

PEREHDYTTÄMINEN HOTELLIN  
VASTAANOTTOTYÖSKENTELYYN

Perehdytyskansio Vierumäen vastaanottoon

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma  
Hotellialan suuntautumisvaihtoehto  
Opinnäytetyö  
Kevät 2011  
Maiju Vuorio

Lahden ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola- alan koulutusohjelma

VUORIO, MAIJU:

Perehdyttäminen hotellin vastaanotto-  
työskentelyyn  
Perehdytyskansio Vierumäen vastaanot-  
toon

Hotellialan opinnäytetyö, 33 sivua, 1 liitesivu

Kevät 2011

TIIVISTELMÄ

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda Suomen Urheiluopisto Vierumäen ja Vierumäki Country Club Oy:n yhteiseen vastaanottoon perehdytyskansio. Idea perehdytyskansion luomiselle syntyi käytännön tarpeesta, sillä Vierumäen vastaanotossa ei ole aiemmin ollut kattavaa perehdytysmateriaalia. Perehdytyskansio tulee tarpeeseen paitsi perehdytettäessä uutta työntekijää myös työn tueksi jo pidempäänkin työskennelleille vastaanottovirkailijoille.

Tietoperustassa käsitellään vastaanottotyöskentelyn viittä eri vaihetta, jotka ovat ennakoivaa valmisteluvaihetta, sisäänkirjautumisvaihetta, jälkityöt, informointi ja lähtövaihe. Tietoperustan toisessa osiossa käsitellään perehdyttämistä sekä perehdyttämisen hyötyjä ja prosessia. Teoriaa peilataan myös konkreettiseen työskentelyyn Vierumäen vastaanotossa tekijän omien kokemusten pohjalta.

Opinnäytetyön toiminnallisena tuotoksena valmistui perehdytyskansio Vierumäen vastaanottoon. Perehdytyskansio sisältää Vierumäen esittelyn, vastaanoton toimintatapojen valottamisen, toimintaohjeet työtehtäviin, yleisiä käytäntöjä ja pienimuotoiset huonekortit kaikista eri majoitusmuodoista. Kansio on kirjoitettu työntekijän näkökulmasta ja sen sisältö on toimeksiantajan toivomuksesta salainen. Liitteenä on kuitenkin perehdytyskansion sisällysluettelo, jotta toiminnallisen tuotoksen sisältöön voi tutustua.

Avainsanat: vastaanottotyöskentely, perehdytys

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism and Hospitality

VUORIO, MAIJU:

Orientation into working in hotel reception  
Orientation folder for the front office at  
Vierumäki Sport Institute of Finland and  
Country Club

Bachelor's Thesis in Hospitality Management, 33 pages, 1 appendix

Spring 2011

ABSTRACT

---

This thesis aims to create an orientation folder for the front office at the Vierumäki Sport Institute and Country Club. I came to the idea to create an orientation folder because of the practical need for that. There wasn't a proper orientation material for Vierumäki reception before my orientation folder so it will be a useful aid for orientating a new employee or it will be an information package for current staff.

The theory part deals with working in hotel reception and its five steps: prepare customers visit, check in, finishing check in, inform and check out. The second part of the theory section deals with orientation and its benefits and process. I also apply the theory in practical work in Vierumäki based on my own experience.

The orientation folder for the front office at Vierumäki was completed as the practical result of my thesis. The orientation folder contains a presentation of Vierumäki, instructions for working at reception, guidelines for assignments, general routines and presentation of every accommodation type. The folder is written from the employee's perspective. The orientation folder is not included as an attachment to this thesis because it is private. The table of contents is included as an attachment so that the content can be seen.

Key words: working in hotel reception, orientation

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA	3
2.1	Toimeksiantajan esittely	3
2.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset	6
2.3	Keskeiset käsitteet	7
2.4	Opinnäytetyön rakenne	7
3	VASTAANOTTOTYÖSKENTELEY	8
3.1	Ennakkovalmisteluvaihe	9
3.2	Sisäänkirjautumisvaihe	10
3.3	Jälkityöt	11
3.4	Informointi	12
3.5	Lähtövaihe	13
3.6	Työskentely Vierumäen vastaanotossa	15
4	PEREHDYTTÄMINEN	17
4.1	Perehdyttämisen hyödyt	18
4.2	Perehdytyksen kulku	19
4.3	Uusi työntekijä osana perehdytysprosessia	21
4.4	Perehdyttäjän ominaisuudet	21
4.5	Perehdyttäminen Vierumäellä	22
5	OPINNÄYTETYÖ PROSESSINA	24
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	24
5.2	Toiminnallisen osuuden toteutus	25
5.3	Perehdytyskansion sisältö	26
5.4	Perehdytyskansio Vierumäen vastaanotossa	28
6	ARVIOINTI	29
	LÄHTEET	31
	LIITE 1	34

Opinnäytetyöni aiheena on tehdä perehdytyskansio Vierumäen vastaanottoon. Toimeksiantajana on Suomen Urheiluopisto Vierumäki ja Vierumäki Country Club Oy. Vastaanotto on Suomen Urheiluopiston ja Country Club Oy:n yhteinen koko alueen päävastaanotto, jonka kautta kaikki majoitus pääasiassa hoidetaan sekä mökkeihin että hotellihuoneisiin. Joitakin kokousryhmiä majoittavat kokousemännät suoraan kokoustiloista.

Ideani opinnäytetyöhön syntyi jo keväällä 2009, joten toteutusta olen ehtinyt visioimaan pitkään. Olen itse töissä Vierumäen vastaanotossa, johon opinnäytetyöni teen, joten tiedon kerääminen on ollut helppoa. Vastaanotossa ei ole koskaan ollut minkäänlaista perehdytysmateriaalia, ennen kuin vajaa vuosi sitten työntekijöiden vaihtuvuus alkoi kasvaa. Vastaanoton vuoropäällikkö teki muutaman sivun mittaisen listauksen aamu- ja iltavuoron tehtävistä, tilitysohjeet ja ohjeita huonevarauksen tekoon. Päätin käyttää apunani tätä listausta opinnäytetyöni alkuun pääsyssä.

Vierumäen Urheiluopiston suuri koko ja palvelujen määrä luovat haasteita siinä, että tuntisi koko alueen ja pysyisi mukana muuttuvassa ympäristössä ja sen käytännöissä. Tietoa tarvittavista asioista on, mutta ne ovat hajallaan eri paikoissa. Vastaanotossa on käytössä Lobbymenut eli sisäinen portaali, josta löytyy esimerkiksi hinnastoja, liikuntamenuja, ruokalistoja yms., mutta olen kokenut, että Lobbymenuista tarvittavan tiedon löytyminen varsinkin kiireessä ei ole helppoa. Internet-sivuilta löytyy paljon tärkeää tietoa, jota työssäkin tarvitsee, sekä erinäisiä tiedotteita selattavassa kansiossa vastaanotossa.

Haluan tehdä perehdytyskansioistani sellaisen, josta löytyy tieto helposti aktiivisesti tarvittavista asioista tueksi uudelle työntekijälle ja työn tueksi jo pidempäänkin Vierumäellä työskennelleille vastaanottovirkailijoille. Vastaanotossa on paljon muistettavaa ja tiedettävää, jonka vuoksi haluan luoda opinnäytetyöstäni perehdytykseen tarvittavan oppaan sekä apuvälineen kaikille jokapäiväiseen työhön siitä riippumatta, kuinka pitkään on ollut töissä. Perehdytyskansion toteutan työntekijän

näkökulmasta. Jotta kansio olisi mahdollisimman helposti päivitettävä, annan sen yritykselle myös sähköisessä muodossa.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA

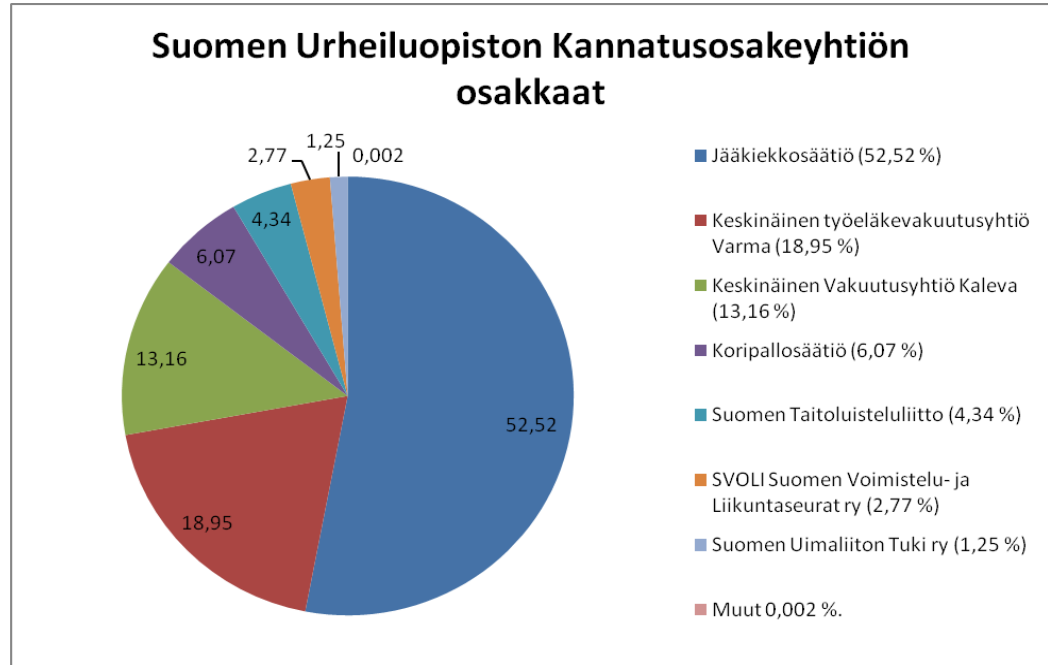
### 2.1 Toimeksiantajan esittely

Suomen urheiluopisto Vierumäki on liikunta-, koulutus- ja vapaa-ajankeskus. Vuosittain alueella käy noin 400 000 asiakasta. Majoituspaikkoja alueella on noin 2500. Majoituskapasiteetti koostuu mökeistä, huoneistoista, hotellihuoneista ja opistotasoisista hotellihuoneista. Vierumäen asiakaskuntaan kuuluvat niin kokousasiakkaat, perheet, nuoret, liikuntakurssilaiset, urheilujoukkueet, huippu-urheilijat kuin eri urheilualan tutkintoja suorittavat opiskelijatkin. Vierumäen Urheiluopisto tarjoaa monipuolisia liikunta-aktiviteetteja asiakkailleen, kuten ilma-aseammuntaa, jousiammuntaa, tennistä, sulkapalloa, squashia ja ratsastusta. Käytössä on myös kaksi täysimittaista golfkenttää sekä yksi yhdeksänreikäinen golfkenttä, jäähalli, uimahalli, kuntosali ja kaksi urheiluhallia, joissa voi harrastaa eri lajeja. (Vierumäki 2011.)

Vierumäeltä löytyvät myös monipuoliset ravintolapalvelut. Tarjolla on à la carte-ravintola Rampsi ja buffetrükailut Country Clubilla, Wanhassa Salissa sekä opiskelijaravintola Kaskelassa. Alueella on myös Green cafe, kahvila Sportti, tilausravintoloita saunojen yhteydessä sekä kesäisin palvelevat Golfpaviljonki, golfkenttien break bar-kahvilat 7min ja 9min. Vierumäellä avattiin vuoden 2010 huhtikuun lopussa Scandic-hotellin yhteyteen kokonaan uusi ravintolamaailma Resort & Kitchen, joka käsittää Cafe Bakeryn, Lobby Barin, viihderavintola Teatron sekä à la carte -ravintolat Grillin ja Campanian. (Vierumäki 2011.)

Opinnäytetyöni teen Suomen Urheiluopisto Vierumäen ja Vierumäki Country Clubin yhteiseen vastaanottoon. Yritykset toimivat alueella rinnakkain muodostaen kokonaisuuden Vierumäki. Suomen Urheiluopistoa ylläpitää Suomen Urheiluopiston Kannatusosakeyhtiö, joka on opetusministeriön alainen valtakunnallinen liikunnan valmennus- ja koulutuskeskus. Suomen Urheiluopisto kehittää, tuottaa

ja markkinoi liikuntaan ja vapaa- aikaan liittyviä valmennus-, koulutus-, ja liikuntapalveluja. (Vierumäki 2011.)

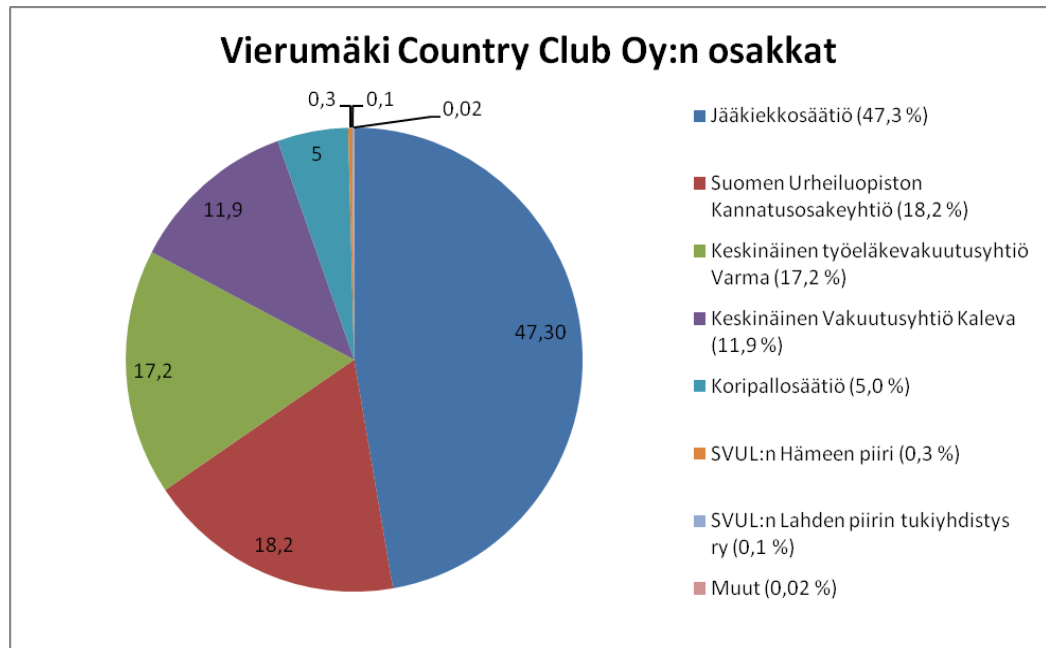


KUVIO 1. Suomen Urheiluopiston Kannatusosakeyhtiön osakkaat

Kuviossa 1 on esitetty Suomen Urheiluopiston Kannatusosakeyhtiön osakkaat. Suurimpana omistajana on Jääkiekkosäätiö noin 53 %:n osakkeen enemmistöllä. Toiseksi suurimpana osakkaana on vakuutusyhtiö Varma. Kolmanneksi suurimpana osakkaana on puolestaan vakuutusyhtiö Kaleva. Loput osakkuudet jakautuvat eri lajien lajiliittojen kesken. (Vierumäki 2011.)



Vierumäki Country Club Oy puolestaan tuottaa ja toteuttaa kokous-, kongressi- ja hyvinvointipalvelujen ohella ravintola-, kahvila- ja cateringpalveluja.



KUVIO 2. Vierumäki Country Club Oy:n osakkaat

Kuviossa 2 on esitetty Vierumäki Country Club Oy:n osakkaat. Jääkiekkosäätiö on myös Vierumäki Country Club Oy:n suurin osakas, ja se omistaa noin 47 % osakkeista. Suomen Urheiluopiston Kannatusosakeyhtiö omistaa osakkeista 18,2%. Vakuutusyhtiöt Varma ja Kaleva sekä Koripallosäätiö omistavat Vierumäki Country Club Oy:sta osakkuudet, samoin kuin Suomen Urheiluopiston Kannatusosakeyhtiöstä. Loput osakkuudet ovat SVUL:in hallinnassa, toisin kuin Urheiluopiston puolella eri lajiliitot omistavat paljon osakkuuksia. (Vierumäki 2011.)

Alueella on osaavaa henkilökuntaa ja osaamista kehitetään koko ajan. Asiakkaasta välittäminen on laadun yksi kulmakivistä, sillä tyytyväinen asiakas on toiminnan tärkein tekijä. Toiminnan laatu syntyy Vierumäen arvoja noudattamalla. Arvoja on viisi: vastuuntuntoisuus, innovatiivisuus, yhteistyöhakuisuus, osaaminen ja asiakkaasta välittäminen. Vierumäellä otetaan siis vastuu toiminnasta ja kannetaan

huolta myös ympäristöstä sekä luonnosta. Innovatiivisuudella tarkoitetaan kehittyvää ja uudistuvaa yritystä sekä pyrkimystä tuoda markkinoille koko ajan uusia palveluita. (Vierumäki 2011.) Yhteistyöhakuisuus on alueella selvä arvo, jonka myötä Vierumäellä onkin useita yhteistyökumppaneita (Taulukko 1).

TAULUKKO 1. Vierumäen yhteistyökumppanit

Yhteistyökumppanit	Toimiala
Lassila & Tikanoja	ympäristöhuolto
Pro Shop Koippari	urheiluvälinemyymälä
Q- Link Oy	outdoor- palvelut
Sol- palvelut, RTK	puhtaanapito
Vaellustalli Toreson	islanninhevosvaellukset
Vierumäen kiinteistöpalvelu	kiinteistöpalvelu
Vierumäki Golf Oy	golf

Taulukossa 1 on esitelty Vierumäen liiketoiminnan yhteistyökumppanit alueella ja niiden toimialat. Yhteistyökumppanit liittyvät urheiluun ja tukipalveluihin hyvin monipuolisesti. Q-Link Oy, Vaellustalli Toreson ja Vierumäki Golf Oy tuottavat liikuntapalveluita. Pro Shop Koippari puolestaan myy urheiluvälineitä ja urheiluvaatteita. Tukipalveluina kiinteistöhuollossa, ympäristöhuollossa ja puhtaanapidossa Vierumäki käyttää Vierumäen kiinteistöpalvelua, Lassila & Tikanojaa sekä Sol-palveluita ja RTK:ta.

## 2.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyöni tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa perehdytyskansio Vierumäen vastaanottoon. Vierumäellä on monipuoliset palvelut, joista olisi mukava myös kertoa perehdytyskansiossa, mutta koska jo pelkästään vastaanottotyöskentelyyn kuuluu niin moninaisia tehtäviä, olen päättänyt keskittyä vain vastaanoton työtehtävien valottamiseen. Haluan perehdytyskansioista selkeän ja tiiviin paketin, joka ei lähde rönsyilemään muille osastoille, vaan keskittyy ainoastaan vastaanottoon. Perehdytyskansio tulee olemaan salainen toimeksiantajan pyynnöstä, sillä se sisältää salaista tietoa yrityksen liiketoiminnasta.

### 2.3 Keskeiset käsitteet

Tämän opinnäytetyön keskeiset käsitteet ovat vastaanottotyöskentely ja perehdyttäminen. Vastaanottotyöskentelyllä tarkoitetaan hotellin vastaanotossa työskentelyä. Ominaista vastaanottotyöskentelylle ovat suuret vaihtelut päivien sisällössä. Riippuen hotellin asiakkaiden kohderyhmästä, vaihtelevat kiireiset sesongit ja hiljaiset ajat viikonpäivien, kuukausien ja vuodenaikojen mukaan. Vastaanottotyöskentely on usein kiireistä, ja siksi se vaatiikin ripeyttä, tarkkuutta ja työskentelyrutiinia työntekijältä. Vastaanottotyöskentelyyn kuuluu huolellinen ennakkovalmistelu ennen asiakkaiden saapumista, jolla pyritään saamaan palvelu sujuvaksi. (Alén, Nenonen, Savola & Uusimäki 1997, 34.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, työn sisällön ja odotukset, tavat ja ihmiset. Perehdyttäminen on myös samalla lakisääteinen tehtävä, jonka toteuttamisesta määrää työsuojelulainsäädäntö. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

### 2.4 Opinnäytetyön rakenne

Tietoperustassa keskityn pohtimaan vastaanotossa työskentelyä ja siihen perehdyttämistä. Vastaanottotyöskentelyn osiossa kerron, mistä työskentely koostuu ja miten Vierumäen vastaanotto eroaa muista hotellin vastaanotoista. Hotellin vastaanottovirkailijalla on vaitiolovelvollisuus asiakkaiden tiedoista, joten on myös tarkoitus avata vaitiolovelvollisuuteen liittyvää lainsäädäntöä. Perehdyttämisen osaluista keskityn pohtimaan sen teoriaa, hyötyjä ja prosessia. Perehdytystä käsittelem taloon tulevan uuden työntekijän näkökulmasta. Tietoperusta pohjautuu alan kirjallisuuteen ja tekemääni Vierumäen vastaanoton vuoropäällikön haastatteluun. Teoriaosuuden jälkeen seuraa toiminnallinen osuuden tuotos eli perehdytyskansio Vierumäen vastaanottoon

### 3 VASTAANOTTOTYÖSKENTELEY

Asiakkaan tullessa hotelliin on vastaanottovirkailija usein ensimmäinen kontakti yrityksen edustajaan. Ensivaikutelma yrityksestä on tärkeä, sillä sen pohjalta asiakas alkaa rakentaa mielikuvaansa yrityksestä. Vastaanottovirkailijan kuuluu luoda asiakkaalle turvallinen olo ja selkeä käsitys siitä, mihin hän on tullut sekä mistä löytyvät hänen tarvitsemansa palvelut. Vastaanotto on ensimmäinen paikka, mistä asiakkaat kysyvät vierailuunsa tai lähiseutuun liittyviä neuvoja, joten on annettava itsestään hotellin edustajana luotettava kuva. Hyvän ensivaikutelman jälkeen asiakas mieltää helpommin koko palveluprosessin hotellissa positiiviseksi kokemukseksi. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 89.)

Hotellin vastaanotossa työskentelevän vastaanottovirkailijan työ on monipuolista ja päivät eivät ole varmasti samanlaisia keskenään. Vaihtelevuutta työhön tuovat erilaiset asiakkaat ja heidän mukanaan tuomat tilanteet. Vastaanottotyöskentelyä ei voi suunnitella tarkasti etukäteen, sillä keskeytyksiä tulee jatkuvasti ja uusia työtehtäviä ilmaantuu yllättäen. Tämä kuitenkin takaa työn vaihtelevuuden. Hotellin vastaanotossa on tultava toimeen erilaisten ihmisten kanssa. (Koppinen, Kumpulainen, Lehto, Manninen, Mustonen, Niskanen, Pettilä, Salmi & Viitala 2002, 31.)

Asiakkaat saattavat olla liikematkustajia, lapsiperheitä tai vanhempia ihmisiä, jokainen omia persooniaan, joilla on oma syynsä majoittua hotellissa. Asiakkaalla saattaa olla esimerkiksi juhlat tai työmatka paikkakunnalla, jonka vuoksi hän yöpyy hotellissa. (Medlik & Ingram 2007, 17.) Vastaanottovirkailijalla täytyy olla hyvä paineensietokyky, sillä samaan aikaan täytyy pystyä hoitamaan monia asioita kiireessäkin. Tämä vaatii myös järjestelmällisyyttä, hyvää muistia, joustavuutta ja asiakaspalveluhenkisyttä, jotta työtehtävät tulevat hoidettua, vaikka ne olisivatkin haastavia tilanteita. (Koppinen ym. 2002, 31, 251.)

Vastaanottotyöskentelyssä huomioitavaa on myös vaitiolovelvollisuus. Se mielletään usein kuuluvaksi lääkäreille tai poliiseille, mutta ei muisteta, että myös hotellin henkilökuntaa koskee vaitiolovelvollisuus. Vuonna 2006 on säädetty eduskunnan päätöksen mukaisesti laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta. Lain ensimmäi-

sen pykälän mukaan hotelleissa henkilötietojen salassapitoon, luovuttamiseen ja muuhun käsittelyyn sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia (621/1999) ja henkilötietolakia (523/1999).

Lain majoitus- ja ravitsemistoiminnasta pykälä kuusi määrää, että majoitustoiminnan harjoittaja on vastuussa siitä, että majoittujasta on tehty matkustajailmoitus eli täytetty majoituskortti, josta ilmenee asiakkaan henkilötiedot. Lain kahdeksannen pykälän mukaan majoituskorttia on säilytettävä yhden vuoden ajan, jonka jälkeen se on hävitettävä. Lain yhdeksännen pykälän mukaan on säädetty, että vaitiolovelvollisuudesta huolimatta matkustajatiedot on luovutettava poliisille heidän tarvittaessaan tietoja virkatehtävän hoitamiseen, rajavartiolaitokselle rajavalvontaa sekä rajatarkastusten suorittamista varten, tullilaitokselle tullirikosten estämiseksi, paljastamiseksi tai selvittämiseksi sekä pelastusviranomaisille ja terveydensuojeluviranomaisille esimerkiksi tartuntatautien ehkäisemiseksi. (Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006.)

Hotellin asiakkaiden henkilötietojen lisäksi myös huoneen numero ja lasku ovat salaisia. Muille kuin edellä mainituille viranomaisille ei saa tietoja antaa myöskään puhelimitse. Jos hotellin asiakkaalle soitetaan vastaanoton puhelinkeskuksen kautta, niin puhelu yhdistetään huoneeseen siten, että huoneen numero ei käy ilmi soittajalle. (Alén ym. 1997, 47.)

Seuraavaksi käsittelen vastaanottotyöskentelyn viittä eri vaihetta, jotka ovat ennakkovalmisteluvaihe, sisäänkirjautumisvaihe, jälkityöt, informointi ja lähtövaihe.

### 3.1 Ennakkovalmisteluvaihe

Ennakkovalmisteluvaiheen tavoitteena on taata, että asiakkaan sisäänkirjautumisvaihe on sujuva. Seuraavan päivän saapujien ennakkovalmisteluvaihe alkaa kolmivuorotyössä yövuorossa, mutta kaksivuorotyössä, kuten Vierumäellä, ennakkovalmistelut aloitetaan edellisenä iltana. Vierumäellä iltavuoro aloitetaan tulostamalla seuraavan päivän paperit ja ryhdytään tarkastelemaan niitä. Varauksista

käydään läpi erityistoiveet, kuten lisävuoteet, lastensängyt tai allergiat. Asiakkaat voivat myös tehdä toiveita huoneen sijainnista. Toiset toivovat huonetta alakerrasta ja toiset taas yläkerrasta maisemien vuoksi. Osa toivoo myös huonetta kauaksi hissistä sen äänen vuoksi ja toiset lähelle hissiä liikuntarajoitteisuuden vuoksi. Nämä erityistoiveet on hyvä huomioida etukäteen ja varata asiakkaalle valmiiksi hänen toivomansa huonetyyppi. Ryhmävarauksissa tarkastetaan, että nimilistat ovat saapuneet ja ne on syötetty varausjärjestelmään. Asiakkaiden toiveiden toteuttamiseksi vastaanotto ilmoittaa toiveet housekeeping-osastolle ja ravintolalle, jotta kaikki olisi hoidettu asiakkaan toiveiden mukaisesti hänen tullessaan hotelliin. Yhteistyö hotellin osastojen välillä on siis tärkeää, ja sen on oltava saumatonta. Avainkorttikoteloiden kirjoittaminen, avaimien koodaaminen ja ruokalippujen tekeminen valmiiksi kuuluu myös iltavuoron tehtäviin Vierumäen vastaanotossa. (Alakoski ym. 2006, 90; Asunta, Brännare- Sorsa, Kairamo & Matero 2003, 139–141.)

### 3.2 Sisäänkirjautumisvaihe

Pohjoismaisten hotellisääntöjen mukaan huoneen saa käyttöön klo 14 ja luovutus on lähtöpäivänä klo 12. Näistä ajoista hotellit voivat kuitenkin hieman joustaa. Hotelli voi periä lisämaksua, jos asiakas haluaa pitää huonettaan lähtöpäivänä yli kahdentoista. (Asunta ym. 2003, 141.)

Sisäänkirjautumisvaihetta eli check-in vaihetta helpottaa, jos työvuorossa oleva vastaanottovirkailija on tutustunut päivän saapuvien ryhmien ja yksityisasiakkaiden nimiin eli hän on tietoinen hotellin asiakaskunnasta. Kun asiakas tulee vastaanottoon, on hänet huomioitava välittömästi. Jos vastaanottovirkailija on puhe-  
limessa asiakkaan tullessa, on hyvä kuitenkin katsoa asiakkaaseen päin ja osoittaa, että on huomionnut hänet. Asiakasta tervehditään silmiin katsoen ensiksi, toivotaan hänet tervetulleeksi ja pyydetään häntä täyttämään majoituskortti. Majoituskortin täyttäminen on pakollista majoitus- ja ravitsemisliikkeitä koskevan asetuksen mukaan (727/1991). Majoituskortista on ilmentävä asiakkaan sukunimi, etunimi, kansalaisuus, henkilötunnus, kotiosoite ja allekirjoitus. Pohjoismaiden ulko-

puolelta tulevilta asiakkailta on otettava ylös myös passin numero. (Alakoski ym. 2006, 90–91; Asunta ym. 2003, 142–144; Koppinen ym. 2002, 257–260.)

Asiakkaan varaus voidaan etsiä varausjärjestelmästä nimen, huonenumeron tai päivämäärän perusteella. Kun varaus on löytynyt varausjärjestelmästä, vastaanottovirkailija käy asiakkaan kanssa varauksen pääkohdat sekä maksutavan läpi. Tämän jälkeen asiakkaalle annetaan huoneeseen avain ja liput hänen varaamiinsa oheispalveluihin, kuten ruokailuihin, uimaan tai kuntosalille. Jos asiakkaalla ei ole varattuna oheispalveluja, on hyvä kertoa hotellin palveluista asiakkaalle, jonka myötä hotelli voi saada lisämyyntiä. (Alakoski ym. 2006, 90–91; Koppinen ym. 2002, 257–260.)

Palvelun tulee olla huomaavaista ja sujuvaa (Rautiainen & Siiskonen 2006, 115). Hotelliturvallisuuden takaamiseksi asiakkaan huoneen numeroa ei sanota kovalla äänellä, jotta muut eivät sitä kuule. Avainkorttikotelosta löytyy aina huoneen numero kirjoitettuna. Kun asiakkaalla on kaikki tarvitsemansa, hänet opastetaan huoneeseen ja kerrotaan hänen tarvitsemiensa oheispalveluiden sijainnit. Pätevä vastaanottovirkailija tuntee hotellin toiminnot, ravintoloiden aukioloajat, palvelujen varaustilanteet sekä tietää huoneiden varustelutasot, sijainnin ja näköalat. (Alakoski ym. 2006, 90–91; Asunta ym. 2003, 143; Koppinen ym. 2002, 257–260.)

### 3.3 Jälkityöt

Jälkitöillä tarkoitetaan hotellin omia toimintoja, jotka tapahtuvat, kun asiakas on tullut majoittumaan. Asiakas kirjataan varausjärjestelmään saapuneeksi, jolloin huonelaskuun ottaminen mahdollistuu asiakkaalle. Varausjärjestelmään laitetaan hinnat kohdalleen ja tehdään mahdolliset varauksen muutokset tai korjaukset, jotka ovat ilmenneet sisäänkirjautumisvaiheessa. Vastaanotto informoi muita osastoja myös muutoksista. Asiakas on esimerkiksi saattanut vasta sisäänkirjautumisvaiheessa kertoa tarvitsevansa pinnasänkyä, jolloin vastaanotto ilmoittaa tästä välittömästi housekeeping-osastolle, jotta pinnasänky saadaan toimitettua mahdolli-

simman nopeasti. Asiakas saattaa pyytää vastaanottovirkailijaa myös ilmoittamaan esimerkiksi ravintolaan myöhästymisestään tai pöytäseurueen suurentumisesta tai pientymisestä. Asiakkaan kirjoittama majoituskortti täydennetään jälkityöväiheessä eli lisätään tulo- ja lähtöpäivät sekä huoneen numero. Majoituskortti arkistoidaan yrityksen tapojen mukaisesti. (Alakoski ym. 2006, 91; Asunta ym. 2003, 151.)

### 3.4 Informointi

Tiedon välittäminen eteenpäin eli informointi on yksi tärkeimpiä vastaanoton tehtäviä. Vastaanotto toimii tiedon välittäjänä sekä sisäisessä viestinnässä että asiakkaille tiedon välittämisessä. (Alakoski ym. 2006, 114–115.) Puhelinta käytetään vastaanotossa paljon tiedon välittämisessä eteenpäin sekä kommunikoidessa asiakkaiden kanssa. Puhelimeen onkin syytä vastata mahdollisimman nopeasti ja ystävällisesti sekä vastata yrityksen tavalla selkeästi. Asiakasta palvellaan puhelimesta kohteliaasti, ja jos ei tiedä vastausta asiakkaan kysymykseen, niin asia selvitetään ja palataan asiaan asiakkaalle tai vaihtoehtoisesti yhdistetään puhelu ihmiselle, joka luultavimmin osaisi vastata kysymykseen. (Koppinen ym. 2002, 252.)

Sisäisen viestinnän avulla tiedotetaan yrityksen omalle henkilökunnalle tärkeät asiat. Hyvin hoidettu sisäinen tiedottaminen yrityksen asioista tarkoittaa sitä, että yrityksen henkilökunta tietää asioista ennen kuin muut tiedotusvälineet. Ei ole oikein henkilökuntaa kohtaan, jos he joutuvat lukemaan omaa työpaikkaansa koskevat uutiset esimerkiksi sanomalehdestä. Sisäisen viestinnän tarkoituksena on pitää työntekijät ajan tasalla tapahtuvista asioista sekä edistää yhteistyötä. (Kauhanen 2000, 163–164.) Markkinoinnin kannalta sisäinen viestintä on erittäin tärkeää, jotta koko henkilökunta tuntee yrityksen tarjoamat palvelut eikä vain oman osastonsa palvelut. Sisäinen viestintä edellyttää jatkuvaa omaa aktiivisuutta: on luettava tiedotteita esimerkiksi sähköpostista ja ilmoitustauluilta. (Asunta ym. 2003, 87.)



Talon sisäistä viestintää osastojen välillä hoidetaan puhelimella, sähköpostilla ja faxilla. Vastaanotto tekee tiivistä yhteistyötä myyntipalvelun, siivouksen, ravintolan ja kiinteistöhuollon kanssa. Myyntipalvelun on pidettävä vastaanottoa ajan tasalla myytävistä paketeista sekä palveluista, jotta myös vastaanottovirkailija pystyy kertomaan tuotteista ja tekemään lisämyyntiä. Vastaanotto informoi siivoukselle mahdollisista lisävuoteista, pinnasängyistä ja lähtöajoista. Siivous puolestaan informoi vastaanotolle siivouksen edistymisestä ja mahdollisista vioista huoneessa. Monet tiedotusasiat välittyvät varausjärjestelmän siivousraportin kautta siivoukselle, joten puhelimella ei tarvitse hoitaa kuin kiireelliset asiat. Huollolle taas ilmoitetaan mahdollisista vioista ja korjaustarpeista. Huolto puolestaan tiedottaa korjauksen edistymisestä ja esimerkiksi käytöstä poissa olevista huoneista. Ravintolalle vastaanotto informoi mahdollisista ruoka-aineallergioista, erityisruokavalioidista ja asiakkaiden määrän talossa, jotta keittiö osaa varautua oikealla määrällä ruokaa. Myyntipalvelu tekee ravintolalle usein jo tilaisuuksia varten toimeksianton, jonka pohjalta ravintola toimii. (Alakoski ym. 2006, 123–125.) Hyvin hoidettu sisäinen viestintä on toimivan liikeyrityksen perusta ja takaa toiminnan sujuvuuden (Kauhanen 2000, 163–164).

Vastaanoton sisäistä viestintää tapahtuu vuoronvaihdossa, kun kerrotaan seuraavalle vuorolle, mitä on tapahtunut ja mistä tulee jatkaa. Haastavaa vastaanoton sisäisessä viestinnässä on jatkuvasti muuttuva tieto ja se, että tieto tavoittaisi kaikki työntekijät. (Alakoski ym. 2006, 123–125.)

### 3.5 Lähtövaihe

Loppuvaikutelma on yhtä tärkeä kuin ensivaikutelmakin. Loppuvaikutelmassa asiakkaalle syntyy kuva koko vierailunsa ajan kokonaisuudesta. Lähtövaihetta kutsutaan hotelleissa check out -tapahtumaksi. Check out -tapahtuma on kolmivaiheinen: asiakkaan maksutapahtuman kirjaaminen, maksusuorituksen vastaanottaminen ja kirjalliset työt sekä tiedotustyö eteenpäin, esimerkiksi siivoukselle tiedoksi vapautunut huone. Asiakas maksaa lähtiessään majoituksensa, minibaarin ja muut huonelaskunsa, ellei ole sovittu laskutuksesta. Laskutusvaiheessa on syytä

tarkistaa vielä asiakkaan nimi ja huoneen numero sekä käydä lasku asiakkaan kanssa läpi. Tämän jälkeen otetaan maksu. Mitä moninaisemmat maksuvälineet käyvät hotellissa, sitä parempi. Kun asiakkaalle jää positiivinen loppuvaikutelma, tulee hän suuremmalla todennäköisyydellä uudelleenkin asiakkaaksi. (Alakoski ym. 2006, 137–140; Rautiainen & Siiskonen 2006, 118–119.)

Lähtövaiheeseen kuuluu olennaisesti myös palautteen vastaanottaminen. Asiakkaalta täytyy uskaltaa kysyä palautetta vierailustaan, vaikka palaute olisikin negatiivista. Asiakkaalle on synnyttävä tunne, että juuri hänen mielipidettään arvostetaan, kun sitä kysytään ja palautteeseen suhtaudutaan asiallisen vakavasti. (Asunta ym. 2003, 176.) Vastaanottovirkailija ottaa usein vastaan koko hotellia koskevan palautteen, joten negatiivista palautetta ei pidä kokea henkilökohtaiseksi. Myöskään positiivista palautetta ei tule vähätellä, vaan ottaa se kiitollisesti vastaan, sillä silloin kaikki on mennyt juuri niin kuin pitäisikin.

Ammattitaitoisella vastaanottovirkailijalla on kyky käydä asiakkaan kanssa palauttekeskustelua. Negatiivisen palautteen antajan kanssa on hyvä sopia tilanteeseen sopivasta kohtuullisesta hyvityksestä asiakkaalle parhaalla mahdollisella tavalla (Koppinen ym. 2002, 270). Henkilökunnan kesken tulisi sopia hyvityksistä yhtenäinen käytäntö, jotta vastaanottovirkailijat tietävät, millä tavoin voi hyvittää reklamaatiotapauksissa asiakkaan mielipahaa. On kuitenkin muistettava, että toiset valittavat vain saadakseen alennusta, joten suurta alennusta ei kannata heti ensimmäiseksi tarjota asiakkaalle. (Asunta ym. 2003, 177–178.)

Rakentavan palautteen pohjalta täytyy aina pyrkiä kehittymään parempaan suuntaan. Palautetta täytyy myös antaa työtovereiden kesken. Palautteen pohjana voi olla esimerkiksi havainto siitä, että toinen tekee jonkin asian väärin. Väärin tekemisestä annetaan rakentavaa palautetta, ja sen tulisi johtaa toiminnan uudelleen arvioimiseen ja virheiden tunnistamiseen, jonka pohjalta toimintaa muutetaan. (Alakoski ym. 2006, 149–151.)

### 3.6 Työskentely Vierumäen vastaanotossa

Työskentelyn kuvaaminen Vierumäen vastaanotossa perustuu omiin havaintoihini työskennellessäni kyseisessä paikassa. Vierumäki eroaa työpaikkana jonkin verran normaalista vastaanottotyöskentelystä, sillä vuodepaikkoja on noin 2500, mikä on moninkertainen määrä verrattuna normaaliin kaupunkihotelliin. Vierumäen vastaanotto ei ole ympäri vuorokauden auki, joten töitä tehdään aamu- ja iltavuorossa. Tämä tarkoittaa sitä, että ennakkovalmisteluvaihe alkaa aina edellisenä iltana ennen asiakkaan saapumista. Myös avainkortit koodataan valmiiksi edellisenä iltana, koska majoittujia saattaa parhaimmillaan tulla vastaanoton kautta noin 800 henkilöä (Lehtovaara 2011). Näistä osa on usein ryhmiä, joiden avaimet ottaa vetäjä, mutta aikaa avaimien koodaamiselle siinä vaiheessa ei ole enää.

Monesti hotelleissa ei laskuteta yksityishenkilöitä, mutta Vierumäellä on suurempi volyyymi laskutuksessa, joten myös yksityishenkilöitä laskutetaan. Yksityishenkilöiden laskuttaminen vähentää hieman vastaanotossa tapahtuvaa laskuttamista check out -aikana. Suurin osa yksityishenkilöistä maksaa kuitenkin laskunsa vastaanottoon lähtiessään.

Informointi on myös erittäin suuri osa työtä Vierumäellä. Alueen suuri koko ja laaja palvelutarjonta tarkoittaa sitä, että asiakkailta on enemmän kysyttävää ja palveluita on sisäisesti markkinoitava enemmän. Palveluista on onneksi joka viikko ilmestyvä viikkoinfo, johon on koottu kaikki alueen palvelut, varausohjeet, puhelinnumerot ja hinnat. On oltava sellainen ihmistuntemus, että osaa mainita asiakkaille niistä palveluista, jotka juuri heitä kiinnostaisivat. Lapsiperheille voi esimerkiksi suositella uimahallia, ratsastusta ja järjestettyjä liikuntatunteja lapsille, kun taas aikuisille, jotka ovat Vierumäellä kaveriporukalla, voi suositella vaikkapa tennistä, keilausta ja viihderavintolaa.

Työskentely Vierumäen vastaanotossa ei rajoitu vain majoittumiseen liittyviin toimintoihin, vaan samalla hoidetaan myös tennis- ja squashkenttien varausta ja iltaisin koko alueen puhelinvaihdetta. Vierumäellä korostuukin aluetuntemuksen tärkeys. Kartta on ehdoton apuväline, joka annetaan varsinkin niille asiakkaille,

jotka eivät ole ennen olleet Vierumäellä. Kaupunkihotelleissa on toki tunnettava myös lähiseutua, mutta erityisen tärkeää on Vierumäen vastaanotossa tuntea alueen palvelut, sillä ne ovat kaikki saman yrityksen alaisia palveluita.

#### 4 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisellä tarkoitetaan sitä, että perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikan tavat, liikeidean ja palveluidean. Samalla perehdytettävä tutustuu työkavereihin, asiakaskuntaan, työtehtäviin ja hänelle selkeytyy oma vastuu osana yrityksen toimintaa. Perehdyttämisen tavoitteena on, että perehdytettävä työntekijä pystyisi mahdollisimman nopeasti työskentelemään omatoimisesti ilman apua. (Kangas 2003, 3–4.) Tavoitteena on myös, että uusi työntekijä saisi mahdollisimman paikansa pitävän kuvan työstään sekä löytäisi oman roolinsa työyhteisössä. Hyvä perehdytys luo uudelle työntekijälle turvallisuuden tunteen, että pärjää työssään sekä motivoituu siihen. Perehdytettävälle on myös selvitettävä, kenen puoleen voi ongelmatilanteissa kääntyä. (Romppainen, Pyykkö & Voutilainen 2001, 76–77.) Perehdyttämisen on oltava siis tiivis ja hyvä paketti avuksi perehdytettävälle, jotta tavoitteisiin päästään. (Kangas 2003, 3–4.)

Perehdytettävän uuden työntekijän on perehdytyksen aikana luotava itselleen sisäinen malli työtehtävistään, jonka avulla hän pystyy toimimaan (Lepistö 2000, 64). Perehdyttämisen avulla tutustutaan työpaikkaan sekä pyritään luomaan uudelle työntekijälle yrityksestä positiivinen kuva, joka auttaa perehdytettävää asennoitumaan uuteen työhönsä myönteisesti. Kun pohja työn tekemiselle yhteistyössä on luotu, on se myös askel eteenpäin työntekijän sitouttamiseksi osaksi yritystä. (Kangas 2003, 4–6)

Perehdyttäminen on suunniteltava ja toteutettava perehdytettävän pohjatiedon ja tavoitteiden mukaisesti. Pohjatiedoissa saattaa olla suuriakin eroja riippuen siitä, onko perehdytettävä toiminut alan työtehtävissä aiemmin tai opiskeleeko hän esimerkiksi kyseistä alaa. Tavoitteetkin voivat olla erilaiset. Taloon tullut uusi työntekijä pyritään kouluttamaan täysipainoiseksi osaksi työyhteisöä, ja opiskelijan tavoitteet saattavat tulla koulun puolesta oppimisjakson tarkoituksen mukaan. (Kangas 2003, 4–5)

Perehdyttävälle on luotava positiivinen ensivaikutelma, jotta hänet saadaan sitoutettua mukaan työyhteisöön (Kangas 2003, 5). Kupiaksen ja Peltolan (2009, 17) mukaan hyvä perehdyttäminen käsittää perehdyttävän sitouttamisen, sopeuttamisen, tuloksellisuuden, työhyvinvoinnin ja työtehtävien oppimisen elementit. Mitä parempi perehdyttäminen, sitä vähemmän virheitä tulee. Kun virheitä ei synny, niin säästyy tehokasta työaika muuhun kuin virheiden korjaamiseen.

Vastaanottotyöskentelyyn ei ole helppo perehtyä, sillä on opeteltava käyttämään laitteita sekä opittava talon tavat ja paikat. Vastaanottotyöskentelyyn perehtyminen on tehtävä suurimmaksi osaksi käytännössä. On hyvä olla olemassa tueksi erilaista perehdytysmateriaalia, mutta suurin oppi tulee itse työn mukana. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 154.)

#### 4.1 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttämisen hyödyt voidaan jakaa kolmeen kategoriaan: hyödyt työntekijälle, esimiehelle ja työpaikalle. Ensimmäistä päivää töissä oleva uusi työntekijä jännittää uutta tilannetta varmasti poikkeuksetta sekä tuntee olonsa epävarmaksi. Hyvä perehdyttäminen alusta alkaen kuitenkin lieventää näitä tunteita merkittävästi, ja uudelle työntekijälle tulee varmempi olo, kun hänellä on apua lähellä, jos sitä tarvitsee. Kukaan ei ole kuitenkaan niin sanotusti seppä syntyessään, joten uudessa tilanteessa tai työtehtävässä on oltava toinen ihminen, johon voi tukeutua. Sopeutuminen työyhteisöön paranee myös perehdyttämisen myötä, kun tutustuu työtöveihin, yritykseen ja toimintatapoihin perehdyttäjän opastuksella. Työntekijä oppii ja hänestä tulee varmempi omista kyvyistään toimia, kun alusta alkaen työtehtävät neuvotaan kunnolla eikä tarvitse oppia tehtäviä yrityksen ja erehdyksen kautta. Sitkeimmänkin työntekijän motivaatio laskee, jos kova yritys poikii aina vain erehdyksen eikä onnistumisia synny. Hyvän perehdytyksen hyötynä työntekijälle on työmotivaation korkea taso ja viihtyminen työpaikassa (Kauhanen 2000, 142). Perehdyttämisen myötä uudesta työntekijästä tulee ammattitaitoinen työntekijä osaksi yrityksen työyhteisöä. (Lepistö 2000, 63–64.)

Esimiehelle perehdyttämisen hyötynä on, että uusi työntekijä opitaan tuntemaan nopeammin ja saadaan hänet osaksi yhteistyötä. Kun työntekijän on perehdytetty työtehtäviinsä hyvin, ei tule niin paljon virheitä ja esimiehen aikaa säästyy virheiden korjailulta tehokkaaseen työskentelyyn. Toki virheitäkin sattuu aina, mutta virheistä oppiminen ei saa olla perehdytysmetodina. (Lepistö 2000, 63–64.)

Yritys puolestaan hyötyy uuden työntekijän laadukkaasta ja tehokkaasta perehdyttämisestä siten, että työlle asetetut tavoitteet täyttyvät sekä työn laatu on erinomaista. Yritys hyötyy esimiehen tavoin virheiden sattumisen minimoinnista uudelle työntekijälle. Perehdytyksen myötä uuden työntekijän asenteet työtä kohtaan ovat myönteisemmät kuin heikosti hoidetun perehdyttämisen jäljiltä. Myönteinen asenne työtä kohtaan taas lisää työntekijän työpanosta yrityksen hyväksi ja vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Työntekijöiden vaihtuvuudesta aiheutuu aina ylimääräisiä kustannuksia, kun uutta työntekijää perehdytetään sekä työpaikan ilma-  
piiri kärsii alati vaihtuvasta henkilöstöstä. Hyvin hoidettu työntekijän perehdytys parantaa myös yrityskuvaa, kun asiakkaille muodostuu kuva, että yrityksessä on töissä ammattitaitoista ja osaava henkilökuntaa. (Lepistö 2000, 63–64.)

#### 4.2 Perehdytyksen kulku

Perehdytys alkaa jo työhönottovaiheessa, jolloin hakijalle kerrotaan yleisesti yrityksestä ja sen toimintatavoista. Kun uusi työntekijä on valittu, alkaa työyhteisön valmistautuminen uuden työntekijän tuloon. Tulosta ja sen ajankohdasta ilmoitetaan muulle työyhteisölle sekä sovitaan, kuka on ottamasta uutta työntekijää vastaan, kun hän aloittaa työnsä ensimmäisenä päivänä. Etukäteen kerätään perehdytysaineisto, työvaatteet ja mahdolliset avaimet, joita työssä tarvitsee. (Kangas 2003, 9–10.)

Kun uusi työntekijä saapuu töihin, alkaa tutustuminen vastaanottajan kanssa, joka mahdollisesti on myös perehdyttäjä. Ensimmäinen päivä menee usein tutustuessa henkilökuntaan ja työpisteeseen sekä muiden toimien seurailuun. Uusi työntekijä

saa ensimmäisenä työpäivänään myös työn avuksi kootut perehdytysaineistot, kuten tervetuloa taloon -oppaan ja perehdytysoppaan. (Kangas 2003, 14–15.)

Työhön perehdytettävälle työntekijälle pyritään luomaan opetustilanteessa kokonaiskuva työtehtävistä ja toimintatavoista sekä pyritään perustelevaan työtehtävään. Monesti oppimisen omaksumista saattaa auttaa juuri työtehtävän perusteleva eli miksi jokin asia tehdään niin kuin se tehdään ja miksi on tärkeää, että se tehdään neuvotulla tavalla. Kun työtavat on esitelty, uuden työntekijän tulisi tehdä opituista toimintatavoista mielikuvaharjoittelua, jonka myötä tulee kertailtua opittuja asioita. Opitun kertaamisen jälkeen taitoja tulee kokeilla ja harjoitella aktiivisesti. Tässä vaiheessa on tärkeää, että perehdyttäjä on varmistamassa vielä toimintaa ja uuden työntekijän tukena. Kun työt alkavat sujua, perehdyttäjän ei tarvitse olla läsnä koko ajan, mutta on hyvä välillä tarkistaa toimintaa, jotta kaikki sujuu niin kuin on tarkoituskin. Opittua voi varmistaa pyytämällä uutta työntekijää opettamaan jonkin työtehtävän toiselle ihmiselle. Näin selviää usein, onko asian itse omaksunut vai ei. (Kangas 2003, 15.)

Työpaikalla olisi hyvä olla tarkistuslista asioista, jotka täytyy kertoa uudelle työntekijälle, jotta mitään ei unohtuisi kertoa (Kangas 2003, 16). Jos työpaikalla ei ole omaa tarkistuslistaa, voi apuna käyttää esimerkiksi työturvallisuuskeskuksen perehdyttämisen tarkistuslistaa (Työturvallisuuskeskus 2011).

Oppimisprosessi täysipainoiseksi työyhteisön työntekijäksi on työtehtävästä riippuen pitkä prosessi. Kauhasen (2000, 141) toteamus, että noin yhden vuoden työskentelyn jälkeen on pystyväinen antamaan täyden panostuksensa työtehtäväänsä kohtaan, on varmasti täysin totta varsinkin hotellialalla. Oman kokemuksen myötä voin todeta, että hotellissa ei riitä vain se, että osaa työtehtävät, vaan täytyy tuntea myös lähialueen palvelut sekä tuntea asiakaskuntaa. Aikaa tämän kaiken oppimiseen menee hyvinkin vuosi.



#### 4.3 Uusi työntekijä osana perehdytysprosessia

Sosiaalinen vuorovaikutus on tärkeä osa oppimisprosessia, johon perehtyjän on kyettävä. Uudella työntekijällä on perehdyttävä, jonka kanssa hän käy keskustelua tulevasta toimenkuvastaan sekä esittää tarkentavia kysymyksiä. Jos ei ole itse aktiivisesti mukana keskustelussa kyselemällä, niin voi mennä paljon tärkeitä asioita ohi, koska perehdyttävä ei voi tietää, ettei uusi työntekijä olekaan vielä oppinut hänen opettamaansa asiaa. Sosiaalista vuorovaikutusta helpottaa, jos perehdytettävä ja perehdyttävä tulevat hyvin keskenään toimeen, sillä he työskentelevät työparina. (Kupias & Peltola 2009, 68–69, 133–134.)

Uusi työntekijä on saattanut olla edellisessä työpaikassaan vaikkapa johtoasemassa, joten uuteen työpaikkaan siirtyessä pudotus siihen, että onkin työyhteisön se työntekijä, joka tietää vähiten, voi olla kova paikka monille. Tässä tilanteessa ei auta kuin nöyrytyä ja opetella täysipainoiseksi osaksi uutta työyhteisöä. Aktiivinen perehtyjä ottaa vastuun itse omasta oppimisestaan ja on motivoitunut oppimaan. Näin perehdyttämisprosessi sujuu suurimmita ongelmitta. (Kupias & Peltola 2009, 68–69, 133–134.) Niin uusilta kuin vanhoiltakin työntekijöiltä tulisi kitkeä pois ajatusmalli: ”En tiedä, olen vain töissä täällä”. Jos jotain ei tiedä, niin se selvitetään. Jokaisen tavoitteena on kuitenkin toimiva liikeyritys. (Kauhanen 2000, 164.)

#### 4.4 Perehdyttäjän ominaisuudet

Perehdyttäjän tulee olla ammattitaitoinen yrityksen työntekijä, jolla on selkeä kokonaiskuva työtehtävistä eli opetettavasta asiasta. Perehdyttäjällä on myös oltava hyvät sosiaaliset vuorovaikutustaidot sekä hyvä ihmistuntemus. Ihmistuntemuksesta on hyötyä, sillä on osattava kartoittaa perehtyjän pohjatiedot ja lukea hänestä, mitä asioita on vielä kerrattava. Kannustava ote perehdyttämiseen on paras perehtyjää ajatellen. Perehdyttämisen tavoitteena on saada uusi työntekijä oppimaan työtehtävänsä, jonka jälkeen hän pystyy työskentelemään itsenäisesti. Hyvä

perehdyttäjä perustelee opettamansa asiat. Hyvin perusteltu työtehtävän opetus jää varmasti myös paremmin mieleen. (Kupias & Peltola 2009, 111–120.)

Tarkoituksena ei ole vain opettaa työtehtäviä, vaan kannustaa myös omatoimisuuteen ja sisäiseen yrittäjyyteen (Kauhanen 2000, 141–142). Sisäinen yrittäjyys tarkoittaa työntekijää, jolla on asenteena yrittäjyys ja joka työskentelee toisen palveluksessa, kuten työskentelisi omassa yrityksessään. Sisäisesti yritteliäs ihminen on aktiivinen, sopeutunut, sitoutunut työhönsä ja oma-aloitteinen, ja hänellä on halua kehittää itseään. Sisäinen yrittäjyys parantaa työpaikalla palveluhenkisyttä ja työviihtyvyyttä. (Nuori yrittäjä 2011; Koppinen ym. 2002, 37.) Hyvä perehdyttäjä tuo vain positiivista vaikutusta yritykselle, kun työyhteisö on hänen opetuksensa jälkeen osaavaa ja ammattitaitoista (Kupias & Peltola 2009, 112–113).

#### 4.5 Perehdyttäminen Vierumäellä

Vastaanotossa on jo käytäntönä, että yksi työntekijä perehdyttää uuden työntekijän ja tekee hänen kanssaan samoja vuoroja kahden viikon ajan. Tämä käytäntö pyrkii siihen, että kaikki tarvittavat asiat ja tehtävät tulisi kerrottua uudelle työntekijälle. Tällöin ei synny tilannetta, jossa kokonaisuutta työnkuvaan ei muodostu, kun jokainen työntekijä kertoo pieniä osasia työtehtävistä, ja joitain asioita ei kerrota lainkaan. Perehdyttäminen Vierumäen vastaanottoon ei ole lyhyt prosessi alueen laajan koon ja suuren palvelujen määrän vuoksi. Vastaanotosta jo Vierumäellä muihin tehtäviin siirtynyt työntekijä onkin sanonut, että vuoden työskentelyn jälkeen Vierumäen vastaanotossa voi sanoa olevansa osaava työntekijä.

Vierumäellä on käytössä varausjärjestelmä Lobby, jota ei ole käytössä missään muussa yrityksessä, vaan joka on luotu vain Vierumäen tarpeisiin. Varausjärjestelmän käyttämään oppiminen vie oman aikansa. Kokemuksen myötä olen huomannut, että sitä ei opi käyttämään lukemalla ohjeita vaan ainoastaan käyttämällä.

Vastaanottovirkailijan työhön tuovat haastetta Vierumäen moninaiset majoitusmuodot. Alueella on erilaisia mökkejä, huoneistoja, hotellihuoneita ja opisto-

tasoista majoitusta, joiden tasoerot voivat olla huomattavankin suuria. Vastaanotossa täytyy tuntea kaikki erilaiset majoitusmuodot varusteluineen sekä alue, jotta tietää, missä majoituspaikat sijaitsevat. Kaikkia 2500 majoituspaikan yksityiskohdaisia tietoja ei voi mitenkään muistaa ulkoa, joten perehdytyskansiolle on tarvetta. Jo pidempään talossa olleidenkin on aika ajoin tarkistettava asioita. Tällä hetkellä tietoperusta on mielestäni sen verran hajallaan, että tiedon etsimiseen voi mennä pitkäkin aika. Käytännössä vastaanotto on koko alueen infopiste, johon kaikilta muiltakin osastoilta työntekijät soittavat, jos on ongelmia. Tällä hetkellä Vierumäen vastaanotossa ei ole kunnollista perehdytysmateriaalia muuta kuin vastaanoton vuoropäällikön kokoama tiivis paketti aamu- ja iltavuoron tehtävistä sekä tilitysohjeet.

Perehdytyskansio tulee olemaan hyödyllinen apuväline Vierumäen vastaanottoon perehdytettäessä uusia työntekijöitä, koska siinä on yksissä kansissa koottuna olennaiset tiedot, joita työssä tarvitaan. Vuorossa on pääsääntöisesti aina kaksi työntekijää, paitsi viikonloppuisin viimeisinä tunteina työvuorossa on vain yksi ihminen. Uusi työntekijä pystyy luottavaisemmin mielin jäämään yksin muutamaksi tunniksi vastaanottoon, jos hänelle on apunaan perehdytyskansio, josta voi tarkistaa jonkin asian tarpeen tullen. Vaikka Vierumäen vastaanotossa on yleensä aina on joku, jolta voi kysyä, niin on helpompaa kaikille, mitä nopeammin uudesta työntekijästä tulee itsenäiseen työskentelyyn pystyvä osa työyhteisöä. Tällöin uusi työntekijä ei niin sanotusti kuormita toista työntekijää, vaan pystyy itsenäisesti suoriutumaan työtehtävistä. Koko työyhteisö kärsii, jos joukossa on huonosti perehdytetty työntekijä, jonka myötä virheiden korjaamiseen menee aikaa. Kun perehdytys on hoidettu hyvin, voi luottaa, että uusikin työntekijä osaa ja tekee työtehtävänsä hyvin.

## 5 OPINNÄYTETYÖ PROSESSINA

### 5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Minulle oli alusta alkaen selvää, että aion tehdä toiminnallisen opinnäytetyön, sillä se on käytännönläheinen ja työelämään perustuva. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena on aina jokin konkreettinen tuote eli itselläni perehdytyskansio Vierumäen vastaanottoon, johon idea syntyi käytännön tarpeesta (Airaksinen & Vilka 2003, 10, 51). Toiminnallisen osuuden toteuttamisessa yhdistyvät teoreettisuus ja toiminnallisuus, jolloin pääsee siis näyttämään oman ammatillisen tietonsa ja taitonsa. Tietoperustan tutkimisen tarkoituksena on saada tietoa, jonka pohjalta toiminnallinen osuus ideoidaan, kehitetään ja toteutetaan. Teoriapohjaa toiminnalliseen työhön kerätään aiheesta kattavasti ja sen jälkeen sovelletaan tietoa käytäntöön toteutettaessa toiminnallista osuutta. Tarkoitus ei siis ole käyttää kaikkea mahdollista aiheesta löytyvää tietoa, vaan on osattava soveltaa tiettyyn tilanteeseen sopivat tiedot käytäntöön. (Vilka 2011.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei ole välttämätöntä käyttää kvalitatiivisia tai kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä, mutta taustaksi olen tehnyt kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen. Kvalitatiivisen tutkimuksen toteutin puhelimitse teemahaastattelun muodossa tiedonkeruuta varten sekä saadakseni syvällisempää tietoa Vierumäen vastaanoton toiminnasta. Valitsin Vierumäen vastaanoton vuoropäällikön haastateltavaksi, koska hän on ollut pitkään työpisteessä töissä ja tietää paljon työpaikan asioista jo esimiesasemansa vuoksi, joten saamani tiedot ovat luotettavia. Teemahaastattelu on sopiva haastattelumuoto, kun halutaan tietoa vähemmän tunnetuista asioista. Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa käydään läpi ennalta suunniteltuja teemoja. Tarkoitus ei ole esittää yksityiskohtaisia kysymyksiä. Omassa haastattelussani teemat pyörivät vastaanottotyöskentelyn ympärillä. Keskustelimme vastaanoton vuoropäällikön kanssa vastaanottotyöskentelystä Vierumäellä sekä ennakoivien valmistelujen tärkeydestä toiminnan sujuvuuden kannalta. Kysyin häneltä myös, kuinka paljon hän arvioisi enimmillään majoittujia

tulevan vastaanoton kautta kiireisimpinä aikoina. Haastattelu oli pienimuotoinen, sillä olen itse töissä Vierumäen vastaanotossa, olen osannut omakohtaisesta kokemuksestanikin kertoa paljon toiminnasta.. (Kananen 2010, 36–37, 41-42, 52–58; Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto FSD 2011.)

## 5.2 Toiminnallisen osuuden toteutus

Apuna perehdytyskansion suunnittelussa olen käyttänyt Työturvallisuuskeskuksen perehdyttämisen tarkistuslistaa ja Vierumäen vastaanoton vuoropäällikön tekemää muutaman sivun ohjetta aamu- ja iltavuoron tehtävistä sekä tilitysohjeita (Työturvallisuuskeskus 2001). Alusta alkaen minulla oli hyvin selkeä visio siitä, mitä kaikkea perehdytyskansio tulisi sisältämään. Asioita tuntui kuitenkin tulevan koko ajan lisää ja lisää, joita lisäilin kansioon. Olisin halunnut kertoa tarkemmin myös muista Vierumäen osastoista, mutta perehdytyskansioista olisi tullut liian laaja ja rönsyilevä, joten päätin rajata kansion sisällön koskemaan vain vastaanoton työskentelyä.

Vierumäen vastaanotto on monipuolinen työpaikka, joten vain vastaanoton työtehtävien ja käytäntöjen kokoaminen yksiin kansiin oli pidempi projekti. Kirjoitin valmiiksi rungon perehdytyskansiolle, jonka jälkeen annoin sen luettavaksi vastaanoton vuoropäällikölle ja pyysin korjausehdotuksia häneltä. Vuoropäällikön lisäykset olivat lähinnä yksityiskohtien tarkennuksia, jotka olivat hyviä perehdytyskansion luettavuuden kannalta. Saatuaani häneltä korjaus- ja lisäysehdotukset muokkasinkin työtäni niiden mukaan. Tämän jälkeen pyysin vielä vastaanottopäällikköä lukemaan perehdytyskansioni läpi. Hän antoi omat kehittämissuhteensa ja lisäykset. Vastaanottopäällikkö halusi muun muassa, että otan perehdytyskansiossa ympäristöasioita hieman esiin. Toteutin myös nämä lisäykset ja johtoportaan hyväksynnän jälkeen perehdytyskansio oli valmis.

### 5.3 Perehdytyskansion sisältö

Sisältö perehdytyskansioon oli helppo kerätä, koska olen itse töissä opinnäytetyön toimeksiantajalla. Tietoa vastaanotossa tarvittavista asioista on, mutta ne ovat hajallaan eri lähteissä, joten tulostin itselleni tarvittavia tietoja Lobbymenuista eli sisäisestä tietoportaalista, jotka tulivat perehdytyskansioon. Lähes kaikki ohjeet olen kuitenkin itse kirjoittanut uudelleen, enkä ole käyttänyt valmiita jo olemassa olevia pohjia kuin ainoastaan turvallisuusohjeissa.

Perehdytyskansio alkaa Vierumäen esittelyllä ja liikeidean sekä omistajasuhteiden avaamisella. Uudelle työntekijälle on tärkeää tuntea uusi työpaikkansa ja sen liikeidea. Esittelyn jälkeen tulevat toimintaohjeet työsuhteen alkaessa sekä tärkeät yhteyshenkilöt. Toimintaohjeisiin työsuhteen alkaessa kuuluu esimerkiksi se, mistä uusi työntekijä saa avaimet työpaikalle, missä on henkilökunnan parkkipaikka ja pukuhuoneet sekä mistä saa omat käyttäjätunnukset tietokoneisiin. Yhteyshenkilöissä olen esitellyt, ketkä ovat lähiesimiehiä, palkanlaskijan, henkilöstöpäällikön ja Vierumäen toimitusjohtajan. Tämän jälkeen perehdytyskansio jatkuu vastaanoton toimintatavoilla ja työtehtävien ohjeilla. Toimintatavat olen jakanut yhteentoista kategoriaan: asiakaspalvelu, työajat - ja vuorot, tauot, turvallisuus, sairauspoissaolot, lomat, palkka, työvaatteet, tietokoneet, puhelin, työterveyshuolto ja edut. Työtehtävät puolestaan ovat jaoteltu aamuvuoroon, iltavuoroon, tilitysohjeisiin, sulkemishojeisiin ja yleisiin käytäntöihin. Yleiset käytännöt – kohdassa olen kertonut esimerkiksi miten huonelaskujen kanssa toimitaan ja mitä asioita voi tehdä rauhallisina hetkinä, kun ei ole paljon asiakkaita. Jokaisessa viikonpäivässä on omat erikoisuutensa tai tehtävänsä, jotka olen myös avannut työtehtävien jälkeen viikonpäivittäin. Esimerkiksi lehtipalautus tehdään aina tietyinä päivinä viikosta, samoin kuin löytötavarat haetaan aina samana viikonpäivänä.

Puhelinvaihdte on vastaanotossa iltaisin ja viikonloppuisin, joten sen käyttöohjeet ovat myös osana vastaanoton perehdytyskansiota. Puhelinvaihdetta hoitavan työntekijän ollessa vapaapäivällä tai lomalla yksi vastaanoton työntekijä hoitaa puhelinvaihdetta, joten sen työpisteen muutkin työtehtävät ovat perehdytyskansiossa mukana, kuten siivousraportin tekeminen. Olen koonnut kansioon yksityiskohtai-

set ohjeet siivousraportin tekemisestä, jonka tekee arkisin puhelinvaihteessa työskentelevä henkilö ja viikonloppuisin vastaanottovirkailijat.

Työtehtävien kuvauksen jälkeen olen kirjoittanut ohjeet huonevarauksen tekoon. Vierumäellä majoitusvaraukset tekee pääsääntöisesti myyntipalvelu, mutta vastaanoton on toki osattava myös huonevarauksen teko walk in -asiakkaita varten. Vierumäen myyntipalvelu ei ole viikonloppuisin paikalla, joten vastaanotto tekee uudet varaukset viikonlopun ajalle. Huonevarauksen teko on monimutkaista tehdä Vierumäen varausjärjestelmä Lobbyssa, niin kuin koko varausjärjestelmän käyttö on monimutkaista. Lobbyn oppii vain käyttämällä sitä, joten en ole koonnut kovin paljon perehdytyskansioon varausjärjestelmän käyttöön liittyviä ohjeita. Huonevarauksen teon tueksi olen kuitenkin siitä kirjoittanut ohjeet kansioon sekä ohjeita mistä päivittäin tarvittavia raportteja saa otettua varausjärjestelmästä.

Vierumäellä on monipuoliset majoitusvaihtoehdot. Jokaisesta majoitustyyppistä olen tehnyt pienimuotoisen huonekortin, josta ilmenevät majoitustyyppin oleellimmat asiat, jotka vastaanotossa tulisi tietää. Vastaanotossa tulee tietää mökkien huonemäärät sekä sänkyjen määrät, mökkien ja huoneistojen varustelutasot huoneittain: makuuhuone, keittiö, olohuone, pesutilat ja terassi. Hotellihuoneista puolestaan on tiedettävä varustelutaso, yhdistettävät huoneet ja lisävuodemahdollisuudet. Koska majoitusvaihtoehdoissa on suuriakin tasoeroja, voi huonekortista tarkistaa esimerkiksi kyseisen huoneiston varustelutason. Huonekortissa on mukana myös kuva kyseisestä majoituspaikasta joko sisältä tai ulkoa.

Perehdytyskansion lopussa on alueen yleisiä asioita, kuten tietoa Internet-yhteyksistä, postin kulkemisesta, lemmikkieläimistä ja löytötavaroista. Olen koonnut myös lähialueen terveydenhoitopalveluista: lääkäripäivystyksestä, terveyskeskuksesta ja apteekeista yhteystiedot ja aukioloajat sekä turvallisuusohjeet: ensiapuohjeen, hätäilmoitusohjeen ja ohjeet niin sanotuissa poikkeustilanteissa, kuten sähkö- tai vesikatkoksissa.

Perehdytyskansion rakenteessa olen pyrkinyt loogisuuteen. Kansio alkaa työsuhteen alun asioilla sekä yleisillä asioilla, jonka jälkeen se etenee yksityiskohtaiseen työtehtävien avaamiseen.

Perehdytyskansion sisältö tulee olemaan salainen toimeksiantajan pyynnöstä. Opinnäytetyöni liitteenä on kuitenkin toiminnallisen osuuden sisällysluettelo, jotta sen sisältöön ja rakenteeseen pystyy tutustumaan.

#### 5.4 Perehdytyskansio Vierumäen vastaanotossa

Perehdytyskansio tulee olemaan perehdyttämisen tukena Vierumäen vastaanotossa. Ajatuksena on, että uusi työntekijä käy kansion läpi ensin perehdyttäjän kanssa, joka esittelee sen avulla työskentelyä Vierumäen vastaanotossa. Tämän jälkeen uusi työntekijä voi lukea tarkemmin perehdytyskansion läpi itsenäisesti, jotta sisäistäisi työtehtävät ja tavat toimia. Kansion avulla perehdyttäjä voi myös käydä läpi työtehtäviä, jotta kaikki asiat on varmasti opetettu myös käytännössä uudelle työntekijälle, kun hän on työskennellyt jo jonkin aikaa. Pyrkimyksenä on, ettei jäisi työtehtäviä välistä, joita ei ole opetettu lainkaan.

Perehdytyskansion avulla saavutetaan johdonmukaisuutta perehdytysprosessiin ja kaikki työtehtävät tulevat sen avulla käydyiksi läpi. Kansion lukiessa läpi, uudelle työntekijälle selkeytyy työnkuva ja tavat toimia Vierumäellä. Kansion tarkoitus on kannustaa ja tukea itsenäiseen työskentelyyn. Uusi työntekijä tietää, että kansioista voi tarkistaa, kuinka jokin työtehtävä tulisi tehdä, jos on epävarma asiasta. Näin uusi työntekijä oppii myös itsenäiseen tiedon etsimiseen.

Monissa työpaikoissa on niin sanottua hiljaista tietoa tavoista toimia, joita ei ole kirjoitettu koskaan ylös. Hiljainen tieto saattaa jäädä työntekijälle hänen jäädesään vaikkapa eläkkeelle. Perehdytyskansion myötä Vierumäen vastaanotossa ei ole enää hiljaista tietoa, kun kaikki työtehtävät ja tavat toimia on kirjoitettu ylös ja ne ovat kaikkien saatavilla.



## 6 ARVIOINTI

Perehdytyskansion luominen onnistui mielestäni hyvin. Olin hyvin motivoitunut kansion tekemiseen, sillä tulen siitä myös itse hyötymään työskennellessäni opinnäytetyöni toimeksiantajalla. Koska työskentelen itse Vierumäellä, uskon, että minulla oli paremmat edellytykset luoda perehdytyskansio noin kolmen vuoden työkokemuksen jälkeen kuin täysin ulkopuolisella olisi siihen ollut. Opinnäytetyöprosessin myötä huomaan myös ammatillisen osaamiseni kehittyneen. Erityisesti vastaanottotyöskentelyyn syventyminen oli mielenkiintoista ja opettavaista. Näitä asioita voin soveltaa myös omassa jokapäiväisessä työssäni tehokkaasti.

Opinnäytetyön aloittamisen vaikeus oli suuri, mikä johtui luultavasti selkeiden aikarajojen puuttumisesta. Halusin aloittaa opinnäytetyön tekemisen vasta sitten, kun olen saanut kaikki muut kurssit tehtyä, jotta voisin koulun puolesta keskittyä vain opinnäytetyöprojektiin. Kuitenkin valmistuminen venyi puolella vuodelleen vuoksi, että täysipäiväistä töiden tekoa ja opinnäytetyön tekemistä oli aika ajoin vaikea sovittaa yhteen. Alkuun päästyäni opinnäytetyöni valmistui nopeaan tahtiin. Tietoperustaa kirjoitin puolitoista kuukautta ja toiminnallista osuutta noin kuukauden.

Perehdytyskansioon olisin halunnut ottaa mukaan myös muita Vierumäen osastoja käsitteleviä asioita, mutta kansioista olisi siten tullut hyvin laaja, johon aika ei olisi riittänyt. Haasteena kansiossa on myös alati muuttuva tieto kasvavassa ja kehittyvässä yrityksessä sekä sen päivitys. Kansion päivityksestä vastaan luovuttamisen jälkeen itse, joten perehdytyskansio projektina jatkuu minulla myös opinnäytetyöprosessin jälkeen. Jotta päivitys helpottuisi, luovutan perehdytyskansion yritykselle käyttöön myös sähköisenä versiona toukokuussa 2011.

Toiminnallisen osuuden toteutin hyvin itsenäisesti, sillä minulla oli toteutuksesta jo alusta alkaen selkeä visio. Vierumäen vastaanoton vuoropäällikkö ja vastaanotopäällikkö lukivat perehdytyskansion läpi ja heidän kehitysehdotustensa pohjalta muokkasivat työtäni.

Perehdytyskansio tulee olemaan uuden työntekijän perehdytyksessä hyödyllinen apuväline. Kansiota voivat myös jo pidempään työskennelleet työntekijät tarkistaa toimintaohjeita, jos jokin asia unohtuu.

Olen pohtinut omaa opinnäytetyötäni sivuavia jatkotutkimusaiheita, joissa Vierumäen vastaanotto voisi olla toimeksiantajana. Perehdytyskansiota voisi jatkaa suunnittelemalla perehdytyksen tarkistuslistan juuri Vierumäen vastaanoton tarpeisiin tai tekemällä selkeän perehdytys suunnitelman, jonka mukaan toimittaisiin uuden työntekijän aloittaessa työt. Perehdytyskansion sisältöä voisi myös laajentaa esimerkiksi käsittämään Vierumäen muita osastoja. Laajennettu kansio voisi olla ikään kuin jokaisen osaston toiminnan esittely, jotta kaikki työntekijät tietäisivät, mitä muutkin tekevät työssään, ja oppisi arvostamaan jokaisen työpanosta. Tämän osastojen esittelyn voisi toteuttaa koko Vierumäen sisäiseen käyttöön myös sähköisenä versiona, jolloin päivittäminen helpottuisi.

## LÄHTEET

- Airaksinen, T. & Vilkka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Helsinki: Restamark.
- Alén, J., Nenonen, C., Savola, T. & Uusimäki, L. 1997. Hotelli palveluiden tuottajana. Helsinki: Edita.
- Asunta, T., Brännare- Sorsa, R., Kairamo, H. & Matero, S. Majoitus- ja matkailupalvelu. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kauhanen, J. 2000. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 3. painos. Helsinki: WSOY.
- Koppinen, S., Kumpulainen, E., Lehto, M., Manninen, L., Mustonen, P., Niskanen, N., Pettilä, L., Salmi, K. & Viitala, M. 2002. Peti & Safka: Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Helsinki: Tammi.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikäntällä. Helsinki: Gaudeamus.
- Lepistö, I. 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Medlik, S. & Ingram, H. 2000. The Business of Hotels. 4. uudistettu painos. Oxford: Butterwoth- Heinemann

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2006. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Helsinki: Restamark.

Romppainen, K., Pyykkö, V. & Voutilainen, P. 2001. Uusi työelämäopas. 2. painos. Joensuu: VesaP Oy.

Elektroniset lähteet:

Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006. (Annettu Helsingissä 28.4.2006.) Saatavissa: Finlex tietokannasta.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060308>

Nuori yrittäjä. 2011. [viitattu 24.3.2011] Saatavissa:

[http://www.nuoriyrittaja.fi/ny\\_sisainen.html](http://www.nuoriyrittaja.fi/ny_sisainen.html)

Työturvallisuuskeskus. 2011. [viitattu 24.3.2011] Saatavissa:

[http://www.tyoturva.fi/files/1217/Perehdyttamisen\\_tarkistuslista.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/1217/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf)

Vierumäki. 2011. [viitattu 24.2.2011] Saatavissa: <http://www.vierumaki.fi/>

Toiminnallinen opinnäytetyö. 2011. [viitattu 1.4.2011] Saatavissa :

[http://vilkka.fi/hanna/Toiminnallinen\\_ont.pdf](http://vilkka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf)

Työturvallisuuskeskus. 2011. [viitattu 30.5.2011] Saatavissa:

[http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf)

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto FSD. 2011. [viitattu 30.5.2011] Saatavissa:

[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)

**Haastattelu:**

Lehtovaara, T. 2011. Vuoropäällikkö. Vierumäki Country Club Oy. Haastattelu  
22.3.2011.

## LIITE 1

### **Perehdytyskansion sisällysluettelo**

Vierumäen esittely	3
Työsuhteen alkaessa..	5
Yhteyshenkilöt	5
Toimintatavat vastaanotossa	6
Asiakaspalvelu	6
Työajat ja -vuorot	6
Tauot	6
Sairauspoissaolot	7
Lomat	7
Palkka	7
Työvaatteet	7
Tietokoneet	8
Puhelin	8
Työterveyshuolto	8
Edut	9
Check- in	10
Check- out	10
Aamuvuoron tehtävät	11
Iltavuoron tehtävät	12
Yleisiä käytäntöjä	15
Päiväkohtaisia tehtäviä ja erikoisuuksia	17
Puhelinvaihde tehtävät	19
Huonevarauksen teko	20
Mökit ja huoneet	22
Siivousmaksut omistajavarauksiin	23
Lemmikkieläimet alueella	24
Majoitustilat	25
Lehden ja postin kääntäminen	35
Internet- yhteydet	36
Löytötavarat	37
Puhelinnumeroita	38
Ensiapuohje	40
Hätäilmoitusohje	41
Käytäntö ns. poikkeustilanteissa	42