



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

PEREHDYTYSKANSIO HO- TELLIN VASTAANOTTOON SCANDIC HELSINKI AIR- PORT

TEKIJÄ/T: Eveliina Vainikainen

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Eveliina Vainikainen	
Työn nimi Perehdytyskansio hotellin vastaanottoon Scandic Helsinki Airport	
Päiväys	16.12.2019
Sivumäärä/Liitteet	27+1
Ohjaaja(t) Merja Vehviläinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Scandic Helsinki Airport	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän työn tavoitteena on luoda perehdytyskansio uusille työharjoittelijoille Scandic Helsinki Airport hotellin vastaanottoon. Perehdytyskansio sisältää laajalti tietoa hotellista ja sen toiminnoista ja palveluista, vastaanottotyöskentelystä ja muista työskentelyyn liittyvistä yksityiskohdista. Kansion tavoitteena on helpottaa ja nopeuttaa uuteen työhön kiinni pääsemistä, antaen harjoittelijalle jo valmiiksi kattavan tietopakettin hotellin käytännöistä, ennen työnsä varsinaista aloittamista. Kansiota on lähdetty tekemään omiin kokemuksiin pohjautuvien tietojen perusteella, mutta se sisältää myös virallista ohjeistusta ja faktatietoa. Tarkoituksena on auttaa harjoittelijaa saamaan perusteellinen, mutta samalla tarpeeksi yksinkertainen käsitys hotellin tavoista ja palveluista.</p> <p>Idea perehdytyskansion tekemiseen syntyi oman työharjoittelun aikana Scandic Helsinki Airportissa, vietettyäni siellä yhteensä kolme kuukautta. Työn idea alkoi syntyä harjoittelun keskivaiheilla, kun olin jo päässyt kiinni työhön. Aikaisempaa työkokemusta hotellissa työskentelystä ei ollut, joten alussa monet ulkoa opeteltavat asiat ja säännöt tuntuivat hieman hankalilta ja niitä oli suhteellisen paljon. Perehdytys tapahtui lähinnä jokaisen työvuorossa olleen työntekijän suullisen opastuksen avulla, eikä hotellista löytynyt ennestään vielä perehdytyskansion tapaista teosta. Ennen työharjoittelun alkua saimme pienen infopakettin hotellista, mutta mieleenjäämisen parantamiseksi sitä olisi voinut esimerkiksi elävöittää hieman. Myöhemmin tästä syntyi idea, että seuraavaa harjoittelijaa helpottaakseni halusin luoda kokonaan uuden perehdytyskansion, johon keräisin monipuolisesti tietoa ja auttaisin perustiedon kasaan keräämisessä. Perehdytyskansiota tehdessäni, saisin myös kerrattua oppimiani asioita ja näin ollen jalostaa tietouttani eteenpäin.</p> <p>Opinnäytetyö on toiminnallinen ja se koostuu sekä julkaistavasta opinnäytetyöraportista että produktista eli perehdytyskansioista. Työn toimeksiantajana toimii Scandic Helsinki Airport. Perehdytyskansioista on pyritty tekemään helposti muokattava ja päivitettävä. Kansion tarkoitus on olla tiivis ja helppolukuinen.</p> <p>Perehdytyskansio hyväksytetään sen valmistumisen jälkeen vastaanottopäälliköllä ja hyväksynnän jälkeen kansio pääsee heti käyttöön vastaanottoon.</p>	
Avainsanat perehdytyskansio, perehdyttäminen, vastaanottovirkailija, hotelli	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hotel and Restaurant Management			
Author(s) Eveliina Vainikainen			
Title of Thesis An orientation folder for the reception of Scandic Helsinki Airport hotel			
Date	16.12.2019	Pages/Appendices	27+1
Supervisor(s) Merja Vehviläinen			
Client Organisation /Partners Scandic Helsinki Airport			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of the thesis is to create an orientation folder for the reception of Scandic Helsinki Airport. The orientation folder consists in versatile information about the hotel, work tasks, general information about working on a reception and other things related to the job. The meaning of this orientation folder is to make it easier and quicker for a new trainee to start and get the know the job as soon as she/he starts. An orientation folder is meant to give first-hand information. The orientation folder consists in a lot of viral guidance and information but it is also made based on my personal experiences when I was doing my intership on this particural hotel. The orientation folder is meant to be simple but at the same time informative enough, so a new employee gets all the relevant information.</p> <p>The idea of creating this folder came up to me when I was doing my intership in Scandic Helsinki Airport. The intership lasted for three months and at the beginning I had various ideas for my theseus topics. At the end creating an orientation folder felt the most natural because I had all this information about the hotel and working there, and I wanted to help other new trainees in the future someway. I did not have any previous exprience working in a reception so at first all the rules and guidance felt a bit hard to follow and I felt like there was a lot of them. Guidance to the job basically happened in every shift with different people just explaining and showing what to do. I would have cared to have some kind of folder where all this information would have been put down already. That made me came up with this idea of an orientation folder and create something new.</p> <p>This thesis is functional and it has two parts: the product, which is the orientaion folder and then the theoretical report. The supervisor of this job is Scandic Helsinki Airport. The folder is meant to be easily refreshed and edited when needed in the future. It is also meant to be easy to read and understand.</p> <p>After the orientation folder is published, it will be approved by a supervisor and then it will be taken in use immediately.</p>			
<p>Keywords orientation folder, orientation of a new job, receptionist, hotel</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	5
2	TOIMEKSIANTAJA	6
	2.1 Scandic yrityksenä.....	6
	2.2 Scandic Helsinki Airport	8
3	PEREHDYTTÄMINEN.....	9
	3.1 Perehdyttäminen käsitteenä	9
	3.2 Perehdyttämisen merkitys	10
	3.3 Työnopastus.....	11
	3.4 Viiden askeleen menetelmä	12
4	VASTAANOTTOTYÖSKENTELY.....	14
	4.1 Työskentely vastaanotossa.....	14
	4.2 Vastaanoton tehtävät ja osaaminen.....	15
	4.3 Asiakkaan saapumisen ennakkovalmisteluvaihe.....	16
	4.4 Asiakkaan sisäänkirjaamisen vaihe	17
	2.1 Asiakkaan oleskeluvaihe majoitusliikkeessä.....	19
	2.2 Asiakkaan uloskirjaamisen vaihe	20
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	21
	2.1 Opinnäytetyön suunnittelu	21
	2.2 Opinnäytetyön toteutus	22
	2.1 Opinnäytetyön lopputulos	23
6	ARVIOINTI JA POHDINTA	24
7	PEREHDYTYSKANSION SISÄLTÖ	25
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	27
	LIITE 1: PEREHDYTYSKANSION SISÄLLYSLUETTELO	28

1 JOHDANTO

Uudessa työpaikassa aloittamiseen liittyy aina monia asioita, jotka jännittävät tai tuntuvat jopa haasteellisilta. Tätä varten on tärkeää, että uusiin asioihin perehdytetään kunnolla ja heti alussa annetaan kattavasti tietoa yrityksestä ja sen toimintatavoista. Tämän työn tavoitteena onkin luoda perehdytyskansio, joka toimii ensimmäisenä perehdytyksen apuvälineenä uusille työharjoittelijoille työn alkaessa. Työn toimeksiantajana toimii Scandic Helsinki Airport, jossa itse vietin kolme kuukautta työharjoittelussa.

Scandic Helsinki Airport on vielä melko uusi toimipiste, mutta on jo lyhyessä ajassa työllistänyt useita harjoittelijoita, eikä niiden määrä tule tulevaisuudessa vähenemään. Lentokenttäympäristö houkuttelee alan opiskelijoita, sillä onhan se kansainvälinen ja hieman poikkeava ympäristö verrattuna kaupungin muihin toimipisteisiin. Idea perehdytyskansioon syntyi juuri oman työharjoittelun aikana, sillä tulevaisuutta ajatellen kansio olisi varmasti hyödyllinen. Harjoittelun aikana uusi tieto kulkee yleensä aina lähinnä vain suullisesti, ja asioiden muistamiseksi joutuu käyttämään omia muistiinpanoja ne muistaakseen. Tästä inspiroituneena sain idean tehdä konkreettisen perehdytyskansion, joka sisältäisi yleistietoa ja erilaisia toimintatapoja toimipisteestä ja yrityksestä ja näin ollen nopeuttaisi mahdollista perehdytysprosessia. Kansiota on tarkoitus tehdä yksinkertainen ja helposti luettava, mutta niin että yksien kansien välistä saadaan monipuolisesti tietoa. Kansion on tarkoitus toimia niin, että siihen tutustuttaisiin jo harjoittelun alussa mutta siihen voi myös aina palata harjoittelun missä vaiheessa vain. Asiat kansioon kootaan eri aihealueittain ja selkeästi, josta asioihin saataisiin nopeasti vastaus. Kansiota luodaan myös sellainen, että se olisi tulevaisuudessa mahdollisimman helposti päivitettävä ja muokattava, asioiden päivittyessä koko ajan kuitenkin eteenpäin.

Opinnäytetyön tavoitteena on siis luoda mahdollisimman kattava perehdytyskansio, joka tulee pääsemään heti käyttöön Scandic Helsinki Airportin vastaanotossa. Opas sisältää faktatietoa yrityksestä, sen toiminnoista ja palveluista. Opasta on rajattu omaan tietopohjaan perustuen niin ettei se niinkään keskity pikkutarkkaan työhönopastamiseen vaan lähinnä yleispätevän tiedon kokoamiseen, sivuten kuitenkin hieman työnopastusta yleisellä tasolla.

Työn raporttiosuudessa esittelen toimeksiantajan sekä Scandicin yrityksenä. Käsittelen myös vastaanottotyötä, kuten vastaanottotyön osaamisalueet ja yleisimmät työtehtävät. Työn pääaiheena toimii kuitenkin perehdytys, ja se kuinka perehdytyksestä saataisiin mahdollisimman tehokasta ja sopivaa uusille työntekijöille. Perehdytyksestä pohditaan sen merkitystä sekä määritellään mitä on työnopastus ja Viiden askeleen menetelmä.

Perehdytyskansion on tarkoitus säilyä Scandic Helsinki Airportin vastaanotossa koko ajan, toimien jokapäiväisenä apuvälineenä työntekijöille.

2 TOIMEKSIANTAJA

2.1 Scandic Hotels Group AB

Scandic Hotels on aloittanut toimintansa jo yli 50 vuotta sitten, josta se on lähtenyt kehittymään ja laajentumaan tämän päivän yhdeksi johtavaksi Pohjoismaiden hotelliketjuksi. Scandicin historia ylettyy vuoteen 1963, jolloin Ruotsissa avattiin ensimmäisen kerran hotelli nimeltä Esso Motor, Laxå-nimiseen kaupungissa. Esso Motor toimi tienvarsihotellina, joka osottautui menestykseksi ja vuoteen 1969 mennessä hotelleja oli avattu jo useampi kymmenen. Myöhemmin Esso Motor laajeni myös Norjaan ja Tanskaan. (Scandic.)

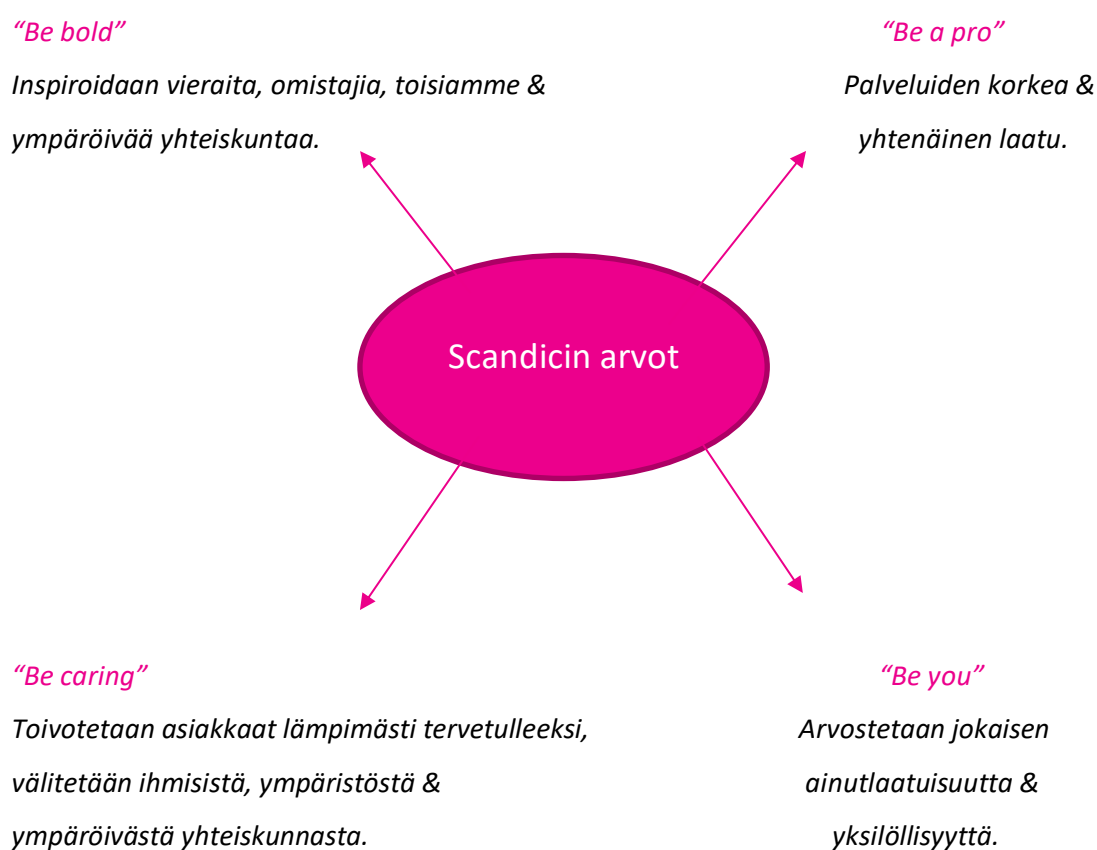
Vuonna 1984 Esso Motors Hotels myi liiketoimintansa Scandicille, ja silloin samassa yritys sai nimityksen Scandic. Myöhemmin, 1995 ja 2000 lukujen välissä Scandic alkoi laajentua nopeasti ostaessaan itselleen ruotsalaisen Reso Hotelsin toiminnot (1995), suomalaisen Alko Oy:n tytäryhtiön Arctia Oy:n (1998) ja ruotsalaisen yrityksen Provobiksen (2000). Näin ollen Scandicista tuli Pohjoismaiden suurin hotelliketju. (Scandic.)

Scandic ei ole kuitenkaan kokonaan menestynyt vain yksin, sillä vuosina 2001-2007 hotellin toiminnan on omistanut Hilton Hotels. Vuonna 2007 toiminta myytiin EQT-yhtiölle, joka listasi Scandicin takaisin Tukholman pörssiin. Vuonna 2017 Scandic osti Suomessa koko Restel-ketjun hotelliliiketoiminnan, jonka myötä kaikki 43 Cumulus- ja kaikki franchise-sopimuksella toimineet InterContinental Hotels Groupin hotellit siirtyivät Scandicille. (Scandic.)

Vuonna 1993 Scandic teki päätöksen tulla vastuullisen toiminnan edelläkävijäksi majoitusalaalla, joten yksi tärkeä tekijä Scandicilla on ympäristöstävällisyys. Scandicilla on tavoite, että kaikki hotellit täyttävät ympäristösertifioidun hotellin kriteerin vuoden kuluttua avaamisesta. Vuoden 2018 lopussa 90% täytti vaatimukset. Scandicin hotelleilla on Joutsenmerkki, joka on Pohjoismaissa käytettävä virallinen ympäristömerkki, joka kertoo sillä merkityn tuotteen tai palvelun noudattavan sille suunniteltuja ympäristökriteereitä. (Joutsenmerkki.) Joutsenmerkityissä hotelleissa energian ja vedenkulutusta seurataan kuukausitasolla; energiaa ja vettä säästäviä ratkaisuja on muun muassa suihkuissa, hanoissa ja valaistuksissa, jäte lajitellaan ja kierrätetään mahdollisimman paljon, kertakäyttötuotteita ei käytetä, käytetyistä kemikaaleista 90% prosenttia on joutsenmerkittyjä, ruuissa suositaan luomu-, reilunkaupan-, kasvis sekä lähiruokaa eikä geenimuunneltuja tuotteita käytetä, käytetyistä kemikaaleista n. 90% on joutsenmerkittyjä, noudatetaan vastuullista hankintapolitiikkaa ja aina mahdollisuuksien mukaan pyritään käyttämään joutsenmerkittyjä tuotteita – olipa hotelli joutsenmerkitty tai ei. Näitä ovat esimerkiksi painotuotteet, kopiopaperi, kynät sekä käsipyyhe- ja vessapaperi. (Scandic.)

Vuonna 2018 Scandicilla oli noin 300 hotellia kuudessa eri Pohjoismaassa, mikä tekee siitä Pohjoismaiden johtavan hotelliketjun. Suomessa Scandic-hotelleja on yhteensä 30 eri paikkakunnalla.

Scandicilla on neljä arvoa, jotka näkyvät heidän toiminnassaan päivittäin ja on vahvasti läsnä jokaisessa asiakaskohtaamisessa. Nämä arvot ovat *be caring*, *be you*, *be a pro* ja *be bold*. ”*Be caring*” -arvolla tarkoitetaan ystävällisyyttä ja asiakkaan lämpimästi tervetulleeksi toivottamista. Sillä halutaan viestittää, että välitetään ihmisistä, ympäristöstä ja ympäröivästä yhteiskunnasta. Arvolla ”*be you*” viitataan jokaisen asiakkaan vastaanottamista yksilönä, sillä Scandicilla arvostetaan jokaisen ainutlaatuisuutta ja monimuotoisuutta. ”*Be pro*” viitataan palveluiden korkeaan ja yhtenäiseen laatuun. Scandic haluaa ylittää asiakkaan odotukset, ja uskovat että avain menestykseen on pienissä yksityiskohdissa ja tahdossa tehdä hyvän sijaan parasta. Viimeisellä arvolla ”*be bold*” halutaan inspiroida vieraita, omistajia, toisiamme ja ympäröivää yhteiskuntaa. Uskallusta astua mukavuusalueen ulkopuolelle ja tehdä asioita eri tavalla. (Scandic.)



Kuva 1. Scandicin arvot (Scandic.)

2.2 Scandic Helsinki Airport

Scandic Helsinki Airport on lentokenttähotelli, joka sijaitsee Helsinki-Vantaan lentokentällä, aivan T2-terminaalin vieressä. Hotelli on rauhallinen pysähtymispaikka keskellä vilkasta lentoasemaa. Terminaalista on vain muutaman sadan metrin kävelymatka sisälle hotelliin ja sinne päästään saapumaan katettua jalkakäytävää pitkin. Scandic sijaitsee kolmannessa kerroksessa, vanhassa Finnairin rakennuksessa, josta löytyy hotellin lisäksi esimerkiksi poliisin ja Finnairin omia toimitiloja. Hotelli on alle

kaksi vuotta vanha, sillä se on avattu vasta maaliskuussa 2018. Scandicilla on myös kaksi muuta hotellia lähitöillä, Scandic Aviacongress ja Aviapolis, mutta Scandic Helsinki Airportin toimipiste sijaitsee aivan lentokentän ytimessä.

Scandic Airportissa on yhteensä 150 huonetta, neljässä eri kerroksessa. Huonekoot vaihtelevat kahden ja neljän hengen huoneiden välillä. Jokaisesta huoneesta löytyy vähintään suihku, wc, televisio, tallelokero, silitysrauta- tai lauta ja minibaari. Allergiahuoneita hotellista löytyy 143 kappaletta, esteettömiä huoneita kahdeksan kappaletta ja lemmikkihuoneita seitsemän kappaletta. (Scandic). Hotellilla on Joutsenmerkki eli hotelli tekee kokonaisvaltaista ympäristötyötä. (Joutsenmerkki.)

Kokoustiloja hotellissa on yhteensä yhdeksän kappaletta ja suurimpaan kokoustilaan mahtuu enimmillään 45 henkilöä. Scandic Helsinki Airport on kätevä tapaamispaikka sen monipuolisten kokoustilojen myötä. Suurempien kokoustilojen lisäksi vastaanoton aulasta löytyy kolme pienempää epävirallista kokoushuonetta eli selliä, jotka ovat kooltaan 5-7m². Näissä huoneissa on ainutlaatuiset sisustukset ja huoneet kulkevatkin nimillä; "Sauna", "Cell" ja "Forest" ja ne ovat sisustettu näiden teemojen mukaisesti. Hotellista löytyy myös ravintola, joka tarjoaa joka arkipäivä lentokentän työntekijöille lounaan ja iltaisin hotellin asiakkaille illallisen, koko ajan aukioleva kuntosali ja esimerkiksi asiakassauna. Hotellin ollessa kiireinen lentokenttähotelli, on tarjolla joka päivä aamiainen tarjolla jo klo 03.30 alkaen. (Scandic.)

Hotelli on auki vuorokauden ympäri ja vuoden jokaisena päivänä, eli asiakkaat pääsevät kirjautumaan ja lähtemään oikeastaan milloin vain. Virallisia työntekijöitä hotellin vastaanotossa on noin kymmenen, joista osa on kokoaikaisia ja osa osa-aikaisia työntekijöitä. Työvuorossa työskennellään pääsääntöisesti yksin, kuten aamu- ja yövuoroissa. Hektisen sijainnin myötä joskus työvuoroissa voi työskennellä useampi henkilö samaan aikaan. (Sisäinen tieto, syksy 2019).

Hotellin asiakaskunta koostuu arviolta puolet ja puolet business-matkailijoista, ja puolet lomamatkaajista tai vapaa-ajan matkustajista. Viikolla asiakkaat koostuvat enemmän business-matkaajista, ja viikonloppuisin lähdetään enemmän lomamatkoille. (Vantaan Sanomat, 2018.)

Junamatka Helsingin keskustaan kestää noin puoli tuntia ja taksilla perillä on noin 20-30 minuutissa. Lentokentän hyvien juna- ja bussiyhteyksien myötä kulkeminen on erittäin kätevää ja nopeaa. Hotellin läheisyydessä on myös kauppakeskus Jumbo, josta löytyy monipuoliset ostosmahdollisuudet, elokuvateatteri ja kylpylä. (Scandic.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämistä ja työhön opastamista tarvitaan jokaisessa työpaikassa, sen henkilöstömäärään tai toimialaan katsomatta. Perehdyttämisen piiriin kuuluu kaikki henkilöstöryhmät, mukaan lukien myös esimiehet ja esimerkiksi vuokratyöntekijät. Työhön opastusta tarvitaan aina kun työntekijä on uusi, työtehtävät- ja menetelmät muuttuvat tai vaihtuvat, kun käyttöön tulee uusia laitteita tai koneita,

annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita, työ toistuu harvoin tai turvallisuusohjeita laiminlyödään. Työsuojelulainsäädännössä on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä työhön perehdyttämisen järjestämiseksi. Perehdytyksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta vastaa lähin esimies, mutta perehdyttämiseen ja työhön opastukseen voidaan myös käyttää koulutettua työnopastajaa. (Työturvallisuuskeskus, 2013.) Perehdyttämisen ytimenä on aina työtehtävä ja tehtäväkohtainen työnopastus. Hyvä perehdyttäminen auttaa työntekijää ymmärtämään omaa asemaa työpaikan toiminnassa ja työvaiheiden syy-seuraussuhteita. Perehdytyksellä vaikutetaan kokonaisuuden hahmottamiseen, mikä motivoi työntekijää työssään. (Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu, 2007).

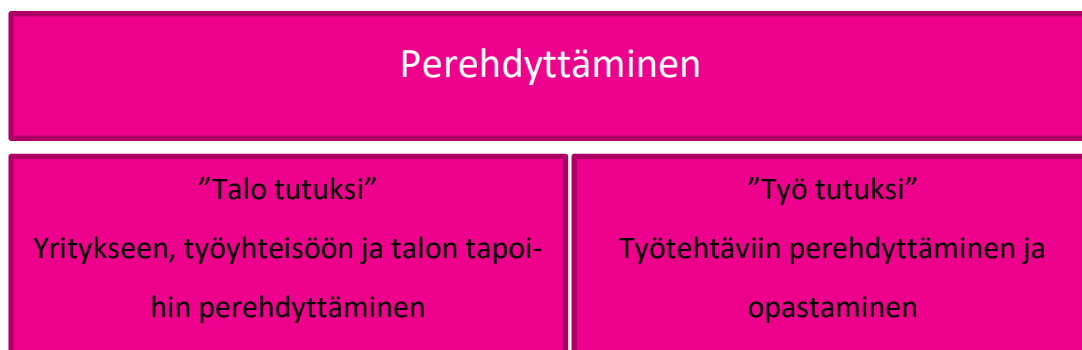
3.1 Perehdytys käsitteenä

Perehdyttämällä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehdyttäjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatiota. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Perehdytettävän tulisi näiden toimenpiteiden avulla oppia tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatus ja liikeidea sekä työpaikan toimintaperiaatteet ja toimintatavat (yritykseen ja työyhteisöön perehdyttäminen). Perehdytettävän tulisi oppia tuntemaan ihmiset, joiden kanssa hän työskentelee, asiakkaat sekä esimiehet (yritykseen ja työyhteisöön perehdyttäminen). Perehdytettävän tulisi myös tietää omaan työhönsä kohdistuvat odotukset ja vaatimukset, ymmärtää vastuu työyhteisönsä toiminnassa sekä oppia työtehtävänsä ja kaikki niihin liittyvät turvallisuusohjeet (työhön perehdyttäminen eli työnopastus). (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Perehdyttäminen ja työnopastus suunnitellaan aina tilanteen, tarpeen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytettäviä on monenlaisia, eikä yksi sama kaava toimi kaikille. Perehdytyksen perusrunko voi kuitenkin olla sama, mutta sitä joudutaan soveltamaan aina jokaiseen tilanteeseen sopivaksi. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.) Perehdytykseen osallistuu monet tahot, kuten henkilöstöammattilaiset, nimetyt perehdyttäjät ja työyhteisön jäsenet. Viime kädessä perehdytyksestä on vastuussa esimies, mutta hänen lisäksi tukena ja käytännön toimenpiteisiin osallistuvina henkilöinä apuna toimivat myös edellä mainitut henkilöt. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Perehdyttämällä on suuret kansantaloudelliset hyödyt. Hyvän perehdytyksen avulla luodaan edellytykset sille, että työntekijä pysyy kunnossa, sairastaa vähemmän, huolehtii työnsä tuottavuudesta ja on yleensäkin ottaen tyytyväinen työhönsä. Perehdytyksen avulla tässä päästään tosin vain alkuun, sillä työnteon ja kehittymisen mahdollisuuksia on vaalittava työpaikalla edelleen. (Kupias & Peltola 2009, 19-20.)



Kuva 2. Perehdyttäminen käsitteenä (Mukaillen: Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

3.2 Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämisen tarkoituksena on luoda myönteistä suhtautumista niin työtehtävää- kuin työyhteisöä kohtaan sekä sitouttaa työntekijä osaksi työyhteisöä. Perehdyttämisen suurin merkitys on luoda hyvä perusta työn tekemiselle ja hyvälle yhteistyölle. Perehdytys on pitkä prosessi, ja hyvin hoidettu perehdyttämisprosessi vie aikaa, mutta maksaa loppujen lopuksi itsensä monin verroin takaisin. Mitä joutuisemmin perehdytettävä oppii uudet asiat, sitä nopeammin hän on kykeneväinen myös itsenäiseen työskentelyyn. Tämä voi vaikuttaa myönteisesti koko työyhteisöön, sillä työ sujuu entistä joustavammin ja perehdytettävä joutuu yhä vähemmän kysymään apua ja neuvoa. Itsenäistyminen vaikuttaa positiivisesti uuden tulijan mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. (Kangas 2000, 5.)

Laadukkaasta perehdyttämisestä on muutakin hyötyä. Sen avulla turvallisuusriskit pienenevät ja tapaturmilta ja onnettomuuksilta vältytään. Tilastollisesti eniten näitä tapahtuu juuri työssään aloitteleville henkilöille, joten työturvallisuuteen panostaminen on erittäin tärkeää. Uudella ammattitaitoisella työntekijällä on kyllä tietoa ja taitoa, mutta ei välttämättä tunnista uuden työpisteensä vaarallisia kohteita ja näin ollen saattaa aiheuttaa vaaratilanteita. Hyvin hoidettu perehdytys vähentää myös henkilöstön vaihtuvuutta ja poissaoloja. Myönteisen ensivaikutelman antaminen vaikuttaa perehdytettävään kannustavasti ja rohkaisevasti, ja huono ensivaikutelma voi saada uuden työntekijän epäiroimään työpaikkaansa jo heti alussa. On sanottu, että uusi tulokas voi parhaimmillaan tehdä muutamassa sekunnissa alitajuisen päätöksen siitä, tuleeko hän jäämään työpaikkaan vai ei. Jos uusi työntekijä kokee itsensä enemmänkin häiriöntekijäksi kuin osaksi työyhteisöä, on riski, että hän jää työstään pois tai vaihtaa työpaikkaa kokonaan. (Kangas 2000, 6.)

Huonosti hoidettu perehdytys maksaa yritykselle kustannuksia. Sen seurauksena syntyneiden virheiden korjaus, tapaturmat ja onnettomuudet, hävikki, poissaolot ja henkilöstön vaihtuminen tulevat kalliiksi hoitaa. Jos perehdytys hoidetaan hyvin, yrityksille voidaan sanoa syntyvän jopa säästöä, kun näitä tekijöitä saadaan vähennetyksi hyvän perehdyttämisen ja työpaikkakoulutuksen avulla. (Kangas 2000, 6.)

Perehdyttämisellä on vaikutusta myös yrityksen kuvaan. Yrityskuvalla tarkoitetaan sitä mielikuvaa, mikä ihmisillä on yrityksestä. Tähän yrityskuvan muodostumiseen vaikuttavat asiakkaiden ja ihmisten omat kokemukset ja se, mitä yrityksestä puhutaan. Esimerkiksi työharjoittelijoiden kokemukset yrityksistä siirtyvät helposti toisille harjoittelijoille ja tätä kautta vaikuttaa harjoittelupaikkojen hakeamiseen. Vaikka on paljon asioita, jotka vaikuttavat yrityskuvan muodostumiseen, on perehdyttämisellä kuitenkin siinä myös oma osuutensa. (Kangas 2000, 6.)

3.3 Työnopastus

Työnopastus kytkeytyy vahvasti työyhteisön ja toimintojen jatkuvaan kehittämiseen, eikä se ole irrallinen toimenpide. Työnopastuksella tarkoitetaan työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Siinä keskitytään keskeisiin valmiuksiin työnteossa ja niiden oppimiseen. Opastuksen perimmäinen tarkoitus on itsenäistää työntekijää, ajattelemaan ja tekemään asioita omatoimisesti. Jos työnopastus on hyvin suunniteltu ja toteutettu, lopputuloksena opastettava oppii työtehtävät heti oikein. Taitojen karttuessa työn laatu ja tekeminen paranevat ja ammattitaito pääsee kehittymään eteenpäin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Ihmisten ollessa erilaisia ja jokaisen opastamistilanteen ollessa ainutlaatuinen, työnopastukseen ei ole olemassa vain yhdenlaista kaavaa, joka sopisi automaattisesti kaikille. Ellei opastaja tunne opastettavaansa etukäteen, on tutustuminen tarpeen. Opastaja saa käsityksen opastettavasta ja hänen kokemuksestaan kysymysten, keskustelujen ja kuuntelun avulla ja osaa näin ollen valita oikeanlaisen opettamistavan. Kun työnopastus on mahdollisimman yksilöllistä, se on silloin tehokkainta. Tosin yksilöllistä opastusta pidetään työnopastuksessa kaikista haastavimpana asiana. Kutakin opastettavaa ohjataan tilanteen mukaan sovelletusti. Opastettavat ovat erilaisia niin fyysisiltä kuin psyykkisiltä ominaisuuksiltaan; yksi oivaltaa asiat nopeammin kuin toinen, ja toinen on käsistään kätevämpi kuin toinen. Opastettavien tiedot ja taidot ovat erilaisia. Toisella on vankka teoriapainotteinen koulutus, ja toisella ei puolestaan ole koulutusta, mutta hänellä on työkokemusta ja elämänkatsomusta sekä tämän mukanaan tuomaa ns. hiljaista tietoa. Asenteet (suhtautumistavat) ja motivaatio (hinku) vaikuttavat oppimiseen paljon. Jos opastettavalla on hyvä motivaatio, mutta hän ei luota omiin taitoihinsa tarpeeksi, opastaja joutuu tekemään paljon töitä rohkaisussa ja kannustamisessa. Oppimistyylyissä on myös paljon eroja, ja niiden tunnistaminen ja huomioon ottaminen tehostaa oppimista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Työnopastajana toimii henkilö, jolla jo perusedellytyksenä löytyy omaa ammattitaitoa, myönteinen asenne ja motivaatiota opettamistyötä kohtaan. Opastajan tulee olla henkilö, joka pystyy tulemaan luonnollisesti toimeen opastettavan kanssa, pystyy katsomaan asioita opastettavan kantilta sekä osaa selkeästi ja johdonmukaisesti opettaa. Hänen tulisi olla myös rohkaiseva ja kannustava persoona. Useissa yrityksissä on erikseen nimetyt tai koulutetut henkilöt, jotka toimivat työnopastajina.

Suomessa on myös koulutettu erikseen työpaikkaohjaajia, jotka ovat esimerkiksi työelämään totutelleville nuorille myös henkisen puolen tukena. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14.)

3.4 Viiden askeleen menetelmä

Työopastuksen suunnitteluun ja toteutukseen on kehitetty monia erilaisia menetelmiä, mutta yksi tunnetuimmista menetelmistä on Viiden askeleen menetelmä. Siinä viisi kohtaa jaetaan seuraavasti: opetustilanteen aloittaminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu ja opitun varmistaminen. (Kangas 2000, 14.)

Ensimmäisessä askeleessa arvioidaan lähtötaso ja selvitetään oppimistavoitteet. Jos opastuksen aiheena on esimerkiksi työmenetelmä, jota opastettava kertoo jo aikaisemmin käyttäneensä, voi opastaja pyytää häntä näyttämään. Samalla opastaja voi tehdä arvioita, miten hyvin toinen osaa jo asian. Molemmille osapuolille selviää, mitkä asiat opastettava tietää ja osaa ennestään ja missä asioissa on vielä opittavaa (=oppimistavoitteet). Myönteinen asennoituminen ja motivaation näyttäminen ovat oppimisen kannalta tärkeitä asioita, ja opastajalla on mahdollisuus luoda heti alusta alkaen tilanteesta kannustava ja rohkaiseva. (Kangas 2000, 15.)

Toisessa askeleessa opastettavalle on tarkoitus antaa kokonaiskuva tehtävästä tai asiasta sekä sen tekemiseen liittyvistä keskeisistä ohjeista ja nyrkkisäännöistä. Opastajat opastavat usein tässä tilanteessa opastajakeskeisesti: näyttävät koko työvaiheen, tekevät kaiken ja puhuvat itse paljon. Riskinä on, että opastettava ei pysy välttämättä mukana, häneltä menee tietoa ohi ja ei lopuksi muista kaikkea opetettua. Onkin tärkeää luoda todellinen vuorovaikutus opastettavan kanssa. Laaja opetuskokonaisuus kannattaa myös jakaa osiin. Opastaja opastaa yhden kokonaisuuden kerrallaan, ja ottaa opastettavan mukaan keskusteluun ja pitää vuorovaikutusta yllä. Opastettavan tulisi osallistua myös itse tekemiseen niin paljon kuin mahdollista. Opastajan tulee myös varmistaa, että ennen seuraavaan kokonaisuuteen siirtymistä, opastettava on ymmärtänyt aiemman vaiheen. Tässä työvaiheessa perustelu on myös tärkeää ja isossa osassa (miksi teemme näin, mitä hyötyä tai haittaa on, jos teemmekin tämän toisin?). Opastajan ei tarvitse vastata kaikkiin kysymyksiin, vaan voi kysyä vastauksia opastettavalta, joka näin sisäistää kerrotun tiedon paremmin itse mietittyään vastauksia. (Kangas 2000, 15.)

Kolmas askel on mielikuvaharjoittelu. Sen tarkoituksena on sisäisten mallien viimeisteleminen. Sisäiset mallit tarkoittavat ihmisten toimintoja ohjaavia tekijöitä. Ammattitaitoisen ihmisen ei tarvitse ajatella jokaista toimenpidettä erikseen, koska hänellä on harjoittelun ja kokemuksen kautta syntyneet mallit, jotka ohjaavat hänen toimintaansa. Mielikuvaharjoittelua voidaan tehdä eri tavoin. Opastaja voi pyytää opastettavaa esimerkiksi kuvaamaan vaihe vaiheelta tilanteen, jonka hän on juuri opastanut. Kertoessaan tilannetta, opastettava joutuu miettimään, miksi ja miten työsuoritus etenee, millaisia välineitä hän käyttää ja mikä on tärkeitä missäkin vaiheessa. (Kangas 2000, 15.)

Neljännän askeleen tarkoituksena on taitojen harjaannuttaminen. Taidot saadaan käytäntöön vasta harjoittelun avulla. Tässä vaiheessa opastettava suorittaa itse työtehtävän alusta loppuun omassa tahdissaan. Kun työvaihe on valmis, hän arvioi tuloksen ensin itse ja sen jälkeen sen arvioi opettaja. Harjoittelu jatkuu tarpeiden mukaan. (Kangas 2000, 15.)

Viimeisenä ja viidentenä askeleena on opitun varmistaminen. Molemmat seuraavat ja arvioivat oppimista jo aikaisemmin. Tässä vaiheessa on tarkoitus varmistaa, että opastetulla on riittävästi tietoa ja taitoutta hoitaa opetettu työtehtävä itsenäisesti. Hän pääasiassa työskentelee yksin, mutta opettaja voi tarkistaa työnskentelyä välillä. Opastettava saa myös kokeilla taitojaan muissa, samantapaisissa tilanteissa. Yhtenä tapana opitun varmistamiseksi voi olla, että opastettavaa pyydetään opettamaan tilanne kokonaan toiselle henkilölle, josta käy ilmi opitun asian lopullinen taso. (Kangas 2000, 15.)



Kuva 3. Viiden askeleen menetelmä (Kangas 2000, 14)

4 VASTAANOTTOTYÖSKENTELY

4.1 Työpisteenä vastaanotto

Hotellin vastaanoton sanotaan olevan koko hotellin "sydän" ja keskipiste. Vastaanotto yleensä on ensimmäinen paikka, josta lisätietoa kysytään ja sieltä tietoa yleensä saadaankin. Vastaanotosta voi löytyä useita eri toimipisteitä; itse vastaanotto, kassatoiminnot, informaatio ja neuvonta ja puhelinvaihe. Isoissa kansainvälisissä hotelleissa toimipisteet voivat olla jaettu eri työtehtävien mukaan, kun taas pienemmissä hotelleissa ja yksiköissä samassa työpisteessä yleensä tehdään useampia tehtäviä. Vastaanotto toimii aina kommunikaatiokeskuksena koko hotellille, sen kautta informaatiota välitetään jokaiselle eri osastolle. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 162.)

Vastaanotto on hotellin palveluympäristöä. Palveluympäristöllä tarkoitetaan hotellin toimitiloja, asiakastiloja, sisustusta, laitteita ja koneita tai muita materiaaleja, jotka näkyvät fyysisinä elementteinä asiakkaille. Vastaanoton läheisyydessä on yleensä myös asiakkaille tarkoitettu aula tai oleskelutila. Palveluympäristöön kuuluu myös esitemateriaalia asiakkaita varten hotellin aulassa ja opasteet hotellin tiloihin. Fyysinen palveluympäristö voi vaikuttaa asiakkaiden ostohalukkuuteen. Asiakastilojen suunnittelussa tulisi ottaa huomioon tilojen värimaailma ja materiaalit. Näiden seikkojen perusteella asiakkaalle muodostuu ensivaikutelma hotellista ja sen palveluista. Sen perusteella asiakas voi mieltää, millaista ja kuinka laadukasta palvelua hän voi mahdollisesti odottaa saavansa. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 162.)

Koska asiakkaan ensimmäinen kontakti tapahtuu yleensä vastaanotossa, on tämän vuoksi erityisen tärkeää, että ensivaikutelma on mieluisa ja asiakaskohtaaminen onnistuu. Asiakaspalvelijan ystävällinen ja kohtelias käyttäytyminen vaikuttaa asiakkaan viihtyvyyteen ja vastaanoton merkitys korostuu varsinkin siinä vaiheessa, kun palvellaan uusia ja saapuvia asiakkaita. Vaikka hotelli muuten vastaisi asiakkaan tarpeita, mutta asiakaspalvelussa ilmenee puutteita, voi se pahimmillaan vaikuttaa niin, ettei asiakas enää palaa hotelliin. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 162.) Asiakaspalvelussa merkittävinä on kasvokkain tapahtuva palvelu, joka on ihmissuhdetyötä. Asiakaspalvelijan tärkein työkalu on hänen oma persoonansa, hänen kykynsä ja halunsa toimia vuorovaikutustilanteissa. Palvelutyö on asiantuntijatehtävä, ja tämän tyyppisessä työssä toimivan tulee se ymmärtää. Asiakaspalvelija toimii oman alansa asiantuntijana, jolloin yrityksen tuotteiden ja palveluiden tuntemus on itsestään selvää, mutta yhtä tärkeää on tiedostaa oma rooli palvelutapahtumassa. Tärkeitä asioita hyvän palvelun aikaansaamiseksi on muun muassa asiakkaan välitön tervehtiminen hänen saapuessa majoitusliikkeen, asiakkaan huomioiminen palvelutapahtuman jokaisessa vaiheessa, kohtelias käytös ja ystävällisyys, asiakkaan puhuttelemine, asiantuntemus, työn hallinta ja tekninen osaaminen, oikeanlainen reagointi nopeasti tapahtuviin muutoksiin, asiakaspalvelijan ulkoinen olemus sekä palveluympäristö. (Eräsalo 2011, 15-16.)

Hotelleissa esimiestehtävissä työskentelevät hotellipäällikkö, vastaanottopäällikkö, vuoropäällikkö, palvelupäällikkö ja renevue manager. Hotellipäällikkö toimii hotellin esimiehenä, jolle vastaanottopäällikkö on tulosvastuullinen. Hänellä on kokonaisvastuu hotellin tuottavuudesta, kannattavuudesta, markkinoinnista ja myynnistä yhdessä myyntipäällikön ja vastaanottopäällikön kanssa. Hänelle kuuluu myös rekrytointi, työnjohto ja sisäinen viestittäminen sekä koulutus- ja kehittymismahdollisuuksien luominen. Vastaanottopäällikkö on esimiestehtävissä toimiva henkilö, joka valvoo ja hoitaa hotellin majoitustoimintaa. Hän myös vastaa ja suunnittelee hotellin palvelujen myynnin, kuten erilaiset tuotepaketit, teemat tai tarjoukset. Vuoropäällikkö työskentelee suurissa hotelleissa. Hän vastaa muun muassa työvuorolistoista. Palvelupäällikön tehtävät taas voivat olla yhdistelmä hotellipäällikön, vastaanottopäällikön ja vuoropäällikön tehtäviä. Hänen vastuullaan on hotellin jatkuva palveluiden ja toiminnan kehittäminen. Renevue managerin tehtäviin kuuluu hotellin tuotteiden eli huoneiden hinnoittelu ja kysyntätilanteiden seuranta päivätasolla. Hän voi esimerkiksi muuttaa hinnoittelua ja hinnoitetasoa ajankohdan lähetessä kysynnän mukaan. Renevue managerin tehtäviin kuuluu myös myynti-

budjettien laatiminen ja toteutuneiden myyntien seuraaminen. Ketjuhotelleissa yhden revenue managerin vastuulla voi olla useampi hotelli. Näiden lisäksi vastaanotossa työskentelevät vastaanottovirkailijat. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 163-164.)



Kuva 4. Vastaanoton henkilöstöä (Mukaillen: Rautiainen & Siiskonen 2015, 163-164)

4.2 Vastaanottovirkailijan tehtävät ja osaaminen

Vastaanottovirkailijan työ tapahtuu liikeidealtaan erilaisissa majoitusliikkeissä: liikemies-, kokous- ja kongressi, kylpylä- tai lomahotelleissa tai matkailu- ja hiihtokeskuksissa. Vastaanottovirkailijat tekevät kolmivuorotyötä eli aamu-, ilta- ja yövuoroa. Aamuvuoro on klo 07.00-15.00, iltavuoro on klo 15.00-23.00 ja yövuoro on klo 23.00-07.00. (Rautiainen & Siiskonen 2010, 165.)

Vastaanottovirkailijan keskeisiä päivittäisiä tehtäviä ovat varausten vastaanottaminen ja hoitaminen, asiakkaan vastaanottaminen ja sisäänkirjaaminen, asiakaspalvelu, uloskirjaaminen ja siihen kuuluva lähtöselvitys ja laskutus. Työntekijän tulee osata myydä ja esitellä tuotteet ja palvelut sekä osattava neuvoa asiakasta esimerkiksi hotellin lähiseudun matkailupalvelujen käytössä. Toimenkuva muodostuu myönteisestä ja reippaasta asenteesta asiakaspalvelutehtävissä. Vastaanottovirkailijan keskeisin työväline on hotellijärjestelmä, jota käytetään apuna saapuvassa ja lähtevässä asiakasliikenteessä. Vastaanotossa työskennellä tulee osata käyttää tietoliikennepalvelua, sähköpostin ja internetin palvelut tuntien. (Rautiainen & Siiskonen 2010, 165.)

Vastaanottovirkailija joutuu työskennellessään vastaamaan samanaikaisesti useammasta eri osaamisalueesta. Keskeisiä tehtäviä vastaanottovirkailijalla päivittäin on varausten vastaanottaminen ja niiden hoitaminen, asiakkaan vastaanottaminen ja sisäänkirjaaminen, asiakaspalvelu, lähtöselvitys ja laskutus. Keskeisin työväline työssä on hotellijärjestelmä, jonka avulla pysytään mukana hotellin asiakasliikenteessä. Tietotekniikan kanssa työskennellessä työntekijältä vaaditaan näppäryyttä ja kätevyyttä internetin ja sähköpostin käyttämisen kanssa. (Rautiainen & Siiskonen 2010, 165.)

Vastaanottovirkailijan työ on myyntityötä. Myynnillä tarkoitetaan asiakkaan ongelmien ratkaisua ja palvelujen esittelyä. Virkailija tekee henkilökohtaista myyntityötä aina asiakkaan oleskelun aikana

kuin myös asiakkaan lähtötilanteessa. Esimerkiksi virkailija voi asiakkaan oleskelun aikana yrittää myydä asiakkaalle hotellin eri palveluita eri osastoilta sekä vastaavasti asiakkaan lähtiessä voidaan tiedustella varausta jo seuraavaksi kerraksi. (Rautiainen & Siiskonen 2010, 165.)

Vastaanottovirkailijan toimenkuva muodostuu myönteisestä palveluasenteesta. Tässä työssä keskeinen taito on asiakaspalvelu ja sen kehittäminen. Palvelun laatuominaisuuksiin kuuluvat tekninen, toiminnallinen ja vuorovaikutussuhteen laatu. Teknisellä laadulla tarkoitetaan sitä, mitä asiakas kokee saavansa palvelutilanteen lopputuloksena. Esimerkiksi hotellissa asiakas saa konkreettisen huoneen, joka on sisustettu ja kalustettu lisävarusteineen. Hotelliympäristössä tekninen laatu sisältää muun muassa hotellin yleiset puitteet tai jotain tukipalveluita, kuten aamiaisen. Toiminnallisella laadulla tarkoitetaan sitä, miten asiakas kokee palveluprosessin ja vuorovaikutustilanteen menneen. Tähän vaikuttaa asiakaspalvelijan palvelualltius, asennoituminen, käyttäytyminen palvelujen saattavuus ja yleinen ilmapiiri. Vuorovaikutussuhteen laatu taas vastaa sisällöltään toiminnallista laatua. Palvelun toiminnallista laatua pidetään merkittävämpänä tekijänä kuin tekniseen laatuun kuuluvia ominaisuuksia. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 119.) Asiakaspalvelun laadusta on ylipäätään tullut yksi avain tekijöistä, kun kilpailua rakennetaan majoitusalailla. Tyytyväinen asiakas on aina ollut yksi tärkeimmistä tekijöistä majoitusalailla, mutta ikinä ennen se ei ole ollut näin kriittistä; lisääntynyt kilpailu, suurempi harkitsevaisuus ja kokeneemmat asiakkaat. Asiakkaan voittaminen itselleen ja myös sen pitäminen on yksi suurimmista myyntitaidoista, jonka voi oppia. Asiakkaan tyytyväisyys ja lojalisuus on avain pitkäaikaiseen tuottavuuteen ja asiakkaan tyytyväisenä pitäminen on kaikkien yhteinen asia. (Hudson & Hudson, 25)

Palveluiden ominaisuuksista ovat esimerkiksi:

- Asiakkaan kuuntelemisen ja havainnointitaito – myönteinen palveluasenne
- Tekniset laitteet ja niiden toimivuus, joka vaikuttaa asiakaspalvelun sujuvuuteen
- Palvelutapahtuman kokonaisvaltaisuus ja sen koostuminen monista osatekijöistä

(Rautiainen & Siiskonen 2016, 119.)

Vastaanottovirkailijan tulee myös olla huolellinen ja vastuuntuntoinen kun käsitellään rahaliikennettä ja hoidetaan asiakasturvallisuuden liittyviä asioita. Hänen tulee opastaa asiakkaita lähialueen palveluista ja osata esitellä erilaisia tuotteita. Tavallisesti vastaanottovirkailija joutuu hoitamaan yhtä aikaa monen asiakkaan palvelun (puhelut, saapuvat asiakkaat, sähköpostiin vastaaminen, lähtevien asiakkaiden laskutus) joten tärkeitä piirteitä ovat myös järjestelmällisyys, asiakkaan yksilöllinen palvelu sekä tietenkin ystävällisyys. (Rautiainen & Siiskonen 2010, 165.)

4.3 Asiakkaan saapumisen ennakkovalmisteluvaihe

Asiakkaan vastaanottamiseen valmistaudutaan jo edellisen yövuoron aikana sekä aamuvuoron saapuessa töihin. Tärkeimpiä asioita ovat huonenvaraustilanteen ajan tasalla pitäminen ja tilanteiden

kehittymisen seuranta. Huonevaraustilannetta ja huoneiden saatavuutta seurataan hotelliohjelman avulla ja uusille varauksille suoritetaan esimerkiksi blokkaukset, jos asiakkailta on erityistoiveita huoneiden suhteen. Huonevaraustilanteisiin voi tulla muutoksia myös silloin kuin asiakas oleilee jo hotellissa kuten oleskelun keston pidentyminen, oletettua aikaisemmin lähteminen, asiakas haluaa vaihtaa huonetta ja huoneessa olevan henkilömäärän muuttuminen. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 123.)

Asiakkaan erityistoiveet otetaan huomioon jo varausvaiheessa tai viimeistään saapumispäivän aamuna. Saapuvilta asiakkailta tulee tarkistaa heille luvatut palvelut ja järjestelyt, joita voi esimerkiksi olla kanta- ja vip-asiakkuudet, complimentary-asiakkaat, lisävuoteet, ryhmät, allergia-, inva sekä lemmikkihuoneet ja mahdolliset toiveet huoneen sijainnista (näköala ja rauhallisuus). (Rautiainen & Siiskonen 2016, 123.)

Kerrosemännät ja kerroshoitajat ovat vastuussa majoitushuollosta, johon kuuluu huoneiden siivous, kunnossapito ja asiakastiloista huolehtiminen. Tiedonkulku vastaanoton ja huonesiivouksen välillä on erityisen tärkeää, sillä vastaanoton tulee olla koko ajan tietoinen puhtaista ja likaisista huoneista, jotta huoneita osataan myydä oikein. Viestintä tapahtuu puhelimen, tietokoneen ja raporttien välityksellä. Vastaanoton tulee myös sopia erikseen huoneiden erikoisjärjestelyistä kuten suursiivouksista, lisävuoteista, lastenvuoteista, aikaisemmin luovutettavista huoneista sekä myös aikaisemmin käyttöön otettavista huoneista. Vastaanotolta menee aina myös tieto kerroshoitajille lähtevistä asiakkaista, jotka ovat jo maksaneet ja lähteneet. Yhteyshenkilönä kerroshoidossa toimii kerrosemäntä. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 123.)

4.4 Sisäänkirjaamisen vaihe

Asiakkaan saapuessa hotelliin on tärkeää, että hotellin fyysinen ympäristö on siisti ja miellyttävä. Fyysisellä ympäristöllä tarkoitetaan hotellin aulatilaa, vastaanottoa ja ravintolatilaa. On myös tärkeää, että asiakkaan kysyessä hintoja, aukioloaikoja ja muita mahdollisia palveluja, hän saa tiedon nopeasti ja erilaiset lehdet ja esitteet olisivat heti saatavilla heti käden ulottuvilla. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 124.)

Asiakkaan saapuessa hotelliin on tärkeää huomata ja palvella hänet heti. Vastaanottotilanteessa tervehditään ja toivotaan asiakas tervetulleeksi. Asiakas muodostaa ensivaikutelman hotellista jo saapuessa hotellin aulaan ja vastaanottoon, joten huomion kiinnittäminen hyvän ensivaikutelman luomiseen on erityisen tärkeää. Vastaanoton kuuluu aina olla sellainen, että asiakas tuntee olevansa lämpimästi tervetullut majoittumaan. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 124.)

Palveluprosessi aloitetaan hakemalla asiakkaan varaus hotellijärjestelmästä. Vastaanotossa työskennellessä on tärkeää muistaa, että työskennellessä tulee pyrkiä ottamaan aina huomioon maiden väliset kulttuurierot. Esimerkiksi teittely asiakasta kohtaan on yleensä ottaen hyvin kohtelias tapa. Asiakkaan varauksen löytyttyä voidaan esimerkiksi tiedustella kanta-asiakkuutta, jos asiakkaalla sattuisi

olemaan kanta-asiakaskortti. Hotellin käytännöistä riippuen matkustajailmoitus pyydetään täyttämään tai se tulostetaan valmiiksi. Asiakas täyttää matkustajailmoituksen tai ainakin allekirjoittaa sen, jos siinä on jo olemassa tiedot valmiina. Matkustajailmoituksesta voidaan kirjata puuttuvat tiedot hotellijärjestelmään asiakkaan profiiliin kohdalle. Joskus asiakkaan varausta ei saata löytyä ollenkaan, joten tällöin asiakkaalle annetaan mahdollisuuksien mukaan huone ja tehdään check-in. Jos hotellissa ei ole tilaa, majoitusta voidaan suositella jostakin muusta lähihotellista. Varauksen päivämäärät ja asiakkaan oikein kirjoitettu nimi tulee tarkistaa aina tarkasti. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 124.)

Varausesta tulee varmistaa oikeaksi oleskelun kesto, henkilömäärä ja mahdolliset lisäpalvelut, jos niitä oli varaukselle valmiiksi ilmoitettu. Asiakas voi tässä vaiheessa myös itse kysyä mahdollisia lisäpalveluja huoneeseen, ja vastaanottovirkailija lisää ne varaukseen. Asiakkaan laskutustiedot on lisätty asiakasprofiiliin. Jos varauksessa on ilmoitettu, että lasku lähetetään asiakkaan yritykseen, tulee vastaanottajan varmistaa laskutusosoite ja viite. Jos asiakkaalta ei tiedustella laskujen mahdollista laskutusosoitetta tai laskujen jakoa huoneessa majoilevien henkilöiden kesken, saattaa lasku tulostua virheellisenä, hidastaa lähtöselvitystä ja vaikuttaa siten negatiivisesti asiakaspalvelun laatuun. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 128.)

Check-in eli asiakkaan sisäänkirjaamisen yhteydessä asiakkaalle valitaan huone varauksen ja asiakkaan toiveiden mukaan. Järjestelmästä voidaan valita huone erilaisilla lisäpalveluilla tai ilman ja esimerkiksi sen mukaan, että haluaako asiakas huoneen rauhallisemmalta paikalta vai mahdollisesti vaikka näköalan mukaan. Huoneen valinnassa otetaan siis huomioon huonetyyppi, varustelutaso ja toiveet. Tämä edellyttää, että asiakaspalvelija henkilö tuntee kaikki talon huoneet, mutta myös osaa lukea asiakkaan toiveita ja tarpeita. Jokaisella hotellilla on vastaanotossa muistin apuvälineenä pienet kuvaukset huoneista ja niiden varustelutasoista. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 129-130.)

Sisäänkirjauksessa asiakkaalta varmistetaan luottokortin tiedot varaukselle. Luottokortti takaa mini-baarin sekä muut hotellin extra-palveluiden käytön. Jos asiakas ei ole halukas jättämään luottokortin tietoja varaukseen, häneltä evätään ylimääräisten palveluiden käyttö huoneessa eli huonelaskutus suljetaan. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 129-130.)

Check-in vaihtelee hotellin käytäntöjen mukaan, mutta yleiset työvaiheet ovat seuraavanlaiset:

- Asiakkaan varauksen haku
- Asiakkaan kanta-asiakkuuden tarkistus varaukselle
- Matkustajailmoituksen tulostaminen tai vaihtoehtoisesti täyttäminen ja sen allekirjoittaminen
- Luottokortin numeron tallentaminen varaukselle lisäpalveluita varten
- Asiakkaalle huoneen valitseminen hänen toiveidensa mukaan
- Huoneavainten koodaaminen ja luovuttaminen
- Hyväksytään check-in.

(Rautiainen & Siiskonen 2016, 130.)

Lopuksi avainkortti koodataan, ja se sekä avainten korttikotelo luovutetaan asiakkaalle. Jos asiakas on samassa huoneessa useampi, avainkortteja koodataan usein kaksi kappaletta. Avainkortit täydennetään asiakkaan nimellä, huonenumerolla ja mahdollisilla saapumis- ja lähtöpäivillä. Tämä käytäntö riippuu myös aina hotellin tavoista; joissakin hotelleissa avainkorttiin voidaan kirjoittaa pelkästään huonenumero. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 132.)

Avainten luovuttamisen yhteydessä asiakkaalle kerrotaan mahdollisesta aamupalasta, sen sijainnista ja aukioloajoista. Tässä yhteydessä asiakasta informoidaan myös muista hotellin palveluista. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 132.)

Asiakas ohjataan kohti huonekäytävää ja kerrotaan missä huone sijaitsee. Lopuksi asiakas toivotaan vielä kerran tervetulleeksi hotelliin majoittumaan. (Rautiainen & Siiskonen 2016, 132.)

4.5 Asiakkaan oleskelu majoitusliikkeessä

Yöpyessään hotellissa asiakkaat tarvitsevat usein muutakin palvelua kuin vain pelkästään majoituksen. Hotellissa ollessaan asiakas usein käyttää vastaanottoa ensimmäisenä informaatiopisteenä, joten vastaanoton on varauduttava hoitamaan erilaisia tilanteita ja oltava valmis vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin. Useimmiten asiakkaat ovat kiinnostuneita erilaisista matkailu- ja ohjelmapalveluista, joita voivat olla esimerkiksi erilaiset kaupunkikiertoajelut. Vastaanottovirkailijalla tulee olla siis tuntemusta kaupungista ja sen tarjoamista aktiviteeteista ja palveluista, kuten esimerkiksi nähtävyyksistä ja suosituista vierailukohteista, liikenneyhteyksistä, ostoskeskuksista, vapaa-ajan aktiviteeteista, puistoista julkisista rakennuksista. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 173-174.)

Vastaanotossa on tärkeää löytyä kartta opastusta varten, mielellään muutamalla eri kielellä, jotta asiakkaalle voidaan helposti näyttää miten kyseisiin kohteisiin päästään. Vastaanotossa on oltava mahdollisuus saada tietoa nopeasti Internetin välityksellä, joten sekin olisi aina oltava saatavilla ja auki. Asiakkaille on huoneissa valmiina aina tietopaketti kyllä myös itselleen esimerkiksi TV:ssä tai huonekansiossa valmiina. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 173-174.)

Asiakkaat voivat oleskelunsa aikana kysellä myös heidän varaukseen liittyviä asioita. Joskus asiakkaat voivat haluta muuttaa oleskelunsa pituutta, ja sen vuoksi tarvitsevat tehdä muutoksia avainkorttiinsa. Avainkorttia joudutaan tällöin koodaamaan uudelleen. Asiakkaat voivat haluta myös herätyspalvelun, ja mahdollisesti kyselevät siitä heti hotelliin saapuessa, mutta joskus myös kesken oleskelun. Heillä voi olla myös kysymyksiä liittyen esimerkiksi varhaiseen aamiaiseen, pesulapalveluihin tai muihin hotellin palveluihin. Asiakkaat tiedustelevat usein myös hotellin ja palveluiden aukioloaikoja. Näitä ovat esimerkiksi ravintola, baari, ostospaikat, illanviettomahdollisuudet, paikalliset tapahtumat ja vapaa-ajan matkailuaktiviteetit. Asiakkailta saattaa joskus olla ongelmia tietotekniikan kanssa, esimerkiksi Wi-Fi-yhteyksien kanssa. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 173-174.)

4.6 Uloskirjaamisen vaihe

Uloskirjaaminen on viimeinen vaihe asiakkaan majoittumisessa, ja sen tehtävänä on laskuttaa huone sekä muut ylimääräiset kulut. Uloskirjaamisen tulee tapahtua melko nopeasti, sillä kaupunkihotelleissa suurin osa asiakkaista lähtee klo 07-09 välissä. Ruuhka-aikoina vastaanotossa työskentelee yleensä kaksi henkilöä, apuna voi olla myös vastaanotto- tai vuoropäällikkö. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 175-176.)

Asiakkaan saapuessa vastaanottoon lasku saadaan etsittyä järjestelmästä kysymällä huoneen numero tai asiakkaan nimi. Tämän jälkeen varaus yleensä löytyy ja lasku saadaan otettua esille. Asiakkaalta tulee kysyä mahdollisista ylimääräisistä palveluiden käytöstä kuten minibaarin tai ravintolan käytöstä. Asiakas voi valita laskut useammalle erilliselle kuitille tai vastaavasti kaikki laskut yhdelle kuitille. Maksutapa on tärkeää muistaa kysyä, jotta asiakas on tyytyväinen lopputulokseen. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 175-176.)

Jos huonelasku on menossa yritykselle laskutettavaksi, on tärkeää muistaa kysyä asiakkaalta laskutusosoite ja laskutusviite ja tarkistaa että tiedot ovat kuitissa oikein. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 175-176.)

Laskutus päätetään aina korttimaksuun tai käteiseen. Yleisimmät hotelleissa käyvät luotto- ja pankkikortit ovat Visa, Eurocard, Mastercard, American Express ja Diners Club. Hotellien maksupäätteet ovat ns. reaaliaikaisia ja ne ovat online-yhteydessä luottokorttiyhtiöön, joten hotellin kassajärjestelmä saa automaattisesti varmuuden luottokorttiyhtiöltä. EU-säännösten mukaan asiakkaan luottokorttinumero ei kuitenkaan saa jäädä yritykselle näkyviin edes kuittitositteisiin. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 175-176.)

Lopuksi laskujen tulostumisen aikana asiakkaalta on kohteliasta kysyä, kuinka hän koki hotellissa majoittumisen ja kuulla mahdolliset palautteet palveluiden parantamiseksi. Palvelutilanteessa voidaan myös tiedustella, jos asiakas tarvitsisi taksia tai muuta opastusta julkisilla kulkuvälineillä kulkeamiseen. Asiakas hyvästellään ajankohtaan sopivalla toivotuksella, toivotetaan hyvää matkaa ja tervetulleeksi hotelliin uudelleen. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 175-176.)

Palvelutyö vastaanotossa

Valmistautuminen

- Huoneiden yleistilanteen tarkistus
- Siivouksen yleistilanteen tarkistus
- Erityistoiveiden huomiointi

Asiakkaan saapuminen hotelliin

- Tervetuliaistoivotus
- Kanta-asiakkuus
- Varauksen hakeminen
- Matkustajailmoituksen täyttäminen
- Varaukseen liittyvät tarkistukset

Sisäänkirjaaminen

- Matkustajailmoituksen teko
- Huoneen valinta
- Laskutustiedot tarkistus/maksukortti
- Sisäänkirjaaminen
- Avainkortti

Asiakkaan ohjaaminen huoneeseen

Asiakkaan lähtöselvitys



Kuva 5. Palvelutyö vastaanotossa. (Mukaillen: Rautiainen & Siiskonen 2016, 118.)

5 OPINNÄYTETYÖN LAATIMISPROSESSI

5.1 Opinnäytetyön suunnittelu

Kuten aiemmin mainittu, opinnäytetyön idea lähti liikkeelle ollessani työharjoittelussa Scandic Helsinki Airportissa kolmen kuukauden ajan. Jo ennen harjoittelun alkua suunnittelin saavani opinnäytetyön aiheen kyseisestä paikasta, liittyen joko hotellin palveluihin, asiakkaisiin tai perehdyttämiseen. Työpaikkani ollessa hyvin kansainvälinen ja asiakaskunnan ollessa vaihtelevaa, vaihtoehtoja ja ideoita oli mielessäni monia. Harjoittelun edetessä kävin paljon erilaisia ideoita läpi siitä mihin päätyisin,

mutta loppujen lopuksi opinnäytetyön tekeminen pohjautuen omiin kokemuksiin tuntui minulle luontaisimmalta tavalta tehdä. Koin perehdytyskansion pääsevän hyvään käyttöön vastaanotossa ja sille olisi oikeasti konkreettista hyötyä. Opinnäytetyön tekemiseen vaikutti myös aika, sillä keksiessäni aiheen vasta vähän yli puolessa välissä harjoitteluani, ei minulla olisi välttämättä ollut enää aikaa toteuttaa laajempaa asiakaskyselyä.

Ennen harjoittelun alkua meille oli annettu suppeahko infopaketti hotellin toiminnoista ja palveluista, mutta koin, että konkreettinen perehdytyskansio olisi paljon monipuolisempi ja siitä jäisi enemmän mieleen. Kansio olisi helposti saatavilla, siihen olisi aina helppo palata ja saada nopeasti vastaus mielessä askarruttaviin kysymyksiin. Ehdottaessani aihetta vastaanoton vuoropäällikölle, sain myöntävän vastauksen ja hänenkin mielestään kansiolle olisi käyttöä. Kysyin mielipidettä myös toiselta minun kanssa samaan aikaan olleelta harjoittelialta ja hänenkin mielestä idea oli erittäin hyvä ja kannatti sen toteuttamista.

Aloitin opinnäytetyöni suunnittelun ensimmäiseksi miettimällä yleisluontoisesti, minkälaisen haluaisin perehdytyskansion olevan, miten ja kenelle sitä rajaisin. Työharjoittelupaikastani ei ennestään löytynyt minkäänlaista perehdytyskansiota, joten pääsin suunnittelemaan kansion alusta loppuun itse. Aloitin tutkimaan jo tehtyjä perehdytyskansioita netistä, ja sainkin niistä paljon ideoita itselleni. Kävin monia töitä läpi, ja yritin miettiä, miten saisin työstä työstä muodostettua omiin tarpeisiini sopivan. Samaan aikaan aloin miettimään minkälaisia aiheita raporttini tulisi sisältämään ja aloin kirjoittaa muutamia muistiinpanoja ylös. Tässä vaiheessa harjoittelun ollessa jo yli puolessa välissä, opinnäytetyön miettiminen jäi kuitenkin pelkästään ajatuksen tasolle, sillä virallisesti aloitin opinnäytetyön tekemisen elokuussa, harjoitteluni loputtua maaliskuussa.

Mielestäni perehdyttäminen opinnäytetyön aiheenakin on hyvin mielenkiintoinen. Aiheesta riittää tietoa ja kirjallisuutta, ja siihen on olemassa paljon erilaisia lähestymistapoja ja näkökulmia. Oli myös mielenkiintoista miettiä omaa perehdytysprosessia, ja miten sitä olisi voinut vielä esimerkiksi kehittää. Perehdyttämisestä lukeminen auttaa myös omaa ammatillista kehittymistäni, sillä jokaisessa työpaikassa tarvitaan tietyn väliajoin perehdyttämistä uusien työntekijöiden tullessa taloon.

5.2 Opinnäytetyön toteutus

Syksyn tullessa jatkoin opinnäytetyön suunnittelua vauhdilla eteenpäin. Kävimme ohjaajani kanssa suunnitelmia läpi sekä olin myös yhteydessä harjoittelupaikkani esimieheen ja kerroin hänelle omista ajatuksistani ja siitä, millaiseksi olin työtä lähtenyt suunnittelemaan. Hän kertoi vielä muutamia asioita, jotka olisi hyvä sisällyttää työhön ja otin ne huomioon suunnittelussa. Harjoittelustani oli kulu- nut tässä vaiheessa aikaa jo useampi kuukausi, ja en enää voinut muistaa esimerkiksi työnopastukseen liittyviä yksityiskohtia, joten päätin rajata työni niin ettei se sisällä työnopastusta ja että se on suunnattu pelkästään uusille työharjoittelijoille. Pohdin myös omia kokemuksiani kansion ja raportin tekemisessä; mistä minulle olisi harjoittelun alussa tai aikana ollut hyötyä ja olisiko oma perehdyttämiseni kaivannut jotakin lisää? Halusin raportin sisältävän asioita, jotka olivat aidosti mielenkiintoisia

ja joista minulla oli kokemusta. Pää tavoitteeni kansion kanssa oli, että perehdytyskansio olisi mahdollisimman selkeä ja takaisi kaikille työharjoittelijoille tasapuolisen informaation.

Suunnitelmia hiottuani ja saatuani ne konkreettisesti ylös, aloin kirjoittamaan raporttia oikeastaan saman tien. Keskityin tässä vaiheessa enemmän raportin kirjoittamiseen, sillä halusin saada sille hyvän rungon aikaiseksi. Pääotsikoiksi työhön valikoitui perehdyttäminen ja vastaanottotyöskentely. Sen jälkeen voisin siirtää näitä asioita myös perehdytyskansioon ja saisin näistä kahdesta asiasta mahdollisimman yhtenäiset keskenään. Raportin kirjoittaminen alkoi aineiston lainaamisella ja siihen perusteellisella tutustumisella.

Raportin edetessä vaiheeseen, että sillä oli johdanto ja loogisesti etenevä runko, aloin saman aikaisesti tekemään myös perehdytyskansiota. Käytin välillä apunani myös harjoittelupaikastani saatua infotekstiä hotellin toiminnoista ja palveluista. Tekstistä löytyi kaikki hotellin oleellinen tieto, ja keräsin siitä aiheita ja varsinkin otsikoita omaan perehdytyskansiooni. Tekstissä asioista oli kerrottu vain muutamalla lauseella, joten itse kerroin asioita luonnollisesti laajemmin ja monipuolisemmin. Lähdin toteuttamaan perehdytyskansiota suoraan raporttipohjaan, sillä se oli kaikista yksinkertaisin. Tavoite oli, että kansio olisi helppo saada sähköiseen muotoon ja olisi helposti tulostettavissa sen tullessa valmiiksi. Halusin kansiota sellaisen, joka olisi helposti luettava ja sisältää muutakin kuin vain tekstiä. Tästä syystä kansion ilmettä haluttiin kohottaa erilaisia kuvilla, muun muassa hotellista, hotellihuoneista, ravintolasta, baarista ja kokoustiloista. Kansion toteutuksessa yritettiin käyttää myös mahdollisimman yleistajuista sanastoa, sillä onhan kansio suunnattu juuri harjoitteluaan aloittaville ja heillä ei tullessaan ole välttämättä yhtään kokemusta hotellissa aiemmin työskentelystä.

5.3 Opinnäytetyön lopputulos

Lopputuloksena syntyi produkti eli perehdytyskansio ja opinnäytetyöraportti. Perehdytyskansio tullaan sijoittamaan tulostettuna ja yksien kansien välissä Scandic Helsinki Airportin vastaanottoon. Kansio sijoittuu vastaanotossa sellaiseen paikkaan, jossa se on mahdollisimman helposti saatavilla ja on nopea ottaa esiin päivittäisissä tekemisissä. Kansio toteutetaan myös sähköisessä muodossa, jolloin se saadaan ladattua tietokoneelle eli se tulee löytymään myös erillisenä tiedostona. Sähköisessä muodossa kansiota on helppo päivittää ja muokata, ja sen voi tulostaa aina uudelleen. Kansion ollessa sähköisessä muodossa sen pystyy myös lähettämään uudelle työharjoittelijalle valmiiksi luettavaksi, tai sitten odottaa työharjoittelijan saapumista ja hän voi lukea sen konkreettisesti. Kummatkin tavat on otettu huomioon.

Perehdytyskansio on kokonaisuudessaan 36 sivua pitkä ja se on jakautunut kahdeksaan eri otsikkoon. Laajemmin sanottuna työ jakautuu Scandicin ja Scandic Helsinki Airportin esittelyyn ja lopputulokset liittyvät Scandic Helsinki Airportin toimintoihin ja palveluihin syventymiseen. Näitä toimintoja ja palveluja on listattu käytännössä allekkain ja jokaisesta aiheesta on kerrottu monipuolisemmin lisää. Kuten aiemmin sanottu, kansiota haluttiin elävöittää erilaisten kuvien avulla ja tuomaan

näin lukijalle kokonaisvaltaisempi kuva ja siinä onnistuttiin. Näin ollen lukija voi saada jo heti ensilukaisulta paremman kuvan hotellista. Kansion voi ottaa mukaan tutustumiskierrokselle, jotta hän käytännössä näkee missä kaikki virallisesti sijaitseekaan.

Oppaan tarkoitus olisi, että se esiteltäisiin uudelle työntekijälle ensimmäisten asioiden joukossa. Näin ollen hän saisi jo vankkaa pohjatietoa ja pääsisi työhön heti jo paremmin kiinni. Perehdytyskansio on vastaanotossa ensimmäinen laatuaan ja mielestäni olisi tärkeää, että siihen tultaisiin tulevaisuudessa lisäämään uusia kehittyviä ja päivittyviä asioita ja sitä mahdollisesti laajennettaisiin entisestään.

6 POHDINTA/ARVIOINTI

Opinnäytetyön aihe oli erittäin mielenkiintoinen, sillä aiheena perehdytys on laaja. Perehdytystä tarvitaan koko ajan ja käytännössä kaikissa työpaikoissa, vaikka ei olisikaan esimies tai varsinainen työhön perehdyttäjä. Aina uuden työntekijän tullessa taloon, kokeneempi työntekijä on vastuussa uusien asioiden opettamisesta ja mielestäni kaikkien tulisi työelämässä tietää vähintään perehdytykseen liittyvät peruselementit. Aiheesta oli mielenkiintoista myös miettiä omaa viimeisintä perehdytyskokemusta työharjoittelupaikassa. Olisiko sitä mahdollisesti voinut toteuttaa vielä eri tavalla tai olisiko siinä ollut jotakin kehitettävää? Mietin myös aikaisempia työpaikkojani ja niiden perehdytystä, joissa perehdytys on ollut välillä jopa erittäin puutteellista.

Perehdytysoppaan toteuttaminen oli normaalista poikkeava prosessi, joskin mielenkiintoinen, mutta sellainen, josta ei ollut aiempaa kokemusta. Kun olin valinnut aiheekseni perehdyttämisen ja perehdytyskansion luomisen, tiesin alusta asti, millaisen halusin siitä toteuttaa. Tämän siirtäminen käytäntöön oli kuitenkin haasteellisempaa erinäisten aihekokonaisuuksien ja rajausten takia, joten aluksi oli haastavaa miettiä, miten loppupeleissä saan kansioista toimivan. Mietinnän ja sommittelun myötä perehdytyskansion runko alkoi kuitenkin selkeytyä ja tekeminen sai hyvän suunnan. Erittäin motivoivaa kansion tekemisessä oli se, että tiesin kansion päätyvän viralliseen käyttöön ja halusin että siitä tulisi mahdollisimman hyödyllinen seuraaville käyttäjille.

Minulla oli kulunut työharjoittelustani jo useampi kuukausi, kun aloitin virallisesti tekemään opinnäytetyötä, joten en voinut enää millään muistaa kaikkea työnopastukseen liittyviä asioita, joten en pystynyt käyttämään näitä asioita perehdytyskansiossani. Päätinkin rajata työnopastuksen pois toimenkuvasta ja tein kansioista hyvin yleispätevän teoksen. Mietin myös omaa työharjoitteluaikaani suhteessa kansion laajuuteen, sillä työharjoitteluaikaani oli loppujen lopuksi melko lyhyt sillä se kesti vain kolme kuukautta. Jos olisin tehnyt työharjoittelua pidempään tai olisin ihan työskennellyt koko-aikaisesti vastaanottovirkailijana, koen, että olisin ehkä saanut kansioista tehtyä luonnollisesti vielä kattavamman. Minulla oli opinnäytetyön kirjoittamiseen varattu aikaa viisi kuukautta ja suoritin syksyn muitakin kursseja samaan aikaan, joten välillä kaiken ajan keskittäminen opinnäytetyön kirjoittamiseen ei ollut mahdollista. Työskentelin myös lähes koko-aikaisesti, joten ajan kanssa piti välillä tehdä kompromisseja. Sain mielestäni kuitenkin raportista ja perehdytyskansioista juuri sellaiset kuin olin

suunnitellut ja olen erittäin tyytyväinen omaan lopputulokseen. Ihanteellisinta olisi ollut, jos olisin aloittanut kansion suunnittelemisen vielä työharjoittelussa ollessani, jolloin siitä olisi voinut hieman tarkempi esimerkiksi sisältäen työhön opastusta. Työtä aloittaessa tavoite oli saada työ valmiiksi joulukuuhun 2019 mennessä ja olen tyytyväinen siitä, että se toteutui.

Opettavaista tämän työn kirjoittamisessa oli ajankäytön ja suunnittelun hallinta. Työn aiheet olivat hyvin motivoivia ja mieluisia, joten työtä oli antoisaa tehdä. Tykkäsin työssä kovasti aineiston keräämisestä ja siihen paneutumisesta, esimerkiksi juuri perehdyttämisen kanssa. Vastaanotossa työskentelyyn liittyvä aineisto oli minulla vielä hyvin muistissa, mutta siitä lukeminen syventi tietoutta vielä entisestään. Työn mielekkyyden myötä tekstiä syntyi loppupeleissä melko helposti ja työ valmistui melko nopeaan tahtiin. Kaiken kaikkiaan, olen hyvin tyytyväinen omaan työhöni ja sen myötä syntyneeseen tuotteeseen eli perehdytyskansioon. Samalla olen iloinen siitä, että tämä projekti on vihdoin saatu myös päätökseen.

7 PEREHDYTYSKANSION SISÄLTÖ

Perehdytyskansio on jaettu muutamiin eri alueisiin, joista ensimmäisenä on Scandic-ketjun yleinen esittely. Tässä kerrotaan lyhyesti Scandicista pähkinänkuoressa, sivutaan hieman sen historiaa, että nykypäivää. Siinä kerrotaan myös Scandicin arvoista, visiosta ja missiosta sekä kerrotaan hieman heille tärkeästä asiasta, kestävä kehityksestä. Yleisen esittelyn jälkeen esitellään Scandic Helsinki Airport, jossa esitellään hotelli, kerrotaan sen sijainti ja kerrotaan yleisimmät yhteystiedot.

Tämän jälkeen syvennytään Scandic Helsinki Airportin vastaanotossa työskentelyyn. Siinä sivutaan hieman vastaanotossa työskentelyn vaatimuksia sekä kerrotaan laajemmin esimerkiksi asiakkaan asiakaspolusta eli hänen saapumisesta lähtemiseen hotellissa ollessaan. Tämä osio antaa uudelle harjoittelijalle kokonaisvaltaisen kuvan miten asiakaspalvelutilanne kulkee koko vieraan olemisen ajan hotellissa. Tässä osiossa esitellään myös hotellin organisaatiokaavio niin vastaanoton kuin ravintolan puolelta, kerrotaan työajoista, työvaatetuksesta, työvuorolistoista, tauoista ja palkkaamisesta, sairauspoissaoloista, henkilökunnan eduista ja työskentelytunnuksista.

Sitten siirrytään hotellin huoneiden esittelyyn. Kansiossa löytyy kaikki huonetyypit allekkain listattuna ja siinä kerrotaan, mitä niiden varusteluun kuuluu. Tässä osiossa kerrotaan myös hotellin erikoishuoneista ja avataan niitä lukijalle hieman enemmän.

Ravintola, aamiainen ja baari esitellään omassa osuudessaan ja kerrotaan missä ne sijaitsevat, mitkä ovat niiden aikataulut ja mitkä ovat niiden hinnastot.

Lopuksi kansioon on koottu hotellin kaikki muut palvelut johon kuuluu kuntosali, sauna, pesulapalvelu ja silitys, huonepalvelu, postipalvelu, hissit, kids concept, lasten leikkinurkkaus, Internet/wi-fi,

löytö- ja matkatavarat, Fuse, hotellin puhelimet ja Scandic shop. Kokoustilat on esitelty tässä osuudessa kuvien ja huoneisiin kuuluvien ominaisuuksien kanssa. Jokainen kokoustila on listattu allekkain huonejärjestyksessä ja kerrottu, montako henkilöä niihin kuuluu ja mikä on niiden neliömäärä. Osi-
ossa kerrotaan myös hotellin pysäköintipalveluista.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2016. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Helsinki: Restamark. s. 123-24, 128-130, 132.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2010. Hotellivaraukset majoitusala tutuksi. Helsinki: Restamar. s. 165.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. Hotellivaraukset majoitusala tutuksi. Helsinki: Restamark. s. 162, 164-164, 173-174, 175-176.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Työturvallisuuskeskus. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Nykypaino Oy. s. 2, 13-14.

Kangas, P. 2000. Työturvallisuuskeskus. Perehdyttäminen palvelualoilla. Oy Edita Ab. s. 5-6, 14-15.

Kupias P. & Peltola R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Palmenia. s. 19-20.

Hudson S. & Hudson L. 2017. Customer service for hospitality and tourism. Oxford: Goodfellow Publishers Ltd. s. 25.

Joutsenmerkki. Kriteerit. [viitattu 2019-12-19]. Saatavissa: <https://joutsenmerkki.fi/kriteerit/>

Joutsenmerkki. 2018. Uudelle Scandic Helsinki Airportille Joutsenmerkki. [viitattu 2019-12-19]. Saatavissa: <https://joutsenmerkki.fi/uudelle-scandic-helsinki-airportille-joutsenmerkki/>

Scandic Hotels Group. About us. [viitattu 2019-12-19]. Saatavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/en/category/about-us/>

Scandic Hotels Group. Vastuullisuus Scandicissa. [viitattu 2019-12-19]. Saatavissa: <https://www.scandichotels.fi/aina-scandicissa/kestava-kehitys-ja-vastuullisuus>

Vantaan Sanomat. 2018. Lentoaseman uusimmassa hotellissa ei rillutella-putkassakin pidetään kokouksia. [viitattu 2019-12-19]. Saatavissa: <https://www.vantaansanomat.fi/artikkeli/722991-lentoaseman-uusimmassa-hotellissa-ei-rillutella-putkassakin-pidetaan-kokouksia>

Työturvallisuuskeskus. 2013. Käsitteet ja perehdyttämisen vaiheet. [viitattu 2019-12-19]. Saatavissa: https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_ty-osuojelua

Lahden ammattikorkeakoulu julkaisu. 2007. Hyvä perehdytys -opas. [viitattu 2019-12-19]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?sequence=4

Eräsalo U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Restamark Oy. s. 15-16.

Liite 1. Perehdytyskansion sisällysluettelo

Sisällysluettelo

1. Johdanto
2. Scandic yrityksenä
 - 2.1 Scandicin arvot
 - 2.2 Scandicin visio ja missio
 - 2.3 Kestävä kehitys
3. Scandic Helsinki Airport
4. Työskentely vastaanotossa
 - 4.1 Organisaatiokaavio
 - 4.2 Vastaanoton työajat
 - 4.3 Työvaatetus
 - 4.4 Työvuorolistat
 - 4.5 Tauot ja ruokailu
 - 4.6 Työskentelytunnukset
 - 4.7 Palkanmaksu
 - 4.8 Sairastuminen
 - 4.9 Henkilökuntaedut
5. Hotellin huoneet
6. Hotellin ravintola, baari & aamiainen
7. Hotellin muut palvelut
 - 7.1 Saunaosasto
 - 7.2 Kuntosali
 - 7.3 Housekeeping
 - 7.4 Huolto
 - 7.5 Kokoustilat
 - 7.6 Pesulapalvelu & silitys
 - 7.7 Pysäköintihallit
 - 7.8 Huonepalvelu
 - 7.9 Hissit
 - 7.10 Kids-konsepti & lasten leikkinurkkaus
 - 7.11 Internet/wi-fi
 - 7.12 Löytö- ja matkatavarat
 - 7.13 Fuse
 - 7.14 Puhelimet
 - 7.15 Scandic shop
8. Check-lista uudelle tulijalle