



# Grand Hotel Tammerin vastaanottotyöskentely

Milla Wirkkala

OPINNÄYTETYÖ  
Toukokuu 2020

Palveluliiketoiminnan tutkinto  
Restonomi

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palveluliiketoiminta  
Restonomi

WIRKKALA, MILLA:

Grand Hotel Tammerin vastaanottotyöskentely  
Opinnäytetyö 34 sivua, joista liitteitä 1 sivu  
Toukokuu 2020

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia vastaanottotyöskentelyä Grand Hotel Tammerissa. Toimeksiantaja toivoi hotellin vastaanoton toimintaan liittyvää ai-  
hetta. Työ käsittelee sitä, miten vastaanoton toiminta on muuttunut 90 vuoden  
aikana ja mitkä ovat tulevaisuuden haasteet. Työn tavoitteena oli perehtyä hotel-  
lialaan, Tammerin historiaan ja vastaanotossa työskentelevien ammattitaitoisuu-  
teen. Työ käsittelee vastaanoton toimintaa ennen, nyt ja tulevaisuudessa.

Tutkimusmenetelmänä toimi kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka avulla  
pyrittiin ymmärtämään palvelun laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonais-  
valtaisesti. Tutkimuskysymyksiksi muodostui teoriataustassa käsitellyjä aiheita.  
Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua eli teema-  
haastattelua. Haastattelut pidettiin Radisson Blu Grand Hotel Tammerissa. Vas-  
taukset analysoitiin tiivistämällä ja vertaamalla vastauksia toisiinsa.

Teoriatausta muodostui vastaanottotyöskentelyyn liittyvistä eri aiheista. Historia,  
ammattitaitoisuus ja kouluttautuminen ovat vaikuttaneet merkittävästi vastaanot-  
totyöskentelyyn. Työn perusidea on pysynyt samana alusta alkaen; vastaanotto-  
työntekijät vastaanottavat majoitukseen saapuvan asiakkaan tai asiakkaat. Ho-  
telliketjut ovat muuttaneet majoittamistoimintaa merkittävästi. Hotellinomistajista  
on tullut sijoittajia, sen sijaan että he toimisivat vain palveluammattin harjoittajina.

Tutkimukseen osallistui kaksi henkilöä. Toinen henkilöistä oli työskennellyt hotel-  
lissa 70-luvulla ja toinen työskentelee paikassa edelleen vuonna 2020. Tutkimuk-  
sessa hyödynnettiin myös yhtä kirjallista haastattelua vahtimestarista. Tulokset  
osoittavat, millaisia asioita vastaanottotyöskentelyssä vaaditaan. Johtopäätök-  
senä voidaan pitää tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta, mitä tarvitaan joka-  
päiväisessä työssä vastaanotossa.

---

Asiasanat: hotellin vastaanotto, vastaanottotyöskentely, ammattitaito

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree of Programme in Hospitality Management

WIRKKALA, MILLA:  
Work of the Reception in Grand Hotel Tammer

Bachelor's thesis 34 pages, appendices 1 page  
May 2020

---

The purpose of this thesis was to study reception work at Grand Hotel Tammer. The client wanted a topic related to the operation of the hotel reception. The work deals with how the operation of the reception has changed over the past 90 years and what the challenges are for the future. The aim of the work was to get acquainted with the hotel industry and the history of Tammer and the professionalism of reception workers. The work examines the activities of the reception before, now and in the future.

The research method was qualitative research, which aimed to understand the quality, features and meanings of the service holistically. The research questions were the topics covered in the theoretical background. The data collection method used was a semi-structured interview that is a thematic interview. The interviews were held at the Radisson Blu Grand Hotel Tammer. The responses were analyzed by summarizing and comparing the responses.

The theoretical background consisted of various topics related to reception work. History, professionalism and education have had a significant impact on reception work. The basic idea of the work has remained the same from the beginning; reception staff receive the client or clients arriving at the accommodation. Hotel chains have significantly changed their accommodation operations. Hotel owners have become investors, rather than just acting as service providers.

Two employees participated in the study. One of the individuals had worked at the hotel in the 1970s and the other will continue to work at the site in 2020. The study also utilized one written interview with a janitor. The results show what kind of things are required in the reception work. The necessary professional skills and experience that are needed in the daily work of the reception can be considered as a management decision.

---

Key words: reception of a hotel, working at reception, professionalism

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	HOTELLIALAN ALKU JA GRAND HOTELLIEN SYNTYMINEN .....	6
	2.1 Hotelleista Grand Hotelleiksi .....	6
	2.2 Suomen hotellihistoriaa .....	8
	2.3 Hotelli Tammerin alkuajat.....	10
	2.4 Hotelli Tammerin kehittyminen .....	11
	2.5 Hotelli Tammerin ketjuuntuminen .....	14
3	VASTAANOTTOTYÖNTEKIJÖIDEN AMMATTITAITO.....	16
	3.1 Ammattitaito käsitteenä .....	16
	3.2 Hotellialalle kouluttautuminen .....	17
	3.3 Vastaanotto ja henkilöstö .....	18
	3.4 Tulevaisuuden näkymiä .....	21
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	23
5	TULOKSET .....	25
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	28
	LÄHTEET .....	30
	LIITTEET .....	34
	Liite 1. Kysymykset .....	34

## 1 JOHDANTO

Grand Hotel Tammer on vuonna 1929 valmistunut hotelli Tampereen keskustassa. Tammer on Suomen kolmanneksi vanhin hotelli, joka toimii edelleen. Vuonna 2020 hotellia operoi Radisson Blu- hotelliketju. (Radissonhotels n.d). Tampereen kaupungin pääkadulta eli Hämeenkadulta on lyhyt kävelymatka Tammeriin. Rakennuksen tunnistaa kaukaa kyltistään ”Grand Hotel Tammer”. (Sepälä 2004, 146, 132.) Työn teoria pohjautuu historiaan, hotellialaan ja ammattitaitoisuuteen.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Radisson Blu Grand Hotel Tammer. Toimeksiantajan toive oli peilata Grand Hotel Tammerin vastaanoton nykyistä työskentelyä menneeseen; 90-vuotisjuhlavuoden kunniaksi. Työssä tarkastellaan vastaanoton historiaa, hotellin toimintaa ja vastaanoton työtehtäviä. Historialla peilataan nykyiseen ja tulevaan vastaanottotoimintaan. Toisessa luvussa historian tavoitteena on auttaa lukijaa ymmärtämään vastaanottotyöskentelyyn vaikuttavia taustatekijöitä. Kolmannessa luvussa käsitellään vastaanottotyöntekijöiden ammattitaitoa eri näkökulmista, kuten käsitteenä ja koulutuksen kannalta.

Työssä kerrotaan hotellialan ja Tammerin historiasta, esimerkiksi hotellin eri vaiheista. Pääasiallisesti työssä pohditaan miten historia ja osaaminen ovat vaikuttaneet vastaanoton toimintaan sekä vastaanoton henkilöstön ammattitaitoisuutta. Lopuksi, mitkä ovat yleisesti ajatellen tulevaisuuden näkymät vastaanotossa.

Vastaanottotyöskentelyn kehittymistä tutkitaan laadullisella menetelmällä. Tiedon keräämiseksi järjestettiin kaksi haastattelua. Lisäksi työssä käytetään yhtä vanhaa haastattelua vahtimestarista. Laadullinen menetelmä sopii työhön, koska työssä halutaan tuoda esille Tammerin henkilöstön omia ajatuksia aiheesta ja ajan vaikutusta Grand Hotel Tammerin vastaanoton työskentelyyn.

## 2 HOTELLIALAN ALKU JA GRAND HOTELLIEN SYNTYMINEN

Hotellilla tarkoitetaan korkealaatuista majoitusliikettä. Sen yhteydessä voi olla myös ravintola sekä muita palveluita, kuten kokoustilat ja sauna. Hotellin taso, koko, sijainti tai kohderyhmä määrittelevät minkä tyyppinen hotelli on kyseessä. Hotelli ei määriy vain yhden tyyppin mukaan, vaan se voi kuulua moneen ryhmään. Hotellien tasoa määritellään kansainvälisesti tähtiluokituksella. Luokitusasteikko on yhdestä viiteen tähteen. Mitä enemmän hotellilla on tähtiä, sitä parempi on varusteiden- ja palveluidentaso. Suomessa hotelli voi itse määrittellä tähtiensä määrän. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2003, 11.)

### 2.1 Hotelleista Grand Hotelleiksi

Nykyisenlaisen hotellielinkeinon kerrotaan alkaneen Ranskassa 1400-luvun alussa. Kaikki majoittajat rekisteröitiin majoituslaitoksissa, tämä oli määräys. Seurauksena myös muissa maissa alettiin laatia säännöksiä. Majoitusten ja ravintoloiden pitämisestä tuli luvanvaraista Ranskassa vuonna 1577. Myös kylttien ja hinnastojen pakollisuus tuli vakiintuneeksi majapaikkojen ulkopuolella. (Heinemann 2017, 22.)

Hotelli-sana sai alkunsa 1600-luvulla Ranskassa (Rautiainen & Siiskonen 2015, 12). Hotelli nimityksenä otettiin käyttöön Ranskassa vasta 1700-luvulla. Kyseisellä hotellilla viitattiin nimenomaan kaupungeissa sijaitseviin majataloihin. Tätä aiemmin hotelli oli tarkoittanut pelkästään tavallista upeampaa majataloa, yleensä julkista rakennusta. Suomessa hotelli-sana otettiin käyttöön vuonna 1830, tarkoittamaan kaupunkimajataloa. 1800-luvun alussa majapaikkojen taso parani ja niistä tuli tilavampia. Rautatieverkko vaikutti paljon maaseudun majataloihin siten, että kysyntä romahti huomattavasti, jonka seurauksena rautatiehotellit yleistyivät. (Heinemann 2017, 22—23.)

Grand Hotel käsitteenä otettiin yleisesti käyttöön 1800-luvun puolessa välissä. Ensimmäisen kerran sitä käytettiin Lontoossa jo vuonna 1774. Grand Hotelleja avattiin yleisen elintason kasvaessa; teollistumisen ja rautateiden myötä. Aiemmin kuluttaminen ja matkustaminen olivat olleet vain yläluokan etuoikeus. Asiakskunta laajeni, jonka myötä hotellivieraiksi saapui liikemiehiä, vapaiden ammattien harjoittajia (kuten pankkiireja, toimittajia) sekä muita yrittäjiä. Toisin kuin majataloissa, hotellivieraiden ei tarvinnut nousta aikaisin lähteäkseen tai syödä ateriaansa kiireellä. Kysyntä oleskelutiloista ilmeni. Asiakkaat halusivat seurustella muiden vieraiden kanssa. Ruokasaleissa haluttiin myös viihtyä pidempään. (Heinemann 2017, 31—34.)

1860-luvusta eteenpäin kaikkialla maailmassa alettiin avata Grand Hotelleja, jolloin kyse ei ollut pelkästään Euroopasta ja Amerikasta. Vuosisadan lopussa melkein jokaisessa Euroopan suurkaupungissa oli vähintään yksi loistohotelli. Usein hotelli nimettiin yksinkertaisesti Grand Hotelliksi, jos sellaista ei ollut kaupungissa. On ollut ominaista, että Grand hotellit ovat suuria, mutta terminä Grand ei tarkoita suurta vaan nimenomaan loistokasta. Suoraan käännettynä sana grandeur tarkoittaa suuruutta eli kokoa. Esimerkiksi Amerikassa oli paljon tilaa rakentaa, toisin kuin Euroopassa. Euroopassa kaupunkien keskustojen tontit olivat rakennettu lähelle toisiaan, jonka seurauksena hotellin koon sijasta panostettiin loistokkuuteen. Siispä Grand Hotel on eurooppalainen käsite, joka levisi koko maailmaan. Amerikassa Grand Hotellilla viitataan nimenomaan eurooppalaistyyliin loistohotelleihin, joissa palvelun korkea taso oli tärkeää. (Heinemann, 2017 33—34.)

Ajanjakso 1860-1960 oli kulta-aikaa Grand hotelleille. Näissä loistohotelleissa oli yleensä monta huonetta ja niiden ajateltiin aikanaan olevan kehityksen kärjessä, käyttäen siihen aikaan uusinta teknologiaa. Hotelleissa oli ensimmäisenä käytössä kylpyhuoneet, sähköt, hissit sekä puhelimet. Kaikki varustukset eivät sisällyneet jokaiseen huoneeseen automaattisesti, vaan esimerkiksi kylpyhuoneita saattoi olla vain yksi kerrosta kohden. Puhelin saattoi löytyä pelkästään ala-aulan puhelinkopista. Aluksi loistohotelleja oli vain suurkaupungeissa. (Heinemann 2017, 23—24.)

Konsepti, jossa iso määrä ihmisiä majoittuu majatalossa, täytyi uudistua. Tämä onnistuisi uuden tyyppisen majoitusrakennuksen avulla. Pitkät käytävät ja rivit huoneita oli rakennettu päällekkäin. Ennen kuin hissit ja nostolaitteet yleistyivät, hotelliin rakennettiin yleensä kuusi tai seitsemän kerrosta. Hotellirakennuksen tilat olivat jaettu siten, että yleiset tilat olivat käytettävissä sisääntulotasolla. Keittiö sijaitsi alhaalla ja sosiaalitilat olivat ensimmäisessä tai sitä ylemmässä kerroksessa. Käyttämättömät alueet sijoitettiin kellariin, jos se oli soveliasta. Tämänkaltaiset järjestelyt perustuivat hyväksytyihin rakentamiskaavoihin siirtymäkauden ajaksi, jolla tarkoitetaan paremman matkustamisen kysynnän huomioimista sekä mukavuuden että ylellisyyden tarjoamista. Nämä kriteerit ovat osoittautuneet ajan myötä olennaisiksi Grand Hotelleille. (Denby 1998, 33.)

## 2.2 Suomen hotellihistoriaa

Suomen ravintola- ja majoitusalan kerrotaan alkaneen Turussa 1757, kun John Seipel aloitti hotelli-ravintolabisneksen Casagrandentalossa. Ensin Seipel perusti vain majoitusliikkeen, jota seurasi ruokapuoli maistraatin vaatimuksesta, kertoo arkkitehti Benito Casagrande. (Heinemann 2016 55-56.) Toisaalta ensimmäinen hotelli saattoi olla Rouva Bergin hotelli, koska majoitus kehittyi ajan myötä nykyisenlaiseksi hotelliksi. Se kumpi oli ensin, Seipelin hotelli vai Rouva Bergin hotelli, jäänee määrittelykysymykseksi. (Manu 2017.) Nimitys ”hotelli” otettiin käyttöön Suomessa vasta 1830-luvulla. Aluksi niin kutsutussa hotellissa ei välttämättä ollut edes matkustajahuoneita. (Sillanpää 2002, 31.)

Tampereen kaupunginarkiston papereiden mukaan henkilökunta ja asiakkaat olivat ruotsinkielisiä vielä 1920-luvulla. Muutos tapahtui talouslaman ja suurtyöttömyyden myötä, jonka seurauksena ravintolatyöntekijät suomalaistuivat. Ilmiöön vaikutti myös ulkomaalaisasetus. Ulkomaalaiset eivät enää saaneet työlupia yhtä helposti vuodesta 1930 eteenpäin (Sillanpää 2002, 59.)



Suomalaisten tulotaso on noussut 1930-luvusta lähtien (Rautiainen & Siiskonen 2015, 15). Pam 705 eli Hotelli- ja ravintola-alan Tampereen osasto ry on aloittanut toimintansa 1936. Yhdistyksen tarkoituksena oli ja on edelleen työehtosopimuksen ehtojen parantaminen ja jäsenhankinta. Toiminta oli aluksi vähäistä varojen puutteen vuoksi, minkä takia kohteet olivat vain suuria ravintoloita. (PAM 2020.)

1960-luvulla kilpailu kiristyi ja tuottoisuus laski, kun kysyntä ja tarjonta tasapainottuivat. Yritykset pohtivat, miten toiminnan jatkuvuus pystyttäisiin takaamaan. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 23.) 1960-luku oli merkittävä ajanjakso, koska se antoi esikatselun 2010-luvun majoitusliiketoiminnan ymmärtämiselle. Silloin majoitusosalalla oli työvoimapula, koulutus oli vähäistä ja työaika lyheni. Nämä tekijät aiheuttivat muun muassa itsepalvelun lisääntymisen. Lisäksi 1966 hyväksyttiin matkatoimistoprovisiot maksettavaksi huonevarauksista. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 17.)

1970-luvulla uusia hotelleja rakennettiin, mutta taloudellinen taantuma vuosikymmenen puolivälissä hidasti kasvua, jonka jälkeen investoinnit tyrehtyivät. Hotellien ketjuuntumisesta syntyi trendi, joka elvytti yritysten liiketoimintaa. Ketjuhotelleja käytettiin tilastojen mukaan enemmän kuin itsenäisiä hotelleja. Henkilökuntapula oli paha 70-luvulla, mutta myös kohonneet palkkakustannukset toivat ongelmansa. Apuna näihin ongelmiin testattiin itsepalvelua. Konkreettisesti se näkyi hotellissa siten, että aamiaista ei tuotu enää suoraan pöytiin. Itsepalvelun myötä myös piccolopalvelut lopetettiin. Kaiken lisäksi koko majoitusalan mullistava elektroninen huonevarausjärjestelmä ilmestyi. Tietokonejärjestelmät ja palvelut alkoivat herättää kiinnostusta yrityksissä. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 18.)

1980-luvulla hyvän taloudellisten edellytysten ja keventyvän alkoholisäädännön myötä hotellien yhteyteen voitiin avata yökerhoja. Alan palkat nousivat entisestään, joten hotelleissa jouduttiin entistä enemmän karsimaan henkilöstökuluja. Työnkuva laajeni ja eräistä ammattinimikkeistä jouduttiin luopumaan kokonaan. Työpaikoilla alettiin keskittymään enemmän työntehokkuuteen. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 19.)

Hotellialan kehitys katkesi, kun syvä lama alkoi heti 1990-luvun alussa. Se aiheutti asiakasmäärien romahtamisen ja työttömyys kasvoi. Tämä lisäsi yksittäisen työntekijän työtehtäviä entisestään, joten toimenkuva alkoi olla laaja. Kaksikymmentä vuotta myöhemmin talous on elpynyt sekä kotimaassa että kansainvälisesti. Majoituskysyntä on lisääntynyt kotimaassa. Kansainväliset hotelliketjut ovat houkuttelleet palveluillaan ja laadullaan myös kotimaassa. Asiakas odottaa tietynlaista palvelutasoa, koska samoissa ketjuissa on samankaltaiset laatustandardit. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 20—23.)

Vuonna 2019 pelättiin, että Suomessa oli jo ylitarjontaa hotelleista. Silti hankkeita oli tekeillä monia. Uusia toimijoita, brändejä ja palvelukonsepteja syntyi hotelli maailmaan. Hotellialan suurimpia toimijoita olivat Scandic ja S-ryhmä. Molemmat ketjut pyrkivät pysymään pinnalla ekoloogisuudella, kestäväällä kehityksellä ja energiatehokkuudella. (Matson-Mäkelä 2019.)

### **2.3 Hotelli Tammerin alkuajat**

1800-luvun aikana Tampereesta oli kehittynyt Suomen suurin teollisuuskeskittymä. Neljätoista tamperelaista insinööriä kokoontuivat Kaupunginhotellilla vuonna 1893. Siellä he perustivat Tampereen Teknillisen Seuran (TTS), jonka ansiosta monia merkittäviä aloitteita tehtiin Tampereella. Muun muassa Tampereen vesijohtolaitoksen rakentaminen, sähköraitiotielaitoksen perustaminen, paloaseman paikka Tammerin takana ja uuden Hämeensillan rakentaminen 1800-1900-luvuilla. Tämän seuran ansiosta myös Grand Hotel Tammer rakennettiin. (Tampereen Teknillinen Seura n.d.)

Hotelli Tammerin rakennusohjelma laadittiin vuonna 1927. Hotellirakennuksesta tuli kuusikerroksinen, joista korkeimmassa kerroksessa oli kahdeksan huonetta palveluskunnalle asunnoiksi. Talohankeen rakentaminen venyi yhteensä kahdeksan kertaan, mutta lopulta hotellista tuli ensiluokkainen ja ainutlaatuinen Tampereella. (Seppälä 2004, 17—26.)

Hotellin avautuessa henkilökunta koostui monikansallisista ihmisistä. Pitkäaikaisena emäntänä toiminut nainen muistelee, kuinka henkilökunta oli erittäin kansainvälistä. Esimerkiksi keittiömestari oli venäläinen ja leipuri oli ranskalainen. Hotellinjohtaja saapui Ranskasta, mutta oli alun perin venäläissyntyinen. Muu henkilöstö salin puolelta ja huoneiden ylläpidosta olivat Helsingin, Turun ja länsirannikon ruotsinkielisiä. Hotellinjohtaja ei rekrytoinut henkilökuntaa Tampereelta. Hänen mielestään ihmisiltä puuttui tarvittava ammattitaito ja soveltuvuus. Hän piti huolen siitä, että kansainväliset vaatimukset täyttyisivät Tammerissa. (Seppälä 2004, 76—78.)

1930-luvun aikana tapahtui paljon. Alkoholien kieltolaki kumoutui, mutta pulakausi jatkui. Grand Hotel Tammer valmistui taloudellisesti huonoon aikaan. Ennen kieltolain kumoutumista alkoholia kaupattiin pienissä määrin luotettaville vakioasiakkaille. Kun kieltolaki kumoutui 1932, myynti elpyi hieman, mutta Tammer oli jo ajautunut konkurssiin edellisenä vuonna. Aluksi hotellinomistajat vaihtuivat tiheään, mutta palvelun taso pysyi korkeana. Palvelun kannalta vieraanvaraisuus näkyi esimerkiksi siinä, että piccolot pitivät huolen asiakkaiden matkatavaroista. He varmistivat matkatavaroiden viennistä huoneisiinsa, kun asiakkaat jättivät kenkensä huoneen ulkopuolelle, ne olivat aamulla kiillotetut. Hyvinvoinnin vuodet näkyivät hotellin tuotoissa positiivisesti. Rahan tulo lakkasi, kun sota alkoi vuonna 1939. (Seppälä 2004, 30, 40—48.)

## **2.4 Hotelli Tammerin kehittyminen**

Tammeria on aikojen saatossa muokattu, saneerattu ja uudistettu toimialaratkaisulla. Radisson Blu on päätyneet kunnioittamaan alkuperäistä tyyliä 90 vuoden jälkeen. (Pekkonen 2016.) Uusia muotilinjoja on ollut, mutta historiallisuus on tehnyt paluun kerta toisensa perään. Nykypäivän arvona toimivat perinteet. Huoneissa ja ravintolan puolella on historiasta muistuttavia esineitä ja symboleita, joita asiakkaat arvostavat. (Seppälä 2004, 131—146.)

Radisson Blu Grand Hotel täytti 90-vuotta, jonka ansiosta muistoja kerättiin hotellista. Tammerissa järjestettiin myös muisteluiltoja. Tarinoista koottiin pieni kirja nimeltä ”Grand Hotel Tammer 90 vuotta – Tuhansien tarinoiden näyttämö”. Alkutekstissä hotellinjohtaja Kariskoski luonnehtii hotellilla olevan kulttuurihistoriallisesti merkittävää perintöä (Kariskoski 2019, 5). Tammerissa on vuosien varrella tapahtunut paljon. Tapahtumista on tehty aikajana Seppälän (2004), Pekkosen (2016) & Karjalainen (2017) mukaan (kuvio 1). Hotelli perustettiin vaikeaan aikaan, mutta ajan myötä toiminta jatkunut taloudellisista ongelmista huolimatta. Hotelli säästyi sodan pommituksista, ja sitä on kunnostettu useamman kerran vuosien aikana. Tammerin ketjuuntumiset ovat tuoneet taloudellista vakautta.



KUVIO 1. Grand Hotel Tammerin aikajana 1929-2019

## 2.5 Hotelli Tammerin ketjuuntuminen

Hotellielinkeino muuttui, kun merkittävä murros tapahtui. Kiinteistöbisnes erkani alkuperäisestä majoitustoiminnasta. Tämän seurauksena tapahtui suurten hotelliketjujen aikakausi, jolloin hotellinomistajista tuli sijoittajia sen sijaan että he olisivat palveluammattin harjoittajia. Tämä aiheutti sen, että loistokkuus ei enää toiminut hotellin tärkeimpänä myyntivalttina. (Heinemann, 2017, 26.) Hotelli Tammer siirtyi osaksi Sokos Hotels -ketjua vuonna 1995, jolloin se siirtyi Pirkanmaan Osuuskaupan omistuksesta Sokoteria Oy:lle; nykyään Sokotel Oy. (Seppälä 2004, 131—132.)

Tammer siirtyi osaksi Radisson Blu -hotelliketjua vuonna 2016. (S-ryhmä, 2016). Sokos Hotels ja Radisson Blu ovat osa S-ryhmän matkailukaupan hotelliketjua. S-ryhmän muodostaa 20 itsenäistä alueosuuskauppaa, johon lukeutuu myös tytäryhtiöt. Kaikki nämä omistaa Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta eli SOK. Keskuskunta pitää huolen siitä, että hankinta-, asiantuntija- ja tukipalvelut ovat kunnossa. Vastuualueeseen kuuluvat myös strateginen ohjaus ja eri ketjujen kehittäminen. (Rautiainen, Siiskonen 2015, 42.)

Carlson Rezidor Hotel Group on vuonna 1962 perustettu yhtiö, joka on uudelleen brändätty nimellä Radisson Hotel Group. Radisson Hotel Group muodostuu seitsemästä tunnusomaisesta hotellibrändistä, joista Radisson Blu on yksi. (LinkedIn 2019.) Radisson Blu kuvailee hotellejaan tyylikkäiksi ja eleganteiksi, joissa on lämmin vastaanotto, kutsuva ilmapiiri ja hienot yksityiskohdat (Radisson Hotels n.d.). Radisson Blu käyttää ”Yes I Can” palvelufilosofiaa. Radisson Blu Grand Hotel Tammerista saatu sähköposti tarkentaa, että jokainen työntekijä käy Yes I Can -koulutuksen, josta saa todistuksen ja pinssin työliiviinsä. Palvelufilosofian ydin koostuu jokaisen kohtaamisen ja hetken merkityksellisyydestä. Asiakkaiden kysymyksiin pyritään aina vastaamaan palvelualttiisti. Ongelmatilanteet pyritään ratkaisemaan heti, että se miellyttäisi asiakasta. (Vuorio 2019.)

Aamulehdessä kerrotaan, että silloin kun hotellibrändi vaihtui kansainväliseen Radisson Bluhun, paikkakuntalaiset heräsivät puolustamaan hotellin perinteistä ulkomuotoa. Entinen hotellinjohtaja Riuttanen vakuutteli, että vanhan ajan tunnelma ei olisi poissa. Grand Hotel Tammerin huoneet on haluttu pitää historialleen uskollisina, mutta tuoda hotelli mukavuuden osalta 2010-luvulle. Riuttasen sanoin: ”*Tammerista on kuitenkin haluttu tehdä tämän päivän eikä menneisyyden Grand Hotel*”. (Pekkonen 2016.) Tammeria on kuvailtu osaksi Tammerkosken kansallismaisemaa (S-ryhmä 2016).

### 3 VASTAANOTTOTYÖNTEKIJÖIDEN AMMATTITAITO

Ammattitaito muodostuu useista eri taidoista palvelualalla. Perustehtävät ammatissa muodostavat ammattitaidon perustan. Perustehtävillä tarkoitetaan käden- ja kehontyötä, joiden avulla opitaan tekemään asiat teknisesti ja oikeilla menetelmillä. Perustyössä on tärkeää noudattaa työturvallisuus-, työhygienia- ja ympäristösäännöksiä. Yrityksen tulostavoitteet ovat myös huomioon otettavia. (Hiekkataipale, Keräinen & Soininen 2002, 19.)

#### 3.1 Ammattitaito käsitteenä

Ammattitaidolla tarkoitetaan yhteiskunnallisen työnjaon erittelemää, tietyllä koulutuksella ja kokemuksella hankittua valmiutta ammattiin (Eteläpelto 1992, 172). Esimerkiksi esimiehen valmistautuminen, toiminnallisuus, kannattavuusajattelu ja kestävä ajattelu asiakaskäsityksestä ovat esimiehen taitoja. Sanat ”taito” ja ”osaaminen” eroavat käsitteinä toisistaan. Taito on muun muassa täsmällinen, yleistävä ja selityksiä antava tieto. Taidon kuuluu perustua teoriaan. (Heikkinen 2005 172—173.)

Ammattitaito tulee konkreettisesti ilmi rutiineina tai erinäisinä taitoina tai osaamisalueina. Hyödyllisenä taitojen erittelynä voidaan käyttää staattista, ideaalista, hiljaista ja dynaamista ammattitaitoa. (Helakorpi 1992, 173.) Käytännöllisesti ilmaistuna staattinen ammattitaito sisältää toistuvia työtehtäviä. Joskus on erilaisia tehtäviä ja työsuorituksia. Staattista ammattitaitoa voidaan kuvata hierarkkisella kehittymistavalla. Esimerkiksi aluksi uusi työntekijä on noviisi. Kokemuksen myötä hänestä voi tulla ekspertti. (Heikkinen 2005, 175—177.)

Ideaalinen ammattitaito sisältää työntekijän tekemän työn taidollista ja tiedollista hallintaa oman henkilökunnan ja asiakkaiden näkökulmista. Ideaaliseen työhön kysyminen ja kyseenalaistaminen, toimintaprosessien suunnitteleminen, toteuttaminen, arvioiminen ja ennakoiminen. Muun muassa oppilaitoksissa pyritään



opettamaan ideallista ammattitaitoa, että oppilas osaa kriittisesti tähdätä kehittävään työhön. Oppilasta ohjataan ottamaan huomioon yhteiskunnalliset asiat ja mahdollisesti kehittämään omaa ammattialaa. (Heikkinen 2005, 177.)

Hiljaista ammattitaitoa ei voi ilmaista kielen avulla. Ilmiö on läpinäkyvä ja sen voi havaita. Puhuttavat kielet eivät ole välttämätön osa ajattelua. Intuitioon perustuva tieto, tunteisiin ja kehon reaktioihin perustuvat olotilat sekä kädentaidot ovat osa hiljaista ammattitaitoa. Eri tuntoaistit ovat oppimisvälineitä, esimerkkeinä haistaminen ja maistaminen. Arjessa hiljainen tieto kertyy tekemällä oppisen kautta. Hiljaista tietoa käytetään sekä normaaleissa että poikkeavissa tilanteissa. Henkilö oppii toimimaan ja selvittämään tilanteen, vaikka osaaminen olisi puutteellista. Sellaisissa tilanteissa päätöksiä pitää tehdä nopeasti. Tilanteesta huolimatta omat tunteet pitää osata hallita. (Heikkinen 2005, 175—180.)

Ammattitaito voi olla muuttuvaa eli se on dynaamista. Dynaaminen ammattitaito on laajempi käsite kuin perinteiset tiedot, taidot ja asenteet. Se on osin staattista, osin ideaalista ja henkilökohtaisten ominaisuuksien osaamisalueiden kokonaisuus. Taitavuus ja henkilökohtaiset ominaisuudet yhdistyvät. Se on myös prosessimainen käsite. Jatkumo, joka sisältää tasanteita ja edistymistä. Dynaamisessa työssä toiminta on avain asemassa. (Heikkinen 2005, 179—180, 246.)

### **3.2 Hotellialalle kouluttautuminen**

Alan aktiiviset yrittäjät perustivat Suomen ensimmäisen virallisen koulutuspaikan. Suomen Hotelli- ja ravintolakoulun kannatusyhdistys perustettiin vuonna 1933. Yhdistystä tukivat muun muassa Suomen Hotelli- ja Ravintolahenkilökunnan Liitto, Alko ja Kauppa- ja teollisuusministeriö sekä lahjoitukset, jotka ravintoloitsijoilta kerättiin. Lopulta kahden vuoden päästä 1935 Suomen ensimmäinen Ravintolakoulu Perho aloitti toimintansa. (Catani 2015, 28.)

Sodan jälkeiset säännöstelyt ja pula-ajan jyrkät asenteet alkoholia kohtaan alkoivat murtumaan 60-luvulle siirryttäessä. Tämä nähtiin mahdollisuutena hotelli- ja ravintola-alalle. Esimiehistä oli työvoimapulaa. Hotelli- ja ravintolaopisto aloitti toi-

mintansa Helsingissä vuonna 1969. Tämän ansiosta Suomeen saatiin myös kansainvälisen liikkeenjohdon koulutuksen oppeja. Nykyään opisto tunnetaan nimellä Haaga-Helian ammattikorkeakoulu. (Haaga-Helia 2019.)

Hotellialaa voi opiskella toisen asteen ammatillisessa oppilaitoksessa tutkintotutkinnolla hotellivirkailija. Perustutkinnolla saa pätevyyden toimia hotelli- ja ravintola-alalla. Perustutkinto on mahdollista suorittaa näyttötutkintona ja oppisopimuskoulutuksena. (Ammattinetti. n.d.a.) Palveluliiketoiminnan ammattikorkeakoulututkinnon voi opiskella ammattikorkeakoulussa. Tutkinnosta valmistuva henkilö on ravitsemisalalan palveluliiketoiminnan asiantuntija, joka on tutkintotutkinnoltaan restonomi. (Tuni 2020a.) Palveluliiketoiminnan ylemmät opinnot antavat valmiudet asiantuntija- ja johtotehtäviin. (Tuni 2020b).

Ammatillisen koulutuksen painopisteenä on puuttuvan osaamisen hankinta. Koulutus ei rajoitu pelkästään oppilaitoksiin vaan sitä järjestetään myös työpaikoilla ja virtuaalisissa ympäristöissä. Ammatillinen koulutus pyrkii vastaamaan työelämän tarpeisiin ja kehittää yksilöiden tarvitsemaa ammatillista osaamista. (Opetushallitus n.d.a.) Ammattikorkeakoulu perustaa toiminnan korkean ammattitaidon vaatimukseen (Opetushallitus n.d.b).

### **3.3 Vastaanotto ja henkilöstö**

Vastaanotto on hotellin keskipiste, jossa on eri toimipisteitä: vastaanotto paikkana, kassatoiminnot, neuvonta, informaatio ja puhelinvaihde. Suuret hotellit jakavat toimipisteet tehtävien mukaan, mutta pienissä hotelleissa tehtävät ovat yhdistettynä. Hotelleissa vastaanotto toimii kommunikaatiokeskuksena muiden osastojen välillä, kuten ravintolan. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 120.)

Tammerin vastaanoton paikka sijaitsi monta vuotta samassa paikassa. Kun hotelli siirtyi osaksi Radisson Blu -ketjua vastaanoton paikka siirtyi remontin yhteydessä. (Pekkonen 2016.) Vastaanotto sulautui arkkitehtuuriin vielä 1990-luvulla. Solo Sokos Hotel remontoivat vastaanottoa 2008, jonka jälkeen vastaanotto näytti huomattavasti modernimmalta (Yle 2008). Radisson Blu:n vastaanottotiski yhdistää vastaanoton puolen ja juhlasalin puolen yhdeksi tiskiksi. Samalla se toimii

myös baaritiskinä (kuva 1). Kuvissa kiteytyy brändien vaikutus vastaanoton ulkoonäköön.



KUVA 1 Tammerin vastaanottopisteitä vuosien varrella (Seppälä 2004, Logitravel n.d. & Radisson Hotels 2020)

Vahtimestarilta edellytetään asiakaspalveluosaamista, joustavuutta, palveluasennetta, kielitaitoa sekä hyvää fyysistä kuntoa. Kyseiset työntekijät koulutetaan usein hotellialan yrityksissä, joten hotellimestarin ammattia voidaan kutsua sisääntuloammattiksi. Koulutuksen avulla voi edetä muihin alan tehtäviin, mikä voi luonnollisesti olla vastaanottovirkailijan tehtävä tai toimenkuva. (Ammattinetti n.d.b.)

Piccolot eli kutsumanimiltä tsupparit kertovat miten he työskentelivät vuosien 1971-1974 välillä. He toimivat tavallaan tietokoneina, ennen kuin tietokoneet tulivat. Työnkuvaan kuului myös rahan vieminen pankkiin. Rahat vietiin muovikasilla pussin sijasta herättämättä huomiota. Piccolon täytyi viedä majoituskortit poliisilaitokselle aamuisin ja käydä hakemassa naapuritehtaalta hyväksyntä tehtaan vieraiden laskuihin. Vaikka hotelli laskuttikin yöpymisen tehtaalta, siihen tarvittiin myös kuittaus heiltä. Piccolon tehtäviin kuuluivat majoitustiedot, laskutus ja talennukset tilille. Nykyään tehtävät suoritetaan tietokoneella. (Aaltio 2019.)

Seppälä (2004) mainitsee, että ennen Grand Hotel Tammerin vastaanotossa toimi muun muassa hotellivahtimestari eli pääportieeri. Hotellivahtimestarien päätehtävänä on ottaa vastaan saapuvat asiakkaat ovella. Yleensä he auttavat myös asiakkaiden matkatavarat huoneisiinsa, samoin myös asiakkaiden lähtiessä tuomalla tavarat aulaan. Lähinimikkeitä ammatille ovat eteisvahtimestari, vahtimestari, ovimies sekä piccolo. (Ammattinetti n.d.b.)

Hotellivahtimestareiden ja vastaanottovirkailijoiden työtehtävät muistuttavat huomattavasti toisiaan. Esimerkiksi hotellivahtimestarit palvelivat hotellivieraita kertomalla paikkakunnan nähtävyyksistä, tilaisuuksista ja opastamalla asiakkaita liikkumaan erilaisin kulkuyhteyksin paikasta toiseen. Myös taksien tilaus ja muut asiakkaiden toivomukset kuuluvat työkuvaan. Pääsääntöisesti työskentely sijoittuu eteisaulaan ja ulos, mutta myös vastaanotossa he palvelevat asiakkaita ympäri vuorokauden, minkä ansiosta työ on vuorotyötä. Varsinaisia hotellivahtimestareita työskentelee enää vain suuremmissa kansainvälisissä hotelleissa ja kylpylöissä. (Ammattinetti n.d.b.)

Hotellipäällikkö on hotellin tulosvastuullinen esimies. Kokonaisvastuusiin kuuluvat hotellin tuottavuus, kannattavuus, markkinointi ja myynti. Hän tekee yhteistyötä myyntipäällikön ja vastaanottopäällikön kanssa, ja on vastuussa osaston tuloksen kehittymisestä. Vastaanottopäällikkö tekee myös esimiestehtäviä. Hän valvoo ja hoitaa hotellin majoitustoimintaa. Usein työkuvaan kuuluvat myös vuoropäälliköntehtävät: työvuorojen laatiminen, varausten vahvistukset kuntoon ja myyntitilanne ja hotellivirkailijoiden esimiestehtävät. Hän tekee myös tarvittaessa vastaanoton rutiinitehtäviä ja suunnittelee palvelujen myyntiä, esimerkiksi tuotepaketteja. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 121.)

Vastaanottovirkailija pitää huolen vastaanoton asiakaspalvelusta. Tehtäviin kuuluvat myös huonevaraukset, tulo- ja lähtöselvitykset sekä laskutus. Vastaanottovirkailijalla on hyvä palveluiden ja tuotteiden tuntemus, osaa hoitaa erilaisia asiakaspalvelutilanteita. Häneltä odotetaan järjestelmällisyyttä ja mahdollisimman laajoja kielentaitoja. (Ammattinetti n.d.a.) Vastaanottovirkailijat tekevät yleensä kolmea eri vuoroa. Vastaanottovirkailija vastaa useammasta osaamisalasta. Päivittäisiin tehtäviin kuuluvat varausten vastaanottaminen ja hoitaminen, asiakkaan

vastaanottaminen ja sisäänkirjoittaminen, asiakaspalvelu, lähtöselvitys sekä lasutus. Keskeinen työväline on hotellin varausjärjestelmä, joka helpottaa huomattavasti vastaanoton asiakasliikennettä. Internetin tarjoamien palveluiden sekä sähköpostin käyttö täytyy onnistua sujuvasti. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 123).

### 3.4 Tulevaisuuden näkymiä

Hotellitoiminta on jatkunut puolitoista vuosisataa Suomessa. Koko ajanjakson hotellielinkeino on toiminut periaatteellisesti samalla tavalla. Kilpailukeinoista toimivimpana on pidetty hintaa. Kilpailu on ollut tiukkaa, koska hotellit ovat kilpailleet samoista asiakkaista samoilla tavoilla. Monissa yrityksissä asiakasta pidetään tärkeänä lähtökohtana. Sen sijaan, että keskityttäisiin tuotepaletin rakentamiseen, niin keskitytään asiakkaiden tarpeisiin ja asiakaskäyttäytymiseen. Strategia on yleistynyt viime vuosikymmenen aikana. (Havas 2017, 47—52.)

Se, mitä tulee tapahtumaan hotellialalla lähivuosina, on toisiaan täydentäviä ja rajoja rikkovia vaihtoehtoja. Esimerkkinä mainittakoon jakamistalouden tyyppinen Airbnb. Osasta hotelleista voi olla mobiileja, siirrettäviä, pop up-tyyppisiä. Saattaa olla, että design- ratkaisuihin näkyy pop- ja rock- maailman tai mallimaailman todellisuutta. Käsite hotellista voi laajeta rajoja rikkovilla tavoilla, kun kestävä kehitys antaa suunnan. Valikoidut jakelukanavat tulevat olemaan osa hotellin menestystä. Hotellin pitää olla kaikilla mahdollisilla tavoilla saatavilla, mikä tarkoittaa missä tahansa, mihin aikaan tahansa ja millä mobiililaitteella tahansa. Perinteisen liikeidean pitää pystyä muovautumaan eteen tulevien haasteiden mukana. (Havas 2017, 52.)

Majoitusosalalla yritykset tarkastelevat markkinoita. Muutokset ja asiakkaiden tarpeiden kehitys vaikuttavat palvelutuotannon edistämiseen. Ennen suuret ketjut ovat pyrkineet olemaan samalaisia, mutta alan pirstoutuessa myös moninaisuus lisääntyy. Aiemmin panostettiin vahvaan kansainväliseen brändiin siksi, että se takaisi ulkomaan myynnin. Alustatalouden aikana paikallinen brändi voi pärjätä hyvin, kunhan asiakkailta on positiivisia arvioita. Hotellimarkkinoilla kysyntä jakautuu hinnan, palvelun ja sisällön mukaan. Uudenlaisia arvoja ovat merkityksellisyys, vastuullisuus ja ilmastoasiat. (Floman 2020, 3—4.)

Mahdolliset tulevaisuuden näkemykset perustuvat muun muassa uuteen teknologiaan, liiketoimintamalleihin ja hotellivarauksiin liittyviin palveluihin. Jo nyt olemassa olevat älyhakukoneet tulevat kehittymään entisestään datan kertyessä. Tällä datalla robotti pystyy hintojen lisäksi vertaamaan itse tuotetta, huonetyyppejä, hintaan kuuluvia aterioita sekä muita palveluja. Kilpailu muuttuu entistä vaikeammaksi, kun hinnat eivät eroa toisistaan paljon. Silloin markkinoinnin täytyy olla tehokasta ja sitoa asiakasta. (Valorinta 2008, 99—103.)

Älyjakelukoneet tulevat mullistamaan hotellin jakelua. Robotti seuraisi reaaliaikaisesti kysyntää eri jakelukanavissa ja päivittäisi hintoja ja saatavuuksia kysyntätilanteen mukaisesti. Robotti tarkkailisi kilpailijoiden hinnoittelua ja päivittäisi hintoja suhteessa niihin. Huomioon otettaisiin myös kohderyhmä. Tämä vaikuttaisi hotellin kuvaukseen ja palveluiden mainostamiseen eri tavoin. Esimerkiksi liikematkustajille suositeltaisiin kokoustiloja ja puolestaan vapaa-ajanmatkustajille nähtävyyksiä. Korkea- ja matalasuhdanteet tulevat vaikuttamaan tulevaisuudessa hotellien yleiseen kysyntätilanteeseen ja käyttöasteisiin. (Valorinta 2008, 101.)

Eräs ratkaisu hotellin tietojen päivittämiseen eri järjestelmissä ja eri kielillä voisi olla keskitetty palvelu, minkä hotellivaihteiden kaltainen toimija tarjoaa ratkaisun. Keskitetyssä palvelussa hotellisisällön ylläpito tapahtuu eri kielillä sekä eri valuutoilla. Tarkoituksena on jakelu eri kanaviin oikean muodon, tarvitun kielen ja vaa-dittuun aikaan. Tulevaisuuden tekijä on kestävä kehitys, jonka avulla pyritään myös pitämään huolto ympäristönvaikutuksista. (Valorinta 2008, 103.)

Erilaiset yllättävät tapahtumat ja ilmiöt voivat tuoda jatkossa vaikeuksia matkailualalle. Koronaviruspandemia eli COVID-19 pysäytti maailman 14.03.2020. Maiden rajoja suljettiin ja lähes kaikki ulkomaanmatkustus loppui. Matkatoimistot ja matkanjärjestävät joutuivat perumaan kaikki matkansa ja palauttamaan maksut asiakkaille. Se mitä tapahtuu seuraavaksi, on vielä epävarmaa. Matkailu on ollut yksi maailman suurimmista elinkeinoista, ja se on aina noussut väliaikaisten taantumien jälkeen. (Ritalahti 2020.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen tavoitteena on tutkia vastaanottotyöskentelyä; hotelli Tammerin vastaanottotyöntekijöiden ammattitaidon kehittymistä. Tutkimusta on toteutettu laadullisena tutkimuksena. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavat asiat ovat valikoitu tutkijan valitsemien kriteerien avulla. Aineistolähtöisyys on usein rinnastettu laadulliseen tutkimukseen. Teoria kallistuu enemmän määrälliseen tutkimukseen. Tämä erottelu on hyvin yksinkertaistava. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tässä tutkimuksessa aineisto tukee ymmärrystä ammattitaidosta. Aineisto-osiossa ensimmäisenä kerrottiin majoitusalaista sekä yleisesti että Tammerin historian näkökulmasta. Toisena käsiteltiin ammattitaitoa. Millainen ammattitaito on käsitteenä ja mitä kautta ammattitaitoa saa koulutuksen avulla. Johdonmukaisesti esiteltiin vastaanotossa toimivaa henkilökuntaa, josta siirryttiin hotellialan tulevaisuuden näkemyksiin. Tutkimuksen tavoitteina ovat hotellialan taustan selvittäminen, Tammerin historian merkitys ja ammattitaitoisuuden konkreettisuus vastaanottotyöskentelyssä. Työ käsittelee ajan vaikutusta eri teemoihin.

Haastattelujen tarkoituksena on tuoda esille Tammerin henkilökunnan näkökulmaa ammattitaitoisuuteen. Haastattelu on yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä sekä tutkimus- että kehittämistyössä (Ruusuvoori & Tiittula 2005).

Kriteerinä haastateltaville on, että haastateltavat olisivat työskennelleet hotellissa eri aikoina. Aluksi tarkoituksena oli haastatella kuutta eri ihmistä, mutta haastateltavien löytäminen osoittautui vaikeaksi. Sosiaalisesta mediasta ei ollut apua. Etsimisprosessia olisi helpottanut lista työntekijöistä, mutta todennäköisesti tietosuojalaki tulisi vastaan.

Ensimmäisenä haastattelussa oli entinen piccolo. Hän työskenteli Tammerissa vuodet 1970-1973. Toisena haastateltavana oli vastaanoton palvelupäällikkö. Hän aloitti työnsä Tammerissa vastaanottovirkailijana vuonna 2015 ja on edelleen töissä Tammerissa vuonna 2020. Viimeisenä haastattelumateriaalina käytettiin Tammerista löytyvää lehtiartikkelia vahtimestarista vuodelta 1981. Hän on edelleen yksi tunnetuimmista työntekijöistä Tammerissa. Hän aloitti työnsä vain

14-vuotiaana juoksupoikana vuonna 1930 ja jäi eläkkeelle Tammerista vahtimestarina vuonna 1981.

Haastattelut pidettiin Grand Hotel Tammerin isossa juhlasalissa aamupalan yhteydessä. Haastattelut järjestettiin helmikuussa 2020. Haastattelut nauhoitettiin luvallisesti matkapuhelimella. Molemmille haastateltaville esitettiin samat kysymykset, joihin he saivat vapaasti vastata. Kysymykset muotoiltiin suuntaa antavaksi.

Haastattelu on hyvä valinta, kun halutaan korostaa yksilöä tutkimustilanteen subjektina. Yksilöä, jolla on mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 95.) Tutkimusongelma muodostuu siitä, että pelkkä teoria ei voi muodostaa Tammerin vastaanoton näkökulmaa. Tutkimusmuodoksi valittiin puolistrukturoitu eli teemahaastattelu. (KAMK n.d.a.) Haastattelun teemat pohjautuvat tutkimusongelmaan. Teemat ovat Tammerin vastaanoton osaaminen, hotellin kehitysvaiheet ja hotellin vastaanoton tulevaisuus. (liite 1). Laadullisen aineiston luokittelussa hyödynnettiin käsittekarttaa, jonka avulla kokonaiskuva tulee helpommin esille (KAMK n.d.b.)

Peruskysymyksissä keskityttiin koulutukseen ja työhön Tammerissa. Haastateltavat kertoivat ammattinimikkeensä ja sen, miten he päätyivät työskentelemään Tammeriin. Kehitysvaiheiden kysymyksissä keskitytään historiaan ja siihen hetkeen, kun haastattelu on tehty. Osaamiseen liittyvien kysymysten tarkoituksena on tuoda esille, mistä ammattitaito koostuu heidän mielestään. Viimeisenä ovat kaksi tulevaisuuden kysymystä, joissa pohditaan teknologian vaikutusta ja ajatuksia robotista apuvälineenä vastaanotossa.



## 5 TULOKSET

Haastateltavien **koulutus**erot olivat selkeät. Ennen Tammerissa on ollut enimmäkseen työpaikkakouluttamista. Yhteistä entiselle ja nykyiselle on, että kokemuksen myötä ihmisiä ylennetään. Ennen pätevyys voitiin ansaita pelkällä työpaikkakoulutuksella. Oppilaitosten lisääntyessä, työpaikkakoulutus väheni. Nykyään Tammerissa vaaditaan ammatillista koulutusta. Kokemus alalta nähdään etuna, koska silloin perehdytykseen ei kulu niin paljon aikaa.

**Työnkuvat** olivat erilaiset haastateltavilla. Ennen vastaanotossa työskentely oli fyysisempää ja asioita hoidettiin enemmän hotellin ulkopuolella, kuten tavaroiden hakeminen asiakkaille, matkustajailmoitusten vienti poliisille ja pankissa asiointi. Vahtimestareiden työt muistuttivat enemmän nykyisten vastaanottovirkailijoiden työtä. Muun muassa vahtimestarit suorittavat enemmän ajatustyötä kuin piccolot. Piccolojen työkuva oli enemmän suorittavaa. Ennen asiakkaista pidettiin todella hyvää huolta jo ennen kuin he astuivat hotelliin, kuten noutamalla juna-asemalta.

Erilaisia **uudistuksia** on tapahtunut vuosien varrella. Tiukat hierarkiat työntekijöiden välillä ovat muuttuneet ajan kuluessa. Ennen edes vahtimestari ei saanut mennä ravintolan puolelle. Lainsäädännön muutokset ovat vaikuttaneet työskentelyyn, kuten alkoholiin ja tupakointiin liittyvät säännöt. Viimeisimmät muutokset liittyvät hotellin brändimuutoksiin. Ensin hotelli muuttui Solo Sokos Hotel Tammeriksi, minkä jälkeen se muuttui kansainväliseksi Radisson Blu Grand Hotel Tammeriksi. Muutokset toivat tullessaan paljon uusia opeteltavia asioita.

**Asiakasryhmät** ovat pysyneet samankaltaisina Tammerissa. Hotellissa ovat aikoinaan vierailleet poliitikot, urheilijat, taiteilijat, kirjailijat ja itse tamperelaiset. Eniten vieraileva asiakasryhmä ovat liikemiehet, mikä on pysynyt aina samana. Liikemiehet arvostavat nopeaa asiointia ja he ovat kokeneita matkailijoita. Tämä tekee heistä sekä helppoja että haastavia asiakkaita. Viikonloppuna asiakas-kunta vaihtuu, jolloin eniten vierailevat vapaa-ajan matkustajat, yleensä pariskunnat. Heidän käytöksensä eroaa siten, että he haluavat jutella enemmän ja kai- paavat vinkkejä esimerkiksi ruokapaikoista ja nähtävyyksistä.

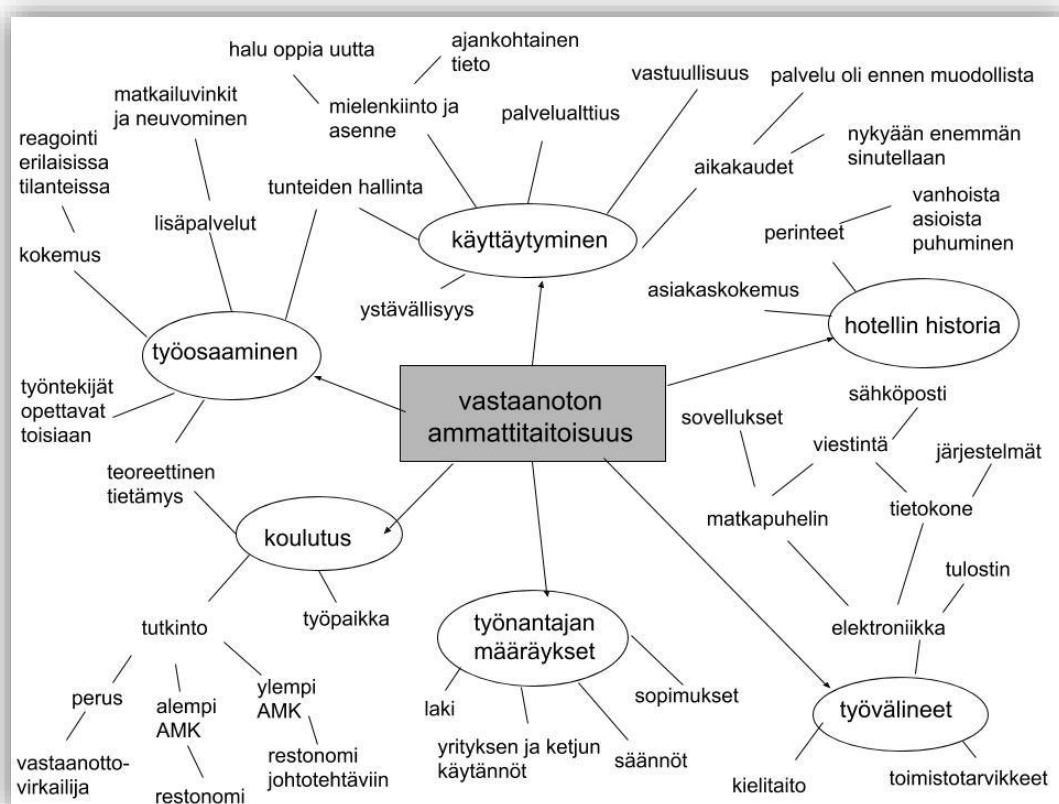
Tammerissa **historiasta** puhuminen on pysynyt läsnä koko 90-vuotta. Se kuuluu talon tapaan, että puhutaan vanhoista asioista henkilökunnan kesken. Tammerissa on ollut töissä ihmisiä, jotka ovat olleet hotellin palveluksessa useita vuosia, minkä takia tarinat ovat siirtyneet eteenpäin. Tammerin maine pitää yllä arvokkuutta ja perinteisyyttä nykypäivänä. Työntekijät ovat tietoisia siitä, kuinka arvostettu paikka on kyseessä. Tammer on tunnettu korkean tasonsa ansiosta. Hotellissa korostetaan hyvää palveluasennetta ja vieraita kohdellaan ykkösprioriteettina.

Haastateltavat mieltävät **korkean palvelun** asiakkaiden huomiointina, toiveiden toteuttamisena, huomaavaisuutena, hyvänä kielitaitona ja hyvinä käytöstapoina. Näitä asioita voidaan kuvailla ja soveltaa ammattitaidon käsitteillä. Huomiointi, huomaavaisuus ja hyvä kielitaito ovat osa päivittäistä palvelua. Toiveiden toteuttamista voidaan ajatella dynaamisena prosessina, mikä vaatii henkilökohtaista palvelua. Toiveiden toteuttamisideoita voidaan jatkokehittää ideaalisesti eli suunnittelemalla toimivia ratkaisuja. Käytöstavat ovat osa hiljaista ammattitaitoa, kun eleet ja ilmeet vaikuttavat palveluntasoon.

**Ammattitaidon muodostumiseen** koettiin vaikuttavan koulusta saatu teoreettinen tietämys ja taidot. Mainittiin, että on tärkeää saada opetusta opettajilta, joilla on riittävästi ammattitaitoa opettamiseen. Kokemus kasvaa töitä tehdessä; erilaisten palvelutilanteiden kautta. Erilaiset tilanteet opettavat, miten jatkossa kannattaa toimia. Tämän kaltaista näkemystä voidaan ajatella staattisena prosessina, jossa ihminen kehittyy ajan myötä paremmaksi. Oppiminen on jatkuvaa, jolloin ideaaliset ammattitaidot kehittyvät. Yksi tärkeimmäksi asiaksi mainittu tekijä on: halu oppia uutta.

**Uudistavana teknologiana** toivottiin järjestelmää, joka yhdistäisi osan järjestelmistä yhteen. Tällä hetkellä käytössä olevia järjestelmiä ja sovelluksia on noin 20 erilaista. Esille tuli myös kielenkääntöohjelma, jonka avulla ihmiset pystyisivät kommunikoimaan suoraan toisilleen, kielestä riippumatta. Viimeisenä kysymyksenä kysyttiin, että miltä kuulostaisi robotti apuna vastaanotossa. Sen ajateltiin olevan kätevä työkalu suorittaviin töihin, minkä avulla vastaanottovirkailijat pystyisivät keskittymään enemmän ajattelutyöhön. Robottia ei nähty uhkana ihmisten korvaamiseksi.

Työssä käytetyn teorian ja haastattelujen pohjalta muodostui käsitekartta (kuvio 2). Kuvio kertoo, mitä asioita vastaanottotyöntekijän pitäisi osata konkreettisesti tarjota ja käyttää. Käsitekartan pääotsikko on vastaanoton ammattitaitoisuus. Luokittelu on muodostettu haastattelun pääkohtien pohjalta. Alaotsikoiksi muodostuivat käyttäytyminen, hotellin historia, työvälineet, työnantajan määräykset, koulutus ja työosaaminen. Alaotsikot yhdistyvät osittain toisiinsa. Esimerkiksi käyttäytymistä ja työosaamisen yhdistävä asia on tunteiden hallinta. Ammattitaitoinen ihminen ei anna henkilökohtaisten tunteidensa ottaa valtaa palvelutilanteissa. Vastaavasti työosaamista ja koulutusta yhdistää teoreettinen tietämys. Kokonaisuudessaan kuviossa yhdistyvät teoria, haastattelut ja oma pohdinta.



KUVIO 2. Käsitekartta vastaanoton ammattitaitoisuudesta

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli muodostaa näkemys vastaanottotyöskentelystä. Haastatteluiden vastaukset luokiteltiin teemojen mukaan. Teemat käsittelevät merkittäviä asioita Tammerin vastaanotossa, kuten hotellin historiaa. Työssä pohdittiin vastaanoton henkilöstön osaamista, miten historia ja ammattitaitoinen osaaminen ovat vaikuttaneet vastaanoton toimintaan Hotelli Tammerissa 90-vuoden aikana. Mitkä ovat mahdolliset tulevaisuuden näkymät vastaanotossa. Esille onnistuttiin saamaan tärkeimpiä asioita: koulutuksen taso, työkuvausten laajuus, uudistukset hotellissa, asiakasryhmien vaikutukset palveluvaatimuksiin, historian kertomusten siirtyminen henkilökunnan kesken, korkean palvelun merkitys jokapäiväisessä työskentelyssä, ammattitaidon muodostuminen ja mahdolliset teknologiat.

Teorian aiheita lähestyttiin kronologisessa järjestyksessä. Pelkästä ammattitaitoisuudesta olisi ollut vaikea kertoa ilman perusteellista katsausta historiaan. Eri-tyisesti, kun kyse oli tästä tietystä hotellista. Historiallinen lähestymistapa helpotti kirjoittamista ja toivottavasti myös lukijaa. Historian tiivistäminen osoittautui ajoittain vaikeaksi, joten kysymykset: ”Onko tämä tieto tärkeää?” ja ”Onko tämä tieto olennaista ammattitaitoon?” ilmenivät usein.

Teemahaastatteluiden ansiosta haastattelut pystyttiin jakamaan helposti osiin. Yhtäläisyydet ja eroavaisuudet saatiin selkeästi esille yksilohaastatteluista. Haastateltavien määrä jäi pieneksi, mutta haastatteluista saadut vastaukset auttoivat ammattitaidon kokonaiskuvan rakentamisessa. Suurempi osallistujamäärä olisi voinut tuoda monipuolisempia vastauksia. Siitä huolimatta, että haastateltavilla oli lähes 50 vuoden ero työskentelyssä Tammerissa, vastauksissa oli yhtäläisyyksiä. Molemmat henkilöt korostivat asiakaspalvelun tärkeyttä, asiakassegmentit ja käsitys ammattitaidosta olivat hyvin samankaltaiset.

Opinnäytetyö voidaan pitää luotettava työnä, koska tieto on kerätty useasta tieteellisestä lähteestä. Työssä hyödynnettiin myös ammattilehtiä ja englanninkieli-

siä lähteitä, joista esimerkkeinä Denby, LinkedIn & Radisson Hotels. Jatkotutkimusaiheet voisivat liittyä majoitusalaan ja historiaan, koska ne ovat todella laaja aihe.

Tutkimus muodostaa katsauksen vastaanottotyöskentelyyn. Vastaanoton ammattitaitoisuus nousee tärkeäksi tutkimustulokseksi työssä. Henkilökohtaisesti historiaan paneutuminen oli mielenkiintoista. Opinnäytetyössä hotellialaan ja historiaan perehtyminen loivat perustan vastaanottotyöskentelylle. Kaikki aiheet kokonaisuutena muodostivat vastaanoton ammattitaitoisuuden, minkä ansiosta työ onnistui vähäisestä haastateltavien määrästä huolimatta. Käsitekartta (kuvio 2) toimii tulosten todellisena johtopäätöksenä.

## LÄHTEET

Aaltio, M. 2019. Kulttuuritoimitus. Hotel Tammer keräsi tarinoita: Salme Keskinen, 92, muistaa, että hienona piti olla, jos halusi sisään. Luettu 18.10.2019 <https://kulttuuritoimitus.fi/kirjoittaja/marja-aaltio/hotel-tammer-kerasi-tarinoita-salme-keskinen-92-muistaa-etta-hienona-piti-olla-jos-halusi-sisaan/>

Ammattinetti. n.d.a. Vastaanottovirkailija. Luettu: 24.9.2019 [http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/627\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/627_ammatti)

Ammattinetti. n.d.b. Hotellivahtimestari. Luettu: 14.10.2019 [http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/628\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/628_ammatti)

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

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi T. & Matero S. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. WSOY. 4.painos. Helsinki.

Catani, J. 2015. Tervetuloa Perhoon. Ravintolakoulu Perho.

Denby, E. 1998. Grand Hotels: Reality and Illusions. Reaktion Books Ltdf. Luettu: 27.7.2019 [https://books.google.fi/books?id=NhLyGME7734C&printsec=frontcover&hl=fi&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.fi/books?id=NhLyGME7734C&printsec=frontcover&hl=fi&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Eteläpelto, A. 1992. Tulevaisuuden asiantuntijuuden kehittäminen. Teoksessa V.A. Heikkinen. Matka restonomiin ydinosoamiseen. Cityoffset Oy. Tampere.

Floman, E. 2020. Sijoittajat kiinnostuneita Suomen hotellimarkkinasta. Hotelli-brändit muuttumassa yksilöllisemmiksi. Ikkunapaikka – matkateollisuuden ammattilehti 2/2020. Helsinki.

Haaga-Helia. n.d. Haaga-Helian juuret. Luettu: 4.10.2019 <http://www.haaga-helia.fi/fi/haaga-heliasta/haaga-helia-10-vuotta/haaga-helian-juuret>

Havas, K. 2017. Vieraanvaraisuusala muutoksessa – Näkemyksiä hotelli-, ravintola- ja matkailualasta. Haaga Helia. Helsinki.

Heikkinen, V.A. 2005. Matka restonomiin ydinosoamiseen. Haaga instituutin ammattikorkeakoulu. Haaga Tutkimus. Cityoffset. Tampere.

Heinemann, L. 2017. Hotellielämää. Seurapiirejä ja Suurvaltapoliittikkaa. BoD – Books on Demand. Helsinki.

Helakorpi, S. 1992. Ammattikasvatus. Filosofisia ja koulutuspoliittisia perusteita. Teoksessa V.A. Heikkinen. Matka restonomi ydinosoamiseen. Cityoffset Oy. Tampere.

Hiekkataipale, A., Keränen, S., Soininen, L. 2002. Bongaa – Palvelun ja tarjoilun avaimet. WSOY. 1.–5. painos. Helsinki.

KAMK. n.d.a. Aineiston keruumenetelmät; haastattelu. Artikkel. Luettu 28.4.2020  
<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu>

KAMK. n.d.b. Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta. Luettu 19.5.2020  
<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>

Kariskoski, J. 2019. Grand Hotel Tammer 90 vuotta – Tuhansien tarinoiden näyttämö. Tampere.

Karjalainen, M. 2017. Aromilehti – Legendaarinen Tammer porskuttaa mukana Tampereen ravintolajoukossa. Luettu 3.3.2020  
<https://aromilehti.fi/artikkelit/legendaarinen-tammer-porskuttaa-mukana-tampereen-ravintolajoukossa/>

LinkedIn. n.d. Carlson Rezidor Hotel Group. Luettu: 24.10.2019  
<https://www.linkedin.com/company/carlson-rezidor-hotel-group/about/>

Logitravel. n.d. Kuva Tammerin vastaanotosta. Lisätty. 21.5.2020  
<https://www.logitravel.com/hoteles/finlandia/tampere/radisson-blu-grandhotel-tammer--hotel-99275>

Manu, J. 2017. Suomen hotelli- ja ravintolaelinkeino alkoi Turusta – Casagrandentalossa kiehuvat yhä soppakattilat. Artikkel. Luettu 27.7.2019  
<https://yle.fi/uutiset/3-9581095>

Matson-Mäkelä, K. Hotelleja nousee nyt kuin sieniä sateella – Suomen suurimman hotelliketjun johtaja: "Jos tulee liikaa, niin kenelläkään ei ole kivaa". Artikkel. Luettu 6.5.2020  
<https://yle.fi/uutiset/3-11013482>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro. Helsinki.

Opetushallitus. n.d.a. Ammatillinen koulutus Suomessa. Luettu 4.5.2020  
<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/ammattillinen-koulutus-suomessa>

Opetushallitus. n.d.b. Ammattikorkeakoulut ja yliopistot. Luettu 4.5.2020  
<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/ammattikorkeakoulut-ja-yliopistot>

Pekkonen, S. 2016. Hotelli Tammerin uudistukset paljastetaan tänään. Luettu: 24.10.2019  
<https://www.aamulehti.fi/a/23550512>

Radisson Blu Grand Hotel Tammer. n.d. Sijainti. Luettu: 24.10.2019  
<https://www.ebookers.fi/Tampere-Hotellit-Radisson-Blu-Grand-Hotel-Tammer.h523651.hotellitiedot>

Radisson Hotels. n.d. Brand Corner.n.d. Luettu: 21.5.2020

<https://www.radissonhotels.com/en-us/brand/radisson-blu/about#navbar-we-menu>

Radisson Hotels. n.d. Kuva Tammerin vastaanotosta. Lisätty: 21.5.2020  
<https://www.radissonhotels.com/fi-fi/hotellit/radisson-blu-tampere-grand-tammer>

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2016. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Restamark. 9. uudistettu painos. Helsinki.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Restamark. 4. painos. Helsinki.

Ritalahti, J. 2020. Koronavirus – sysimusta joutsen matkailualalle. Artikkel. Luettu 16.5.2020  
<https://esignals.haaga-helia.fi/2020/03/17/koronavirus-sysimusta-joutsen-matkailualalle/>

Ruusuvuori, J. & Tiittula L. (toim.) 2005. Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino, Tampere.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Mitä laadullinen tutkimus on: lyhyt oppimäärä. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Luettu 22.4.2020.  
[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html)

Seppälä, R. 2014. Grand Hotel Tammer. Domus-Offset Oy. Tampere.

Sillanpää, M. 2002. Säännöstelty huvi: suomalainen ravintola 1900-luvulla. Suomalainen Kirjallisuuden Seura (Keuruu: Otava). Helsinki.

Sokos Hotels. 2014. Solo Sokos Hotel Tammer juhlii näyttävästi 85-vuotispäivään. Artikkel. Luettu. 3.3.2020  
<https://news.cision.com/fi/sokos-hotels/r/solo-sokos-hotel-tammer-juhlii-nayttavasti-85-vuotispaiviaan,c9648428>

S-ryhmä. 2016. Grand Hotel Tammer liittyy Radisson Blu Hotelleihin. Artikkel. Luettu: 4.10.2019  
[https://s-ryhma.fi/uutinen/grand-hotel-tammer-liittyy-radisson-blu-hotelleihin/news-2322584\\_384136/](https://s-ryhma.fi/uutinen/grand-hotel-tammer-liittyy-radisson-blu-hotelleihin/news-2322584_384136/)

Tampereen Teknillinen Seura. 2019. Historia. Artikkel. Luettu 14.7.2019  
[https://www.tampereenteknillinenseura.fi/tts\\_info/historia/](https://www.tampereenteknillinenseura.fi/tts_info/historia/)

Tuni. 2020a. TAMKin restonomit – gastronomian kehittäjiä ja uudistajia. Luettu 14.4.2020  
<https://www.tuni.fi/fi/tule-opiskelemaan/palveluliiketoiminnan-tutkinto-ohjelma-paivatoteutus/>

Tuni. 2020b. Palveluliiketoiminnan johtamisen ylempi tutkinto-ohjelma. Luettu 14.4.2020  
<https://www.tuni.fi/fi/tule-opiskelemaan/palveluliiketoiminnan-johtamisen-ylempi-tutkinto-ohjelma>



Valorinta, V. 2008. Hotellivarausten arvoketju. Booking Partner Oy. Helsinki.

Vuorio, H. 2019. Radisson Blu Grand Hotel Tammerin vastaanottovirkailija. Yes I Can -toimintafilosofiasta. Sähköpostiviesti. Luettu 24.7.2019

Yle. 2008. Tammerin remontti alkaa. Uutinen. Luettu 14.05.2020  
<https://yle.fi/uutiset/3-6128382>

## LIITTEET

### Liite 1. Kysymykset

#### PERUSKYSYMYKSET

1. Kerro koulutuksestasi ennen Tammerissa työskentelyä (ammattinimike ja linjan pituus)
2. Miten päädyit Tammeriin ja miksi juuri tämä hotelli? Mitkä olivat odotukset ja millainen maine paikalle oli?
3. Kerro työstäsi Tammerissa. Millaisia työtehtäviä sinulla oli/on? Millaisella asenteella työtehtävät tehtiin?

#### KEHITYSVAIHEET

4. Merkittävä uudistus työssä aikanasasi? Millainen asenne muutosta kohtaan: negatiivinen vai positiivinen, miksi?
5. Millaiset asiakasryhmät (segmentit), millä tavalla ryhmien käyttäytyminen eroaa toisistaan?
6. Miten hyvin olet perehtynyt Tammerin historiaan itse? Kerro yksi mieleen painunut opetus/muisto.

#### OSAAMINEN

7. Miten Tammerin ylpeys/maine on näkynyt vastaanotossa, millainen mielikuva sinulla oli paikasta ennen ja jälkeen?
8. Tammer oli avautuessaan (1929) korkean palvelun hotelli. Mitä on mielestäsi korkea palvelu vastaanotossa silloin ja nyt?
9. Ammattitaito hankitaan kokemuksen ja koulutuksen kautta. Miten itse koet ammattitaidon muodostuvan, mikä on tärkeää?

#### TULEVAISUUS

10. Mikä teknologinen uudistus vastaanotossa auttaisi vai auttaako?
11. Minkälaisia ajatuksia herättää robotti apuna vastaanotossa?