



# Hotellin vastaanoton perehdyttämisen kehittäminen: Case Break Sokos Hotel Flamingo

Sofia Rasela

2020 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

## Hotellin vastaanoton perehdyttämisen kehittäminen: Case Break Sokos Hotel Flamingo

Sofia Rasela  
Matkailu- ja palveluliiketoiminta  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2020

Sofia Rasela

**Hotellin vastaanoton perehdyttämisen kehittäminen: Case Break Sokos Hotel Flamingo**

Vuosi

2020

Sivumäärä

46

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää hotellin vastaanoton perehdyttämisen nykyinen tilanne sekä luoda uusi perehdyttämissuunnitelma Break Sokos Hotel Flamingon vastaanottovirkailijoille. Hotellin vastaanotossa oli jo entuudestaan perehdyttämistä tukeva toimintamalli, mutta toimeksiantajan ehdotuksen myötä uuteen perehdyttämissuunnitelmaan oli tarvetta, josta opinnäytetyön aihe on saanut ideansa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda ja toimittaa uusi perehdyttämissuunnitelma hotellin vastaanottovirkailijoille, joka tukee systemaattista perehdyttämistä työtehtäviin. Toimeksiantajana tälle opinnäytetyölle toimi Break Sokos Hotel Flamingo.

Kehittämistehtävänä oli laatia uusi perehdyttämissuunnitelma hotellin vastaanoton käyttöön. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu perehdyttämisestä, työnopastuksesta sekä vastaanottovirkailijan työnkuvasta. Ensimmäisenä kuvaillaan perehdyttämisen osa-alueita, perehdyttämissuunnitelma sekä perehdyttämisen vaiheita. Toisena kuvaillaan vastaanottovirkailijan työnkuvaa, johon sisällytettiin asiakaspalvelu, työturvallisuus, hotellissa käytettävä järjestelmä sekä organisaation sisäinen viestintä.

Menetelminä opinnäytetyössä on käytetty teemahaastatteluja sekä sähköistä kyselylomaketta. Teemahaastattelut toteutettiin hotellin vastaanoton pidempiaikaisen työntekijän sekä vastaanottopäällikön kanssa. Sähköinen kyselylomake lähetettiin Sokos Hotel ketjun vastaanottovirkailijoille internetin kautta. Teemahaastattelujen ja sähköisen kyselylomakkeen kysymyksissä oli eroavaisuuksia. Jokaiselta haastateltavalta ja kyselyn vastaanottajalta kysyttiin aikaisemmista perehdytyskokemuksista sekä toivomuksia uuden perehdyttämissuunnitelman sisältöön. Opinnäytetyöraporttiin analysoitiin sanallisesti teemahaastattelujen tuloksista. Sähköisen kyselylomakkeen tulokset esiteltiin osa sanallisesti ja osa Excelissä tehtyjen taulukoiden avulla. Haastattelujen ja kyselylomakkeen tulosten pohjalta uuteen perehdyttämissuunnitelmaan sisällytettiin tärkeimpiä esiin tulleita ilmiöitä.

Opinnäytetyön tuotoksena on luotu uusi perehdyttämissuunnitelma Break Sokos Hotel Flamingon vastaanottovirkailijoille. Perehdyttämissuunnitelma on laadittu uusille työntekijöille sekä harjoittelijoille. Sitä voi hyödyntää myös pidempiaikaiset työntekijät tilanteen vaatiessa. Perehdyttämissuunnitelma laadittiin sähköisenä- ja paperiversiona hotellin vastaanottoon. Perehdyttämissuunnitelma on salainen, sillä se sisältää ainoastaan Break Sokos Hotel Flamingon vastaanottovirkailijoille suunnattua tietoa.

Break Sokos Hotel Flamingon vastaanottopäällikkö arvioi perehdyttämissuunnitelman. Perehdyttämissuunnitelmaan sisällytettiin hotellin käytänteitä sekä vastaanoton työtehtäviin liittyviä toimenpiteitä. Perehdyttämissuunnitelmaan luotiin järjestelmällinen kulku työtehtävien oppimisen tueksi. Opinnäytetyön kehittämissuunnitelmana on, että uuden perehdyttämissuunnitelman avulla voidaan varmistaa viikoittaisen perehdyttämisprosessin systemaattinen toteutus perehdyttäjän opastuksella.

Asiasanat: perehdyttäminen, työnopastus, vastaanottotyöskentely

Sofia Rasela

**Developing Hotel Reception Training: Case Break Sokos Hotel Flamingo**

Year 2020

Pages

46

---

The objective of this thesis was to examine the current situation of the hotel reception training and to create a new training plan for the receptionists of Break Sokos Hotel Flamingo. The hotel reception already had a training plan. However it was outdated. As a result, the management established a need for a new training plan. Thus, the topic idea of training improvement was implemented in this thesis. The purpose of the thesis was to create a new training plan for hotel receptionists, which supports systematic orientation of work tasks. This thesis was commissioned by Break Sokos Hotel Flamingo.

As a development task in this study, a new training plan was constructed for use at the hotel reception of Break Sokos Hotel Flamingo. The theoretical framework of the thesis covers training, the training plan and the stages of training. The second section depicts the job description of the receptionist, consisting of customer service, safety, the hotel operating system and internal communication within the organization.

Thematic interviews were conducted with a longer-time employee at the hotel reception and the reception manager. Furthermore, an electronic questionnaire was sent to the receptionists of Sokos Hotel chain via online platforms. The thematic interview questions differed from the electronic questionnaire. Interviewees and recipients of the survey were questioned on the basis of their previous training experiences. Taking into account past training experiences, they were asked about possible propositions for the content of a future training plan. The results of the thematic interviews underwent written analysis, whereas the electronic questionnaire results underwent partial written analysis and partial presentation through tables in Excel. Thus, in consideration of answers from the interviews and questionnaire, the main findings were incorporated into the creation of a new training plan.

A new training plan has been created as the outcome of the thesis for the receptionists of Break Sokos Hotel Flamingo. A training plan has been established for new employees and trainees, which may also be utilized by longer-term employees in case of need. The training plan was delivered both digitally and as a paper version to the Break Sokos Hotel Flamingo's reception. The training plan contains confidential information, because it includes information only for the use receptionists of Break Sokos Hotel Flamingo.

Conclusively the new training plan was reviewed and approved by the hotel reception manager. The training plan included hotel policies as well as measures related to reception work tasks. In order to support job learning, a systematic approach was developed and incorporated into the training plan. The thesis development proposal aims for the new training plan to ensure a systematic implementation of the weekly training process under the guidance of the trainer.

Keywords: reception work, training, work guidance

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
2	Toimeksiantajan esittely .....	8
3	Perehdyttäminen .....	9
3.1	Esimiehen rooli perehdyttämisessä.....	11
3.2	Perehdyttämisen osa-alueet .....	12
3.3	Perehdyttämissuunnitelma .....	15
3.4	Perehdyttämisen vaiheet .....	16
4	Hotellin vastaanottovirkailijan työ .....	17
4.1	Asiakaspalvelu.....	18
4.2	Työturvallisuus hotellin vastaanotossa.....	20
4.3	Hotellissa käytettävä järjestelmä .....	21
4.4	Organisaation sisäinen viestintä .....	22
5	Tutkimuksen toteutus .....	24
5.1	Tiedonkeruumenetelmät .....	24
5.2	Haastattelujen toteutukset .....	25
5.3	Vastaanoton perehdyttämisen nykyinen tilanne.....	27
5.4	Henkilökunnan kokemukset perehdytyksestä .....	29
6	Uusi perehdyttämissuunnitelma .....	35
	Kuviot.....	39
	Taulukot.....	40
	Liitteet .....	41

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää hotellin vastaanoton perehdyttämisen nykyinen tilanne sekä luoda uusi perehdyttämissuunnitelma Break Sokos Hotel Flamingon vastaanottovirkailijoille. Vastaanotossa oli jo entuudestaan perehdyttämistä tukeva toimintamalli, mutta opinnäytetyön toimeksiantajalta tuli ehdotus, että perehdyttämissuunnitelmalle olisi tarvetta. Tämän perusteella opinnäytetyön aihe on saanut ideansa. Toimeksiantajana tälle opinnäytetyölle toimi Break Sokos Hotel Flamingo.

Opinnäytetyön kehittämiskohteena oli laatia perehdyttämissuunnitelma hotellin vastaanotolle. Tarkoituksena oli luoda uusi perehdyttämissuunnitelma, jota hotellin vastaanottovirkailijat voisivat käyttää perehdyttämisprosessin aikana ja mikä tukisi oppimista hotellin vastaanoton työtehtäviin. Perehdyttämissuunnitelma on suunniteltu alalla aloittaville työntekijöille ja harjoittelijoille, joilla ei ole aikaisempaa työkokemusta hotellin vastaanotossa. Sitä voi käyttää myös jo alalla aikaisemmin työskennelleet työntekijät. Perehdyttämissuunnitelma tulee olemaan paperitulosteena sekä sähköisenä versiona hotellin vastaanotossa.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu perehdyttämisestä, työhön opastamisesta sekä hotellin vastaanottovirkailijan työnkuvasta. Ensimmäisenä käsitellään hyvän perehdyttämisen ominaisuuksia ja toisena hotellin vastaanottovirkailijan työnkuvausta asiakaspalvelun, työturvallisuuden, hotellin järjestelmän sekä organisaation sisäisen viestinnän kautta. Tutkimusmenetelminä tässä opinnäytetyössä käytettiin teemahaastattelua sekä sähköistä kyselylomaketta. Hotellin vastaanoton uusi perehdyttämissuunnitelma on salainen, sillä se sisältää ainoastaan Break Sokos Hotel Flamingon vastaanottotyöntekijöille suunnattua ja tarkoitettua tietoa.

## 2 Toimeksiantajan esittely

Break Sokos Hotel Flamingo on elämyshotelli, joka sijaitsee pohjoismaiden suurimmassa viihde- ja kauppakeskuksessa, Helsinki-Vantaa Lentokentän läheisyydessä. Hotellin oma shuttlebus -yhteys kuljettaa hotellivieraat veloituksetta lentokentälle ja kentältä hotelliin. Hotelli tarjoaa vieraille monipuolisen majoituksen. Kauppakeskus kolmessa kerroksessa, kylpylä, vesipuisto, keilaradat, seikkailupelit, elokuvateatteri, kuntokeskus sekä monet ravintolat sijaitsevat samassa rakennuksessa. (Break Sokos Hotel Flamingon historia, 2019.)

Huoneita hotellissa on yhteensä 541, joista 232 ovat täysin uusia. Vain aikuisille suunnatussa Harmony-kerroksessa on 42 superior-luokan huonetta ja yksi sviitti. Break Sokos Hotel Flamingo on myös juhla- ja kokoushotelli, josta löytyy 12 modernia, hyvin varusteltua kokoustilaa. Uusi tapahtumatila Eventi, on loistava mahdollisuus näyttelyille, tuotelanseerauksille, illallisille, messuille ja seminaareille. (Break Sokos Hotel Flamingon historia, 2019.)

Uusi hotellisiipi Wing avattiin helmikuussa 2019. Laajennusosassa on 232 uutta hotellihuonetta, jonka mukana tulee neljä eri teemaa: voimaannuttava Energy tuo virtaa, Joy-huone on iloisen ihmisen värikäs valinta, inspiroiva Flow tarjoaa uusia ideoita uteliaille ihmisille, Harmony-teema tarjoaa ensimmäisenä Suomessa kokonaisen huonekerroksen vain aikuisille matkailijoille. Harmony huoneet tarjoavat rentoutumista ja rauhoittumista lempein sävyin sisustetuissa huoneissa. Harmony-huoneiden tunnelma täydentyy viihdekeskus Flamingon aikuisille suunnatussa Spa Kylpylässä, josta löytyy ylellisiä hoitoja, altaita, useita saunoja sekä rentouttavat lepotilat. (Break Sokos Hotel Flamingon historia, 2019.)

Sokos Hotels -ketju on valittu useana vuona peräkkäin Suomen luotetuimmaksi, vastuullisimmaksi ja arvostetuimmaksi hotelliketjuksi. Sokos Hotellit toteuttavat arjessa S-ryhmän kunniahimoista Paras paikka elää -vastuullisuusohjelmaa, sekä kaikki Sokos Hotellit noudattavat Green Key -ympäristöohjelmaa. Uusiokäyttö ja kierrättäminen ovat osa Green Key -työskentelyä ja yksi hotelliketjun tavoista toimia vastuullisesti ja ympäristöystävällisesti. (Vastuullisuus Sokos Hotelleissa, 2017.)



### 3 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on osaamisen kehittämisen ensimmäinen vaihe uuden työntekijän tullessa organisaatioon. Perehdytyksessä työntekijää opastetaan kyseisen yrityksen toimintatapoihin ja arvoihin. Perehdytys antaa uudelle työntekijälle mielikuvan yrityksestä, ja ensivaikutelma määrittelee suhtautumista työyhteisöön. Perusteellisen perehdyttämisen katsotaan hyödyttävän organisaatiota sekä uutta työntekijää. Huolellinen perehdyttäminen on taloudellisesti kannattavaa ja se tukee uuden työntekijän sopeutumista nopeammin työyhteisöön. (Surakka & Laine 2011, 152.)

Perehdyttäminen on välttämätöntä, kun työyhteisöön tulee uusi työntekijä. Uuden tulokkaan perehdyttämisellä varmistetaan uusien työtehtävien omaksuminen sekä jo ennalta osattujen taitojen kehittäminen. Hyvä perehdyttäminen luo onnistunutta rekrytointia. Perehdyttäminen sisältää toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä saadaan osaksi organisaatiota, sekä ohjataan tuleviin työtehtäviin. Työnantajan on huolehdittava perehdyttämisestä ja työnopastuksesta riippumatta työpaikan koosta ja toimialasta. Perehdyttäminen on tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. (Eräsalo 2011, 60-61.)

Hyvin suoritettu perehdyttäminen helpottaa uusien työntekijöiden sopeutumista työpaikkaan ja työyhteisöön. Se luo edellytykset turvalliseen ja laadukkaaseen työskentelyyn. (Työturvallisuuskeskus 2009.) Hyvin suoritettu perehdyttäminen vaikuttaa työn laatuun, sekä virheet ja turvallisuusriskit vähenevät. Henkilö joka on hyvin perehdytetty, onnistuu ja nauttii työstään, tuntee olonsa turvalliseksi ja sitoutuu organisaatioon sekä työyhteisöön. Perehdyttämisen tarpeeseen ja laajuuteen vaikuttavat perehdytettävän työtehtävät, tuleva rooli työyhteisössä, ammatillinen osaaminen, työkokemus sekä ikä. (Österberg 2014, 115-116.)

Perehdytys on työsuhteen tärkein koulutus. Hyvällä perehdyttämisellä tarjotaan uudelle työntekijälle tarvittavat tiedot ja taidot työssä suoriutumiseen ja työyhteisössä toimimiseen. Kun perehdyttäminen suunnitellaan ja valmistellaan hyvin, voidaan tarjota sujuva ja luonteva alku työsuhteelle, sekä parantaa tuottavuutta. Samaan aikaan hyvä perehdytys auttaa välttämään väärinymmärryksiä ja turhia konflikteja. Hyvin toteutettu perehdytys antaa tietoa yrityksestä ja sen toiminnasta, opastaa uusissa tehtävissä ja selittää työsuhteeseen liittyvät asiat ymmärtävällisellä tavalla. Hyvä perehdytys sisältää yrityksen sääntöjä ja velvoitteita, ja kertoo uudelle tulokkaalle kyseisestä organisaatiosta tavalla, johon uusi tulokas voi samaistua ja johon hän haluaa omalla työpanoksellaan ja taidoillaan liittyä. (Eräsalo 2011, 60-61.)

Hyvän perehdytysprosessin alkuvaiheessa huomioidaan uuden työntekijän tietoja ja taitoja, ja niitä pyritään hyödyntämään heti perehdytysprosessin alussa, jossa hyötyvät tulokas itse, työnantaja sekä koko työyhteisö. Hyvä perehdyttäminen auttaa ja tukee edellä mainittuja osapuolia onnistumaan. Esimies, henkilöstöammattilaiset, nimetyt perehdyttäjät sekä

työyhteisön jäsenet tukevat perehtyjää perehdytysprosessissa. Perehdyttämisessä ei kehitetä vain uusia tietoja ja taitoja, vaan parhaassa tapauksessa se auttaa työntekijää parantamaan, tunnistamaan ja hyödyntämään hänellä jo olemassa olevaa tietoa ja osaamista.

Perehdyttämisen tarkoituksena on edesauttaa uuden tulokkaan edellytyksiä onnistumaan omissa työtehtävissään. (Kupias & Peltola 2009, 19-20.)

Perehdytyksessä käydään läpi perustiedot organisaatiosta ja sen toimittamista tuotteista tai palveluista. Kun uusi työntekijä ymmärtää työnantajan liiketoimintaa on hänen myös helpompi ymmärtää päätöksiä, joita yrityksessä tehdään. Perehdytysvaiheessa on myös tilaisuus kertoa uudelle tulokkaalle miksi yrityksen tekemä työ on tärkeää. Kun uusi työntekijä on tietoinen, miten yrityksen toiminta vaikuttaa asiakkaisiin, se motivoi ja auttaa häntä ymmärtämään oman työpanoksen merkitystä osana yhteistä toimintaa. (Eräsalo 2011, 61-62.)

Hyvin hoidettu perehdytys vaikuttaa siihen, että työt sujuvat sekä ilmapiiri työyhteisössä on myönteinen. On tärkeää, että uusi työntekijä otetaan hyvin vastaan ja perehdytetään huolella. Uudelle tulokkaalle tulee opastaa työturvallisuuteen liittyvät asiat, työpaikan pelisäännöt, käytänteet sekä toimintaohjeet. On tärkeää, että uutta työntekijää ei jätetä yksin, vaan hänet otetaan mukaan työyhteisöön. Myös työtehtäviin tulee opastaa hyvin ja huolella, seurata uuden tulokkaan työskentelyä ja kerrata asioita. Ensimmäisinä päivinä kerrotaan paljon tietoa ja niistä vain osa ehtii jäädä muistiin. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Perehdyttämisen ja opastuksen tarkoitus on Lepistön (2004, 58) mukaan, valmentaa henkilö työtehtäviinsä, perehdyttää työympäristöön, työoloihin, koko yrityksen ja oman työyhteisön toimintaan. Kun työntekijä tuntee yrityksen omakseen, hän sitoutuu työntekijänä yritykseen. Uudelle tulokkaalle tulee selvittää toimintaa ohjaavat arvot ja mitä ne arkipäivän toiminnassa tarkoittavat. Tärkeää on myös myönteinen asenne organisaatiota kohtaan, sekä positiivinen suhtautuminen työhön ja työtovereihin. Hyvä perehdyttäminen helpottaa uuden työntekijän ja työyhteisön välistä kanssakäymistä ja täsmentää toimintaan kohdistuvia odotuksia. (Eräsalo 2011, 61-62.)

Perehdyttämisen päätavoitteena on oppiminen ja organisaation osaamisen lisääntyminen. Kun suunnitellaan oppimistavoitteita, tulisi huomioida, millaisia tietoja, taitoja ja asenteita uuden tulokkaan on tarkoitus oppia, missä ajassa ja miten hyvin asiat tulee omaksua. Perehdyttämisen perustavoitteita on riittävien valmiuksien saavuttaminen. Mitä nopeammin uusi tulokas oppii omat työtehtävät, sitä nopeammin hän saavuttaa täyden toimintavalmiuden ja saa aikaan haluttuja tuloksia. (Eräsalo 2011, 61.)

Lepistön (2004, 58) mukaan perehdyttämisen tavoitteena on antaa henkilölle perustiedot työpaikasta, mahdollistaa tulokkaan myönteinen asennoituminen työyhteisöön ja luoda hyvä työyhteisö uuden henkilön ja hänen esimiehensä sekä työtovereidensa välille. Lisäksi

tavoitteena on ehkäistä virheitä ja työtapaturmia, jotka voivat aiheutua työympäristön ja työtehtävien vähäisestä tietoisuudesta. Perehdyttämällä valmennetaan uusi tulokas uusiin tehtäviin tehtäväkohtaisella työnopastuksella.

### 3.1 Esimiehen rooli perehdyttämisessä

Myös esimiehet tarvitsevat perehdytystä. Työnantaja vastaa siitä, että työpaikka on turvallinen ja terveellinen työntekijöille. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan huolehtivan siitä, että esimiehet ovat riittävästi perehdytetty tehtäviinsä ja jokaisella on oltava asianmukaiset edellytykset tehtäviensä hoitamiseen. Esimiehen täytyy tiedostaa vastuunsa ja velvollisuutensa myös, kun kyse on työntekijöiden työsuojelusta.

(Työturvallisuuslaki 2002.) Esimies on työntajansa edustaja ja vastaa omalta osaltaan siitä, että työyhteisössä noudatetaan työlainsäädäntöä alkaen rekrytointivaiheessa. Esimiehen tulee tukea työntekijöitä heidän työtehtävissään. Jos työssä tulee vastaan vaativa tilanne, ja työntekijä ei koe siitä omin neuvoin selviytyvänsä, esimiehen apu ja tuki ovat tällöin erittäin arvokasta. (Surakka & Laine 2011, 21-22.)

Esimiehen suuria haasteita on ihmisten käyttäytymisen ymmärtäminen. Esimiehellä tulee olla psykologista silmää, jotta hän voi ohjata menestyksekkäästi muiden toimintaa. Kun esimies tuntee ihmisen käyttäytymisen peruseriaatteita, se auttaa häntä edistämään yhteistyötä ja välttämään väärinymmärryksiä. Organisaation ja työn kannalta on tärkeää, että työyhteisössä on erilaisia työntekijöitä ja esimiehen on kyettävä johtamaan heitä. Jos yhdelle on tärkeää työn itsenäisyys ja toiselle yhteistyö, esimies voi tällöin järjestää työntekijöiden töitä eri tavoin. (Surakka & Laine 2011, 27-28.)

Motivaatiolla on suuri merkitys työn tuloksellisuudelle ja laadulle. Motivaatio saa ihmiset toimimaan. Motivaatio voi olla voimakas, heikko tai siltä väliltä ja se kohdistuu eri asioihin. Jokainen haluaa kokea olevansa pätevä ja osaava, esimiehen on tällä perusteella hyvä antaa positiivista palautetta kaikille työntekijöille aina kun siihen on tarve. (Surakka & Laine 2011, 34.) Rakentavan palautteen antaminen ja saaminen edistävät työhyvinvointia sekä työn tuloksellisuutta. Palaute mahdollistaa oman työn arvioinnin, virheiden korjaamisen, työn kehittämisen, työn mielekkyyden ja onnistumisen kokemukset. Palautekeskusteluihin ja kahdenkeskeisiin kohtaamisiin tulisi varata tarpeeksi aikaa. Palautekeskusteluissa olisi hyvä käydä läpi kaikkea kanssakäymistä kuten, kiitosta, rakentavaa kritiikkiä, ideoita sekä ehdotuksia. Työstä saatava palaute motivoi työntekijöitä ja myös ohjaa parempaan suoritukseen. Kehityskeskustelut työntekijöiden kanssa ovat osa palautejärjestelmää, tuloksellisuuden sekä hyvinvoinnin seurantaa sekä työn ja oman osaamisen kehittämistä organisaatioissa. (Rauramo 2004, 140-141.)

Palautteen lisäksi työyhteisössä annettavat sosiaaliset palkkiot edistävät viihtyvyyttä työyhteisössä. Sosiaalisia palkkioita ovat esimerkiksi kiitos, hyvät sosiaaliset suhteet ja

arvostus. Hyvin motivoitunut henkilö tuntee työnsä mielekkääksi. Jokainen luo motivaationsa itse, mutta esimies voi edistää sitä. Motivaatiotekijät jaetaan ulkoisiin ja sisäisiin motivaatiotekijöihin. Ulkoisia motivaatiotekijöitä ovat työympäristössä olevat kannusteet kuten palkkaus, työn turvallisuus, asema tai palaute. Sisäisiä motivaatiotekijöitä ovat työntekijästä itsestään nousevat asiat, kuten itsensä toteuttaminen tai arvoihin liittyvät seikat. Sisäisesti motivoituneessa toiminnassa työ tuottaa iloa ja tyydytystä. Sisäiset motivaatiotekijät ovat yleensä voimakkaampia ja pitkäkestoisempia kuin ulkoiset tekijät. (Surakka & Laine 2011, 34-35.)

Kun ammatillinen mielenkiinto ja työn ominaisuudet ovat yhteensopivat, muodostavat ne loistavan lähtökohdan korkealle työmotivaatiolle. Riittävä haasteellisuus saa meidät ponnistelemaan ja oppimaan uutta. Kun taidot ja tehtävän haastavuus kytkeytyvät toinen toisensa kanssa, on hyvä tehdä töitä. Jos tehtävää on liikaa tai taitotasoltaan se on liian haastavaa, voi se aiheuttaa työntekijälle ahdistusta. Esimiehen näkökulmasta on tärkeää, että johtamistapa vaikuttaa motivaatioon. Tähän vaikuttaa muun muassa johtamiskäyttäytymisen oikeudenmukaisuus, johdonmukaisuus, vuorovaikutteisuus ja esimiehen käytäntö huomioida motivaatiotekijät. (Surakka & Laine 2011, 34-35.)

### 3.2 Perehdyttämisen osa-alueet

Perehdyttämistä voidaan tarkastella monella tavalla. Yksi tapa on lähteä liikkeelle läheltä työntekijää. Tällöin perehdyttäminen omaan työhön tapahtuu ensimmäisenä; havainnollistetaan työn sisältöä, sekä siihen liittyviä perusrutiineja, toimintoja ja strategisia tavoitteita. Määritellään muun muassa mitkä ovat työhön liittyvät vastuut, valtuudet ja velvollisuudet. Tulevan organisaation tulee opastaa yksilöidyn tarpeen mukaan työtappoihin, -tehtäviin ja ohjeisiin. (Eräsalo 2011, 62.)

Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittelee perehdyttämisen vähimmäisvelvoitteen ja edellyttää uuden työntekijän riittävää perehdyttämistä ja opastamista. Velvoitteessa tulee ilmi myös, että turvallinen työskentely työpaikan olosuhteista riippumatta on työympäristössä välttämätöntä. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelut työehtosopimuksessa on velvoite, jossa uusi työntekijä perehdytetään työn turvallisiin työskentelytapoihin ja mahdollisiin työturvallisuusriskeihin. Työehtosopimuksen mukaan työntekijälle on selvitettävä työpaikan työsuojeluorganisaatio, työterveyshuolto sekä sairauspoissaolokäytäntö. (Eräsalo 2011, 62-63.)

On tärkeää, että työympäristö tulee tutuksi uudelle työntekijälle. Työntekijälle annetaan tietoa omasta työosastostaan ja -yksiköstään. Hänelle kerrotaan osasto- ja yksikkökohtaiset tavoitteet ja yhteistyösuhteet, sekä esitellään työpaikkahenkilöstö. Jos toimitaan tiiminä, on tärkeää tarkentaa tämä työntekijälle. Se, millä tavalla uusi työntekijä otetaan vastaan työyhteisöön, on suuri vaikutus hänen tulevaan työtoimintaan. Tätä tuetaan, kun kerrotaan jo

entuudestaan uudesta tulokkaasta sekä hänen tulevasta roolistaan. Yhteinen tutustumistilaisuus auttaa uutta tulokasta pääsemään paremmin mukaan työyhteisöön. (Eräsalo 2011, 63.)

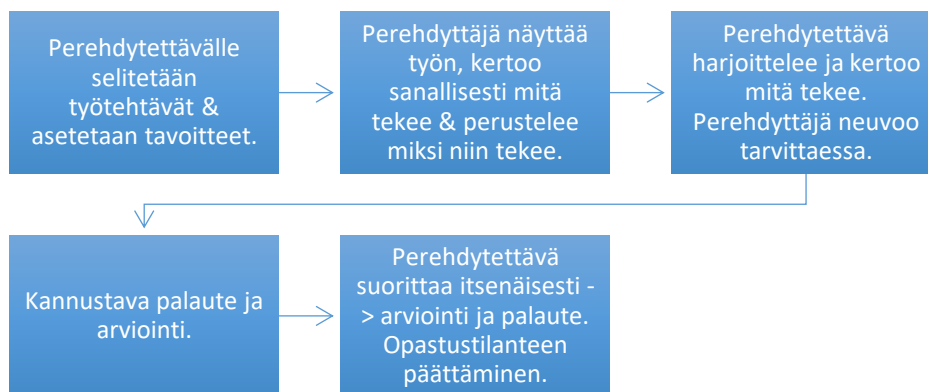
Uusi tulokas tulee perehdyttää koko organisaatioon. Organisaation arvot, visio ja strategia tulee kertoa uudelle työntekijälle. Näin hänelle muodostuu selkeä käsitys yrityksestä ja hän osaa suunnata toimintansa oikein. Samoin yrityksen liikeidea, toiminta-ajatus sekä yhteistyöverkostot ja -suhteet on selvitettävä uudelle tulokkaalle. Tärkeää on esitellä organisaation rakenne, hallinto sekä henkilöstö riittävän laajasti. Jokaisen työntekijän tulisi tietää ylemmän johdon henkilöstön nimet. (Eräsalo 2011, 63-64.) Kulttuurin määritelmät vaihtelevat mutta tyypillisesti ne sisältävät käsitteitä, kuten yhteiset uskomukset, arvot ja oletukset, jotka heijastuvat asenteisiin ja käyttäytymiseen. Organisaation kulttuurin perehdyttämisen tehokkuuteen ei olla kiinnitetty huomiota tarpeeksi. Organisaatiokulttuuriin perusteellisella perehdyttämisellä herätetään uusien työntekijöiden kiinnostus ja motivoidaan tuottavaan työskentelyyn yrityksen hyväksi. (Tahilramani 2016, 4.)

Organisaatioympäristöön tutustuminen on välttämätöntä, jotta uusi tulokas osaa ajatella toimintaa laajemmasta näkökulmasta. Organisaatioympäristöön tutustumisella selvitetään koko toimialaa sekä kilpailua oman yrityksen näkökulmasta. Jos uusi työntekijä on muuttanut toisesta maasta tai paikkakunnasta, hänelle annetaan tietoa uudesta paikkakunnasta ja alueen palveluista. Tietoa voidaan jakaa yksityiskohtaisemmin riippuen työntekijän työtehtävistä ja osastosta. (Eräsalo 2011, 64.)

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeitä työpaikoilla suoritettavia koulutuksia. Perehdyttämisessä on monta eri vaihetta ja prosessi on yleensä pitkäkestoinen. Perehdytyksen tarkoituksena on työn tavoitteiden ja kyseisen yrityksen toiminnan ymmärtäminen, josta luodaan työn kokonaiskuva. (Lepistö 2004, 56.) Työnopastus on työtehtävien yksityiskohtaista selvittämistä, sekä niiden harjoittelua. Kun uusi tulokas aloittaa työt, on tärkeää, että työn opastaja herättää opastettavan kiinnostuksen ja täten myös luo oppimiselle myönteisen ilmapiirin. Opastettavaa tulee kannustaa aloitteellisuuteen ja omatoimisuuteen. Uudelta työntekijältä tiedostetaan mitä hän jo entuudestaan osaa ja opastaja voi pyytää häntä näyttämään tai selostamaan sanallisesti tehtävistä jotka ovat jo entuudestaan tuttuja, ja tällä tavoin voidaan tarkistaa, että uusi tulokas varmasti osaa sen mitä hän sanoo osaavansa. Työnopastuksessa opetetaan; koneiden, laitteiden ja työvälineiden oikeat käyttötavat, työtä koskevat turvallisuusmääräykset, oikeanlaiset työmenetelmät ja toimintatavat, työn ergonomia ja tarvittaessa henkilökohtaisten suojainten, suojavaatetuksen sekä suojalaitteiden oikeat ja turvalliset käyttötavat. (Eräsalo 2011, 67.)

Työnopastus on välttämätöntä, kun työ on tekijälleen uusi. Työnopastus on osa ennaltaehkäisevää työsuojelua, joka vähentää työn vaaroja. Työnopastuksella uutta tulokasta

autetaan tunnistamaan ja varautumaan mahdollisiin vaaratekijöihin. On tärkeää opastaa ergonomisesti oikeat työtavat, työasennot ja menetelmät, jotta voidaan estää rasitusvammoja sekä vähentää työtaturmia. Työnopastuksessa vähennetään psyykkistä kuormittavuutta keskustelemalla työpaikan säännöistä ja keinoista puuttua häirintään, sekä ehkäistä väkivallan uhkaa asiakaspalvelutilanteissa. (Eräsalo 2011, 68.) Seuraavassa kuviossa (Kuvio 1.) kuvaillaan työnopastuksen eteneminen vaiheittain.



Kuvio 1: Työnopastuksen eteneminen (Eräsalo 2011, 68).

Eräsalo (2011, 68) on kuvaillut hyvän työnopastuksen etenevän vaiheittain (Kuvio 1). Kuviossa näkyy hyvän työnopastuksen eteneminen. Työnopastus alkaa sillä, että perehdyttävälle selitetään työ ja tehtävä sekä asetetaan tavoitteet. Tämän jälkeen perehdyttäjä näyttää uudelle tulokkaalle työn, kertoo sanallisesti mitä hän tekee ja perustelee miksi niin tekee. Opastus jatkuu niin, perehdyttävä harjoittelee ja kuvailee opastajalle mitä tekee, ja perehdyttäjä neuvoo häntä tarvittaessa. Tämän vaiheen jälkeen seuraa kannustava palaute ja arviointi. Lopuksi perehdyttävä suorittaa työtehtäviä itsenäisesti, jonka jälkeen opastustilanne päätetään arviointiin ja palautteeseen. Kun perehdyttäjä opastaa ja kertoo työhön liittyvistä asioista, on hänen tärkeää käyttää oikeanlaisia termejä. Jos perehdyttäjä näyttää ripeällä tahdilla missä on mikäkin, on perehdyttävän vaikeaa ymmärtää miksi näin tehdään. Tämän vuoksi on hänen myös vaikeaa saada kiinni tekemisen ajatuksesta ja tällöin oppiminen muuttuu hankalaksi. Kuvat ja kuviot voivat helpottaa ja tukea oppimista.

Työnopastuksen tavoitteena on työn sisäisen mallin syntyminen. Uusi työntekijä oppii työn edellyttämät tiedot ja taidot niin, että työn suoritus lähestulkoon automatisoituu ja täten energiaa ei tarvitse kohdistaa työn eri vaiheiden muistamiseen. Kun työssä tapahtuu muutoksia, uuden oppiminen pohjautuu jo olemassa olevaan malliin. Ihmisen toimintaa ohjaavat hänen käsityksensä ympäröivästä maailmasta ja omasta asemastaan. Sosiaalisesta ympäristöstä omaksutaan arvoja, normeja ja menettelytapoja, eli näkemyksiä mikä on hyvää,

arvokasta ja tuloksellista. Käsitys todellisuudesta sekä halu toimia säätelevät miten aktiivisesti ihminen työskentelee tavoitteidensa saavuttamiseksi. (Eräsalo 2011, 68.)

Sisäisellä mallilla tarkoitetaan Lepistön (2004, 57) mukaan, ihmisen ulkoisesta ympäristöstä rakentamaa sisäistä vastinetta. Sisäiset mallit ohjaavat ihmisen kaikkea toimintaa. Ne syntyvät ympäristöä koskevista havainnoista sekä niiden tulkinnasta. Sisäiseen malliin vaikuttavat työn -ja muun kokemuksen myötä tulleet tiedot. Sisäisiin malleihin vaikuttavat myös tunteet sekä arvot. Henkilöt, jotka tekevät työtä intohimoisesti ja iloiten, saavuttavat erilaisen sisäisen mallin, kuin taas henkilöt, joissa työ herättää negatiivisia tuntemuksia.

Sisäisen malli tarvitsee perusteellista ja yksityiskohtaista opastusta työtehtäviin sekä riittävää perehdyttämistä työpaikan sosiaaliseen ja fyysiseen ympäristöön, jotta sisäistä mallia voitaisiin kehittää. Lisäksi se edellyttää myös tuntemusta yrityksen toiminnan tavoitteista, muutoksista, palautteen antamista ja osallistumista päätöksentekoon. Jos työelämä muuttuu nopeasti, tarvitaan täydennyskoulutusta. Hyvä työote on sellainen, jossa jokainen kykenee kehittämään omaa työtään. Edellytykset tähän ovat silloin, kun työilmapiiri on motivoiva, kannustava ja rohkaiseva. (Lepistö 2004, 58.)

### 3.3 Perehdyttämissuunnitelma

Uudelle tulokkaalle laaditaan perehdyttämissuunnitelma. Esimies sekä perehdyttämiseen osallistuvat suunnittelevat ja käyvät läpi perehdyttämisen vastuuhenkilöt.

Suunnitelmavaiheessa käydään myös läpi mitä asioita perehdytetään, missä järjestyksessä sekä missä vaiheessa asiat otetaan esille ja kuka huolehtii mistäkin.

Perehdyttämissuunnitelma auttaa perehdyttäjää perehdyttämisessä, sekä jäsentämään perehdytettäviä asioita. Perehdytysuunnitelma voi toimia samalla muistilistana, jotta perehdyttäjä muistaa käydä tarvittavat asiat läpi. Perehdyttämissuunnitelmasta tulee käydä ilmi asioita, joita esitellään uudelle tulokkaalle saapumispäivänä. Lisäksi suunnitelmassa tulee olla myös ne seikat, jotka ovat käytävä läpi alkuaikoina. (Lepistö 2004, 61.)

Perehdyttämisessä on Eräsalon (2011, 64) mukaan kaksi lähtökohtaa: yrityksen tarve ja käytettävissä olevat resurssit, sekä yksilön perehdyttämistarve. Yksilön perehdyttämistarpeella tarkoitetaan työntekijän sen hetkisiä taitoja, mitä hän jo entuudestaan osaa ja mitä hänen tulee tietää, osata ja hallita uuden organisaation ja työn näkökulmasta. Jotta perehdyttämisen toteuttaminen sujuisi mahdollisimman systemaattisesti, yrityksen tulisi omata perehdyttämisen yleissuunnitelma, johon on sisällytetty perehdyttämisen yleiset toimintaperiaatteet. Lisäksi yleissuunnitelmassa tulisi olla ne seikat, jotka yrityksen henkilöstön tulisi tietää. Kenenkään ei tulisi olla tietämätön organisaation asioista.

Koko työyhteisön oppimisen näkökulma tulee olla esillä perehdyttämisen prosessissa. Suunnitelmassa määritellään perehdyttämisen tavoitteet, eli mitä työntekijä perehdyttämisen jälkeen on oppinut. Perehdyttäminen jaetaan osa-alueisiin ja sisällöt mietitään eri vaiheisiin. On myös tärkeää selvittää, kuka vastaa perehdyttämisestä missäkin vaiheessa, vaikka päävastuu on esimiehellä. Perehdytysuunnitelma laajimmillaan koskee uusia työntekijöitä, mutta myös vanhoja työntekijöitä riippuen tilanteista. Jos työntekijä palaa pitkän poissaolon jälkeen töihin, työtehtävät ovat muuttuneet, uudet koneet ovat tulleet vanhojen tilalle tai työturvallisuudessa on havaittu puutteita, perehdytetään myös vanhat työntekijät uusien tapoihin. (Eräsalo 2011, 65-66.)

Perehdytysuunnitelmassa tulee ilmetä, kuka vastaa sen sekä materiaalin päivittämisestä. Suunnitelmaa on hyvä päivittää ennen uutta perehdyttämistapahtumaa. Perehdyttämisen jo olemassa olevaa materiaalia on hyvä hyödyntää, kuten muun muassa yritysesitteitä sekä työ- ja käyttöohjeita. (Eräsalo 2011, 66.)

#### 3.4 Perehdyttämisen vaiheet

Esimies huolehtii perehdyttämisen järjestelmällisen etenemisen. Apuna yleensä on käytettävissä työyhteisön sähköinen tai paperinen perehdytyskansio. Kansiosta löytyy perehdytykseen tarvittava materiaali. Perehdytysuunnitelma on perehdyttäjän apuna, jotta perehdytys voi edetä oikeassa järjestyksessä. Perehdytyksessä tulee huomioida työn tekemisen kautta esiin tulevat asiat. Perehdyttäminen on myös jatkuvaa vuorovaikutusta perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä. (Surakka & Laine 2011, 154.)

Suunnitelmallinen perehdyttäminen etenee vaiheittain. Ennen työntekijän töihin tuloa varmistetaan, että ollaan valmiita perehdytykseen. On tärkeää, että on suunniteltu mitä perehdytetään ja missä vaiheessa, ja keiden opastuksella perehdyttäminen toteutuu. Perehdyttäjien on suotavaa pitää yhteinen palaveri perehdytyksen toteuttamisesta, jotta vastuut ovat selkeät ja samalla varmistetaan perehdytyksen sujuvuus. Perehdytyksestä vastaavan henkilön on hyvä olla yhteydessä uuteen työntekijään jo ennen ensimmäistä työpäivää. Uusi tulokas voi täten kysyä jo etukäteen kysymyksiä, jos jokin on jäänyt epäselväksi. (Surakka & Laine 2011, 155.)

Vastaanottovaiheessa on tärkeintä, että uusi työntekijä kokee itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi. Esimiehen on kannattavaa olla ensimmäisenä vastaanottamassa työntekijää. Ensimmäisenä päivänä työntekijälle esitellään työtoverit, työtilat ja oma työpiste, sekä annetaan tarvittavat työvälineet, avaimet ja kulkuluvat. Työhön liittyviä asioita käydään läpi, mutta kohtuullisesti, jotta työntekijä ei koe saavansa välittömästi liikaa tietoa. (Surakka & Laine 2011, 156.)



Surakan ja Laineen (2011, 156) mukaan ensimmäisen viikon aikana työntekijän tulisi päästä kiinni työhönsä. Yleensä tässä vaiheessa motivaatio on korkealla. Tällöin on oleellista, että työntekijä perehtyy työn keskeisiin asioihin, joiden avulla työ on mahdollista aloittaa ja suorittaa. Tärkeimpiä asioita ovat työtehtävät ja tavoitteet. Kun työntekijä pääsee työskentelemään ja ymmärtämään työtehtäviä, hän näillä tavoin tunnistaa mitä osaa ja mitkä asiat ovat epäselviä. Kun esimies tarkastelee uuden työntekijän työskentelyä, hän tällä tavoin pystyy seuraamaan työntekijän osaamista sekä kehittymistä. Työntekijän kokemusten ja esimiehen havaintojen avulla käytävä keskustelu auttaa esimiestä suuntaamaan perehdytystä työntekijän tarpeita vastaaviksi.

Ensimmäisen työviikon jälkeen on hyvä käydä palautekeskustelua, miten perehdytys on edennyt, ja tarkastella mihin perehdytyksessä jatkossa kannattaa panostaa. Tässä vaiheessa työntekijän tulisi jo tehdä tuottavaa työtä ja tulosta, perehdytys kuitenkin jatkuu laaditun suunnitelman mukaisesti. Ensimmäisten viikkojen aikana uusi tulokas tarkkailee organisaation toimintakulttuuria sekä huomioi yrityksen toimintatapoja. Uusi tulokas näkee yrityksen toimintaa tuorealla näkökulmalla, tästä syystä työnantajan on hyvä kannustaa uutta työntekijää tuomaan esille huomioita organisaation käytännöistä. Ensimmäisen kuukauden aikana on hyvä käydä viikoittain lyhyt palautekeskustelu uuden työntekijän kanssa perehdytyksen etenemisestä. Perehdyttävä näkee tarkistuslistan avulla mitä asioita on jo käyty läpi. Kun perehdyttävä kysyy ja antaa uuden työntekijän itse kertoa hänelle jo käydyistä perehdytettävistä asioista, jää asiat ja käytänteet uudelle tulokkaalle paremmin mieleen. Tarvittaessa perehdyttävä voi auttaa häntä vastauksissa ja käydä asioita tarkemmin läpi, jos siihen on tarve. (Surakka & Laine 2011, 156.)

Perehdyttämisen prosessi on yleensä lyhyempi kuin koeaika. Vaikka koeaika päättyy, uusien asioiden oppiminen jatkuu sekä tarve tuesta säilyy. Perehdyttämisen tarkoituksena ja päämääränä on, että uusi työntekijä pystyy mahdollisimman nopeasti työskentelemään itsenäisesti ja osaa hankkia työssä tarvittavaa tietoa. Ennen koeajan päätyttyä on hyvä käydä koeaika keskustelu uuden tulokkaan kanssa. Keskustelun aikana esimies voi kysyä ja kuunnella uuden työntekijän näkökulmia ja ajatuksia, ja tällä tavoin hän kykenee arvioimaan, onko työntekijällä edellytykset toimia työtehtävissään ja onko perehdytys ollut hänelle riittävä. Tässä vaiheessa on mahdollista tehdä perehdyttämiseen korjaavia toimenpiteitä sekä suunnitella perehdyttämisen lisätarve. (Surakka & Laine 2011, 156-157.)

#### 4 Hotellin vastaanottovirkailijan työ

Tässä luvussa käsitellään vastaanottovirkailijan työn toimenkuvaan liittyviä työtehtäviä. Hotellin vastaanotto on hotellin keskipiste ja samalla se toimii myös informaatiopisteenä. Vastaanotossa on useita toimintoja, kuten itse vastaanotto, kassatoiminnot, neuvonta ja

puhelinvaihte. Hotellin vastaanottovirkailijat työskentelevät pääosin kolmivuorotyössä, jotka ovat aamu, ilta ja yövuorot. Henkilöstön määrän tarve vastaanotossa perustuu hotellin koon mukaan. Vastaanottovirkailijan työ muodostuu useasta osaamisalasta. Vastaanottovirkailijan pääsääntöiset tehtävät koostuvat varausten vastaanottamisesta ja niiden hoitamisesta, asiakkaiden vastaanottamisesta, asiakkaiden sisään- ja uloskirjaamisesta, asiakaspalvelusta sekä laskutuksen hoitamisesta asiakkaiden ulos kirjautuessa. Vastaanottovirkailijan työtehtävät riippuvat kuitenkin itse hotellista, sillä hotelleja on erilaisia ja kaikissa yksiköissä on omat käytänteet. Vastaanottotyöntekijöiden pääsääntöinen työväline on hotellin varausjärjestelmä. Lisäksi työssä tulee tuntea hotellin tarjoamat palvelut ja osata sujuvaa sähköpostin käyttöä. Vastaanottovirkailijan työ on myös myyntityötä, joka käytännössä on asiakkaan ongelmien ratkaisua ja palvelujen sekä tuotteiden esittelyä. Vastaanottovirkailijan on tunnettava hotellin tarjoamat palvelut, hotellin lähialue sekä lähialueiden palvelut ja osattava neuvoa asiakkaita näissä aihealueissa. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 123.)

Vastaanottotyöntekijät hoitavat työssään monia asioita samanaikaisesti, ja samalla on osattava olla vastuuntuntoinen ja huolellinen esimerkiksi turvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä rahaliikenteen käsittelyssä. Rahaliikenteen käsittelyssä vastaanottovirkailijan on oltava tietoinen hotellin maksuvälineistä sekä valuutan käsittelystä. Vastaanottotyöntekijöiden tulee olla palvelualttiita sekä asiakaslähtöisiä. Lisäksi täytyy omata hyvät vuorovaikutus- ja viestintätaidot. Yhteistyökyvykyys on tärkeää muiden työntekijöiden sekä osastojen välillä. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 123-124.) Opinnäytetyöraportissa kuvaillaan vastaanottovirkailijan työtä asiakaspalvelun, vastaanottotyön työturvallisuuden, hotellin järjestelmän sekä organisaation sisäisen viestinnän kautta. Kyseiset elementit valittiin, sillä nämä osa-alueet ovat suuressa roolissa vastaanottovirkailijan työtehtävissä.

#### 4.1 Asiakaspalvelu

Hotellin toiminnot ja käytänteet kytkeytyvät vahvasti asiakaspalveluun ja palvelutoimintoihin. Asiakaskokemus saa alkunsa useimmiten siten, kun asiakkailla herää jonkinlainen mielikuva ja tuntemus yrityksestä. Nykypäivinä asiakaskokemuksen tuottaminen alkaa jo internetistä ja sosiaalisesta mediasta. Ne tarjoavat asiakkaille entistä enemmän valinnanvaraa, resursseja ja tietoa päätöksentekoon. Internetistä löytyy rajaton määrä tietoa ja asiakkaat pystyvät vertailemalla valita juuri sen yrityksen tai palvelun, mikä tarjoaa heille parasta asiakaskokemusta. (Markkinointirouta 2020.)

Asiakaspalvelija on useimmiten ensimmäinen kontakti asiakkaan ja organisaation välillä, ja siksi asiakaspalvelijan rooli on suuri merkitys yrityskuvalle ja sen asiakastyytyväisyydelle. Moni arvostaa erilaisia ominaisuuksia asiakaspalvelijalta, mutta hyvän asiakaspalvelijan tulee osata kuunnella ja omata empatiakykyä. Asiakaspalvelijan on kyettävä löytää ratkaisuja mahdollisiin ongelmatilanteisiin siten, että se palvelee asiakaspalvelijaa, että asiakasta

miellyttävällä tavalla. Kun asiakaspalvelija on ystävällinen ja hymyilevä, on asiakkaiden myös helpompaa ja miellyttävämpää kohdistua asiakaspalvelijaan. Kun asiakaspalvelija on ammattitaitoinen ja esittää asiat selkeällä tavalla, luodaan asiakkaan luottamus yritystä kohden. Yritys tukee hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia. Kun varmistetaan kattava ja selkeä perehdytys työntekijöille, se antaa ammattitaitoa ja itsevarmuutta kohdata erilaisia asiakaspalvelutilanteita. (Bisnode 2015.)

Hotellin vastaanotto on hotellin keskipiste ja asiakkaalla on yleensä ensimmäinen kontakti hotellin vastaanottovirkailijan kanssa. On tärkeää, että vastaanottovirkailija huomio asiakkaan ja hakee katsekontaktia hänen saavuttaessaan hotelliin. Hotellin vastaanottovirkailijat työskentelevät uusien ja uudelleen saapuvien asiakkaiden kanssa, jossa vastaanoton merkitys korostuu. Vaikka hotelli vastaisi asiakkaan odotuksia ja tarpeita, vastaanottoiminnassa esiin tulevat puutteet saattavat aiheuttaa sen, että tyytymätön asiakas ei palaa hotelliin. Kun vastaanottovirkailija ottaa ystävällisesti ja kohteliaasti hotellin vieraat vastaan, vaikuttaa se positiivisesti heidän ensivaikutelmaan hotellista. Vastaanottovirkailijan työ muodostuu henkilökohtaisesta myyntityöstä. Vastaanottovirkailijan tulee osata ennakoita ja ratkoa ongelmatilanteita, tunnistamaan asiakkaan tarpeita esimerkiksi kysymällä heiltä kysymyksiä liittyen heidän majoitukseen ja luomalla keskustelua. Vastaanottovirkailijan on kuitenkin myös osattava toimia tehokkaasti. Hotellivirkailijan työssä tärkeimpiä asioita ovat järjestelmällisyys, asiakkaan yksilöllinen palvelu ja ystävällisyys. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 162-165.)

Asiakaspalvelussa tärkeänä tekijänä on vuorovaikutustaidot. Rautiainen ja Siiskonen (2015, 180) kertovat vuorovaikutuksesta ja kuinka se vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun. Asiakkaalle muodostuu mielikuva palvelusta ja palvelun laadusta heti vuorovaikutustilanteissa. Mielikuvan syntymiseen vaikuttavat tervehtimistapa, äänenkäyttö, puhenopeus ja tapa, jolla asiakasta palvellaan. Vuorovaikutustilanteessa laadulla tarkoitetaan käytöstapoja, viestintää, asiakaspalvelijan ulkoista olemusta, ystävällisyyttä ja kohteliaisuutta. Vuorovaikutustilanteissa tulee ottaa huomioon jokaisen persoonallinen tapa palvella asiakasta, ja asiakkaan oma tapa ottaa palvelua vastaan. Vuorovaikutustilanteissa tulee välttää ammattisanastoa ja murre sanoja, sillä asiakas saattaisi siitä jopa loukkaantua. Kuuntelu on myös tärkeä osa vuorovaikutustilannetta. Kuuntelemalla asiakasta, asiakaspalvelija osoittaa, että asiakkaan tarpeita otetaan huomioon.

Lähtöselvitys on usein viimeinen paikalla tapahtuva vuorovaikutustilanne hotellivirkailijan ja asiakkaan välillä. On tärkeää, että lähtöselvityksen aikana saadaan asiakkaalle mieluisa lähtövaikutelma. Lähtötilanteessa tiedustellaan asiakkaan viihtyvyyttä sekä otetaan maksusuoritus. Kyseinen tapahtuma on englannin kielisellä nimellä Check-out. Usein vieraat lähtevät varhain aamulla ja vastaanotto saattaa ruuhkautua nopeasti. Tässä vaiheessa mahdollisia ongelmatilanteita voi tulla vastaan, jonka aikana on tärkeää kuunnella asiakasta

ja tarvittaessa antaa hyvitystä. Vastaanottovirkailijan tulee varmistaa lähtöselvityksen nopeus ja helppous ystävällisellä ja kohteliaalla tavalla. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 175-176.)

#### 4.2 Työturvallisuus hotellin vastaanotossa

Perehdyttäminen ja työnopastus ennakoivat parhaiten turvallisuustoimintaa. Puutteet sekä riittämättömyys työnopastuksessa ovat yleisiä työtaturman syitä. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä turvallisiin työtapoihin ja työvälineiden varsinaiseen käyttöön. (Työturvallisuuskeskus 2002.) Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on huolehdittava työntekijän olevan turvallista sekä varmistaa, että työntekijöiden terveys ei vaarannu. Uudelle työntekijälle tulee antaa riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

Hotellin asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuus täytyy huomioida päivittäisessä työskentelyssä. Ammattitaitoinen vastaanottotyöntekijä omaa turvallisuustietoisena ajattelutavan. Hotellin vastaanotto sijaitsee yleensä pääovien läheisyydellä ja vastaanottovirkailijat pystyvät seuraamaan tulevia, lähteviä ja hotellin sisällä liikkuvia ihmisiä. Vastaanottovirkailijoiden työkuvaan kuuluu havainnoida aktiivisesti vastaanoton työympäristössä tapahtuvaa toimintaa. Esimies huolehtii, että uusille tulokkaille kerrotaan ja selitetään turvallisuuteen liittyvät seikat vastaanotossa. Turvallisuusjohtamisella on suuri vaikutus henkilöstö- ja asiakasturvallisuuteen. Hyvällä ja toimivalla turvallisuusjohtamisella osoitetaan, että työyhteisö huolehtii ja kantaa vastuuta henkilöstöstään ja asiakkaistaan. (Hjelt-Putilin 2005, 15.) Jokaisen on suhtauduttava työturvallisuuskysymyksiin asiallisesti sekä reaalisesti. Jokaisessa hotellissa tulee olla yhteiset toimivat työohjeet tilanteisiin, joissa asiakas ja henkilökunta sekä yritysturvallisuus ovat vaarassa. Työohjeisiin täytyy sisältyä toimintaohjeet, kuinka varautua ja toimia vaaratilanteissa. Työntekijöiden on osattava ottaa huomioon ennaltaehkäisevät toimenpiteet sekä mahdollinen jälkihoito ja tilanteiden selvittely. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 127.)

Turvallisuuden kannalta hotellin vastaanoton tulisi olla sellainen, että sieltä on mahdollisuus päästä pois nopeasti. Esimiehen tulee näyttää uusille työntekijälle hotellin poistumisreitit ja kertoa toimenpiteet uhkaavassa tilanteessa. Yleensä vastaanotossa on vähintään kaksi kulkureittiä, jotta uhkaavissa tilanteissa henkilökunta pääsee helposti pakenemaan. Jokaisessa hotellissa tätä mahdollisuutta ei ole, mikä on valitettavaa. Omassa työpisteessä on tärkeää huolehtia, että poistumisreitit ovat avoimia, jotta nopea poistuminen on mahdollinen ja esteetön. Lisäksi avoin poistumistie ja poistumisreitit etukäteen tiedostaminen rauhoittavat uhkaavan tilanteen tapahtuessa. (Huhtala 2004, 111.)

Hotellin vastaanottotyöskentelyn turvallisuuteen sisältyy työturvallisuuslain mukaiset perehdytysasiat. Näitä ovat ohjeistaminen työn turvallisiin ja terveyttä vaarantamattomiin suoritustapoihin, turvaohjeet uhkaavien tilanteiden varalle, sekä paloturvallisuusohjeisiin

perehdyttäminen. Uudelle työntekijälle on opastettava työvälineiden oikeanlainen käyttö, työergonomia sekä tuntemus työpaikan työsuojelutoiminnasta. Uudelle tulokkaalle on matkailu-, ravintola- ja hotellialan työehtosopimuksen mukaan selvitettävä terveyshuollon sisältö sekä sairauspoissaolokäytännöt ja toimintaohjeet, miten hälyttää apua vaaratilanteen sattuessa. (Eräsalo 2008, 63.)

#### 4.3 Hotellissa käytettävä järjestelmä

Hotellin vastaanotossa vastaanottovirkailijoiden pääasiallinen työväline on hotellin oma järjestelmä. Hotellin järjestelmän perehdyttämiseen ja opastukseen kuluu yleensä eniten aikaa, varsinkin silloin, kun uudelle työntekijälle ohjelmisto on täysin uusi. Ohjelmistoja on monia erilaisia, joita eri hotellit ja hotelliketjut käyttävät työvälineenä. Usein järjestelmä on kuitenkin ATK-ohjelmaan pohjautuva, johon sisältyy huonehallinta ja kassatoiminnot. Yksi yleisimmistä hotellijärjestelmistä on OPERA Property Management System (PMS), joka palvelee kaikenkokoisten hotellien ja hotelliketjujen tarpeita. OPERA (PMS) sisältää työkaluja, joita hotellin henkilöstö päivittäisessä työssään tarvitsee. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 228.) Suomessa eniten käytettyjä hotellijärjestelmiä ovat Hotellinx, Oracle Hospitality Opera sekä Hoist (Visit Finland).

Järjestelmästä tulee löytyä asiakkaan varaus ja valitsema huonetyyppi kysytylle ajalle, josta vastaanottovirkailija pystyy sen näkemään ja täsmentämään. Lisäksi varauksessa tulee näkyä asiakastiedot ja asiakkaan pyytämät toiveet liittyen majoitukseen. Hotellin varaukset tehdään usein puhelimitse tai internetin kautta sähköpostitse. Varauskeskustelun alussa tarvitaan asiakkaan nimi, tiedot saapumis- ja lähtöpäivästä, sekä tiedot huonemäärästä ja tyypeistä. Perehdytyksessä tämä täytyy erityisesti ottaa huomioon. ATK-pohjaisessa varausjärjestelmässä on myös hotellin muiden palvelujen varaustietoja, kuten muun muassa ravintolan, kokouksien ja saunatilojen varaustietoja. (Alakoski ym. 2006, 84-85.)

Kun hotellin vastaanottovirkailija on tekemässä huonevarausta asiakkaalle, on tärkeää, että vuorovaikutustilanne on kahdensuuntainen. Hotellivirkailijan on kuunneltava ja annettava asiakkaalle tilaa kertoa mitä hän majoitukseltaan toivoo ja haluaa. Kun vastaanottovirkailija tuntee ja omaa persoonallista myyntistrategiaa, osoittaa hän näin hyvää ammattitaitoa ja huonemyyntityötä. Myyntikeskustelun loppuvaiheessa on tärkeää vielä kerrata ja ilmaista selkeällä äänellä asiakkaan varaustiedot ja mahdolliset tilaamat palvelut, välttääkseen väärinymmärryksiä ja ongelmatilanteita. Kun varaustapahtuman keskustelu on päätetty onnistuneesti, asiakas vakuuttuu ostamansa tuotteen ja hinnan sopivuudesta. (Alakoski ym. 2006, 84.)

Vastaanottovirkailijan tärkeimpiä tehtäviä on hotellin varausten hoitaminen. Kun hotellivirkailija käsittelee huonevarauksia, hänen tulisi tietää, että asiakkaan palvelutapahtuma alkaa jo silloin, kun asiakas etsii tietoja eri majoitusvaihtoehdoista.

Tyypillisesti se on huonevaraustiedustelua puhelimitse tai sähköpostitse. Päätöksen tehdessä asiakas yleensä varaa huoneen online-varausjärjestelmän kautta. Saapuvien asiakkaiden varaustiedot tarkistetaan ennen asiakkaiden saapumista hotellille, jotta osataan vastata asiakkaiden toiveisiin, tarpeisiin sekä odotuksiin hotellin huonevaraukseen liittyen. Näin varmistetaan myös sisäänkirjautumisen helppous ja sujuvuus. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 226.)

#### 4.4 Organisaation sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä ilmenee organisaatioissa päivittäin. Sisäisen viestinnän avulla välitetään tietoa työtehtävistä, viestitetään henkilöstölle yrityksen taloudellisesta tilanteesta, muutoksista sekä arvoista. Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan vuorovaikutusta, jolla rakennetaan yhteishenkeä. Työyhteisön perspektiivistä sisäisen viestinnän tarkoitus on tiedonantoa sekä organisaation toimintojen edistämistä. Yrityksen johdon tulee miettiä mistä asioista työntekijöitä informoidaan, millaiset viestintätavat tukevat yritystä, sekä miten viestiä käsitellään. Viestin sisällön tulee olla muodossa, jonka kaikki vastaanottajat ymmärtävät ja erityisen tärkeää on, että viesti kulkee perille. Sisäisen viestinnän tulee organisaatioissa olla rehellistä ja avointa. Organisaation viestinnän yleisimpiä viestintätapoja ovat puhelin, sähköpostiviestit, palaverit tai työpaikan omat sovellukset joissa tuodaan esille tärkeimpiä asioita. Suorasta viestinnästä puhutaan, kun viesti toimitetaan henkilökohtaisella tapaamisella, välitettävä viestintä on informointia esimerkiksi sähköpostin kautta koko henkilökunnalle. (Recommended 2016.)

Hotellin vastaanoton työtehtävät koostuvat pääsääntöisesti viestinnän hoitamisesta. Päivittäinen toiminta muodostuu eri osastojen välisestä vahvasta vuorovaikutuksesta. Vastaanottovirkailijoiden ja kerrososton välillä viestintä tulisi sujua mutkattomasti, sillä heidän välillä tapahtuu useita viestintätapahtumia työpäivän aikana. Suurin osa viesteistä koskee huonehallintaa. Kerrososton tulee tiedustaa erilaiset toimenpiteet huoneissa, kuten muun muassa lähtösiivous, päiväsiivous ja erityistarpeet. Erityistarpeita voivat olla esimerkiksi lastensänky tai lisävuode. Yleensä vastaanottovirkailijat näkevät omasta järjestelmästä, jos huoneessa on vika tai se on jostain syystä epäkunnossa, mutta tarkistaminen soittamalla kerrososasto-osastolle on myös varma tapa varmistaa asia. On tärkeää, että hotellivirkailijat vastaanottavat tietoa siivouksen edistymisestä, mikä yleensä on myös nähtävissä hotellin järjestelmästä. Perehdyttämisessä on tärkeää opastaa ja kertoa uudelle työntekijälle mistä kyseiset tiedot järjestelmässä löytyvät. Perehdytettävän on myös tärkeää opastaa ja näyttää miten ohjelmistoon voidaan kirjata tietoja, jos huoneessa jokin sattuu olemaan epäkunnossa. (Alakoski ym. 2006, 124.)

Myyntipalvelun ja vastaanoton välinen kommunikointi ovat toiminnan kannalta välttämätöntä. Jos myyntipalvelu on vastuussa huonevarauksien hoitamisesta, on yhteistyö vastaanoton

kanssa tällöin myös erittäin tärkeää. Vastaanoton viestintärutiiniin kuuluu myös aamiaistarjoiluhenkilöstön ja vastaanoton välinen mutkaton yhteys, jonka avulla aamiaisten määrät ja erityistoiveet tulevat esille. Hotellin ravintoloihin on toimitettava tiedot yöpyvien ryhmien sekä kokousasiakkaiden ruokailuajoista, erityisruokavalioista ja mahdollisista erityistarpeista. Vastaanottovirkailijoiden on tiedettävä mitä tuotteita eri osastot hotellissa myyvät kuten esimerkiksi ravintoloiden ruoka- ja juomalistat sekä muut palvelut, jotta palvelumyynti voidaan toteuttaa. Perekäilyksessä tämä on tärkeää kertoa uudelle tulokkaalle. Kun vuorovaikutus on toimivaa vastaanoton ja osastojen välillä, se edistää organisaation sisäisen viestinnän toimintaa. (Alakoski ym. 2006, 124.)

Hotellien sisäistä viestintää hoidetaan entistä enemmän tietokoneohjelmien avulla. Niitä ovat muun muassa tilavarausohjelmat ja maksuliikenteeseen kuuluvat ohjelmistot. Tilausmääräystä, jonka toisella nimellä puhutaan orderista, käytetään kokousten ja ravintolatilausten yhteydessä. Näillä kyseisillä ohjelmilla viestitetään hotellin osastojen välillä asiakkaan kanssa päätetyistä asioista. Tilausmääräys voidaan luoda tilavarausohjelmalla ja siitä voidaan tiedottaa sähköpostilla. Yhteisen kokouksen järjestämien eri osastojen kanssa on hyvä viestintä keino, jos kyseessä on suuri tapahtuma tai tilaisuus. Kokouksen avulla osastot sopivat toimintatavoista sekä tapahtumaan tai tilaisuuteen liittyvistä asioista, jolloin sisäinen viestintä on suoraa hotellin osastojen välillä. (Alakoski ym. 2006, 124-125.)

Vastaanotossa työvuorot ovat vuorotyötä, jonka vuoksi yhteinen vuorovaikutus ja viestintä jää vähäiseksi. Lisäksi vastaanotossa tiedot saattavat vaihtua päivittäin, mikä voi hankaloittaa tiedon hallintaa. Näitä ovat muun muassa vikailmoitukset, tiedot myyntikampanjoista sekä tarjouksista. Vastaanotolla tulee olla toimiva tapa hallita kyseisiä tietoja esimerkiksi sisäisen viestivihkon avulla, johon työntekijät voivat merkitä työvuoron aikana sattuneista erityistapahtumista sekä huomioitavista asioista. Tämä tulee kertoa jo heti perehdyttämisen alussa, jotta uusi tulokas on tietoinen, minne tiedot voidaan kirjata. Kun työntekijät ilmoittavat oman työvuoron aikana sattuneista erityisasioista, on seuraavaan vuoroon tulijat niistä tietoisia, sekä osaavat ottaa ne huomioon ja samalla ehkäistä väärinkäsityksiä ja ongelmatilanteita. (Alakoski ym. 2006, 125.)

Hotellin vastaanottotyön vuorotyön vuoksi on tärkeää järjestää yhteisiä osastokokouksia. Niitä on hyvä pitää useampia kertoja vuodessa, jotta käsiteltävät asiat eivät ehdi laajentumaan liian suuriksi. Yhteisten kokouksien tavoitteena ja tarkoituksena on päivittäiseen operatiiviseen toimintaan liittyvien asioiden käsittely ja ratkaisu yhdessä tiiminä. Tällöin jokaisella työntekijällä on mahdollisuus kertoa, mitä asioita on otettava jatkossa huomioon ja missä on kehitettävää. Asioista vaikeneminen hankaloittaa asioiden ratkaisua sekä hidastaa vaikeuksien ylittämistä. Yhteinen keskustelu ja päätösten tekeminen edesauttavat työyhteisön jäseniä sitoutumaan työhön ja lisäksi se kehittää työnohjausta. Kokouksien avulla

työyhteisön jäsenet pystyvät jakamaan omia kokemuksia ja se tukee myös yli pääsemistä vaikeista palvelutilanteista. (Alakoski ym. 2006, 125.)

## 5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen toteutus alkoi hotellin vastaanoton perehdyttämisen nykyisen tilanteen selvittämisellä. Opinnäytetyöntekijä havainnoi hotellin vastaanoton perehdyttämisen nykyistä tilannetta tekemällä muistiinpanoja vastaanoton toiminnasta sekä perehdyttämisen vaiheista työpaikalta annettuun työvihkoon. Opinnäytetyössä tutkittiin hotellin nykyistä vastaanoton perehdyttämistilannetta myös hotellin vastaanottopäällikön kanssa toteutuneen haastattelun kautta. Opinnäytetyöntekijä valitsi henkilöt haastatteluihin ja laati haastattelukysymykset sekä sähköisen kyselylomakkeen. Tämän jälkeen sovittiin haastattelupäivät vastaanottopäällikön ja vastaanoton pidempiaikaisen työntekijän kanssa, sekä vastausaika sähköiseen kyselylomakkeeseen. Haastattelujen toteutusten jälkeen opinnäytetyöntekijä litteroi eli puhtaaksi kirjoitti vastaanottopäällikön sekä pidempiaikaisen työntekijän haastattelut erilliseen word-dokumenttiin. Tämän jälkeen raporttiin analysoitiin vastausten tulokset. Vastaanoton pidempiaikaisen työntekijän sekä vastaanottopäällikön tulokset analysoitiin kirjoittaen. Sähköisen kyselylomakkeen osa tuloksista analysoitiin kirjoittaen ja osa Excelissä tehdyn taulukon avulla. Tulosten pohjalta lähdettiin kehittämään uutta perehdyttämissuunnitelmaa hotellin vastaanotolle.

### 5.1 Tiedonkeruumenetelmät

Tiedonkeruumenetelminä tässä opinnäytetyössä käytettiin teemahaastattelua sekä sähköistä kyselylomaketta. Teemahaastattelua käytettiin Break Sokos Hotel Flamingon vastaanottopäällikön sekä vastaanoton pidempiaikaisen työntekijän haastattelussa. Sähköinen kyselylomake lähetettiin Break Sokos Hotel Flamingon vastaanottovirkailijoille, jotka ovat työskennelleet kyseisessä organisaatiossa noin puoli vuotta tai alle. Hotellin vastaanottopäällikköä haastateltiin puhelimitse ja pidempiaikaisen työntekijän haastattelu toteutettiin kahdenkeskeisellä tapaamisella. Molemmat haastattelut nauhoitettiin puhelimella. Sähköinen kyselylomake lähetettiin internetin kautta ja siihen voitiin vastata kyselylomakelinkistä.

Teemahaastattelu sijoittuu lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliin.

Teemahaastattelu on kuitenkin astetta strukturoidumpi kuin avoin haastattelu.

Teemahaastattelussa yleistä on se, että teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten muoto ja järjestys ovat kuitenkin vapaampia. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee keskeisten teemojen mukaan. Teemahaastattelussa pyritään huomioimaan haastateltavien tulkinnat ja heidän merkityksenantonsa. Teemahaastattelu on sopiva haastattelumuoto



esimerkiksi silloin, kun halutaan tietoa vähemmän tunnetuista ilmiöistä tai asioista. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2010, 208.) Teemahaastattelu oli tässä tutkimuksessa toimiva, sillä haastattelukysymykset luotiin teemoittain liittyen hotellin vastaanoton perehdyttämisprosessin kulkuun. Vuorovaikutus haastateltavien ja haastattelijan välillä tapahtui vaivattomasti.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, sillä haastattelun näkökulma, aihepiirit ja teema-alueet ovat kaikille samat. Puolistrukturoitu haastattelu etenee niin, että kaikille haastateltaville esitetään samat tai lähes samat kysymykset samassa järjestyksessä. Teemahaastattelu suunnitellaan haastattelijalle mahdollisimman vaivattomaksi. Tutkijalla on haastattelussa mukanaan mahdollisimman yksinkertaiset muistiinpanot, jotta hän voi keskittyä keskusteluun ja vuorovaikutukseen haastateltavan kanssa. Teemat on mahdollista listata ranskalaisin viivoin ja lisäksi voidaan laatia apukysymyksiä tai avainsanoja keskustelun ylläpitämisen tueksi. Aineiston keräämisen jälkeen tutkija voi kirjoittaa aineiston tekstiksi eli toisella nimellä litteroida tekstin, tai hän voi tehdä päätelmiä suoraan tallennetusta aineistosta esimerkiksi videonauhalla. (Hirsjärvi, Hurme 2014, 47-48.)

Yksi tapa kerätä aineistoa on kysely, joka nähdään survey-tutkimuksen keskeisenä menetelmänä. Englanninkielinen termi survey tarkoittaa kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, joissa kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tarkoin määritetystä perusjoukosta. Kyselytutkimuksen avulla on mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto. Lisäksi tutkimukseen on mahdollista saada suuri määrä henkilöitä ja kyselyn vastaanottajilta voidaan kysyä monia asioita. Kun lomake on laadittu huolellisesti, aineisto voidaan analysoida nopeasti tietokoneen avulla. Kyselyn aikataulu voidaan arvioida etukäteen. Aineistoa voidaan kerätä kahdella päätävällä: posti- ja verkkokyselyllä. Kyselylomakkeen avulla on mahdollista koota tietoa muun muassa tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista sekä käsityksistä ja mielipiteistä. (Hirsjärvi ym. 2010, 193-197.) Kyselyn haastavin osio on laatia hyvät kysymykset lomakkeelle, mutta itse haastattelu on suhteellisen helppo ja vastaamiseen ei kulu kovinkaan paljon aikaa (Vilka 2007, 28). Tämän opinnäytetyön toisena tiedonkeruumenetelmä oli sähköinen kyselylomake ja tämän menetelmän avulla tiedon levittäminen ja kerääminen oli vaivatonta ja nopeaa.

## 5.2 Haastattelujen toteutukset

Haastattelut toteutettiin Break Sokos Hotel Flamingon vastaanottopäällikön ja vastaanoton pidempiaikaisen työntekijän kanssa. Haastattelut vastaanottopäällikön ja vastaanoton pidempiaikaisen työntekijän kanssa tehtiin teemahaastatteluina, ja molemmille haastateltaville luotiin omat kysymykset. Lomakkeissa kummallekin haastateltavalle oli yhteensä 5 kysymystä. Haastattelukysymykset eivät olleet molemmille täysin samat, ja

haastattelulomakkeet löytyvät tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 1; liite 2), liitteet yksi ja kaksi. Kumpikin haastattelu toteutettiin 31.03.2020 ja ne nauhoitettiin puhelimella. Vastaanottopäällikköä haastateltiin puhelimitse ja vastaanoton pidempiaikaisen työntekijän haastattelu tapahtui kahdenkeskeisellä tapaamisella rauhallisessa tilassa. Haastattelujen toteutusten jälkeen molemmat haastattelut litteroitiin, eli toisin sanoin puhtaaksi kirjoitettiin erilliseen word-dokumenttiin, mikä auttoi aineiston käsittelyssä.

Tavoitteena oli saada tietoa vastaanoton pidempiaikaisen työntekijän perehdytysprosessin kokemuksista sekä toiveita uuteen perehdyttämissuunnitelmaan. Vastaanottopäällikön haastattelun tavoitteena oli selvittää vastaanoton perehdyttämisen nykyinen tilanne, toiveita uuteen perehdyttämissuunnitelmaan, perehdyttämisen tärkeitä elementtejä, sekä minkälaisia mahdollisia ongelmatilanteita perehdyttämisessä kohdataan ja mitä tulisi perehdyttämisessä kehittää. Kysymykset teemahaastatteluihin luotiin näiden tavoitteiden perusteella. Kahteen eri teemahaastatteluun päädyttiin, sillä vastaanottopäälliköllä on enemmän kokemusta hotellin vastaanottovirkailijoiden erilaisista perehdytysprosesseista. Vastaanoton pidempiaikainen työntekijä taas valittiin siksi, että saatiin näkemys hotellin vastaanoton silloisesta perehdyttämisprosessista.

Teemahaastattelujen lisäksi luotiin sähköinen kyselylomake app.surveyplanet -alustalla. Sähköinen kyselylomake luotiin Sokos Hotel ketjun vastaanottovirkailijoille, jotka ovat työskennelleet kyseisessä hotelliketjussa puoli vuotta tai alle ja ajankohta on valittu sen perusteella, jotta opinnäytetyöntekijä saisi mahdollisimman tuoreen näkemyksen vastaanoton perehdyttämisen tilanteesta. Sähköisessä kyselylomakkeessa oli yhteensä 15 kysymystä ja ne olivat kaikille vastaanottajille samat. Kysymykset 1-12 olivat monivalintakysymyksiä ja kysymykset 13-15 olivat avoimia kysymyksiä, joihin kyselyn vastaanottajat pystyivät kirjoittamaan vastaukset. Vastausaika sähköiseen kyselylomakkeeseen oli viikko, ja se toteutettiin 27.03-03.04.2020. Sähköinen kyselylomake löytyy tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 3), liite kolme.

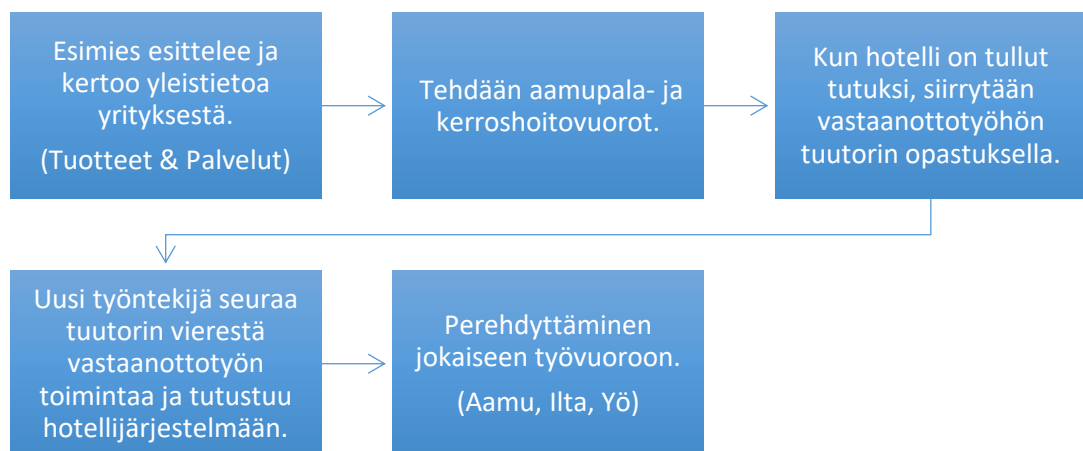
Sähköinen kyselylomake oli kaikille vastaanottajille samanlainen ja kysymykset etenivät samassa järjestyksessä. App.surveyplanet oli sopiva työkalu kyselytutkimuksen luomiseen ja kyselystä vastaanotettu data oli helposti analysoitavissa. App.surveyplanet alustassa monivalintakysymysten vastaukset näkyivät ympyräkaavioina sisältäen prosentit. Ympyräkaavioissa vastaukset näkyivät selkeästi ja tieto oli helposti analysoitavissa opinnäytetyöraporttiin. Kyselyn avoimien kysymysten tuloksia oli vaivatonta tarkastella, sillä vastaukset näkyivät sanallisesti kyselylomakkeen alustassa. Kyselylomakelinkki lähetettiin Break Sokos Hotel Flamingon vastaanottovirkailijoiden yhteiseen workchat ryhmään ja kyselyyn voitiin vastata älypuhelimella tai tietokoneella itselleen sopivalla ajalla. Tutkimuksen vastaajien odotettu määrä oli 20. Vastaanottovirkailijoiden perehdyttäminen - kyselylomakkeeseen vastasi yhteensä 6 henkilöä. Alun perin sähköinen kyselylomake oli

tarkoitus lähettää Suomen Sokos Hotel ketjujen vastaanottovirkailijoille, mutta COVID-19 poikkeustilanteen vuoksi suurin osa hotelliketjuista oli suljettu ja henkilökuntaa lomautettu. Tämän poikkeustilanteen takia vastaanottovirkailijoiden perehdyttäminen - kyselylomakkeeseen vastauksia tuli odotettua vähemmän.

Sähköisen kyselylomakkeen tavoitteena oli selvittää Sokos Hotel ketjun vastaanottovirkailijoiden kokemuksia perehdytyksestä, kuten muun muassa perehdyttämissuunnitelman hyöty, työtehtävien riittävä opastus sekä toivomuksia uuden perehdyttämissuunnitelman sisältöön. Sähköisen kyselylomakkeen kysymykset luotiin näiden tavoitteiden perusteella. Sähköinen kyselylomake valittiin yhtenä tiedonkeruumenetelmänä, jotta vastaaminen kävisi vastaanottajille mahdollisimman vaivattomasti ja yksinkertaisesti.

### 5.3 Vastaanoton perehdyttämisen nykyinen tilanne

Vastaanoton perehdyttämisen nykyinen tilanne tuli esille vastaanottopäällikön haastattelussa. Vastaanottopäällikön haastattelussa haastateltava kuvaili perehdytyksen eroavan toinen toisesta silloin, kun harjoittelija tai uusi työntekijä on hotellialalla uusi. Jos työntekijä tai harjoittelija on aikaisemmin ollut vastaanotossa töissä, perehdytys on tässä tapauksessa erilainen. Tällöin keskitytään enimmäkseen kyseisen hotellin toimintatapojen oppimiseen, sillä itse työ on jo usein aikaisemmasta työstä tuttua. Peruskertomukset hotellista ovat harjoittelijoille ja uusille työntekijöille kuitenkin samanlaiset. Vastaanoton perehdytys tapahtuu kaiken kaikkiaan suullisesti kertomalla ja näyttämällä. Työtehtävien ja kaikkien toimintatapojen muistaminen saattaa aluksi olla haasteellista, ja tästä syystä uusille työntekijöille annetaan omat työvihkot, joihin kirjoitetaan muistiinpanoja hotellin toimintatavoista tukeakseen oppimista sekä muistamista. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 2.) esitellään vastaanoton perehdyttämisen nykyisen tilanteen eteneminen.



Kuvio 2: Vastaanoton perehdyttämisen nykyisen tilanteen eteneminen.

Kuviossa (Kuvio 2.) on esitelty hotellin vastaanottotyön perehdyttämisen nykyisen tilanteen eteneminen. Vastaanottopäällikkö kuvaili perehdyttämisprosessin etenemisen tällä hetkellä niin, että ensimmäisenä päivänä esimies on esitellyt ja kertonut yleistietoa organisaatiosta, sekä kuvaillut hotellin tuotteita ja palveluita. Harjoittelijat ja uudet työntekijät ovat käyneet läpi esimiehen kanssa hotellin toimintatavat ja säännöt sekä turvallisuusasiat ennen ensimmäistä varsinaista työpäivää. Vastaanotolla on käytössä paperiversio vastaanottotyön perehdyttämisen eri vaiheista. Ensimmäisen päivän aikana uusille työntekijöille esitetään esimiehen toimesta hotellin eri osastot, hotellihuoneet, varastot, sekä kokoustilat, tehdään turvakävely ja näytetään hätäuloskäynnit. Uusille työntekijöille kerrotaan miten toimia sairastuessa. Esimies ohjautaa työavaimet, työvaatteet sekä tutustuttaa uudet työntekijät oman työpisteen ja eri osastojen henkilöstöön.

Vastaanottopäällikön haastattelussa nousi esille myös, että uudet vastaanottotyöntekijät perehdytetään hotellin aamupalavuoroon sekä kerroshoitoon ensimmäisen varsinaisen työpäivän aikana. Uusille työntekijöille näytetään missä varastot kerroshoitoon sijaitsevat, jotta tiedetään mistä hakea ylimääräisiä tuotteita huoneisiin. Jos kerroshoito työntekijöillä on kiire eivätkä he itse ehdi viemään tuotteita, voi vastaanottovirkailija näin omalla työpanoksella ja tiedoilla heitä auttaa sekä parantaa asiakastytyväisyyttä. Samalla kerroshoitoon tapahtuvassa perehdytyksessä hotellin huonetyypit ja huoneissa sijaitsevat tuotteet tulevat uusille työntekijöille paremmin tutuksi.

Kun hotelli on tullut enemmän tutuksi, harjoittelijat voivat aloittaa työskentelyn vastaanotossa osaavien työntekijöiden avustuksella. Harjoittelija voi seurata ensimmäisien työvuorojen aikana perehdyttäjän vierestä vastaanoton työn toimintaa ja tutustua vastaanotossa käytettävään hotellijärjestelmään. Samanlainen toimintatapa koskee myös uusia työntekijöitä, joilla on jo entuudestaan kokemusta hotellin vastaanotosta. Haastattelusta tuli myös esille, että ensimmäisinä päivinä uuden työntekijän tukena on tuutori joka opastaa työtehtävissä.

Hotellin vastaanoton ollessa vuorotyötä, uusi työntekijä perehdytetään kaikkiin vuoroihin. Aamuvuoroissa opastetaan hotellin asiakkaiden uloskirjautumiseen kuuluvat käytänteet ja toimintaohjeet. Iltavuorossa käydään läpi sisäänkirjautumiseen liittyviä toimintatapoja. Sisäänkirjautumisprosessi on pitkäkestoisempi kuin uloskirjautuminen, ja siksi perehdyttäjän tulee opastaa uudelle työntekijälle mitä hänen tulee huomioida ja kertoa hotellin yöpyville asiakkaille. Yövuorossa uudet työntekijät opastetaan yövuoroon kuuluviin työtehtäviin. Yövuorossa on yleensä kaksi työntekijää, joten uusi työntekijä ei joudu perehdytyksen loputtua työskentelemään missään vaiheessa yksin.

#### 5.4 Henkilökunnan kokemukset perehdytyksestä

Vastaanoton pidempiaikainen työntekijä kuvaili haastattelussa perehdytyksen etenevän ensimmäisinä päivinä niin, että aluksi perehdytettiin hotellin aamupalavuoroon sekä kerroshoitoon, tämän jälkeen alkoi vastaanotossa työskentely. Haastattelussa selvisi, että hotellin käytäntöihin perehdyttäminen oli jäänyt niukaksi perehdytysprosessin alkuvaiheessa ja haastateltava kuvaili oppimistaan kuuntelemalla ja katsomalla kollegoiden vierestä. Työtehtävien ja talon tapojen oppiminen tapahtui omien onnistumisien sekä virheiden myötä. Vastaanoton pidempiaikaisella työntekijällä oli aikaisempaa kokemusta hotellin vastaanottotyöstä sekä hotellijärjestelmä oli ollut aikaisemmassa työpaikassa sama. Haastateltavan mielestä tuutorin enempi läsnäolo olisi tukenut kyseisen hotellin käytäntöjen nopeamman sisäistämisen.

Vastaanoton pidempiaikaisen työntekijän haastattelusta selvisi, että hotellin sisäisiä toimintatapoja olisi voitu kerrata enemmän. Vastaanoton perehdyttämisen osa-alueiden kehittämiseksi haastateltava mainitsi vastaanoton toimintaan liittyvät asiat sekä turvallisuus asioiden tarkempaa opastusta ja perehdyttämistä. Haastattelusta selvisi, että haastateltava olisi toivonut perusteellisempaa perehdytystä jäsenetuuksiin sekä laskutuksissa liittyviin tehtäviin.

Vastaanottopäällikön haastattelu pohjautui vastaanoton perehdyttämisen nykyisen tilanteen selvittämiseen sekä perehdytykseen liittyviin kehittämissuunnitelmiin. Haastattelulomakkeessa kysyttiin vastaanoton perehdyttämisen nykyisestä tilanteesta, perehdyttämisen tärkeistä elementeistä, viisi tärkeintä asiaa perehdyttämissuunnitelman sisältöön, mahdollisten ongelmatilanteiden kohtaamisista sekä kehitysehdotuksia vastaanoton perehdyttämisen osa-alueisiin.

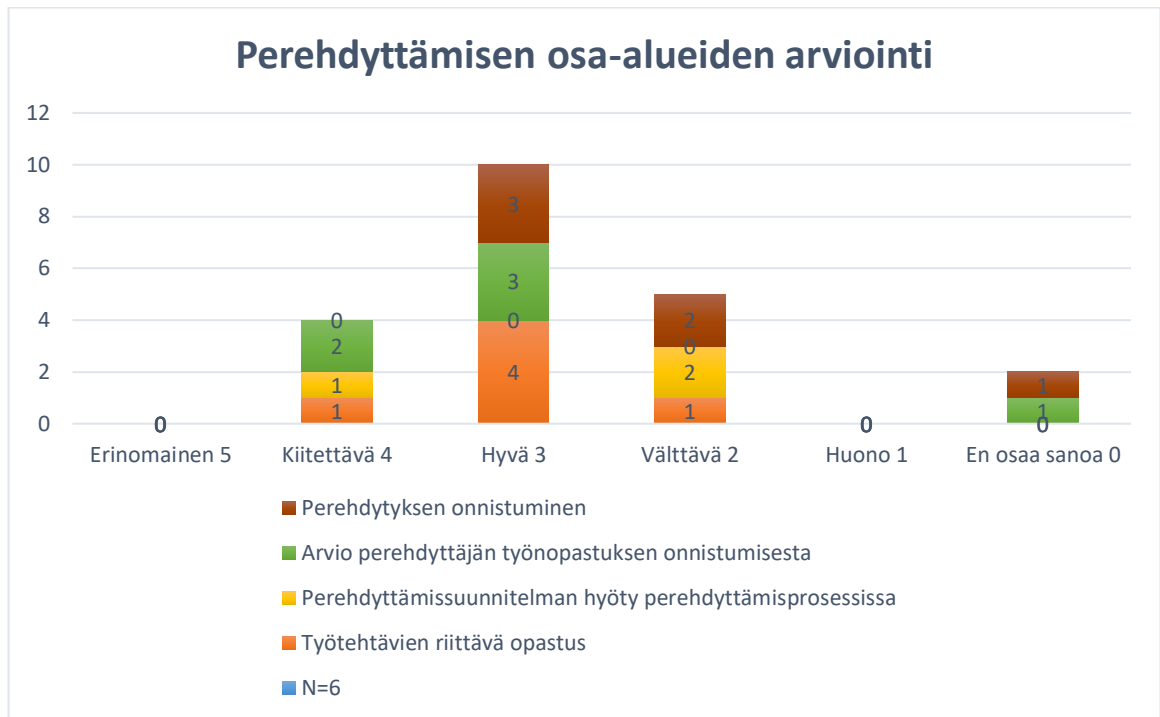
Vastaanottopäällikkö kuvaili perehdyttämisprosessin tällä hetkellä toteutuvan niin, että ensimmäisen päivän aikana uudet työntekijät tutustuvat hotelliin organisaationa, hotellin käytäntö- ja toimintatapoihin, hotellin kerroksiin sekä huoneisiin ja käyvät turvallisuusasiat läpi. Tämän jälkeen uudet työntekijät tekevät aamupalavuoron ja tutustuvat kerroshoitoon josta seuraavaksi siirrytään vastaanottotyöskentelyyn tuutorin opastuksella. Haastateltava mainitsi, että tuutorin opastuksen myötä uusi työntekijä voi merkitä muistiinpanoja työpaikalta annettuun työvihkoon tukeakseen työtehtävien sujuvampaa sisäistämistä. Haastattelun pohjalta tärkeiksi elementeiksi koostui välittävä ja turvallinen työpiiri sekä avoin ja helposti lähestyttävä tiimi.

Vastaanottopäällikön haastattelusta ilmeni ajanpuutteen olevan pulma perehdyttämisessä, silloin kun monta uutta työntekijää saapuu samaan aikaan. Haastattelussa haastateltava mainitsi myös, että kiireen vuoksi ja uusien työntekijöiden suuri määrä ei mahdollistanut tuutorin näkyvää roolia niin kuin oltaisiin haluttu. Haastateltava mainitsi, että tuutoriksi

nimitetty henkilö olisi hyvä olla heti ensitapaamisesta lähtien mukana, jotta uudelle työntekijälle tulisi hyvä ja luottavainen olo tutustuttuaan heti alussa tulevaan tuutoriin. Haastattelun lopuksi kysyttiin vastaanoton perehdyttämisen osa-alueista, jotka kaipaivat kehittämistä, josta esiin tuli saman tuutorin läsnäolon tärkeys ja uuden työntekijän sekä tuutorin samojen työvuorojen mahdollistaminen. Lisäksi haastateltava mainitsi uuden työntekijän muistiinpanovihkon tärkeyden oppimisen seurannassa, mikäli tuutori jostain syystä vaihtuu. Haastateltava mainitsi myös viikoittaisten työtehtävien oppimisjärjestyksen olevan apu systemaattisessa perehdyttämisessä.

Sähköisen kyselylomakkeen vastausten perusteella vastaajista jokainen on työskennellyt Sokos Hotel ketjussa 4-6 kuukautta. Tämän perusteella kyselyn vastaukset ovat lähinnä ajankohtaisia. Tutkimuksen taustatietoja tarkasteltiin vain yhden muuttujan avulla, joka tässä tutkimuksessa oli ikä. Ikä oltiin jaettu kahteen ikäryhmään; alle 25 vuotiaat, sekä 25 vuotias tai yli. Tulosten perusteella vastaajista neljä olivat yli 25 vuotiaita, ja kaksi alle 25 vuotiaita.

Taulukossa (Taulukko 1.) on esitetty kyselylomakkeen pohjalta saadut tulokset perehdytyksen onnistumisesta, arvio perehdyttäjän työnopastuksen onnistumisesta, perehdyttämissuunnitelman hyöty perehdyttämisprosessissa sekä työtehtävien riittävä opastus. Nämä neljä perehdyttämisen osa-aluetta opinnäytetyöntekijä havainnoi tärkeimmiksi aiheiksi analysoitaviksi Excel taulukon avulla, sillä kyseiset aihealueet ovat yrityksen kannalta erittäin tärkeitä. Taulukkoa (Taulukko 1.) tarkastellessa ruskea väri kuvaa vastauksia aiheeseen ”Perehdytyksen onnistuminen”, vihreä väri kuvaa vastauksia aiheeseen ”Arvio perehdyttäjän työnopastuksen onnistumisesta”, keltainen väri kuvaa vastauksia aiheeseen ”Perehdyttämissuunnitelman hyöty perehdyttämisprosessissa” ja oranssi kuvaa vastauksia aiheeseen ”Työtehtävien riittävä opastus”. Taulukon palkissa oleva luku kuvaa vastausten lukumäärää.



Taulukko 1: Perehdyttämisen osa-alueiden arviointi

Taulukossa (Taulukko 1.) käsiteltiin perehdytyksen onnistumista, arvio perehdyttäjän työnopastuksen onnistumisesta, perehdyttämissuunnitelman hyötyä perehdyttämisprosessissa, sekä työtehtävien riittävää opastusta. Kyselylomakkeen vastaanottajilta kysyttiin, miten perehdytys on koettu, sillä haluttiin selvittää perehdytyksen kokonaisuuden onnistumista. Kuten taulukosta 1 voidaan nähdä, perehdytys on koettu enimmäkseen hyväksi henkilöstön näkökulmasta, mutta osa vastaajista arvioi sen olevan myös välttävää. Tutkimuksen tulosten mukaan voidaan päätellä, että perehdyttämisessä on kehitettävää.

Kyselylomakkeessa kyselyn vastaanottajilta haluttiin saada tietoa siitä, miten hyvin perehdyttäjä osasi opastaa työtehtäviin perehdytysprosessissa. Kysymys on valittu, jotta saatiin näkemys siitä, kuinka hyvin ollaan osattu opastaa uudet työntekijät vastaanottovirkailijan työtehtäviin. Taulukossa (Taulukko 1.) ollaan esitetty arvio perehdyttäjän työnopastuksen onnistumisesta. Tulosten perusteella nähdään, että perehdyttäjän apu työtehtävien opastamisessa on koettu enemmän kuin hyväksi henkilöstön näkökulmasta.

Kyselyn vastaanottajilta kysyttiin, miten hyvin koettiin perehdyttämissuunnitelman auttavan perehdyttämisprosessin aikana, sillä haluttiin saada tietoa perehdyttämissuunnitelman hyödystä perehdyttämisprosessin aikana. Taulukosta näkyy, että perehdyttämissuunnitelman hyöty on enimmäkseen koettu välttäväksi, tosin yksi vastaajista oli kokenut

perehdyttämissuunnitelman hyödyn kiitettäväksi. Vastausten perusteella voidaan päätellä, että vastaanoton perehdyttämissuunnitelma tarvitsee kehittämistä.

Tutkimuksessa vastaajilta kysyttiin, oliko työtehtäviin opastus riittävää. Kysymyksen avulla haluttiin selvittää työtehtävien opastuksen sujuvuutta määrällisesti. Taulukossa (Taulukko 1.) on arvioitu työtehtävien riittävää opastusta kyselylomakkeen tulosten pohjalta. Taulukosta ilmenee, että työtehtävien opastus on ollut keskimäärin hyvää, mutta työtehtävien opastuksessa olisi kuitenkin parantamisen varaa.

Vastaanottovirkailijoiden perehdyttäminen -kyselylomakkeessa kysyttiin, oliko vastaajilla käytössä henkilökohtainen perehdyttämissuunnitelma. Kysymykseen päädyttiin siksi, sillä haluttiin saada informaatiota siitä, kuinka monella henkilöllä oli käytössä perehdyttämissuunnitelma perehdyttämisprosessin aikana. Tulosten perusteella kolme vastaajista vastasi kyllä, ja kolme vastasi kieltävästi.

Sähköisessä kyselylomakkeessa kysyttiin, oliko henkilökohtaisessa perehdyttämissuunnitelmassa aikataulua perehdyttämiselle, johon neljä vastasi kieltävästi ja kaksi henkilöä jätti vastaamatta. Kysymys on valittu, sillä haluttiin saada tietoa, mikäli perehdyttämissuunnitelma sisälsi systemaattista kulkua työtehtävien oppimiselle. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että perehdyttämissuunnitelma ei sisältänyt aikataulua työtehtävien oppimiselle. Jatkokysymyksenä kysyttiin, miten hyvin aikataulu perehdyttämissuunnitelmassa koettiin auttavan, mikäli perehdyttämissuunnitelma sisälsi aikataulun. Kysymykseen yksi vastaaja vastasi välttävästi ja viisi jätti vastaamatta. Kysymyksen avulla haluttiin tiedustaa aikataulun merkitystä perehdyttämisprosessissa. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista jätti vastaamatta kysymykseen, sillä perehdyttämissuunnitelma ei sisältänyt aikataulua.

Sähköisessä kyselylomakkeessa vastaajilta kysyttiin, saivatko he perehdyttäjältä riittävästi tukea oppimiselle. Kysymys on valittu tutkimukseen siksi, jotta saatiin henkilöstön näkökulma perehdyttäjän tuesta ja läsnäolosta perehdytysprosessin aikana. Kysymykseen kaksi vastasi hyvin, kolme välttävästi ja yksi vastaus oli ”en osaa sanoa”. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että perehdyttäjän tukea oltaisiin tarvittu enemmän. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, että kehitetäänkö työpaikalla perehdyttämistä jatkuvasti. Tutkimuksen tulosten mukaan kolme vastaajista vastasi kysymykseen kiitettävästi, yksi vastasi hyvin ja kaksi välttävästi. Näiden tulosten perusteella voidaan arvioida, että henkilöstön näkökulmasta perehdyttämistä kehitetään työpaikalla.

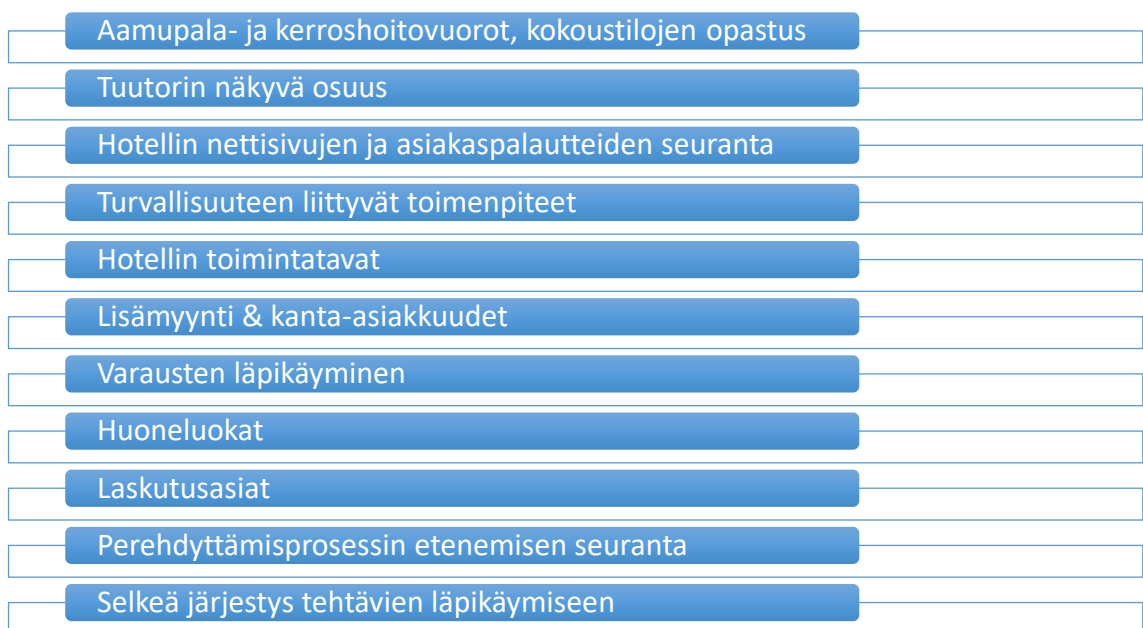
Tutkimuksessa selvitettiin, onko vastaaja saanut palautetta perehdytysprosessin aikana esimieheltä tai perehdyttäjältä. Vastaajista yksi oli kokenut saavansa palautetta erinomaisesti, kaksi kiitettävästi, kaksi hyvin ja yksi välttävästi. Kokonaisuudessaan tuloksista



voidaan arvioida, että henkilöstö on kokenut saavansa palautetta esimieheltä tai perehdyttäjältä kiitettävästi.

Vastaanottovirkailijoiden perehdyttäminen -kyselyn kysymykseen ”Kaipaavatko vastaanoton turvallisuusasiat, organisaation sisäiset toimenpiteet/käytänteet sekä järjestelmään tutustuminen kehittämistä perehdyttämisprosessissa?” vastattiin tärkeiksi asioiksi olevan turvallisuusasiat sekä käytännönasiat, jotka vaikuttavat päivittäiseen toimintaan. Lisäksi vastattiin, että perehdyttämiseen tulisi käyttää riittävästi aikaa, sillä hotelli on iso ja asiaa on paljon. Tuloksista selvisi myös, että perehdyttämisen alussa voitaisiin heti käydä läpi, miten toimia mahdollisissa poikkeustilanteissa kuten muun muassa tulipalo, evakuointi ja ryöstö tilanteissa.

Kysymykseen ”Minkä osa-alueen selkeämpää tai tarkempaa opastusta jäit kaipaamaan” kyselylomakkeen vastaajat mainitsivat turvallisuusasiat, eri vuorojen toiminnan selkeyttäminen, sekä huonevarauksiin liittyvät toimenpiteet. Tuloksista selvisi, että ketjun ja talon tavat tulivat tutuksi, mutta kaikki käytännönasiat eivät tulleet tarpeeksi selville perehdyttämisprosessin aikana, vaan pikimmiten ajan mittaan. Tulosten pohjalta jäätiin kaipaamaan hotellin yleisten käytäntöjen tarkempaa läpi käymistä, sekä hotellijärjestelmän selkeämpää ja tarkempaa opastusta. Teemahaastatteluissa ja vastaanottovirkailijoiden perehdyttäminen -kyselyssä kysyttiin toiveita perehdyttämissuunnitelman sisältöön. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 3.) on esitetty haastattelujen sekä sähköisen kyselylomakkeen tulosten pohjalta esille tulleita toivomuksia uuteen perehdyttämissuunnitelmaan.



Kuvio 3: Haastateltavien ja kyselyn vastaanottajien toivomuksia uuden perehdyttämissuunnitelman sisältöön.

Kuviossa (Kuvio 3.) esitellään haastateltavien ja sähköisen kyselyn vastaanottajien toivomuksia uuden perehdyttämissuunnitelman sisältöön haastattelujen tulosten pohjalta. Vastaanoton pidempiaikainen työntekijä toivoi uuteen perehdyttämissuunnitelman sisältöön aamupalavuoron käytänteet ja kerroshoitotehtävät, kokoustilojen opastus sekä kanta-asiakkuuksiin liittyvät asiat. Vastaanottopäällikön haastattelusta selvisi, että perehdyttämissuunnitelmaan tärkeiksi asioiksi nousi perehdyttämissuunnitelman kokonaisuuden ymmärtäminen, tuutorin osuuden tärkeys, sekä hotellin nettisivujen ja asiakaspalautteiden seuranta auttamaan työhön oppimista. Vastaanottopäällikkö mainitsi uuden työntekijän oppimisen seurannan myös tärkeäksi perehdyttämissuunnitelmaan lisättäväksi osatekijäksi.

Sähköisen kyselylomakkeen tulosten pohjalta perehdyttämissuunnitelmaan toivottiin muun muassa turvallisuusasioita, hotellin toimintatavat, lisämyynti mahdollisuudet ja kanta-asiakkuuksiin liittyvät asiat. Tuloksista selvisi toivomuksia suunnitelman selkeyteen sekä asioiden läpikäymistä yhdessä. Lisäksi perehdyttämissuunnitelmaan toivottiin selkeyttä eri vuorojen toimintatapoihin, erilaisten varausten läpikäymistä, huoneluokat sekä laskutusasiat. Tuloksista ilmeni myös, että perehdyttämissuunnitelmaan toivottiin parempaa seurantaan perehdytysprosessin etenemisestä. Lisäksi toivottiin, että kaikkia asioita ei kerrottaisi kerralla, vaan olisi selkeä järjestys asioiden läpikäymiseen.

## 6 Uusi perehdyttämissuunnitelma

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää hotellin vastaanoton perehdyttämisen nykyinen tilanne sekä luoda uusi perehdyttämissuunnitelma Break Sokos Hotel Flamingon vastaanottovirkailijoille. Tarkoituksena oli luoda uusi perehdyttämissuunnitelma, jota hotellin vastaanottovirkailijat voivat käyttää perehdyttämisprosessin aikana ja mikä tukisi uusia työntekijöitä hotellin vastaanoton työtehtävien oppimisessa.

Uusi perehdyttämissuunnitelma luotiin keväällä 2020 Break Sokos Hotel Flamingon vastaanottoon. Perehdyttämissuunnitelman suunnittelussa auttoi teoriapohja perehdyttämisen ominaisuuksista, mikä käsitteli muun muassa perehdyttämissuunnitelmaa ja perehdyttämisen vaiheita. Perehdyttämissuunnitelman luomisessa auttoi hotellin vastaanoton pidempiaikaisen työntekijän ja vastaanottopäällikön haastattelut, sekä Sokos Hotel ketjun vastaanottovirkailijoille luotu sähköinen kyselylomake. Uuteen perehdyttämissuunnitelmaan sisällytettiin haastateltavien sekä kyselylomakkeen vastaajien tuloksista esille tulleet toivomukset.

Uusi perehdyttämissuunnitelma koostuu hotellin vastaanottotyöskentelyn tärkeistä toimintatavoista Break Sokos Hotel Flamingon vastaanoton näkökulmasta. Uuteen perehdyttämissuunnitelmaan luotiin viikoittainen järjestys työtehtävien oppimiselle, jotta työtehtävien läpikäyminen kulkisi systemaattisesti. Vastaanottopäällikön haastattelun kautta esille tulleen toivomuksen myötä, uuteen perehdyttämissuunnitelmaan luotiin selkeä kohta, jossa tuutorin osuus korostuu.

Uuden perehdyttämissuunnitelman sisältö on jaettu kuuteen eri vaiheeseen. Ennen harjoittelun aloitusta/alussa vaiheeseen sisällytettiin Break Sokos Hotel Flamingon käytänteitä ja toimintatapoja, jotka käydään läpi vastaanottopäällikön kanssa ennen ensimmäistä varsinaista työpäivää. Näihin käytänteisiin ja toimintatapoihin kuuluvat muun muassa liikeidea ja organisaatio, yksikön ja henkilöstön esittely, hotellin tuotteiden ja palvelujen läpikäyminen sekä omaan osastoon tutustuminen. Tämän jälkeen perehdyttämissuunnitelmassa käydään läpi ensimmäinen työvuoro, johon sisältyy aamupalavuoron käytänteet, kerroshoitotehtävät, hotellin järjestelmän tunnusten luominen sekä turvallisuusohjeet. Turvallisuusohjeet sisällytettiin perehdyttämissuunnitelman alkuun vastaanottopäällikön pyynnöstä.

Seuraavaksi perehdyttämissuunnitelma etenee ensimmäiseen viikkoon, jossa tuutorin opastuksella käydään läpi muun muassa vastaanoton laitteet ja järjestelmät, puhelimet, sähköpostin tarkistaminen, pysäköinti käytänteet, asiakkaiden sisään- ja uloskirjautuminen, varauksiin liittyvät asiat, huoneluokat sekä laskutustavat. Lisäksi ensimmäisen viikon aikana perehdyttämissuunnitelmassa käydään läpi hotellin lähialueen palvelut sekä liikkuminen, jotta hotelli alueena tulee tutuksi. Perehdyttämissuunnitelman toisen viikon aikana uusi tulokas käy

läpi tuutorin kanssa aamuvuoron- ja iltavuoron tehtävät, huoneluokkien hyödyt ja lisämyyntiin liittyvät seikat. Kolmas viikko sisältää myös yksikön kohtaisia toimintaan liittyviä työtehtäviä. Teemahaastatteluista ja kyselylomakkeen vastauksista tuli esille asioiden kertaus ja läpi käyminen yhdessä. Uuteen perehdyttämissuunnitelmaan lisättiin ”Kertaa edellisten viikkojen asioita tuutorin kanssa” jokaisen perehdytysviikon kohdalle. Kun asioita kerrataan yhdessä ja niistä puhutaan ääneen, ne jäävät paremmin muistiin. Perehdyttämissuunnitelmassa neljäs viikko on viimeinen perehdytysviikko uusille työntekijöille, jonka aikana uusi työntekijä voi kysyä tarvittavat kysymykset. Neljäntenä viikkona kerrataan edellisten viikkojen asiat yhdessä tuutorin kanssa ja käydään palautekeskustelu esimiehen ja perehdyttäjän kanssa.

Opinnäytetyön tuotoksen kokonaisuutta ja käytettävyyttä arvioi Break Sokos Hotel Flamingon vastaanottopäällikkö. Vastaanottopäällikön palautteen pohjalta uusi perehdyttämissuunnitelma otetaan testiin hotellin vastaanottoon ja testauksen myötä nähdään sen toimivuus ja sitä voidaan muokata tarvittaessa. Uuden perehdyttämissuunnitelman avulla voidaan varmistaa viikoittaisen perehdyttämisprosessin systemaattinen toteutus perehdyttäjän opastuksella.

## Lähteet

### Painetut

Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Restamark: Helsinki.

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Restamark: Helsinki.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino: Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Tammi: Helsinki.

Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Edita: Helsinki.

Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Edita: Helsinki.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia: Helsinki.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uud.p. Työturvallisuuskeskus: Helsinki.

Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Edita: Helsinki.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. Hotellivaraukset: Majoitusala tutuksi. Restamark: Helsinki.

Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Taurus Media: Tampere.

Tahilramani, R. 2016. The Influence of Organizational Culture on Training Effectiveness. ASM's International E-Journal of Ongoing Research in Management and IT. India: Manipal University Bangalore Campus, 6.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi: Helsinki.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakamari: Helsinki.

### Sähköiset

Bisnode. Mikä tekee hyvän asiakaspalvelijan? 2015. Viitattu 2.3.2020.  
<https://finland.bisnode.fi/syvenna-osaamistasi/ajatuksiamme/mika-tekee-hyvan-asiakaspalvelijan/>

Break Sokos Hotel Flamingon historia. 2019. Viitattu 7.2.2020.  
<https://www.sokshotels.fi/fi/vantaa/sokos-hotel-flamingo/historia>

Markkinointirouta. 2020. Viitattu 28.2.2020.  
<https://www.markkinointirouta.fi/ajassa/artikkelit/asiakaskokemus-muodostuu-pienista-asioista>

Recommended. Sisäinen viestintä sitouttaa, motivoi ja tuo tuloksia. 2016. Viitattu 8.3.2020.  
<https://www.reco.fi/sisainen-viestinta-sitouttaa-motivoi-ja-tuo-tuloksia/>

Työturvallisuuskeskus. 2019. Viitattu 13.2.2020.  
[https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyosuojelu\\_tyopaikalla/vastuut\\_ja\\_veloitteet/tyohon\\_perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_veloitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus)

Työturvallisuuskeskus. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Viitattu 27.3.2020.  
<https://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/materiaalipankki/Documents/Ty%C3%B6suhde/Ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n%20kehitt%C3%A4minen/Ty%C3%B6h%C3%B6n%20perehdytt%C3%A4minen%2009%20TTK.pdf>

Työturvallisuuslaki. 2002. Viitattu 13.2.2020.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2>

Työturvallisuuslaki. 2002. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Viitattu 17.2.2020.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334#L2P7>

Vastuullisuus Sokos Hotelleissa. 2017. Viitattu 7.2.2020.  
<https://www.sokshotels.fi/fi/tietoa-meista/vastuullisuus-sokos-hotelleissa>

Visit Finland. 2018. Viitattu 15.04.2020.  
[https://www.businessfinland.fi/49c04c/globalassets/finnish-customers/02-build-your-network/visit-finland/julkaisut/vf\\_varausjarjestelmat.pdf](https://www.businessfinland.fi/49c04c/globalassets/finnish-customers/02-build-your-network/visit-finland/julkaisut/vf_varausjarjestelmat.pdf)

## Kuviot

Kuvio 1: Työnopastuksen eteneminen (Eräsalo 2011, 68). .....	14
Kuvio 2: Vastaanoton perehdyttämisen nykyisen tilanteen eteneminen. ....	27
Kuvio 3: Haastateltavien ja kyselyn vastaanottajien toivomuksia uuden perehdyttämissuunnitelman sisältöön. ....	34

## Taulukot

Taulukko 1: Perehdyttämisen osa-alueiden arviointi.....	31
---	----



## Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset pidempiaikaiselle työntekijälle.....	42
Liite 2: Haastattelukysymykset vastaanottopäällikölle .....	43
Liite 3: Vastaanottovirkailijoiden perehdyttäminen -kyselylomake.....	44

Liite 1: Haastattelukysymykset pidempiaikaiselle työntekijälle

Haastattelulomake - Break Sokos Hotel Flamingon vastaanoton pidempiaikainen työntekijä

1. Kuvaile miten sinut on perehdytetty yrityksen työtehtäviin ja yrityksen tavoille.
2. Mitä tietoa olisit toivonut perehdytyksessä kerrattavan enemmän?
3. Mitä toivoisit perehdyttämissuunnitelman sisältävän?
4. Mitkä ovat sinun mielestäsi vastaanoton perehdyttämisen osa-alueita, jotka kaipaisivat kehittämistä?
5. Minkä vastaanottovirkailijan työn osa-alueiden selkeämpää tai tarkempaa opastusta jäit kaipaamaan?

Liite 2: Haastattelukysymykset vastaanottopäällikölle

Haastattelulomake - Break Sokos Hotel Flamingo Vastaanottopäällikkö

1. Kuvaile millainen perehdytysprosessi on tällä hetkellä.
2. Mitkä ovat sinun mielestäsi perehdyttämisen tärkeimmät elementit?
3. Mitä toivoisit perehdyttämissuunnitelman sisältävän? Luettele mielestäsi 5 tärkeintä asiaa, jotka olisi hyvä ottaa huomioon perehdyttämissuunnitelmassa.
4. Millaisia mahdollisia ongelmia kohtaatte perehdyttämisessä?
5. Mitkä ovat sinun mielestäsi vastaanoton perehdyttämisen osa-alueita, jotka kaipaisivat kehittämistä?

Liite 3: Vastaanottovirkailijoiden perehdyttäminen -kyselylomake

Arvoisa vastaanottaja,

Olen kolmannen vuoden restonomi-opiskelija ja teen opinnäytetyötä, joka koskee perehdyttämisen kehittämistä Break Sokos Hotel Flamingon vastaanotossa.

Tämän sähköisen kyselyn tarkoituksena on kerätä tietoa ja kokemuksia perehdyttämisestä.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä. Vastausaika vie noin 5-10 minuuttia.

Yhteistyöterveisin,

Sofia Rasela

Restonomi opiskelija

Laurea ammattikorkeakoulu

1. Kuinka kauan olet työskennellyt vastaanottovirkailijana Sokos Hotel ketjussa?

0-2kk     2-4kk     4-6kk

2. Ikä

Alle 25 vuotta     25 vuotta tai yli

3. Oliko työtehtäviin opastus riittävä?

Erinomainen 5     Kiitettävä 4     Hyvä 3     Välttävä 2     Huono 1     En osaa sanoa 0

4. Oliko sinulla käytössä henkilökohtainen perehdyttämissuunnitelma?

Kyllä     Ei

5. Jos vastasit edellä olevaan kysymykseen kyllä, miten hyvin koit sen auttavan sinua perehdyttämisprosessin aikana?

Erinomainen 5     Kiitettävä 4     Hyvä 3     Välttävä 2     Huono 1     En osaa sanoa 0

6. Oliko henkilökohtaisessa perehdyttämissuunnitelmassa aikataulua perehdyttämiselle?

Kyllä     Ei

7. Jos vastasit edellä olevaan kysymykseen kyllä, miten hyvin koit sen auttavan sinua?

Erinomainen 5     Kiitettävä 4     Hyvä 3     Välttävä 2     Huono 1     En osaa sanoa 0

8. Miten hyvin perehdyttäjä osasi opastaa sinua?

Erinomainen 5     Kiitettävä 4     Hyvä 3     Välttävä 2     Huono 1     En osaa sanoa 0

9. Saitko perehdyttäjältä riittävästi tukea?

Erinomainen 5     Kiitettävä 4     Hyvä 3     Välttävä 2     Huono 1     En osaa sanoa 0

10. Kehitetäänkö työpaikallasi perehdyttämistä jatkuvasti?

Erinomainen 5     Kiitettävä 4     Hyvä 3     Välttävä 2     Huono 1     En osaa sanoa 0

11. Oletko saanut palautetta oppimisestasi perehdytysprosessin aikana esimieheltä tai perehdyttäjiltä?

Erinomainen 5  Kiitettävä 4  Hyvä 3  Välttävä 2  Huono 1  En osaa sanoa 0

12. Miten koit perehdytyksen?

Erinomainen 5  Kiitettävä 4  Hyvä 3  Välttävä 2  Huono 1  En osaa sanoa 0

13. Kaipaavatko vastaanoton turvallisuusasiat, organisaation sisäiset toimenpiteet/käytänteet sekä järjestelmään tutustuminen kehittämistä perehdyttämiprozessissa?

14. Minkä osa-alueen selkeämpää tai tarkempaa opastusta jäit kaipaamaan?

15. Mitä toivoisit vastaanoton perehdyttämisuunnitelman sisältävän?