis-  
tä. Tutkiva osuus tulee ilmi teoreettisen lähestymistavan perusteltuna valintana  
sekä opinnäytetyöprosessin valintojen ja ratkaisujen perusteluina. (Virtuaali  
Ammattikorkeakoulu 2017.)

Tutkimus on laadullinen, ja tiedonkeruumenetelminä käytän haastattelua ja ha-  
vainnointia, jotka ovat laadullisia tutkimusmenetelmiä (Vilkkä & Airaksinen 2003,  
63). Tarkinta ja luotettavinta tietoa saadaan yksilöhaastattelulla. Haastattelun  
tarkoitus on löytää vastauksia tutkimuskysymykseen: Millaisia ovat vastaanoton  
hyvät ergonomiaratkaisut?

Tässä opinnäytetyössä käytetään benchmarkingia eli vertailukehittämistä.  
Benchmarking on systemaattinen menetelmä, joka tähtää tiedon keruuseen, ja  
sen avulla omaa toimintaa voidaan kehittää. Benchmarkingilla haetaan parhaita  
asioita toisista saman alan toimijoista. (Hotanen, Laine & Pietiläinen 2001, 6.)  
Usein benchmarking toteutetaan vierailulla yritykseen, jonka kanssa vertailua  
halutaan tehdä. Ennen vierailua vertailun tavoitteet pitäisi olla hyvin selvillä, ja  
mukana vierailussa on valmis kysymys- ja havainnointilomake. (iSixSigma  
2017.)

## **1.2 Yhteistyökumppanin esittely**

Cumulus Hotel Lappeenranta avattiin vuonna 1982, ja se sijaitsee Lappeenran-  
nan ydinkeskustassa, keskustorin vastapäätä (Sopanen 2016). Cumulus Hotel  
Lappeenrannassa on 95 hyvin varusteltua huonetta, sekä hotellin yhteydessä  
on Huviretki –ravintola sekä Bar & Cafe Hemingways (Cumulus 2017).

Tarjosin heille tutkimusaihehtani, ”vastaanoton ergonomiatutkimus”, ja he innos-  
tuivat aiheesta, koska heillä oli ilmeinen tarve sille. Yhteistyösopimustapaami-  
sessä kävi kuitenkin ilmi, että minun on turha tutkia hotellin nykyistä vastaanot-  
toa, koska vuonna 2017 hotelliin on suunnitteilla remontti, jossa vastaanotto  
tullaan uusimaan. Yhteisellä päätöksellä päätimme, että tutkin viiden eri hotellin  
vastaanoton ja poimin niistä hyvät ergonomiset ratkaisut ja toimitan Cumulus  
Hotel Lappeenrannalle listan hyvistä ergonomisista ratkaisuista, joita kyseisistä

vastaanotoista tulisin löytämään. Näitä tietoja he voivat hyödyntää tulevassa remontissaan.

## 2 Ergonomia

Ergonomia tarkoittaa ihmisen ja työn yhteensovittamista. Sen tehtävä on tutkia ihmisen ja tekniikan, sekä ympäristön vuorovaikutusta, ja saada aikaan ihmiselle mieluisa ja toimiva toimintaympäristö työntekoa varten. Ergonomia käsite tulee kreikan kielen sanoista *ergo* = työ ja *nomos* = luonnonlait. (Launis & Lehtelä 2011, 17, 20.)

Ergonomiassa tutkittaessa on otettava huomioon ihmisen psykologia ja fysiologia, sekä tekniikka. Ergonomia voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen, fyysiseen, sekä kognitiiviseen ergonomiaan. (Launis & Lehtelä 2011, 17, 20.)

Ergonomia on tietoa näistä tekijöistä, ja ne on otettava huomioon suunniteltaessa ergonomiaratkaisuja ihmisen toimintaympäristöön. Ergonomia on monikäsitteinen sana, mutta tässä työssä keskityn ergonomiaan ”menetelmänä”, jonka avulla saadaan aikaan ihmisen työhyvinvointia parantavia ratkaisuja. Ihmisen toimintatapoja havainnoimalla ja tarkkailemalla voidaan havaita puutteita ergonomiassa. Ergonomian tutkimisessa onkin erittäin tärkeää tarkkailla ja havainnoida, sekä ottaa ihminen suunnittelun keskipisteeksi. (Launis & Lehtelä 2011, 17, 20.)

Tavoitteena on parantaa työn sujuvuutta, turvallisuutta, sekä tuottavuutta ja pitää työntekijä työkykyisenä ja terveenä. Hyvällä ergonomialla on myönteisiä vaikutuksia työpaikan tuotantoon, asiakaspalveluun sekä sairauspoissaoloihin.

Ergonomiasta on erikseen mainittu työturvallisuuslain viidennessä luvussa.

### 24 § Työpisteen ergonomia, työasennot ja työliikkeet

*Työpisteen rakenteet ja käytettävät työvälilinet on valittava, mitoitettava ja sijoitettava työn luonne ja työntekijän edellytykset huomioon ottaen ergonomisesti asianmukaisella tavalla. Niiden tulee mahdollisuuksien mukaan olla siten säädettävissä ja järjestettävissä sekä käyttöominaisuuksiltaan sellaisia, että työ voidaan tehdä aiheuttamatta työntekijän terveydelle haitallista tai vaarallista kuormitusta. Lisäksi on otettava huomioon, että:*

1) työntekijällä on riittävästi tilaa työn tekemiseen ja mahdollisuus vaihdella työasentoa;

2) työtä kevennetään tarvittaessa apuvälinein;

3) terveydelle haitalliset käsin tehtävät nostot ja siirrot tehdään mahdollisimman turvallisiksi, milloin niitä ei voida välttää tai keventää apuvälinein; ja

4) toistorasituksen työntekijälle aiheuttama haitta vältetään tai, jollei se ole mahdollista, se on mahdollisimman vähäinen.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä työpaikan työolosuhteiden, työssä käytettävien koneiden, muiden työvälineiden, apuvälineiden ja muiden laitteiden turvallisuusvaatimuksista sekä käsin tehtävien nostojen turvallisesta suorittamisesta. (Finlex 2017.)

Myöskin näyttöpäätetyöstä on oma lukunsa työturvallisuuslaissa.

### 26 § Näyttöpäätetyö

Näyttöpäätetyötä tekeväälle työntekijälle aiheutuvien haitallisten tai vaarallisten kuormitustekijöiden vähentämiseksi työnantajan on järjestettävä työnteko mahdollisimman turvallisiksi.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä näyttöpäätetyön järjestämisestä ja näyttöpäätetyössä käytettäville työpisteille, teknisille laitteille, apuvälineille ja ohjelmistoille asetettavista vaatimuksista. (Finlex 2017.)

Työnantajan on oltava perillä kyseisistä lakipykälistä.

## 2.1 Fyysinen ergonomia

Fyysinen ergonomia tarkkailee ihmisen fyysisen kuormituksen ja voimankäytön mukauttamista työlle suotuisaksi. Fyysinen ergonomia huomioi ihmisen anatomian ja fysiologiset ominaisuudet. Työn ollessa staattista, fyysistä ergonomiaa voidaan parantaa mahdollistamalla mahdollisimman hyvä työasento. Tällöin työtilojen ja työtasojen tulee olla helposti mukautettavissa monen kokoisille työntekijöille. Työntekijällä tulee olla riittävästi työskentelytilaa ja työtä kevennetään tarvittaessa apuvälinein. Kaikki fyysiset nostot ja muut kehon rasitteet yritetään tehdä mahdollisimman keveiksi ja vähän rasittavaksi hyödyntämällä apuvälineitä. (Työterveys 2016.)

Vastaanottotyö kuormittaa tuki- ja liikuntaelimistöä sekä silmiä. Vastaanottovirkailijalle haitallisia fyysisen ergonomian tekijöitä ovat pitkäkestoinen paikallaan

seisominen ja istuminen, samoina toistuvat pään ja käden liikkeet, kumara ja tukematon selän asento ja tukemattomat käden asennot. (Launis & Lehtelä 2011, 36, 77.)

## **2.2 Kognitiivinen ergonomia**

Kognitiivinen ergonomia tarkastelee ihmisen psykologisia ominaisuuksia, kuten näkemistä, kuulemista, muistia, vireyttä ja stressiä. Kognitiivinen ergonomia on yksi ergonomian osa-alue.

Pääasiassa kognitiivinen ergonomia keskittyy järjestelmiin, käyttöliittymiin, sekä ihmisen tiedonkäsittelyn ominaisuuksiin. Kognitiivisen ergonomian avulla yritetään ehkäistä ihmisen aivoja turhaan kuormittavia huonoja työympäristöön tai työmenetelmiin liittyviä tekijöitä. Kognitiivista kuormitusta tutkittaessa on otettava huomioon ihmisen tutkitut rajoitteet. Kognitiivisen ergonomian yksi keskeisimpiä vaikuttajia onkin ikä. Se aiheuttaa ihmisissä fyysisiä, sekä kognitiivisia muutoksia, vaikuttaen aisteihin ja hermostoihin. (Launis & Lehtelä 2011, 86.)

Tärkein aistimme on näkö, sen avulla näemme ympäristömme, ohjaamme toimiamme ja otamme vastaan suurimman osan tarvitsemastamme tiedosta. Jotta aivomme pääsisivät vähemmällä, olisi valaistuksen suotavaa olla hyvä. Paras valaistus on sellainen, missä näkee kaiken työssään tarpeellisen vaivatta. Se ei saa olla liian kirkas, eikä liian hämärä. Valaistuksen säätäminen esimerkiksi päivänajan mukaan tulisi olla mahdollista. Hyvin suunniteltu valaistus hyödyntää paljon luonnonvaloa. (Launis & Lehtelä 2011, 87.)

Äänet voivat aiheuttaa häiriöitä keskittymisessä ja vaikeuttaa monimutkaisten työtehtävien tekoa. Liian kovat äänet voivat aiheuttaa kuulon alenemista hetkellisesti, tai jopa pysyvästi. Kova melu voi myös aiheuttaa stressiä ja päänsärkyä. Ääni voi olla myös keskittymistä lisäävää ja mieltä rauhoittavaa. (Launis & Lehtelä 2011, 102.)

Järjestelmien ja visuaalisten ratkaisujen tulisi olla helppoja, motivoivia ja innoittavia. Käyttöliittymien tulisi olla mahdollisimman selkeitä ja yksinkertaisia. Vaikeat järjestelmät aiheuttavat kognitiivista kuormitusta, joka voi heijastua työssä

huolimattomuutena. Elämäntilanne, stressi ja uni vaikuttavat kognitiivisiin kykyihin. (Medirex 2017.)

Vastaanottovirkailijan kognitiivisia rasitteita ovat työympäristön lämpötila, valaistus, ilmanlaatu, sekä työtilan kalusteiden ja laitteiden sijoittelu. (Työterveyslaitos 2016.)

Kognitiivisia ergonomiaratkaisuja voi olla vaikkapa silmälasit, virkistyspäivät, liikunta ja työtauat.

### **2.3 Vastaanoton ergonomia**

Vastaanottovirkailija huolehtii hotellin vastaanoton asiakaspalvelusta. *Tehtäviin kuuluu ottaa vastaan huonevarauksia sekä hoitaa asiakkaiden tulo- ja lähtöselvitykset ja laskutus. Ammatissa tarvitaan hotellin palveluiden ja tuotteiden tuntemusta, asiakaspalvelutaitoja, järjestelmällisyyttä ja kielitaitoa.* (Ammattinetti 2016.)

Vastaanottovirkailija työskentelee hotellin aulassa sijaitsevassa vastaanotossa, missä työtasona on vastaanottotiski. Vastaanottotiskin työvälineitä on näyttö, näppäimistö, mahdollisesti tulostin, papereita ja lomakkeita. Työ tehdään joko seisten tai istuen. Ergonomisin käsittein työ on staattista työtä (Launis & Lehtelä 2011, 76.)

Vastaanoton ergonomiaa suunniteltaessa on otettava työn lähtökohdat huomioon. Yksi lähtökohta on vastaanottovirkailijan asennon huomioon ottaminen työpisteen suunnittelussa. Työ tehdään seisten, ja siinä käytetään pääasiallisesti tietokonetta ja täytetään lomakkeita. Seisoma-asennosta tulisi saada mahdollisimman suora ja luonteva, vastaanottovirkailija ei saa olla kumarassa työskennellessään pitkiä aikoja. Tämä edellyttää helposti säädettäviä tasoja. Työturvallisuuslain viidennen luvun mukaan työpisteen rakenteet ja käytettävät työvälineet on mitoitettava ja sijoitettava työntekijän edellytykset huomioon ottaen ergonomisesti. Niiden tulee mahdollisuuksien mukaan olla säädeltävissä. Lisäksi on otettava huomioon, että työntekijällä on riittävästi tilaa työn tekemiseen ja mahdollisuus vaihdella työasentoa. (Finlex 2017.)

Rasitteita ja haittoja voidaan ehkäistä suunnittelemalla ja mitoittamalla työpiste ja sen kalusteet sopimaan eripituisille ihmisille. Hyvillä kalusteilla ja tukipinnoilla voidaan mahdollistaa hyvä ja rento asento, ja edistää työntekijän omaehtoista liikehtimistä, tehden työstä keveämpää. Työpiste ei saa olla liian ahdas. (Launis & Lehtelä 2011, 36, 77.)

### **3 Tutkimus**

Tutkin ja benchmarkkasin viiden eri hotellin vastaanottoa ja laadullisin tutkimusmenetelmin keräsin tietoa, joista analysoimalla poimin hyvin toteutettuja ergonomiaratkaisuja Cumulus Hotel Lappeenrannan käyttöön. Kysymykset ja tarkkailun kohteet aseteltiin vastaamaan vastaanoton fyysisen ja kognitiivisen ergonomian tarpeita selvittäväksi. Tutkimuskysymykseni tässä opinnäytetyössä oli ”Mitkä ovat hyviä vastaanoton ergonomiaratkaisuja?”.

Hyödynsin ergonomiatutkimuksessani työterveyslaitoksen vuonna 2002 julkaisemaa ”Näppärä – näyttöpäätetyön ergonomian ja työympäristön arviointi” – menetelmää haastatteluni pohjana. Sovelsin ja lisäsin kyselyyn omia kysymyksiäni, mutta Näppärä- menetelmä toimi pohjana kyselylle ja havainnoinnille. Näppärässä arvioidaan viittä eri kohdetta, jotka ovat työtila, työympäristö, työasento, laitteet ja kalusteet sekä perehdytys. Jokaiselle osiolle on omat kysymykset ja arviointiohjeet, joiden avulla saadaan selkeät tulokset siitä, mikä tässä tapauksessa on hotellin vastaanotto, on kehittämisen tarpeessa. En kuitenkaan käyttänyt ”Näppärä” – menetelmän analysointimenetelmää vaan analysoin tulokset laadullisen tutkimuksen keinoin eli sanallisesti. (Työterveys 2002.)

Haastattelu jakautui kahteen eri osioon, jotka pyrkivät selvittämään fyysisen ja kognitiivisen ergonomian hyviä ratkaisuja. Tutkimuskohteeni olivat vastaanottotiski, laitteet ja kalusteet, valaistus, lämpötila, ilmanlaatu sekä ääniympäristö ja perehdytys. Haastattelin viittä eri vastaanottovirkailijaa viidessä eri vastaanotossa.

Raportin liitteenä on tekemäni haastattelukysymykset. (Liite 1)

### 3.1 Benchmarking-kohteet

Tutkin viiden eri hotellin vastaanotot tutkimustani varten. Toimeksiantajani pyysi minua käymään tutkimassa Cumulus Hotel Meilahden, Cumulus Hotel Hämeenpuiston ja Cumulus Hotel Joensuun vastaanotot. Valitsin loput kaksi hotelliä, Holiday Club Saimaan ja Sokos Hotel Lappeen. Valintani perustelen sillä, että Holiday Club on Imatran alueen uusin hotelli, joka on avattu vuonna 2011 ja Sokos Hotel Lappee remontoitiin vuonna 2015.

Cumulus Hotel Meilahti on toukokuussa 2016 avattu uusi hotelli lähellä Helsingin ydinkeskustaa. Hotellissa on 11 kerrosta, 188 huonetta, kaksi ravintolaa ja hotellin alakerrassa on lähikauppa Sale. Cumulus Hotel Meilahti ei ole vain liikemiesmatkailijoiden hotelli, vaan hotellissa on otettu myös muut potentiaaliset asiakasryhmät huomioon. Hotelli sijaitsee lähellä Meilahden sairaalaa, ja siinä on 54 invalideille suunniteltua ”Helppo liikkua” – huonetta ja 8 perhehuonetta. Hotelli on kirjoitushetkellä uusin Suomen Cumulus Hotelleista. Hotellin verkkosivuilla kerrotaan valoisassa aulassa olevan tarkkaan harkittu äänimaisema. (Cumulus 2017.)

Cumulus Hotel Hämeenpuisto on remontoitu vuonna 2013 (Booking 2017). Hotelli sijaitsee lyhyen kävelymatkan päästä Hämeenkadulta ja on suosittu majoituskohde Hämeenlinnassa. Hotellissa on 178 vasta remontoitua huonetta, joissa on itse säädeltävä ilmastointi. Hotellin yhteydessä on kuntokeskus sekä ravintola. (Cumulus 2017.)

Cumulus Hotel Joensuu on saanut uuden modernin ilmeen vuonna 2009. Hotelli sijaitsee Joensuun keskustassa ja kiinteistön yhteydessä palvelee ravintola Martina. Huoneita Cumulus Hotel Joensuussa on 80. (Cumulus 2017.)

Holiday Club Saimaa kylpylähotelli avattiin Saimaan rannalle vuonna 2011. Kylpylähotellissa on 229 hotellihuonetta, ja samassa rakennuksessa palvelee 4 ruokaravintolaa, baareja, kylpylä, keilarata ja monikäyttöinen jääareena. Holiday Club Saimaan vastaanoton vieressä on R-Kioski. (Holiday Club 2017.)

Sokos Hotel Lappee remontoitiin vuonna 2015 ja yhdistettiin kauppakeskus Iso-Kristiinaan. Hotelli sijaitsee Lappeenrannan ydinkeskustassa. Hotellissa on noin

260 huonetta ja sen yhteydessä on useita ravintoloita. (Lappeenrannanuutiset 2017.)

### **3.2 Tutkimuksen tulokset**

Tutkimuskysymykseni tässä opinnäytetyössä on ollut: ”Millaisia ovat vastaanoton hyvät ergonomiaratkaisut?” Kuten aiemmin kerrottiin, kävin haastattelemassa ja havainnoimassa viiden eri hotellin vastaanottoa. Valmistelin haastatteluni lokakuun lopulla 2016 ja kävin haastattelemassa hotellit marraskuussa 2016.

Kaikki hotellit suostuivat haastatteluihin. Haastattelut sovin puhelimitse. Yritin sopia sellaisen ajan jolloin vastaanotossa olisi hiljaisinta ja se oli yleensä ilta-päivällä, joten haastattelut tehtiin silloin. Vastajaksi valikoitui silloin vuorossa ollut työntekijä. Haastattelut nauhoitettiin puhelimella ja sain luvan kuvata jokaisesta vastaanotosta ja aulasta muutaman kuvan. Haastattelukysymykset suunniteltiin löytämään fyysistä ja kognitiivista ergonomiaa parantavia ratkaisuja. Haastattelukysymykset olivat avoimia kysymyksiä, ja ne pyrittiin muotoilemaan niin, ettei vastaaja vastaa vain ”kyllä” tai ”ei”. Haastattelukysymykset ovat nähtävissä liitteessä 1.

#### **3.2.1 Fyysinen ergonomia**

Ensimmäinen fyysistä ergonomiaa koskeva haastattelukysymykseni oli ”Mitä työasentoja helpottavia ratkaisuja sinun mielestäsi vastaanotossanne on?” Neljässä hotellissa oli yksinkertaisella säädöllä toimivat työtasot, joilla näppäimistön ja näytön sai nostettua haluamalleen tasolle. Neljässä hotellissa oli myös seisomista pehmittävät matot. Kolmessa hotellissa oli rannetuella varustetut hiirimatot. Kaikissa hotelleissa oli säädettävät näytöt. Kahdessa hotellissa haastateltavat kertoivat, kuinka työkengät ovat yksi tärkeimmistä fyysisen ergonomian ratkaisuista vastaanottotyössä. Tennareilla työ ei tulisi vastaajien mukaan kukaan.

Toisessa kysymyksessä pohdittiin seuraavia asioita: ”Mitkä työhön liittyvät tehtävät rasittavat fyysisesti? Tuleeko työstä joku paikka kipeäksi? Mikä työasento on rasittavin?” Kaikki haastateltavat vastasivat seisomisen olevan eniten fyysi-

sesti rasittava tekijä vastaanottotyössä. Neljä haastateltavaa kertoi selän tulevan työstä kipeäksi. Kaksi haastateltavaa nosti esille niska- ja hartiaongelmat. Yksi haastateltava kertoi ryhdin menevän helposti huonoksi. Kolme haastateltavaa kertoi jalkojen tulevan kipeiksi pitkän seisomisen takia.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin: ”Onko sinulla mahdollisuutta tai tarvetta käyttää jalkatukea? Tai istua?” Kahdessa hotellissa vastaanottovirkailijat käyttivät tyhjää lipaston tasoa epävirallisena jalkatukena. Yhdessä hotellissa oli virallinen jalkatuki, jota vastaanottovirkailija kertoi käyttävänsä. Yksi haastateltava kertoi, ettei vastaanottovirkailijan ole mahdollista istua. Kaksi hotellia sallii istumisen yövuoron aikana ja yksi taas silloin, kun asiakkaita ei ole palveltavana.

Neljäs haastattelukysymys oli ”Millaisia säätöjä vastaanottotiskissä on?” Neljä haastateltavaa kertoi heillä olevan vipusäädöllä laskeva tai nouseva vastaanottotiskin näppäimistö. Yhden hotellin vastaanottotiskissä ei ollut säätöjä.

Viides haastattelukysymys oli ”Onko työtuolisi säädettävissä sopivaksi?” Neljässä hotellissa oli säädettävät satulatuolit. Yhdessä hotellissa ei ollut työtuolia ollenkaan.

Teoriaan ja vastauksiin nojaten tästä voidaan poimia hyvinä ergonomiaratkaisuuksina vastaanottotiskin säädettävyys, säädettävät näytöt, pehmustetut matot, hyvät työkengät sekä rannetuelliset hiirimatot. Koska seisominen on suurin rasitetekijä tässä työssä, olisi suotavaa, jos työntekijä voisi istua satulatuolillaan päivän aikana, jotta jalat saavat lepoa.

### **3.2.2 Kognitiivinen ergonomia**

Ensimmäinen kognitiiviseen ergonomiaan liittyvä haastattelukysymys oli ”Millainen on mielestäsi hyvä valaistus vastaanotossa yleensä? Mitä hyvää ja mitä kehitettävää tässä nykyisessä on?” Kaikki viisi haastateltavaa sanoivat hyvän valaistuksen olevan sellainen, missä näkee kaiken työssään tarpeellisen. Neljässä hotellissa oli säädettävät valospotit. Näissä hotelleissa päiväsaikaan kaikki valot ovat päällä ja yövuorossa valot himmeämmät. Yhdessä hotellissa valot

heijastavat tietokoneen näyttöön, jolloin näyttöä pitää hieman siirtää. Toisessa hotellissa tämä oli ratkaistu laittamalla näyttöön heijastamattomat kalvot.

Toinen haastattelukysymys oli ”Miten koet työpisteesi lämpötilan eri vuodenaajat huomioiden?” Yhdessä hotellissa on kesäisin kuuma. Kolmessa hotellissa vastaanotot olivat lähellä ovia, ja niistä kerrottiin käyvän viima muulloin kuin kesäaikaan. Kuumuutta on lievitetty kolmessa hotellissa jäähdyttävällä ilmastoinnilla. Kahdessa hotellissa on taas pöytätuulettimia. Viimalta ei voi vastaanoton suunnitteluvirheiden takia välttyä, mutta ratkaisuksi näissä hotelleissa virkailijat kertoivat muuttuvan vaatetuksen (talvella villapaita) ja lattialla olevat lämmittimet.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin ”Onko työpisteessäsi työhön keskittymistä haittaavia ääniä? Jos on niin millaisia?” Kahdessa hotellissa ei ole haastateltavien mukaan äänihaittoja. Kolme haastateltavaa kertoi erilaisten laitteiden, ilmastoinnin ja kylmäkoneiden pitävän hurinaansa. Näiltä ääniltä ei oikein voi välttyä. Yksi haastateltava kertoi, että kadun äänet eivät haittaa, koska kaksi tuulikaappia vaimentaa äänet tehokkaasti.

Neljäs haastattelukysymys oli ”Miten voit vaikuttaa valaistus/lämpö ja ääniolosuhteisiin?” Yksi hotelli vastasi, ettei kumpikaan ole säädettävissä. Neljä haastateltavaa kertoi valaistuksen olevan säädettävissä vastaanotosta käsin. Kolme haastateltavaa kertoi pystyvänsä säätämään ilmastoinnin lämpötilaa. Yksi haastateltava kertoi pitävänsä taustalla rauhoittavaa taustamusiikkia, neljä taas taustaradiota. Jokaisessa hotellissa pystyi säätämään musiikin äänenvoimakkuutta.

Näistä vastauksista voidaan poimia hyvinä ergonomiaratkaisuuksina teoriaan nojaten: säädeltävä valaistus, ilmastointi, vastaanoton sijainti kaukana etuovesta sekä säädeltävissä oleva rauhallinen taustamusiikki.

Viides haastattelukysymys oli ”Voitko halutessasi pitää tauon?” Neljä haastateltavaa kertoi pitävänsä tauot asiakkaiden mukaan. Yhdessä hotellissa ei ole taukoja, vaan virallisen ohjeen mukaan on mahdollista nauttia virvokkeita työn ohessa.

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin ”Onko sinulle annettu tässä työpaikassa opastusta työpiste-ergonomiasta?” Kolme vastaajista oli itse perehdyttäjiä, joten

he olivat saaneet opastusta. Kaksi vastaajaa oli saanut opastuksen työn alkamassa. ja erityisesti heille oli painotettu työkenkien tärkeyttä.

Seitsemäs haastattelukysymys oli ”Oletko saanut riittävästi opastusta työssäsi tarvittavien ohjelmistojen käyttöön?” Kaikki haastateltavat vastasivat kyllä.

Kahdeksannessa kysymyksessä pohdittiin: ”Näetkö ruudulla olevat merkit vaivattomasti? Miten näyttöä voi säätää?” Yksi haastateltava kertoi, että valaistus heijastaa näyttöihin ja niitä pitää välillä hieman käänellä, jotta merkit näkyvät vaivattomasti. Yksi haastateltava kertoi tarvitsevansa näyttöpäätelasit. Muut näkivät vaivattomasti. Jokaisessa vastaanotossa näytön korkeutta ja kirkkautta pystyi säätämään.

Yhdeksäs haastattelukysymys oli ”Onko sinulla riittävästi tilaa vastaanottotiskillä?” Kaikki haastateltavat vastasivat tähän kysymykseen kyllä. Yritin muotoilla kysymykset niin, ettei voi vastata kyllä tai ei, mutta tässä kysymyksessä epäonnistuin.

#### **4 Johtopäätökset ja pohdinta**

Opinnäytetyössä tutkin viiden eri hotellin vastaanottoa ja yritin löytää niistä hyviä vastaanoton ergonomiaratkaisuja Cumulus Hotel Lappeenrannan vastaanoton tulevaa remonttia varten. Tutkimuskysymykseni tässä opinnäytetyössä oli ”Mitkä ovat hyviä vastaanoton ergonomiaratkaisuja?”. Lähdin selvittämään asiaa lukemalla ja kirjoittamalla teoriaa fyysisestä ja kognitiivisesta ergonomiasta. Tutkin aikaisempia tutkimuksia ja totesin, ettei vastaavanlaista vastaanoton ergonomiatutkimusta ole ennen tehty. Aiemmat tutkimukset tutkivat vain yhden hotellin vastaanottoa, eivät useita, ja kaikki haastateltavat olivat töissä samassa hotellissa.

Tutkimusta varten suunnittelin haastattelukysymykset ja havainnointikohteet, käyttäen apuna teoriaa ja kirjallisuutta. Haastattelut suoritin vieraillemalla hotelleissa ja haastatteleamalla vuorossa ollutta vastaanottovirkailijaa. Haastattelut tallennettiin puhelimella ja litteroitiin tekstimuotoon ja sitä kautta analysoitiin tuloksiksi.

Laadullisessa tutkimuksessa tulosten luotettavuuden arviointi on hankalaa. Laadullinen tutkimus ei pyri yleistettävyyteen vaan pikemminkin siirrettävyyteen. Siirrettävyys tarkoittaa tutkimustulosten pitävyyttä vastaavanlaisissa tapauksissa. Tämän työn luotettavuutta lisää huolellinen dokumentointi ja vahva teoriapohja tutkimustulosten takana. (Kananen 2014, 68 - 69.) Tutkimuksessa oli juurikin tavoitteena ergonomiaratkaisujen siirrettävyys Cumulus Hotel Lappeenrannan käyttöön ja mielestäni tässä onnistuttiin.

Esitettyjen tutkimustulosten pohjalta voidaan todeta, että vastaanottovirkailijalle rasittavinta fyysisesti on seisominen. Seisomisesta syntyvää rasitusta voidaan ehkäistä hyvillä työkengillä ja pehmustetulla matolla. Huono seisoma-asento huonontaa päivän mittaan ryhtiä ja lisää selkäongelmia. Ne hotellit, joilla oli käytössä säädettävät vastaanottotiskit, eivät valittaneet näistä ongelmista niin paljon kuin ne, joilla ei ollut säädettäviä vastaanottotiskejä. Säädettävät tasot mahdollistavat hyvän työasennon. Rannetuelliset hiiret ehkäisevät ranteen kipeytymistä ja tulehtumista. Satulatuolit ja niissä istuminen silloin, kun asiakkaita ei ole, pitäisi mielestäni olla sallittua. Osassa hotelleissa se oli sallittua ja osassa ei. Seisominen rasittaa eniten vastaanottovirkailijaa työpäivän aikana, joten välillä olisi hyvä saada istua ja lepuuttaa jalkoja. Muita hyviä löydettyjä ergonomiaratkaisuja olivat säädettävät näytöt ja vastaanottotiskin alapuolella oleva jalkatuki.

Kognitiivisista haitoista erityisesti lämpötila nousi esille. Vastaanotoissa pitäisi olla jäähdyttävät ilmastoinnit kesäisin. Syksyn ja talven viima-ongelmilta voidaan välttyä suunnittelemalla vastaanottotiskin sijainti pois etuoven suorasta yhteydestä, joko sen sivuun tai tarpeeksi kauas etuovesta. Valaistuksen tulisi olla riittävän valoisa, mutta ei liian kirkas. Luonnonvalon hyödyntäminen on tärkeää valaistuksen suunnittelussa. Parhaaksi ratkaisuksi löytyi säädettävä valaistus, jonka pystyy himmentämään illaksi. Näiden ergonomiaratkaisujen avulla Cumulus Hotel Lappeenrannan vastaanotosta tulee työntekijöille miellyttävä.

Ideaalinen hotellin vastaanotto olisi siis seuraavanlainen:

- Vastaanoton sijainti on kaukana ulko-ovesta.
- Aula on tilava ja valoisa, kuten myös vastaanottotiskin takaosa.

- Vastaanotossa on jäähdyttävä ilmastointi ja talvisin hyvä lämmitys.
- Valaistus on säädettävissä.
- Vastaanottotiski ja näyttö ovat säädettäviä.
- Satulatuolit ja niiden käyttö vastaanotossa on sallittua, kun asiakkaita ei ole.
- Vastaanottotiskin takana on pehmentävät matot.
- Hiirimatossa on rannetuki, ja tiskin alla on jalkatuki.

Opinnäytetyöprosessi on ollut pitkä ja aikaa vievä. Etenin työssä loogisesti ohjaajani opastuksella. Opinnäytetyösuunnitelman ja opponoinnin jälkeen kirjoitin teoriaa ja lähdin hieman pikaisesti tekemään haastatteluja. Mielestäni haastattelukysymyksiä tuli liikaa, ja ne olisi pitänyt muotoilla vieläkin järkevämmiin saadakseni tuottavammin tietoa haastatelluilta. Monien kysymysten ansiosta sain kuitenkin laajamittaisia vastauksia ja löysin hyviä ergonomiaratkaisuja. Haastattelujen jälkeen täydensin teoriaosuutta, jonka jälkeen tein tulosten litteroinnin ja analysoinnin. Kirjoitin puhelimella nauhoitetut haastattelut tekstimuotoon ja värikoodauksen avulla erottelin samankaltaiset vastaukset nippuihin.

Mielestäni opinnäytetyön tavoitteessa onnistuttiin. Cumulus Hotel Lappeenrannalla on nyt käytettävissä lista hyvistä fyysisen ja kognitiivisen ergonomian ratkaisuista.

## Lähteet

Ammattinetti 2016. Vastaanottovirkailija.

[http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/627\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/627_ammatti). Luettu 22.9.2016.

Booking 2017. Cumulus Hotel Hämeenpuisto

<http://www.booking.com/hotel/fi/cumulus-hameenpuisto.fi.html>. Luettu 10.2.2017.

Cumulus 2017. Cumulus Hotel Meilahti & Cumulus Hotel Hämeenpuisto.

<https://city.cumulus.fi/hotellit/>. Luettu 10.2.2017.

Finlex 2016. Työturvallisuuslaki.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L5P26>. Luettu 2.11.2016

FlowIT 2017. Kognitiivinen ergonomia.

<http://flowit.fi/ihminen/kognitiivinen-ergonomia/>. Luettu 15.1.2017.

Holiday Club Resorts 2017. Holiday Club Saimaa perustiedot.

<http://www.holidayclubresorts.com/fi/kohteet/saimaa/perustiedot/>. Luettu 10.2.2017

Hotanen, J., Laine, R. & Pietiläinen, S. 2001. Benchmarking –opas. Espoo: Otamedia.

iSixSigma 2017. Understanding the purpose and use of Benchmarking.

<https://www.isixsigma.com/methodology/benchmarking/understanding-purpose-and-use-benchmarking/>. Luettu 5.2.2017.

Kananen, J. 2014. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Lappeenrannan Uutiset. Eekoo investoi 7 miljoonaa Hotelli Lappeen remonttiin, mutta discopallo jää.

<http://www.lappeenrannanuutiset.fi/artikkeli/278688-eekoo-investoi-7-miljoonaa-hotelli-lappeen-remonttiin-mutta-discopallo-jaa>. Luettu 10.2.2017.

Medirex 2017. Työergonomia.

<http://medirex.fi/tyohyvinvointi/tyoergonomia>. Luettu 19.1.2017.

Sopanen, H. 2016. Lappeenrannan Cumuluksen saneeraus pohdinnassa. Ete-lä-Saimaa online.

<http://www.esaimaa.fi/Online/2016/03/04/Lappeenrannan%20Cumuluksen%20saneeraus%20pohdinnassa/2016120410262/4>. Luettu 22.9.2016.

Työterveyslaitos 2016. Näyttöpäätetyö.

[http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/erg\\_tiedonlahteet/Documents/nayttopaatetyo.pdf](http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/erg_tiedonlahteet/Documents/nayttopaatetyo.pdf). Luettu 27.0.2016

Työterveyslaitos 2002. Näppärä, näyttöpäätetyön ergonomian ja työympäristön arviointi. Helsinki: Yliopistokirjapaino.

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

Virtuaali Ammattikorkeakoulu 2017. Monimuotoinen / toiminnallinen opinnäytetyö.

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>. Luettu 4.2.2017

## Haastattelukysymykset

### 1 Työympäristö

- a) Millainen on mielestäsi hyvä valaistus vastaanotossa yleensä? Mitä hyvää ja mitä kehitettävää tässä nykyisessä on?
- b) Miten koet työpisteesi lämpötilan eri vuodenaikat huomioiden?
- c) Onko työpisteessäsi työhön keskittymistä haittaavia ääniä? Jos on niin millaisia?
- d) Miten voit vaikuttaa valaistus/lämpö ja ääniolosuhteisiin?
- e) Voitko halutessasi pitää tauon?

### 2 Työasento

- a) Mitä työasentoja helpottavia ratkaisuja sinun mielestäsi vastaanotossanne on?
- b) Mitkä työhön liittyvät tehtävät rasittavat fyysisesti? Tuleeko työstä joku paikka kipeäksi? Mikä työasento on rasittavin?
- c) Onko sinulla mahdollisuutta tai tarvetta käyttää jalkatukea? Tai istua?

### 3 Laitteet ja kalusteet

- a) Näetkö ruudulla olevat merkit vaivattomasti? Miten näyttöä voi säätää?
- b) Onko sinulla riittävästi tilaa vastaanottotiskillä?
- c) Millaisia säätöjä vastaanottotiskissä on?
- d) Onko työtuolisi säädettävissä sopivaksi?

### 4 Perehdytys ja työnopastus

- a) Onko sinulle annettu tässä työpaikassa opastusta työpisteergonomiasta?
- b) Oletko saanut riittävästi opastusta työssäsi tarvittavien ohjelmistojen käyttöön?

## Havainnointikohteet

### **1 Työtila**

- a) työpisteen sijoitus
- b) Lobbyn layout

### **2 Työympäristö**

- a) valaistus
- b) ilman puhtaus ja lämpötila
- c) äänympäristö

### **3 Laitteet ja kalusteet**

- a) työtuoli
- b) näyttö
- c) näppäimistö ja hiiri
- d) näyttöpäätelaitteita/tasoa

### **4 Erityispiirteet/ratkaisut**