

Scandic Julian vastaanottovirkailijoiden perehdytys ja turvallinen työympäristö

Emma Koivu



Tekijä(t) Emma Koivu	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Scandic Julian vastaanottovirkailijoiden perehdytys ja turvallinen työympäristö	Sivu- ja liitesivumäärä 45 + 7
<p>Tämä opinnäytetyö tehtiin Scandic Julia -hotellille. Työn tavoitteena oli selvittää Scandic Julian vastaanottovirkailijoiden perehdytysprosessien sisältö, sekä mitä kehitettävää niissä olisi. Toisena tavoitteena oli tiedustella heidän tietoisuuttaan työpaikkansa vaaratekijöistä, sekä turvallisuusohjeista, joiden tulisi olla työturvallisuuslain mukaisia. Teoriaosuus koostui siis perehdytyksestä, turvallisuudesta sekä vastaanottovirkailijan työstä vastaanotossa.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä toimi laadullinen tutkimus ja alkuperäisen suunnitelman mukaan aineistonkeruumenetelmä oli haastattelu. Koronaviruspandemian vuoksi haastattelun sijaan lähetettiin haastattelulomake kahdeksalle Julian vastaanottovirkailijalle. Avoimien kysymysten vastauksista kerättiin tutkimukselle olennaiset tiedot, havainnollistettiin ne kaavioksi ja tehtiin johtopäätökset.</p> <p>Tutkimustuloksissa huomattiin erilaisuuksia vastaanottovirkailijoiden perehdytysprosessien kesken, kun taas työympäristö koettiin turvallisena sekä työtavat ergonomisina. Vastauksien, johtopäätöksiä, teorian sekä oman Scandic Julian vastaanoton työkokemukseni perusteella opinnäytetyöstä tuli itsessään uuden työntekijän opas, mutta luotiin myös yksinkertaistettu perehdytysopas. Opas löytyy liitteistä ja on tämän opinnäytetyön tuotos Scandic Julialle.</p>	
Asiasanat Perehdytys, turvallisuus, vastaanottovirkailija, hotelli	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Scandic Hotels.....	3
3	Työympäristön turvallisuus.....	5
3.1	Työturvallisuuslaki.....	5
3.2	Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta	7
3.3	Hotellin työturvallisuus	7
4	Työ vastaanotossa	11
4.1	Vastaanottovirkailija ja asiakaspalvelu	11
4.2	Varausjärjestelmä	14
5	Perehdytys.....	15
5.1	Perehdyttämisen tavoitteet	16
5.2	Perehdyttäjä	18
6	Laadullinen tutkimus ja tulokset	19
6.1	Tutkimuksen toteutus.....	20
6.2	Tulokset.....	21
7	Tuloksien analysointi.....	32
8	Tutkimuksen luotettavuus	38
9	Oma oppiminen	40
	Lähteet	42
	Liitteet.....	46
	Liite 1. Haastattelulomake.....	46
	Liite 2. Sähköpostiviesti Scandic Julian työntekijöille sisältäen haastattelulomakkeen.....	49
	Liite 3. Perehdytysopas	50

1 Johdanto

Suoritin matkailun koulutusohjelman työharjoittelun syksyllä 2019 Scandic Juliassa, Turussa. Minulla ei ollut minkäänlaista kokemusta hotellissa työskentelystä, ja Opera -varausjärjestelmä oli tuntematon ohjelma. Työharjoitteluni aikana työskentelin useiden Julian työntekijöiden kanssa, jotka työn ohessa neuvoivat minua kiireen sallimissa rajoissa. Vastaanoton työhön oppii vain työskentelemällä ja kohtaamalla erilaisia asiakkaita. Hotellin vastaanotossa yksi tärkeimmistä työkaluista on tietokoneen varausjärjestelmä. Sen käyttöä ei opi viikossa, eikä edes kahdessa kuukaudessa. Oppimistani nopeutti omat muistiinpanoni, joihin lisäsin uusia asioita päivittäin.

Opinnäytetyön aihe tuli minulle harjoittelun aikana mieleen. Turvallisuusasiat ovat aina kiinnostaneet minua, ja ehdotin harjoitteluohjaajalleni sellaista aihetta. Halusin selvittää, miten turvallisuus Scandic Julian työympäristössä toimii ja miten vastaanottovirkailijat hallitsevat siihen liittyvät asiat. Turvallisen työympäristön tutkimista varten suunnittelin haastattelun, jonka tuloksena vastaanottovirkailijoiden omat kokemukset ja tiedot saadaan selville. Harjoitteluohjaajani mielestä aihe oli mielenkiintoinen ja tarpeellinen tutkittavaksi.

Myöhemmin halusin lisätä myös työhön perehdyttämisen osaksi opinnäytetyöni aihetta. Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) mukaan työntekijät on perehdytettävä niin, että työtä on turvallista tehdä. Tutkimuksessa käsiteltävät kaksi teemaa turvallisuusympäristö ja perehdytysprosessi tukevat toisiaan, koska hyvään perehdytykseen kuuluu oman organisaation turvallisuusohjeiden ja työympäristön tunteminen.

Työn tavoite oli tutkia Scandic Julian vastaanottohenkilöstön työhön perehdyttämisprosessia. Vastaanottovirkailijoilta selvitettiin haastattelututkimuksessa, millainen perehdytys heillä oli vastaanoton työhön sekä miten perehdyttämistä tulisi kehittää. Lisäksi tutkittiin, Scandic Julian työympäristön turvallisuutta, miten turvallisuusohjeet vastaavat nykyiseen tarpeeseen ja ovatko ohjeet nykyisen lainsäädännön ja alalle annettujen ohjeiden mukaisia. Haastattelun sijaan haastateltaville lähetettiin haastattelulomake. Työn tuloksena oli tarkoitus laatia nykyaikaistettu ja ajantasaistettu perehdytysaineisto hotellin vastaanoton työntekijöille. Työn edetessä totesin opinnäytetyön itsessään olevan perehdytysaineisto, mutta myös yksinkertainen perehdytysopas luotiin. Tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset ovat:

- Millaiseksi Scandic Julian vastaanottovirkailijat ovat kokeneet perehdytyksensä vastaanoton työhön?

- Vastaako Scandic Julian työympäristön turvallisuus alalle annettuja lakeja ja ohjeita?

Opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet ovat perehdytys ja turvallisuus, jotka esitellään tarkemmin omissa luvuissaan. Perehdytys tarkoittaa opastusta omaan työhön, työssä käytettäviin laitteisiin sekä työturvallisuuteen (PAM 2020). Turvallisuus määritellään työturvallisuuslain perusteella. Työn alussa esitellään yleisesti Scandic sekä toimeksiantaja Scandic Julia. Luvussa 3 kerrotaan työympäristön turvallisuudesta, selittäen myös siihen liittyvät lait. Samassa luvussa kerrotaan myös, miten hotellissa pidetään huolta turvallisuudesta. Seuraavassa luvussa kerrotaan vastaanotosta, vastaanottovirkailijan työstä sekä Scandic Juliassakin käytettävästä Opera -varausjärjestelmästä. Luvussa 5 esitellään mitä on perehdytys. Tutkimuksen toteutus ja tulokset kerrotaan luvussa 6, ja johtopäätökset luvussa 7. Tutkimuksen luotettavuutta pohditaan omassa luvussaan, ja viimeisessä luvussa mietitään omaa oppimista sekä opinnäytetyöprosessin aikana ilmenneitä ongelmia.

2 Scandic Hotels

Toimeksiantajana tälle opinnäytetyölle toimii Scandic Julia. Keskellä Turun keskustaa sijaitseva Scandic Julia on rakennettu vuonna 1987 ja täyskunnostettu vuonna 2011. Turun kolmesta Scandicista Julia on hintavin sekä laadukkain muun muassa huoneiden perusteella. Julia on suosittu kokoushotelli ja samoissa tiloissa toimii myös ravintola Bistro Julienne. Julian vastaanotossa työskentelee noin kymmenen vakituista työntekijää sekä useita osa-aikaisia vastaanottovirkailijoita, jotka tekevät työvuoroja myös muihin Turun Scandiceihin. Juliassa on pari työntekijää, jotka tekevät vain yövuoroja vuorotellen.

Scandicin tärkeimmät arvot ovat be caring, be bold, be you ja be a pro (Scandic Hotels Group). Scandic Juliassa ne näkyvät vastaanoton virkailijoissa, kuinka he aidon ystävällisesti toivottavat asiakkaat tervetulleiksi ja toimivat toisinaan mukavuusalueen ulkopuolella esimerkiksi kommunikoidessaan asiakkaan kanssa, jonka kanssa ei ole yhteistä kieltä tai olemalla ystävällinen, mutta jämäkkä huonosti käyttäytyville asiakkaille. Julian työntekijät ovat hyvin erilaisia, jokaisella on oma tapa tehdä työtä ja erilaiset lähestymistavat asiakkaisiin sekä työkavereihin. Scandic Juliassa pyritään laadukkaaseen hotellitoimintaan ja antamalla asiakkaille pieniä lahjoja tai hyväntahdon eleitä luodaan asiakkaalle tervetullut olo sekä olemaan maailmanluokkainen eikä vain hyvä. Tällaisia toimia ovat muun muassa tervetuliaiskahvi, lelu lapsille tai herkkupussi koiralle.

Scandic Julian turvallisuudesta vastaa AVARN. AVARNin vartijat kiertävät hotellin jokaisen kerroksen joka päivä useampaan kertaan. Hätäuloskäynnit tarkastetaan joka päivä (Scandic 2020a.). Vartijat myös tarkastavat joka kerta vastaanoton hälytyspainikkeet, että ne ovat toiminnassa sekä muistuttavat vastaanottovirkailijoita niistä. Vastaanoton langallisissa puhelimissa vartijan numero on pikavalinnassa, lisäksi vartijoiden henkilökohtaiset numerot löytyvät vastaanoton matkapuhelimesta. Kaikkia työntekijöitä koulutetaan jatkuvasti turvallisuusasioissa ja turvallisuusperähditys on ensimmäisiä opittavia asioita uusille työntekijöille. Työntekijät saavat tietoa palohälytyksistä, evakuoinnista, uhkista ja ensiavusta muun muassa verkkokoulutuksien kautta. (Scandic 2020a.)

Scandic on Pohjoismaiden suurin hotelliketju, yhteensä 280 hotellia kuudessa maassa. Näistä hotelleista 55 sijaitsee Suomessa, 30 eri paikkakunnalla. Toiminta alkoi vuonna 1963, kun tienvarsihotelli Esso Motor Hotel avautui Ruotsissa. Esso Motor Hotel nimi vaihtui vuonna 1984 Scandiciksi. Scandic julkaisi kestävä kehitys -projektin, jonka perusteella

jokainen hotelli ottaa toiminnassaan huomioon ympäristökysymykset. Vuonna 1993 asetetut ympäristötavoitteet ovat edelleen osa Scandicin näkemyksiä ja missioita. (Scandic 2020a; Scandic Hotels Group.)

Scandicin työntekijältä tullut idea; ripusta pyyhe naulaan, jos käytät sitä uudelleen, on nykyään käytäntö hotelleissa ympäri maailmaa. Kertakäyttöisten muovipakkausten käyttöä alettiin vähentää vuonna 2003 ja vettä tarjotaan uudelleen täytettävistä, Scandicille suunnitelluista, pulloista. Scandicin näkemys on luoda maailmanluokan, pohjoismainen hotellikokemus käyttäytymällä ja työskentelemällä moitteettomasti asiakkaille, muille tiimin jäsenille ja omistajille. Scandicissa loistava hotellikokemus ei ole vain huone, sänky ja aamupala. Se on hymy, miellyttävä ilmapiiri, aito palvelu sekä jotain lisää. Kaikki alkaa siinä kohtaa, kun asiakas ensimmäisen kerran ajattelee Scandicia ja päättyy uloskirjautumiseen ja kuinka he kertovat ystävilleen meistä. (Scandic Hotels Group.)

Scandicin liikevaihdosta 70 prosenttia tuloista tulee liikematkoihin ja kokouksista. Loput 30 prosenttia tulee vapaa-ajan matkoista. Vapaa-ajan matkailijoista suurin osa ovat ryhmiä tai urheilujoukkueita. Scandicilla on Pohjoismaiden suurin kanta-asiakas ohjelma nimeltään Scandic Friends. (Scandic Hotels Group.) Scandic Friendsin jäsenenä ansaitset majoittumisista pisteitä, saat alennuksia ja voit myös lahjoittaa pisteitä Pelastakaa Lapset -järjestölle (Scandic 2020a).

3 Työympäristön turvallisuus

Työn tekeminen on turvallista, kun jokaisen tiedossa on työturvallisuuslaki ja erilaiset säädökset turvallisuudesta. Työturvallisuus liittyy työhön, sen tekemiseen sekä koko työympäristöön. Turvallisen työympäristön tuloksena työsuoritukset ja -tulokset ovat parempia eikä vastoinkäymisiä ilmene. Tällaisia turvallisen työympäristön vastoinkäymisiä ovat muun muassa työtapaturmat, työkyvyttömyydet sekä niiden aiheuttamat kustannukset. Työturvallisuuden toimimiseksi työnantajan ja työntekijän kommunikointi on oltava sujuvaa. Vasta ongelmien esille tuomisen jälkeen voidaan alkaa kehittämään tilannetta paremmaksi. Pelastuslain (29.4.2011/379) mukaan hotelliin, jossa on yli 10 majoituspaikkaa, tulee luoda pelastussuunnitelma. Siinä ennakoidaan vaaratilanteet ja esitellään ohjeet ja toimenpiteet vaaratilanteen sattuessa. Kaikille turvallinen työympäristö edistää henkilöstön työtyytyväisyyttä sekä yrityksen kokonaistuottavuutta. (TTK 2011, 3, 34.)

3.1 Työturvallisuuslaki

Yrityksien tukena toimii työturvallisuuslaki, jonka perusteella työnantaja luo ohjeet turvallisen ja terveellisen työpaikan takaamiseksi. Nämä ohjeet pitää olla jokaisen yrityksessä työskentelevän tiedossa. (TTK 2011, 3.) Työturvallisuuslain (2002/738) tarkoituksena on työympäristön parantaminen huomioon ottaen työntekijöiden turvallisuuden. Näin ennaltaehkäistään ja torjutaan niin fyysisiä kuin henkisiä terveyshaittoja (TTK 2011, 26, 28).

Työturvallisuuslaissa (2002/738) on määritelty myös työnantajan velvollisuudet. Sen mukaan työnantajan velvollisuus on taata työntekijöiden turvallisuus ja terveys. Jokaisen työntekijän on osattava tunnistaa vaarallinen tilanne sekä toimia siinä parhaalla mahdollisella tavalla, mutta ensisijaisesti työnantaja selvittää ja arvioi työn, työympäristön sekä työtapojen vaaratekijät. (TTK 2011, 4.)

Vaaratilanteiden ennaltaehkäisemisen lisäksi työnantaja tarkkailee työtapoja ja miten turvallisuustoimenpiteet toteutuvat. Työnantajan on tarjottava ergonomisesti turvallinen ja terveellinen ympäristö suunnittelemalla työympäristö kyseessä olevaan työhön soveltuvaksi. Työn suunnittelussa on otettava huomioon työntekijän fyysiset ja henkiset edellytykset sekä työn vaativuus. Tällöin työnantajan tehtävä on muun muassa järjestää työtehtäviin tarpeeksi henkilöstöä. Oikeanlaisten työvarusteiden tarjoaminen ja niiden käytöstä opastaminen kuuluvat myös työnantajan velvollisuuksiin. (TTK 2011, 5.)

Työturvallisuuslaissa (2002/738) määritellään työympäristön vaatimuksia; työpiste on sijoitettava ja työssä käytettävät työvälineet valittava niin, että ne ovat ergonomisesti oikeanlaiset. Työ on voitava tehdä ilman työntekijää vaarantavia kuormituksia, minkä vuoksi työvälineiden käyttöominaisuuksien on oltava monipuolisia, esimerkiksi säädettäviä.

Työn turvallisen tekemisen edellytyksenä on oltava mahdollisuus vaihtaa työasentoa, ja sen vuoksi työtilan on oltava riittävän kokoinen (2002/738; TTK 2011, 20). Työtä on pysyttävä keventämään erilaisin apuvälinein, jotta esimerkiksi nostot ja toistorasitukset suoritetaan turvallisesti (2002/738). Sisäilmaan vaikuttava vedon tunne tai auringon aiheuttama kuumuus ovat myös työskentelyä haittaavia tekijöitä. Nämä ongelmat ovat ratkaistavissa ilmastoinnin toiminnan selvittämisellä, esimerkiksi ilmastointilaitteiden sijainnin muuttaminen tai työntekijöiden erilainen pukeutuminen tilassa. Lisäksi työntekijän sekä asiakkaiden näkeminen on otettava huomioon työpaikalla sekä asiakastiloissa. Huono valaistus saattaa aiheuttaa työntekijälle muun muassa silmien rasittumista, kun taas asiakastiloissa tulee ottaa huomioon asiakkaiden viihtyvyys. Tällaisissa tiloissa kohdevalaisimilla saavutetaan työntekijöille sopiva valaistus. (TTK 2011, 20-23.)

Jokaiselle työntekijälle yrityksessä kuuluu työnantajan kustannuksella työterveyshuolto. Työterveyshuoltolain (21.12.2001/1383) mukaan työterveyshuollon tarjoaja, työnantaja sekä työntekijä yhdessä toiminnallaan ehkäisevät työhön liittyviä tapaturmia, edistävät työympäristön turvallisuutta sekä työyhteisön toimintaa. Työterveyshuoltoon kuuluu muun muassa terveystarkastus, kuntoutus- ja ensiaputarpeen selvittäminen (TTK 2011, 11).

Myös työntekijällä on velvollisuuksia työpaikalla.

Työntekijän on noudatettava työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia määräyksiä ja ohjeita. Työntekijän on muutoinkin noudatettava työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisuuden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta (Työturvallisuuslaki 2002/738).

Näiden velvollisuuksien lisäksi työntekijän on ilmoitettava työssä kohtaamistaan ongelmista ja vaaroista heti työnantajalleen. Työntekijä voi oman osaamisensa ja valtuuksiensa nojalla myös itse korjata ongelmia. Lisäksi hänen tulee hyvän kommunikointisuhteen toimimiseksi rohkeasti ehdottaa kehittämisideoita työympäristöstään. (TTK 2011, 10.)

3.2 Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta

Työnantajan ja työntekijän sujuvan kommunikoinnin taustalla on laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta (20.1.2006/44). Lain tavoitteena on työnantajan ja työntekijän vuorovaikutuksen edistäminen sekä työntekijöiden osallistaminen työpaikan turvallisuuden ja terveellisyyden. Työsuojelua valvoo työsuojeluviranomainen, jolla on oikeus saada tietoa työympäristöstä sekä siihen liittyvistä selvityksistä. Hän myös tarkastaa työympäristön toimintaa - lain säännöksiä noudattamalla parannetaan työympäristöä sekä työolosuhteita.

”Työsuojelun yhteistoiminta-asioita käsitellään työsuojelutoimikunnassa, työnantajan ja työntekijän tai työsuojeluvaltuutetun kesken” (Työsuojelulaki 2006/44). Tällaisia asioita ovat muun muassa asiat, jotka vaikuttavan työntekijän turvallisuuteen, tavat, joilla työpaikan vaarat selvitetään, kehittämistavoitteet, joilla ylläpidetään työkykyä, työntekijän perehdyttämisen tarve sekä tilastotiedot, joista selviää työntekijän työtilaan liittyvät turvallisuustiedot (TTK 2011, 14-15).

3.3 Hotellin työturvallisuus

Hotellin työnantajan velvollisuus on olla tietoinen turvallisuushista työpaikalla. Turvallisuushika hotellissa on esimerkiksi jokin onnettomuus. Hotellin aulan lattia voi siivouksen jäljeltä olla märkä ja liukas tai hissi voi olla epäkunnossa. (Hayes ym. 2012, 113.) Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu tarkkailla asiakasmääriä, asiakkaiden aggressiivisuutta, työntekijöiden kuormittumista sekä työtapojen ergonomisuutta. Hänen on otettava huomioon työntekijän fyysiset ja henkiset edellytykset ja tasapainotettava ne työn vaativuuden kanssa. Asiakasmäärien ollessa suuret työpaikalla on oltava henkilöresurssit kunnossa, jotta työvuoroissa työskentelisi useampi henkilö. Työnantaja on perehdyttänyt vastaanottovirkailijan toimimaan uhkaavissa tilanteissa, ja siihen on oltava myös ohjeet vastaanotossa. (TTK 2011, 5-6.)

Ohjeiden osaamisen lisäksi, jokaisen työntekijän tulee olla valppaana ja raportoida heti huomattessaan epäilyttävää käytöstä hotellin tiloissa (Hayes ym. 2012, 311). Hotellialalla tapahtuu keskimääräistä enemmän lähinnä lieviä työtaturmia, koska alaan sisältyy sellaisia piirteitä. Vastaanotossa tällaisia piirteitä ovat päihtyneet asiakkaat ja työn aiheuttama aikapaine. Päihtyneen asiakkaan kohtaaminen on aina tilannekohtainen. Vastaanottovirkailijan ammattitaito sekä työpaikan yleinen käytäntö kyseessä olevassa tilanteessa

vaikuttavat tilanteen onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Jos työpaikan sijainti on rauha-
ton, tulee työnantajan panostaa muun muassa vartiointiin. (TTK 2011, 24; Sandberg-Chi-
bani 2018.)

Vastaanottovirkailija tarvitsee työssään monenlaista osaamista ja monien yksityiskohtien
hallintaa. Asiakaspalvelutyössä arvostetaan ripeyttä sekä hyviä vuorovaikutustaitoja. Työ-
hön kuuluu paljon muistamista muun muassa varausjärjestelmän käytössä. Monia työteh-
täviä tehdään samaan aikaan, mikä saattaa aiheuttaa painetta aikaa vastaan. Kiireen
vuoksi työntekijä saattaa tehdä virheitä, minkä voi aiheuttaa ylikuormittuminen. Hotel-
lialalla ylikuormittuminen tarkoittaa työtehtävien paljoutta ja epäselkeyttä, asiakastilan-
teissa epäonnitumista tai työntekijällä on liikaa vastuuta. Ylikuormittunut työntekijä käyt-
tää eri tavalla, sairastuu, ei pysty keskittymään ja aiheuttaa työtaturmia. Myös työn
ulkopuoliset tekijät, kuten työntekijän elämäntilanne tai stressin sietokyky vaikuttavat yli-
kuormittumiseen. (TTK 2011, 28.)

Vastakohtana työssä voi olla liian vähän kuormitustekijöitä. Silloin työmäärä on alhainen,
ja kyllästyään nopeasti työhön. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu kuormitustekijöiden
vähentäminen työpaikalla. Uusien työtehtävien lisääminen vaikuttaa työntekijöiden moti-
vaatioon positiivisesti tai työvuorojärjestelyillä pystyy vähentämään tai lisäämään kuormit-
tuneen henkilön työmäärää. Myös työntekijöiden opastus eri työtehtäviin tai lisäkoulutus
nykyiseen työtehtäväänsä vähentää kuormittumista. (TTK 2011, 29.)

Työympäristöä suunnitellessaan työnantaja ottaa huomioon kalusteiden sekä työvälinei-
den toimivuuden. Vastaanottovirkailijan työ on suurimmaksi osaksi yksipuolista ja staat-
tista eli paikallaan tapahtuvaa, minkä vuoksi hänen jalkineensa on oltava seisomista tuke-
vat. Kengän pohjan on oltava joustava ja kärjen malli käyttäjän jalkaterän muotoinen (As-
kelterapia.fi). Hyvän työskentelyasennon takaa säädettävä työtaso. Sopiva työtason kor-
keus on kyynärtason korkeudella ja työn kohteiden tulisi sijaita suoraan edessä ja yletty-
misetäisyydellä. (TTK 2011, 5, 26).

Vastaanotto on liikkumaton työskentelytila, jossa lattia tai siihen asetettavan maton tulisi
olla joustava ja näin ollen jalkojen ja selän kuormitusta vähentävä. Seisomatyötä keventää
esimerkiksi tauot, istahtaminen ja mahdollisuuksien rajoissa normaalista työtehtävästä
poikkeaminen. Ergonomisesti sopiva työasento on seistä selkä suorana ja pitää käsivarret

lähellä vartaloa. Kääntyessä tulee käyttää jalkoja, eikä kiertää vartaloa. (TTK 2011, 24-27.)

Hotellin turvallisuutta lisäävät avaimien palautuva lukitusjärjestelmä, hälytys- ja valvontajärjestelmät sekä pelastussuunnitelmat. Palautuva lukitusjärjestelmä tarkoittaa hotellihuoneiden avainten ohjelmoitumista uudelleen juuri silloisen asiakkaan avaimeen sopivaksi. Tämä tarkoittaa, ettei edellisillä huoneen avaimilla pääse avaamaan huoneen ovea jälkeenkään. Järjestelmällä saa avaimen toimimaan tiettyinä päivinä, tiettyyn kellonaikaan asti. Esimerkiksi huoneiden avaimet koodataan toimiviksi vain asiakkaan majoituksen ajaksi. Jos asiakas hukkaa avaimen, tulee hänen ilmoittaa vastaanotossa huoneen numero sekä oma nimensä saadakseen uuden avaimen käyttöönsä. (Hayes ym. 2012, 313-314.)

Scandic Juliassakin on useita eri tarkoitukseen tarkoitettuja hälytysjärjestelmiä. Esimerkiksi palo-, murto- ja hätätilannejärjestelmät. (Scandic 2020.) Yleisesti ottaen hälytysjärjestelmät voivat olla joko äänekkäitä tai hiljaisia. Hälytysjärjestelmät voidaan luokitella myös sisäisiksi ja ulkoisiksi hälytyksiksi, mitkä eroavat toisistaan hälytyksen ilmoituksen vastaanottajan perusteella. Hotellin hätäuloskäyntioven käyttäminen ilmoittaa sisäisesti hotellin henkilökunnalle oven käytöstä. Kun taas esimerkiksi ryöstötilanteessa, kun vastaanottovirkailija painaa hätäpainiketta, ilmoitus vaarasta lähtee vartiointiliikkeelle tai suoraan poliisille eli ulkoiselle toimijalle. Laadukkaammat hotellit käyttävät molempia edellä mainittuja hälytysjärjestelmätyyppejä, jotta ison vaaratilanteen sattuessa sen tietävät hotellin työntekijät, asiakkaat sekä viranomaiset. Hälytysjärjestelmiä tulee testata säännöllisesti turvallisen työympäristön sekä asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi. (Hayes ym. 2012, 315-316.)

Hotellien ulko-ovien lukkiutumattomuus saattaa tuoda epämääräisiä vierailijoita hotellin aulaan. Valvontajärjestelmien tarkoituksena on nauhoittaa toimintaa hotellin sisä- ja ulkopuolelta. Yleensä valvontajärjestelmät asetetaan kuvaamaan toimintaa vastaanoton, sisään- ja uloskäyntien sekä parkkihallin läheisyyteen. Toimiva valvontajärjestelmätyyppi on kameran ja monitorin yhdistelmä. Monitori näyttää monien kameroiden kuvaa reaaliajassa, ja menneitä tapahtumia on mahdollisuus kelata taaksepäin. Monitoria tulisi seurata säännöllisesti, jotta vaaratilanteen pystyisi ennakoimaan. Jotkut hotellin johtajat pitävät kameroita vain pelotellakseen rikollisia. He säästävät rahaa, kun vain muutama kamera oikeasti tallentaa. Tallentamaton järjestelmä ei välttämättä auta vähentämään uhkia

ja hotellin johtajan tulisi keskustella asiasta vakuutusyhtiön sekä lakimiesten kanssa ennen käyttöönottoa. (Rock 2013; Hayes ym. 2012, 316-317.)

Kaikkiin onnettomuuksiin ei voi varautua, mutta yleisimpiin kuten tulipaloon, sähkökatkokseen, ryöstöön tai jonkun kaatumiseen hotellin on oltava valmis vastaamaan asianmukaisesti (Hayes ym. 2012, 317). Hotellin työntekijöiden on tunnettava työpaikkansa pelastussuunnitelma, joka sisältää listan mahdollisista uhista sekä ohjeet toimia niissä. ”Työntekijöiden toimintavalmiutta voidaan ylläpitää ja lisätä alkusammutuskaluston käytön, pelastautumisen ja hätäpoistumisen opastuksella, harjoittelulla ja kertauksella” (TTK 2011, 34). Vastaanotossa on oltava kattavat ensiaputarvikkeet, sekä ensiapukoulutettuja työntekijöitä. Yleisen hätänumeron on oltava esillä työpaikalla, sekä ohjeet toimenpiteisiin onnettomuuden sattuessa. (TTK 2011, 33-34.)

4 Työ vastaanotossa

Vastaanotto on hotellin asiakaspalvelun keskipiste. Se on ensimmäinen konkreettinen kohtaamispaikka hotellin vastaanottovirkailijan ja asiakkaan välillä. Vastaanoton varausjärjestelmän käyttämisen lisäksi vastaanoton eri toimintoja ovat puhelinvaihe, rahastus sekä informaation antaminen. Toimipisteiden lisäksi vastaanotto on myös kommunikaatiokeskus, josta tärkeä informaatio kulkee reaaliajassa hotellin muille osastoille, esimerkiksi kerroshuollolle. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 120.)

Vastaanotto on palvelutila, joka on merkittävä osa hotellin palveluympäristöä. Palveluympäristöön kuuluvat hotellin toimitilat, sisustus, laitteet ja koneet, sekä kaikki elementit, jotka asiakas näkee. Esimerkiksi asiakkaiden luettavaksi olevat lehdet hotellin aulassa ovat fyysisiä elementtejä palveluympäristössä. Palveluympäristön laadun perusteella asiakkaalle syntyy palvelusta mielikuva. Asiakas saattaa esimerkiksi odottaa korkeanluokan palvelua nähdessään laadukkaan sisustuksen ja kalliita huonekaluja. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 120.)

4.1 Vastaanottovirkailija ja asiakaspalvelu

Asiakas palaa takaisin samaan hotelliin, jos hän on ollut tyytyväinen edellisiin asiakaspalvelukokemuksiin. Tärkeän kohtaamisen takana ovat osaltaan vastaanottovirkailijat, jotka ystävällisyydellään ja kohteliaisuudellaan ovat saaneet asiakkaan viihtymään hotellissa. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 120.) Onnistuneen asiakaspalvelun seurauksena asiakas puhuu hotellista hyvää tuttavilleen sekä mahdollisesti antaa hyvää palautetta, esimerkiksi Internetissä. Huonon kokemuksen saaneet asiakkaat kertovat kokemuksestaan eteenpäin todennäköisemmin kuin hyvän kokemuksen saaneet. (Hayes ym. 2012, 55.)

Vastaanottovirkailijalla on hyvät vuorovaikutus- ja viestintätaidot, joilla hän luo asiakkaalle yksilöllistä palvelua. Varsinkin harjoittelijana helposti jämähtää opeteltuun kaavaan sanoessaan aina samat asiat. ”Persoonallisuus ja ”pilke silmäkulmassa” saavat näkyä tilanteen mukaan” (Rautiainen & Siiskonen 2015, 137). Vastaanottovirkailija vastaa vastaanotossa useista osaamisaloista. Työ on tietenkin asiakaspalvelua, mutta myös myyntityötä. Rautiaisen ja Siiskosen (2015, 123) mukaan palvelujen esittely asiakkaalle ja asiakkaan ongelmien ratkaisu on myyntiä. Vastaanottovirkailijan on tunnettava hotellin tuotteet hyvin myy-

däkseen niitä sulavasti asiakkaalle. Mahdollista myyntiä ovat muun muassa hotellin ravintolan tuotteet tai huonetarpeen tiedusteleminen seuraavaksi kerraksi. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 137;123.)

Varausten vastaanottaminen, muuttaminen ja hoitaminen, lähtöselvitys sekä laskutus kuuluvat vastaanottovirkailijan päivittäisiin tehtäviin. Näissä onnistuakseen hänen on osattava käyttää hotellin varausjärjestelmää, sähköpostia sekä yleisesti Internetiä. (Reception Academy 29.12.2015.) Lähtöselvityksen yhteydessä on ammattimaista osata neuvoa asiakas esimerkiksi juna-asemalle tai esitellä bussiaikataulut. Vastuuntuntoinen ja huolellinen vastaanottovirkailija tuntee erilaiset maksuvälineet sekä valuutan. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 123.)

Hyvää asiakaspalvelua on olla kohtelias myös puhelimitse. Hotellin asiakkaan ensimmäinen kontakti hotellin henkilökunnan kanssa tapahtuu usein puhelimitse. Vastaanottovirkailijan on puhuttava selkeästi ja kohteliaasti sekä kuunnella rauhassa asiakkaan pyyntö. (WebRezPro Hotel Software 2016). Esimerkiksi Scandic Juliassa, jossa puhelinvaihde ei ole erillinen tila, on puheluihin silti pyrittävä vastaamaan nopeasti. Vastaanotossa on toisinaan hyvin kiire, siksi on osattava hoitaa puhelut joustavasti. Ensin kuunnellaan ongelma, jonka jälkeen otetaan ylös soittajan yhteystiedot. Tilanteen mukaan hoidetaan ongelma heti tai palataan asiaan mahdollisimman pian. Kunhan asiakkaalle ei jää sellaista oloa, että hänen ongelmaansa ei oteta tosissaan. Vastaanottovirkailija ottaa vastaan myös muille hotellin työntekijöille osoitettuja tärkeitä puheluita. Luotettava vastaanottovirkailija osaa nauhoittaa ja siirtää puheluita oikeille henkilöille. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 125; Half 2019.)

Vastaanoton asiakaspalveluun kuuluu myös asiakkaan varaukseen liittyvien toiveiden huomioiminen (hotellin huonesaatavuuden rajoissa). Asiakas saattaa haluta rauhallisen huoneen, allergiahuoneen tai huoneen läheltä hissiä. Muita yleisiä erikoistoivomuksia ovat myös liikuntarajoitteisille soveltuva huone, sekä pinnasängyn tai lisävuoteen tarve huoneessa. Vastaanottovirkailijan tehtävä on joka päivä tarkistaa tulevat varaukset ja käydä läpi mahdollisien toivomusten lista. Sen jälkeen asiakkaalle ”blokataan” eli varataan huone, jotta kerroshoitajat osaavat viedä huoneeseen esimerkiksi tarvittavan pinnasängyn. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 128.) Vastaanotossa työskennelleenä voin sanoa asiakkaiden olevan erittäin kiitollisia toiveiden huomioimisesta.

Vastaanotto on asiakkaille helpoin paikka kysyä alueen nähtävyyksistä ja kaupoista. Vastaanottovirkailijan kuuluukin tuntea alueen suosituimmat vierailukohteet muun muassa ostoskeskukset, nähtävyydet, apteekit sekä aiemmin mainitut liikenneyhteydet. Alueen tunteva vastaanottovirkailija osaa myös neuvoa asiakkaan lähimpään turisti-informaatiopisteeseen. Vastaanottovirkailijan paras apuväline on alueen kartta, jonka avulla ohjata asiakas eri paikkoihin. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 132.) Scandic Julian vastaanotossa on paljon karttoja, jotta niitä voi antaa asiakkaille mukaan.

Asiakkaiden palautteiden avulla hotelli pystyy korjaamaan ja kehittämään toimintojaan ja prosessejaan. Vastaanottovirkailija voi kerätä palautetta keskustelun yhteydessä tai palautetta varten voi olla erillinen lomake vastaanotossa. Sujuvan keskustelun yhteydessä voi saada palautetta pyytämättä sitä. Asiakkaan tuntemukset ja mielialat kertovat arvokasta tietoa majoittumisen onnistumisesta tai epäonnistumisesta. Asiakkaan reklamoissa tulee vastaanottovirkailijan korjattava virhe asiakkaalle välittömästi. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 135-136.)

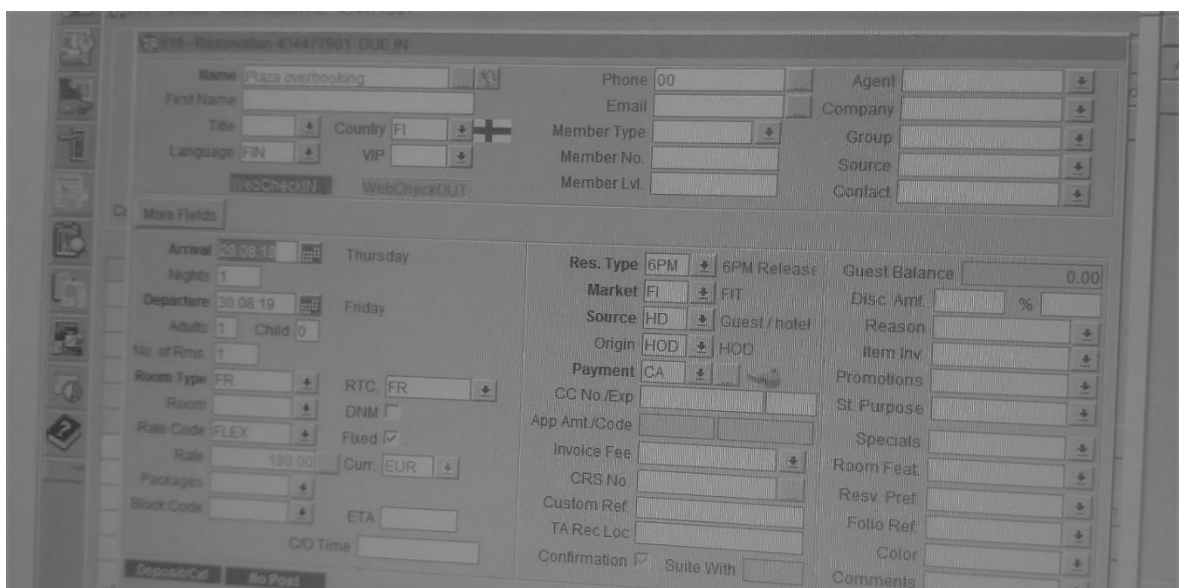
Tilanteen mukaan myös hyvitysmahdollisuudet on oltava koko henkilökunnan tiedossa. Hyvitysmahdollisuuksia ovat esimerkiksi alennus huoneen hinnasta, lahjakortti tai huone-
luokan korotus seuraavalle majoitukselle. Yleisimpiä tietoja, joita palautteilla on kerätty ovat esimerkiksi huoneiden myyntihinnat, hotellin palvelut, varauskanavat ja käyntikerrat. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 135-136.) Asiakkaan reklamoinnin jälkeen on vastaanottovirkailijan välittömästi pahoiteltava. Tulee etsiä oikea ratkaisu sekä muistaa asiakas jälkeensä esimerkiksi kysyä myöhemmin onko kaikki hyvin (Silenaite-Enyed 15.1.2019).

Kaikki yllä mainitut kohdat luovat epäonnistuessaan asiakkaan kokeman laadun asiakaspalvelussa huonoksi. Palvelun tekninen, toiminnallinen ja vuorovaikutuksen laatu muodostavat asiakkaan kokonaisuuden palvelusta. Tekninen laatu tarkoittaa hotellin laitteiden, ohjelmistojen sekä erilaisten tiedonsiirtomahdollisuuksien toimimista, esimerkiksi päivitykö asiakkaan varaukseen tekemät muutokset hotellin järjestelmään. Tähän laatuun vaikuttaa myös vastaanottovirkailijan eli laitteiden käyttäjän sujuvuus ja osaaminen. Toiminnallinen laatu tarkoittaa muun muassa vastaanottovirkailijan huomaavaisuutta erikoistoivomusten toteuttamisessa, varaustilanteen nopeaa tarkastelemista ja ripeyttä hotellijärjestelmän käytössä. Vastaanottovirkailijan käytöstavat, ulkoinen olemus sekä viestintätapa ovat keskeisiä laatutekijöitä asiakkaan ja vastaanottovirkailijan välisessä vuorovaikutuksessa. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 103-105.)

4.2 Varausjärjestelmä

Scandic Juliassa käytetään OPERA -majoitusvarausjärjestelmää. Järjestelmä sisältää kaikki vastaanottovirkailijan tarvitsemat työkalut (Rautiainen & Siiskonen 2015, 228). Hotellin varausjärjestelmä on monitahoinen ohjelmisto, joka varaa asiakkaalle huoneen järjestelmästä tietyille päiville, määrittää oleskelun keston asiakkaan toiveen mukaan sekä suorittaa asiakkaan poistuessa maksun asiakkaan haluamalla maksuvälineellä. Asiakas voi itse varata huoneen etukäteen, sekä lisäksi esittää toiveita ja varaus toiveineen latautuu järjestelmään. (SiteMinder 2020.) Vastaanottovirkailijalla on oltava hyvät tietotekniikkataidot, sekä hänen on osattava keskittyä työskentelemään suuren tietomäärän kanssa, jotta varausjärjestelmä pysyy järjestyksessä. Jokaiselle asialle ja toiminnalle on oma painikkeensa, ja ne vastaanottovirkailijan tulee muistaa. (U.S. Bureau of Labor Statistics 2020.)

Kuvassa 1. on varausjärjestelmän sivu, jossa näkyy asiakkaan tiedot. Tärkeimmät muistettavat kohdat ovat saapumis- ja lähtöpäivä, huonetyyppi, huoneen hinta, varauksen tyyppi, varauksen lähde sekä maksutapa. Varauksen tyyppi tarkoittaa, onko varaus vahvistettu esimerkiksi luottokortilla tai yrityksen takauksella. Varauksen lähde tarkoittaa, mikä kautta varaus on tehty esimerkiksi suoraan Scandicin sivuilta vai jonkin verkkomatkatoimiston kautta. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 241.) Scandic Julian vastaanotossa on kiinnitettävä huomiota myös ”agent” -kohtaan, matkatoimiston kautta tehty varaus lukee tässä kohdassa. Esimerkiksi, jos varaus on tehty Expedia kautta, ei majoitus kerrytä Scandic Friends -kanta-asiakaspisteitä.



The screenshot displays the OPERA reservation system interface. The form is organized into several sections:

- Guest Information:** Includes fields for Name (with a 'Place overbooking' button), First Name, Title, Country (FI), Language (FN), VIP status, Phone (00), Email, Member Type, Member No., Member Lvl, Agent, Company, Group, Source, and Contact.
- Reservation Details:** Includes Arrival (30.08.19, Thursday), Nights (1), Departure (30.08.19, Friday), Adults (1), Child (0), No. of Rms (1), Room Type (FR), RTC (FR), Room, Rate Code (FLEX), Rate (150.00), Cur (EUR), Packages, and Block Code.
- Payment and Source:** Includes Res. Type (6PM), 6PM Release, Market (FI), FIT, Source (HD), Guest / hotel, Origin (HOD), HOD, Payment (CA), CC No./Exp, App Amt./Code, Invoice Fee, CRS No., Custom Ref, TA Rec Loc, Confirmation (checked), and Suite With.
- Guest Balance and Comments:** Includes Guest Balance (0.00), Disc. Amt. (%), Reason, Item Inv, Promotions, St. Purpose, Specials, Room Feat., Resv. Pref., Folio Ref., Color, and Comments.

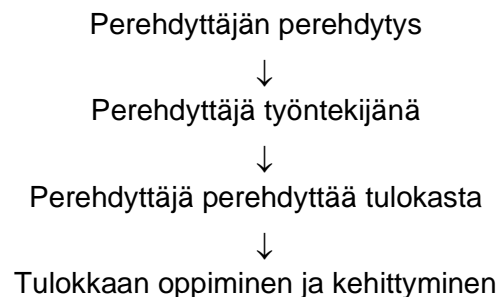
Kuva 1. OPERA -järjestelmän varauksen tietosivu

5 Perehdytys

Rekrytointivaiheessa yritys tavoittelee mahdollisimman parhaita työntekijöitä joukkoonsa, mutta välillä unohdetaan kertoa millä tavalla juuri tässä yrityksessä tulisi työntekijöiden toimia. Omien huomioidensa ja tulkintojensa pohjalta uusi työntekijä alkaa tehdä työtä tietyllä tavalla, mutta tapa ei välttämättä kohtaa esimerkiksi yrityksen arvomaailman kanssa. Esimies antaa perehdytyskansion juuri työssä aloittaneelle ja toivoo hänen oppivan virheiden ja tietenkin työn tekemisen kautta. (Eräsalo 2008, 60.) Tehokas perehdytys luo vahvan suhteen työpaikan ja työntekijän välille (Hayes ym. 2012, 105). Uuden työntekijän osaamiseen, tulevaan toimintaan sekä yrityksen tulokseen vaikuttaa huolellisesti ja laadukkaasti suoritettava perehdyttäminen. (Eräsalo 2008, 60).

Taulukossa 1 esitetään havainnollistavasti Eklundin (2018, 140) kirjassa mainittu esimiehen vastuu työntekijöistään perehdyttämisprosessissa. Yrityksestä tietty henkilö tai henkilöt perehdyttävät uuden työntekijän hänellä olevilla tiedoilla ja taidoilla. Yrityksen esimies on vastuussa, kuinka kattavat tiedot kullakin työntekijällä on. Jakaessaan näitä tietoja ja taitoja uusi työntekijä ottaa ne vastaan uskoen niiden olevan yrityksen yleinen linja. Uusi työntekijä omaksuu oppimansa tiedot ja taidot ja kehittyy sen mukaan työntekijänä yrityksessä.

Taulukko 1. Esimiehen vastuu perehdyttämisprosessissa (mukaillen Eklund 2018)



Perehdyttäminen on monta eri käytäntöä yhdessä, joilla varmistetaan työntekijä oppimaan uusi työ ja siihen tarvittavat taidot sekä toimintatavat. Hänen on sopeuduttava uuteen työyhteisöön ja toimittava tehokkaasti yrityksessä muiden työyhteisön jäsenten kanssa. Perehdytyksessä opitaan paljon uutta ja sovelletaan opittua juuri tähän työhön, esimerkiksi oikeita toimintatapoja ei opi hetkessä, vaan ajan ja toistojen kautta. (Eklund 2018, 25-26.)

Eräsalon (2008, 61) mukaan perehdyttämiseen kuuluu työntekijän vastaanottaminen yritykseen, hänen ohjaamisensa tulevaan työhön sekä aktivoida työntekijän osaaminen yrityksen osaamiseksi.

Perehdyttämiselle on järjestettävä riittävästi aikaa. Jotta perehdyttäminen on toimivaa, on uuden työntekijän ja perehdyttäjän pystyttävä kommunikoimaan avoimesti. Uudella työntekijällä on varmasti paljon kysymyksiä ja hänen on uskallettava kysyä niitä sekä antaa uusia ehdotuksia. Perehdyttäjän ja perehdytettävän on tultava hyvin toimeen keskenään, jotta työntekijän aktivoiminen onnistuu. Uuden työntekijän tiedot, taidot sekä osaaminen voivat olla ennestään tuttuja yritykselle tai hän on voinut tuoda mukanaan jotain uutta, josta yritys voi hyötyä. Tällaisessa vuorovaikutuksessa uusi työntekijä oppii parhaiten, mutta myös yritys oppii ja kehittyy. Kun työntekijä on tietoinen itseensä kohdistetuista odotuksista, turvallisuus työyhteisössä varmentuu vaikuttaen myös yleisviihtyvyyteen. (Eklund 2018, 25-26; Eräsalo 2008, 61-62.)

Perehdyttäminen on osa työturvallisuuslakia, jossa määritellään perehdyttämisen olevan työntekijän opastamista turvalliseen työn tekemiseen (Eräsalo 2008, 62). Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantajan on huolehdittava, että työntekijä opastetaan työhön, sen olosuhteisiin, työvälineisiin sekä annetaan hänelle tarvittavat tiedot haitta- ja vaaratekijöistä työssä, sekä toimintaohjeet näissä tilanteissa. Opastus käydään uudelleen läpi työtehtävien muuttuessa ja niitä täydennetään tarvittaessa. (Eräsalo 2008, 62-63.)

Onnistunut perehdytys on organisaation ja sen esimiehen vastuulla, ja hänen on ymmärrettävä perehdyttämisen tärkeys ja jatkuva kehitys. Kun perehdyttäminen on suunniteltu hyvin alusta loppuun, kaikkien työntekijöiden tehtävänjako on selkeä perehdyttämisprosessin ajan. Perehdytysprosessille on järjestetty tarpeeksi aikaa ja kaikki tietävät, kuinka kauan perehdytysprosessi kestää. (Eklund 2018, 112-113.)

5.1 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttäminen on yksilökohtaista koulutusta, jossa tulee ottaa huomioon uuden työntekijän lähtötaso. Perehdyttämisprosessin on oltava selkeää, opettavaista sekä ystävällistä. Uuden työntekijän on saatava yrityksestä ja sen päämääristä myönteinen asenne. Eräsalon (2008, 61) mukaan ”Vain jos työntekijä tuntee yrityksen omakseen, hän sitoutuu työntekijänä yritykseen”. (Eräsalo 2008, 61.) Muutamia esimerkkejä yrityksen tavoitteista pe-

rehdytysprosessissa ovat vahvistaa yhteistä työkuultuuria ja tehokasta tiimityötä sekä kehittää työntekijöiden vastuunottokykyä (Eklund 2018, 29). Kattava perehdytys vähentää ahdistusta ja huolestuneisuutta työntekijässä. Onnistunut perehdytys työnantajalta lujittaa uuden työntekijän päätöstä työpaikan valinnasta. (Hayes ym. 2012, 105.)

Vastuun määrittäminen on tärkeää, koska uutta työntekijää saattaa pelottaa epäonnistuminen. Hän pelkää toisten mielipiteitä ja arvostelemista, minkä vuoksi hän kokee oman osaamisensa vähäiseksi. Aina ei voi onnistua ja työpaikoilla on oma tapa reagoida epäonnistumisiin. Perehdyttäjän ja koko henkilöstön on annettava avoin ilmapiiri ja kannustaa uutta työntekijää. Työn ohella on oltava mahdollisuus verkostoitua ja luoda tiimihenkeä. Uuden työntekijän on helpompi sopeutua työhön ja työilmapiiriin, kun hän voi kertoa iloista ja suruista, sekä jakaa osaamistaan muille. (Eklund 2018, 61, 114.)

Yksi perehdyttämisen tärkeimpiä tavoitteita on opastaa uusi työntekijä työtehtäviinsä sekä siinä käytettävien laitteiden käyttöön. Rekrytointivaiheessa työntekijälle on jo hieman määriteltä, mitä työssä tarvitaan ja hän on pystynyt valmistautumaan. Rekrytointi on yleensä nopea vaihe, siksi perehdytysvaiheessa tulee käydä tarkasti läpi kaikki vaiheet omassa työssä. Työn sisältö, ja siihen kuuluvat rutiinit selvitetään sekä vastuu ja velvollisuudet työssä määritellään. (Eräsalo 2008, 61.) Työnantajan on jaettava uudelle työntekijälle kattavasti tietoa yrityksestä, sen pelastussuunnitelmasta, loma- ja sairauskäytänteistä sekä mahdollisista eduista. Nämä hallitessaan työntekijä osaa kysymättä toimia erilaisissa tilanteissa. (Hayes ym. 2012, 105.)

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen on tärkeä osa perehdyttämisen prosessia. On hyvä arvioida, mitkä asiat perehdytysjaksolla onnistuivat ja missä tarvitaan harjoitusta. Työntekijä kertoo omasta aloitteestaan, mitkä osa-alueet hän hallitsee ja kysyy rohkeasti lisäohjeita. Uuden työntekijän on tultava toimeen muiden työntekijöiden kanssa, mutta perehdyttäjänä tulisi toimia vain yksi heistä. Työntekijöiden työtavat ja mielipiteet saattavat erota hieman toisistaan, minkä vuoksi alku vaiheessa on tärkeää, että työnjako on selvä. (Eräsalo 2008, 67.) Eklundin (2018, 141) mukaan useampi perehdyttäjä kasvattaa tulokkaan verkostoa ja pienentää yhdelle asetettua kuormaa perehdyttämisestä. Yrityksessä pitäisi olla selkeästi määriteltä ovatko he yhden vai useamman perehdyttäjän kannalla (Eklund 2018, 140).

5.2 Perehdyttäjä

Toimivan vuorovaikutuksen lisäksi perehdyttäjän on oltava sopiva perehdyttämään. Hyvä perehdyttäjä on sellainen yrityksen työntekijä, joka muistaa omat alun epäonnistumisen hetkensä. Näin perehdyttäjä osaa helpommin asettua perehtyvän asemaan ja neuvoa häntä oikein. (Eräsalo 2008, 66.) Perehdyttäjän tulisi muistaa, että monet asiat ovat uudelle työntekijälle täysin uutta. Tämän vuoksi ensimmäisien tavoitteiden työssä ei tule olla liian vaativia. Pienten onnistumisien kautta työntekijällä pysyy motivaatio yllä. (Eklund 2018, 59.)

Hyvä perehdyttäjä on positiivinen ihminen, joka pitää työstään ja nimenomaan haluaa perehdyttää. Vastentahtoisesti tehtävään nimitetty työntekijä ei ole avain onnistuneeseen perehdytysprosessiin. Perehdyttäjä on kärsivällinen ja luo perehtyvälle ilmapiirin, missä kaikkea ei tarvitse oppia heti. Uudelle työntekijälle on tarkkaan määriteltävä, millaista osaamista tavoitellaan, eikä perehdyttäjän tule sanoa omien työtapojensa olevan ainoastaan oikeita. (Eräsalo 2008, 66-67.) Muun henkilöstön on tiedettävä jonkin työntekijän perehdyttäjän roolista. Perehdyttäjällä on oltava riittävästi aikaa hoitaa perehdytys sekä omat tehtävänsä. Perehdyttäminen vaatii koko henkilöstön yhteistyötä, jotta tulokkaasta saadaan laadukas lisä tiimiin. (Eklund 2018, 77.)

6 Laadullinen tutkimus ja tulokset

Laadullinen tutkimus vastaa kysymyksiin mitä ja miten (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2014, 88). Laadullinen tutkimus on ymmärtävä tutkimus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 66). Siinä tutkittava ihminen on kokija, havainnoija ja toimija. Tutkija sen sijaan on valintojen tekijä, jonka tulkinnat vaikuttavat tuottamaansa tietoon. ”Usein tutkimusongelmat asetetaan väljästi, sillä ajatellaan, että tutkimusongelmien ja tutkimuskysymysten vakiintuminen on jo osa tuloksia” (Ronkainen ym. 2014, 82). Laadullisen tutkimuksen tulokset ovat tulkintoja perusten aiempiin tulkintoihin. (Ronkainen ym. 2014, 82.)

Yksi aineistonkeruumenetelmä laadullisessa tutkimuksessa on muun muassa tässäkin tutkimuksessa käytettävä haastattelu. Laadullisessa tutkimuksessa haastattelulla halutaan tietää ihmisen ajatuksia kyseessä olevasta aiheesta, miksi hän toimii ja ajattelee niin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71-73.) Tällaisessa tutkimuksessa on kyse, miten haastattelija ymmärtää haastateltavaa ihmistä ja miten haastateltava ymmärtää tutkimusta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 68-69).

Opinnäytetyöni tutkimukselle menetelmänä toimi laadullinen tutkimus, koska tavoitteena on saada mahdollisimman syvällistä tietoa vastaanottovirkailijoiden tiedoista, taidoista ja näkemyksistä turvallisuusasioissa. Tämän ja joustavuutensa takia laadullinen tutkimus oli sopivin menetelmä. Haastattelun teemoista ilmoitetaan haastateltaville etukäteen, jotta heillä on mahdollisuus valmistautua aiheeseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Tällä tavalla pyritään saamaan laadukkaita vastauksia.

Haastattelu oli tarkoitus toteuttaa puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Eli teemahaastatteluna, jossa ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja, joista valita. Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä soveltuu silloin, kun vastaus perustuu haastateltavan omaan kokemukseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Teemahaastattelussa haastattelukysymykset muodostavat muutamia teemoja (Ronkainen ym. 2014, 116). Tutkimuksessa halutaan tietää ihmisten tulkintoja asioista (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75), tässä tutkimuksessa turvallisuusympäristöstä. Tarkoituksena on myös saada merkityksellisiä vastauksia perustuen tutkimuksen ongelmaan, esimerkiksi ongelmat perehdytysprosessissa.

6.1 Tutkimuksen toteutus

Koronapandemian takia teemahaastattelusta luovuttiin ja haastattelu suoritettiin lomakehaastatteluna. Vaikka kysely on määrällisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74), haastattelun kysymykset lähetettiin lomakkeena vastaajille. Lomakehaastattelun tavoitteena on saada vastaukset kaikkiin, strukturoituihin kysymyksiin ja niiden järjestys on haastattelijan määräämä. Tutkimuksen tarkoituksen ja ongelman kannalta lomakehaastattelussa kysytään sellaisia asioita, joilla on perustelu tutkimuksen viitekehuksesta sekä tiedetystä tiedosta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74-75.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa hankitaan muun muassa haastatteluiden avulla, ja määrällisessä tutkimuksessa muun muassa kyselylomakkeella (Taanila 2.4.2019). Alkuperäisen suunnitelman mukaan Scandic Julian vastaanottovirkailijoiden haastattelemineen piti tapahtua viikolla 14. Koronaviruspandemia eli yleisvaarallinen tartuntatauti aiheutti Scandicin työntekijöiden lomauttamisia sekä kahden muun Turun Scandicin sulkemisen (Vainio 2020; Juvonen 2020; Mannermaa 2020). Tämän vuoksi haastattelu piti lähettää haastattelulomakkeena (liite 1), joka tehtiin Webropol-kyselysovelluksella. Lomautuksien vuoksi haastattelulomake lähetettiin vain kahdeksalle henkilölle, joista kuusi vastasi. Sähköpostikutsu (liite 2) lähetettiin 15.4.2020 ja haastattelulomake oli auki 21.4.2020 asti.

Haastattelulomakkeen kaikki kysymykset olivat avoimia kysymyksiä. Vastausten lukemisen jälkeen ne pelkistettiin. Vastausten redusointi eli pelkistäminen tarkoittaa analysoitavan tiedon tiivistämistä ja olennaisen tiedon etsimistä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109). Aineistoa myös kvantifioitiin eli laskettiin, kuinka monta kertaa jokin sama asia mainittiin vastauksissa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 120), jonka jälkeen tehtiin enemmän määrälliselle tutkimukselle ominaisia kaavioita. Laadullista ja määrällistä tutkimusta ei tarvitse jaotella kovin karkeasti, koska tutkimuksessa voidaan käyttää molempia tapoja. ”Laadullisen datan analysointiin voidaan tarvittaessa käyttää määrällisiä menetelmiä (luokittelut, prosenttija-kaumat)” (Taanila 2.4.2019). (Taanila 2.4.2019.) Laadullisia sekä määrällisiä raportointitapoja voidaan käyttää samassa tutkimuksessa (Jyväskylän Yliopisto 2015), ja niin on tässä tutkimuksessa tehty.

Jokaisella haastattelulomakkeen kysymyksellä oli jokin tavoite, mitä sillä selvitetään. Kysymysten vastausten perusteella luodaan yksinkertainen perehdytysaineisto, josta on helppo uuden työntekijän oppia vastaanoton työn tärkeimmät asiat. Vaikka opinnäytetyö

itsessään on myös perehdytysaineisto, se sisältää kattavasti tietoa hotellissa työskente-lystä ja siihen liittyvistä muista tärkeistä asioista.

6.2 Tulokset

Haastattelulomakkeessa oli yhteensä 11 kysymystä. Haastattelulomakkeeseen vastasi kuusi henkilöä (perusjoukko). Kaikki kysymykset olivat avoimia kysymyksiä ja vastauksista on kerätty vain merkittävät asiat tutkimusongelman kannalta. Haastattelulomakkeen vas-taukset esitetään tekstimuodossa, joidenkin kysymyksiä kohdalla on käytetty havainnol-listavia kuvia. Ennen vastauksia kerrotaan, mitä kysymyksellä haluttiin selvittää. Lu-vussa 7 analysoidaan vastauksia, vastasiko vastaukset ongelmiin ja pohditaan eri kysy-mysten vastauksia verraten niitä toisiinsa.

”Kuinka monta vuotta olet työskennellyt Scandicissa, Turussa?” Kysymyksellä haluttiin selvittää, paljonko työkokemusta vastaajalla on ja voidaanko vastauksia käyttää apuna analysoidessa muiden kysymyksiä vastauksia. Vastaajat erotellaan anonymiteetin var-mistamiseksi numeroinnilla 1-6. Taulukossa 2 esitetään vastaaja ja hänen työvuotensa Scandicissa.

Taulukko 2. Vastaajat sekä työvuodet Scandicissa.

A1	Yli 5 vuotta
A2	Yli 5 vuotta
A3	Yli 5 vuotta
A4	Alle 5 vuotta
A5	Alle 5 vuotta
A6	Alle 5 vuotta

”Miten työvälineet (esimerkiksi työpöytä) ovat suunniteltu vastaanottovirkailijan työhön so-pivaksi? Minkälaisia ohjeita olet saanut työvälineisiin ja työvaatetukseen liittyen, jotta pär-jäisit paremmin työssäsi?” Kysymyksellä haluttiin selvittää Työturvallisuuslain toteutu-mista. Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan kiinnittämään huomiota työn-tekijän työpisteen ergonomiaan, työvälineiden kuormittavuuteen, luomaan ohjeet turvalli-suudesta työpaikalla sekä neuvomaan erilaisten laitteiden käytössä. Myös vaatetukseen ja siihen annettaviin ohjeisiin haluttiin kiinnittää huomiota.

Kaikki vastaajista vastasivat työtason olevan säädettävä. Lisäksi vastaajat A1, A3 ja A6 mainitsivat sen olevan työtä helpottavaa ja soveltuvan hyvin heidän työhönsä. Vastaajat A4, A2 ja A5 vastasivat istumisen olevan mahdollista, joista kaksi jälkimmäistä mainitsivat tekevänsä sitä hotellin ”hiljaisina hetkinä”. Vastaajat A2 ja A4 mainitsivat toinen rullahiiren ja toinen ergonomisia hiiriä sekä näppäimistöjä liittyen työpisteen ja -välineiden ergonomiaan.

Vastaajat A5 mainitsi työvaatetuksen perustuen Scandicin yleisiin ohjeisiin ja A1 mainitsin niiden olevan ”yrityksen määräämät, niihin ei muita ohjeita ole”. Vastaaja A5 lisäsi myös työnantajan ohjeistavan kenkien mukavuuteen, ja kuinka Scandic tiedottaa kaupoista, josta saa kengistä alennusta. Vastaaja A4 kirjoittaa: ”Ohjeistukset käydään läpi perehdyttämisvaiheessa ja lisäksi hyvä työterveyspalvelu on saatavilla.” Taulukkoon 3 ei ole laitettu merkintöjä kohtiin ”ohjeet työvaatetuksesta” ja ”ohjeet työvälineistä”, koska on mahdoton sanoa, minkälaisia ohjeistuksia hän tarkoittaa. Vain vastaaja A6 kertoo saaneensa hyvän ohjeistuksen laitteiden käyttöön. Taulukko 3 havainnollistaa tulokset.

Taulukko 3. Työvälineiden suunnittelu, niiden ja työvaatetuksen ohjeistukset sekä ergonomia

Vastaaja	Maininta jonkin työvälineen ominaisuudesta	Ohjeet työvaatetuksesta	Ohjeet työvälineistä	Maininta jostakin ergonomiaan liittyvästä
A1	X	X		
A2	X			X
A3	X			
A4	X			X
A5	X	X		
A6	X		X	

”Mikä asia työssäsi voisi aiheuttaa vaaratilanteen? Miten ennakoisit mainitsemaasi vaaratilannetta?” Kysymyksellä haluttiin selvittää Työturvallisuuslain toteutumista. Työnantajan velvollisuus on ennakoida vaaratilanteita ja ohjeistaa työntekijöitään toimimaan niissä. Haluttiin selvittää myös työntekijöiden tietoisuutta mahdollisista vaaroista sekä onko heille

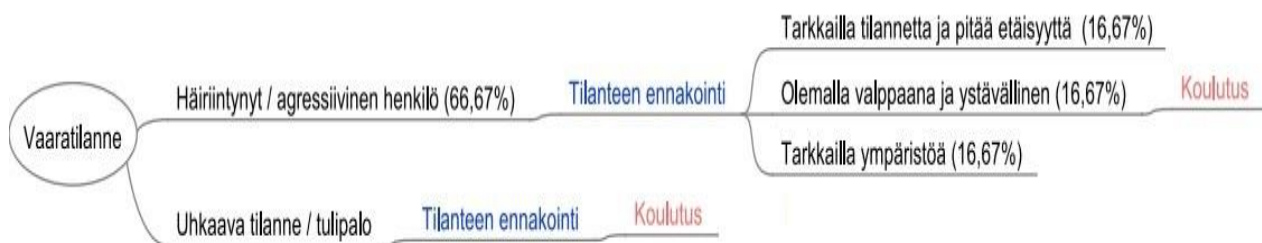
annettu ohjeet ergonomiasta (vääränlaiset liikkeet voivat johtaa onnettomuuksiin). Myös työsuojelulain (2006/44) perusidea haettiin eli onko työnantaja ja työntekijä yhdessä käsitelleet mahdollisia uhkaavia tilanteita ja niitä ennakoivia toimenpiteitä.

Vastaajat A1, A2, A4 ja A5 mainitsivat vaaratilanteen aiheuttajia olevan ”häiriintynyt henkilö”, ”ulkopuoliset henkilöt tai myös hotellin asiakkaat”, ”aggressiiviset ihmiset” ja ”asiattomat henkilöt”. Vastaajan A3 mielestä vaaratilanteen aiheuttaa jokin ”uhkatilanne” esimerkiksi tulipalo. Ennakoinniksi edellä mainittuihin vaaratilanteisiin vastaaja A2 mainitsi ystävällisenä ja valppaana olemisen, kun vastaaja A1 kirjoitti, ettei tuollaista tilannetta häiritsevän ihmisen kanssa pysty ennakoimaan, vaan tarkastelee tilannetta etäältä.

Vastaaja A5 vastasi kysymykseen seuraavasti:

Hotellin vastaanotossa työskennellään usein yksin niin ettei hotellissa ole paikalla muita työntekijöitä ravintolan ollessa kiinni. Asiattomat henkilöt voivat eksyä vastaanottoon ja käyttäytyä uhkaavasti mikäli huomaavat että virkailija on yksin. Yksin ollessa vuorossa täytyy välillä käydä esimerkiksi käymälässä ja näin ollen joku voi yrittää anastaa hotellin omaisuutta. Vaaratilanteiden ennakointi sujuisi niin että hiljaisina iltoina ja öisin ulko-ovi pidetään kiinni ja sisään päästetään vain asiallisia henkilöitä ja hotellin asiakkaita.

Vastaaja A4 vastasi puhumisen. Yksi vastaaja ei osannut vastata vaaratilanteiden ennakointiin. Lisäksi vastaajat A2 ja A3 mainitsivat koulutukset, esimerkiksi ”meillä on erilaisia turvallisuuskoulutuksia 4-6 kertaa vuodessa”. Ergonomiasta mainitsi vastaaja A4. Vastaaja A6 ei osannut vastata kumpaankaan kysymykseen. Kaaviossa 1 esitetään selvemmin vastaajien mainitsevat vaaratilanteet sekä ennakointitavat.



Kaavio 1. Vaaratilanteen mahdollinen aiheuttaja ja ennakointitavat

"Oletko ollut työtapaturman vuoksi poissa töistä? Jos vastasit aikaisempaan kysymykseen "Kyllä", niin minkälainen työtapaturma?" Kysymyksellä haluttiin selvittää, toteutuuko Työturvallisuuslain (738/2002) turvallisen työn tekeminen. Vastaja A1 vastasi olleen työtapaturman vuoksi poissa töistä. Jatkokysymykseen hän vastasi loukanneen jalkansa liukastuessaan. Muut vastaajat eivät ole olleet työtapaturman vuoksi poissa töistä.

"Minkälaiseksi koet työmääräsi? Tunnetko olevasi alikuormittunut (työ ei motivoi) vai ylikuormittunut (työ on aiheuttanut stressiä) tai jotain siltä väliltä? Miksi?" Kysymyksellä haluttiin selvittää työntekijöiden henkistä hyvinvointia suhteessa työmäärään. Myös Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajaa suunnittelemaan työn huomioon ottaen sen kuormitustekijät suhteessa työn henkisiin edellytyksiin.

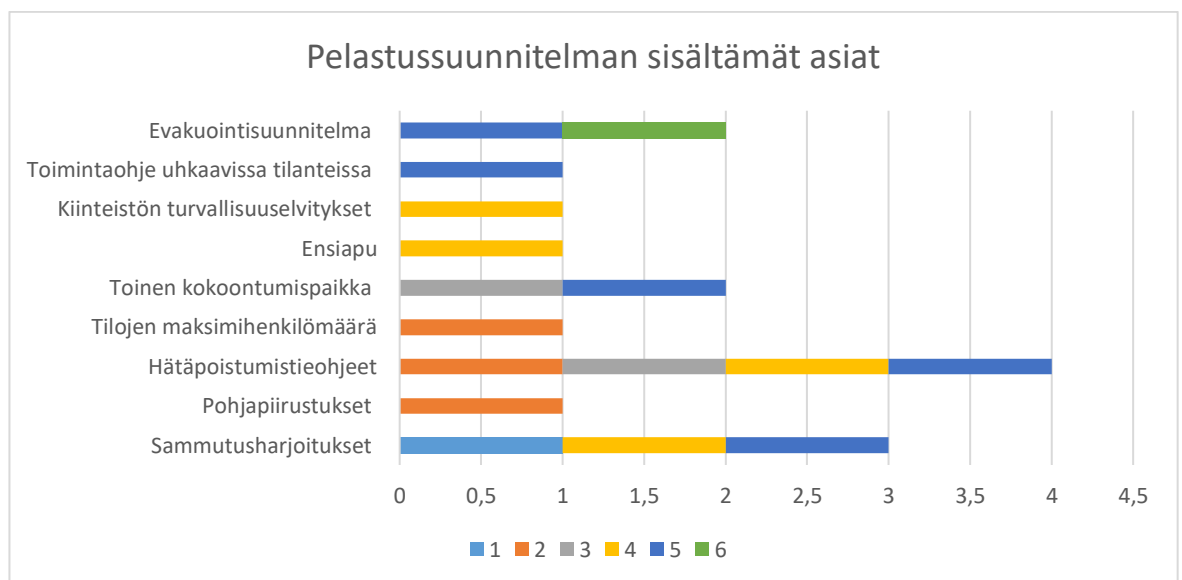
Jokainen vastaaja vastasi työmäärän olevan joko sopiva, hyvä tai olevansa tyytyväinen. Vastaja A5 koki joidenkin työvuorojen jälkeen olevansa ylikuormittunut kiireen vuoksi, mutta kirjoitti työn määrän tasaantuvan rauhallisina hetkinä. Vastajan A2 syy hetkittäiselle stressaantumiselle on äkilliset muutokset työvuoroissa ja esimerkkinä hän mainitsee sairaustapaukset. Tämä on merkitty taulukkoon 4 ylikuormittumisenä, mutta tarkennettu miksi -kohdassa stressaantumisella. Vastaja A3 kirjoitti: "Työmäärä on hyvä, ja monipuolista en ole ali- tai ylikuormittunut." Vastaajat A1, A3, A4 ja A6 eivät vastanneet kysymykseen "miksi", minkä vuoksi heidän kohdillaan taulukkoon 4 ei merkattu ylikuormittumiseen eikä alikuormittumiseen mitään.

Taulukko 4. Työmäärän, yli- tai alikuormittumisen kokeminen

Vastaaja	Työmäärä	Ylikuormittunut	Alikuormittunut	Miksi
A1	Sopiva			
A2	Sopiva	X		Stressaantunut, koska äkilliset muutokset työvuoroissa
A3	Hyvä			
A4	Tyytyväinen			
A5	Sopiva	X		Kiire
A6	Sopiva			

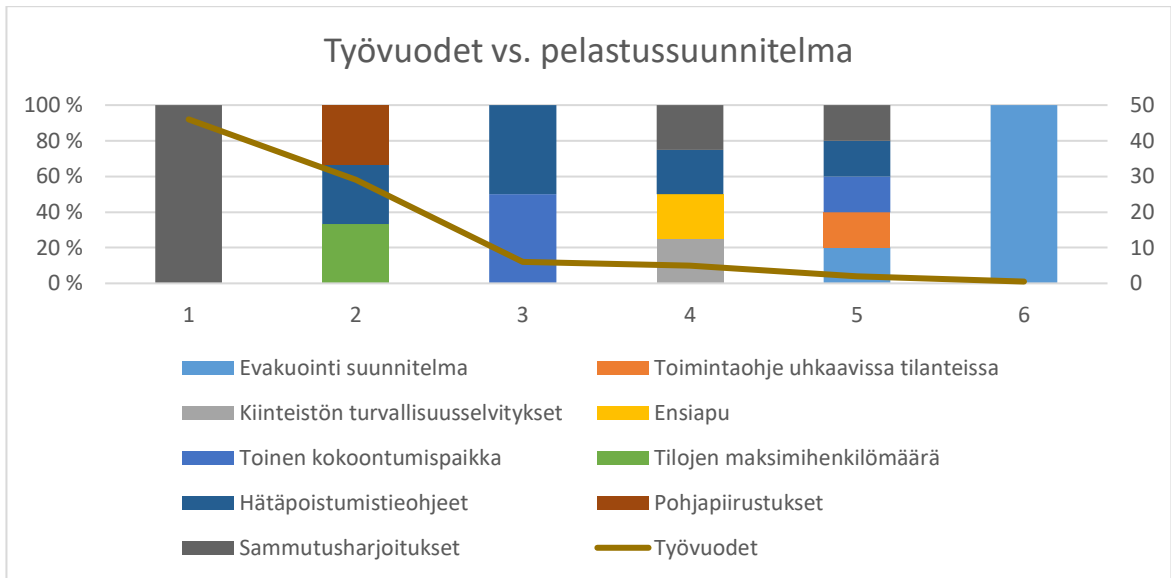
”Mainitse muutama asia, jotka sisältyvät työpaikkasi pelastussuunnitelmaan. Käydäänkö pelastussuunnitelma läpi, jonkin tietyn tapahtuman lähestyessä?” Kysymyksellä haluttiin selvittää työntekijöiden tietoisuutta työpaikkansa pelastussuunnitelman sisällöstä (Pelastuslaki 379/2011) ja pelastussuunnitelman säännöllisestä läpikäymisestä työpaikalla.

Vastaaja A1 mainitsi ainoastaan sammutusharjoitukset. Vastaaja A2 mainitsi tilojen maksimimäärän, hätäpoistumistieohjeet sekä pohjapiirustukset. Vastaaja A3 mainitsi kokoontumispaikan ja hätäpoistumistieohjeet. Vastaaja A4 mainitsi ensiavun, hätäpoistumistieohjeet, sammutusharjoitukset sekä kiinteistön turvallisuuselvitykset. Vastaaja A5 mainitsi evakuointisuunnitelman, toimintaohjeen uhkaavissa tilanteissa, kokoontumispaikan, hätäpoistumistieohjeet sekä sammutusharjoitukset. Vastaajan A5 mukaan pelastussuunnitelma käydään läpi joka vuosi, myös vastaajat A2 ja A3 mainitsevat sen käytävän läpi ajoittain ja tietyin väliajoin. Kaaviossa 2 havainnollistetaan, kuinka moni vastaajista mainitsivat saman asian (0-4). Numerointi 1-6 tarkoittaa vastaajia.



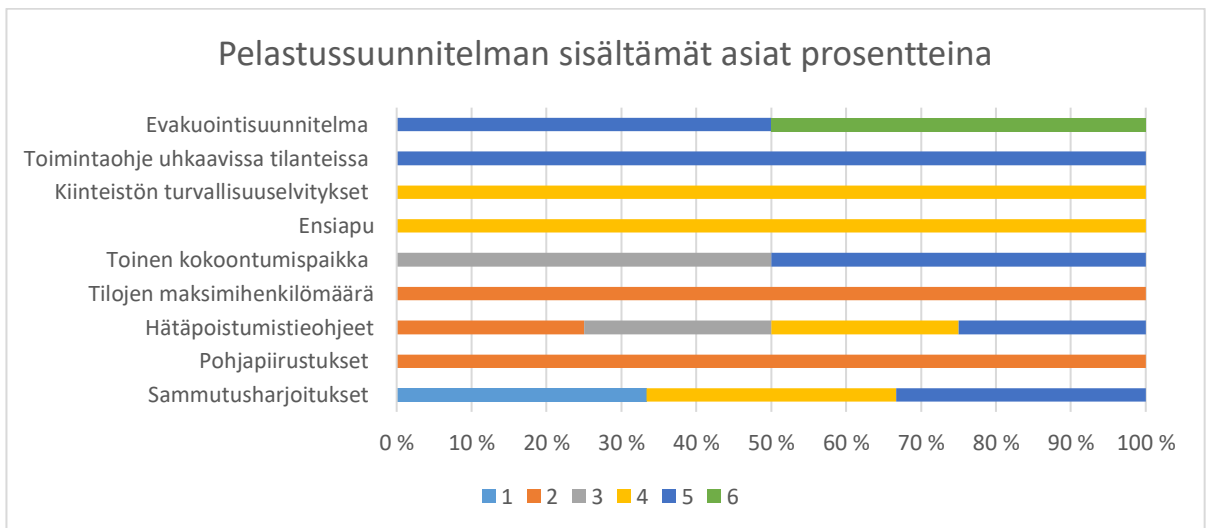
Kaavio 2. Pelastussuunnitelman sisältämät asiat

Kaaviossa 3 esitetään työvuosien vaikutus pelastussuunnitelman sisältämien asioiden omaksumiseen. Esimerkiksi vastaajalla A1 on eniten työvuosia, mutta omaksuu vähiten pelastussuunnitelman sisältämiä asioita.



Kaavio 3. Työvuodet vs. pelastussuunnitelma

Kaavio 4 kertoo vielä erikseen prosenttiosuuden, kuinka moni vastaajista vastasi saman asian. Esimerkiksi vastaaja A2 mainitsi pohjapiirustukset, kun taas evakuointisuunnitelman mainitsivat vastaajat A5 ja A6.

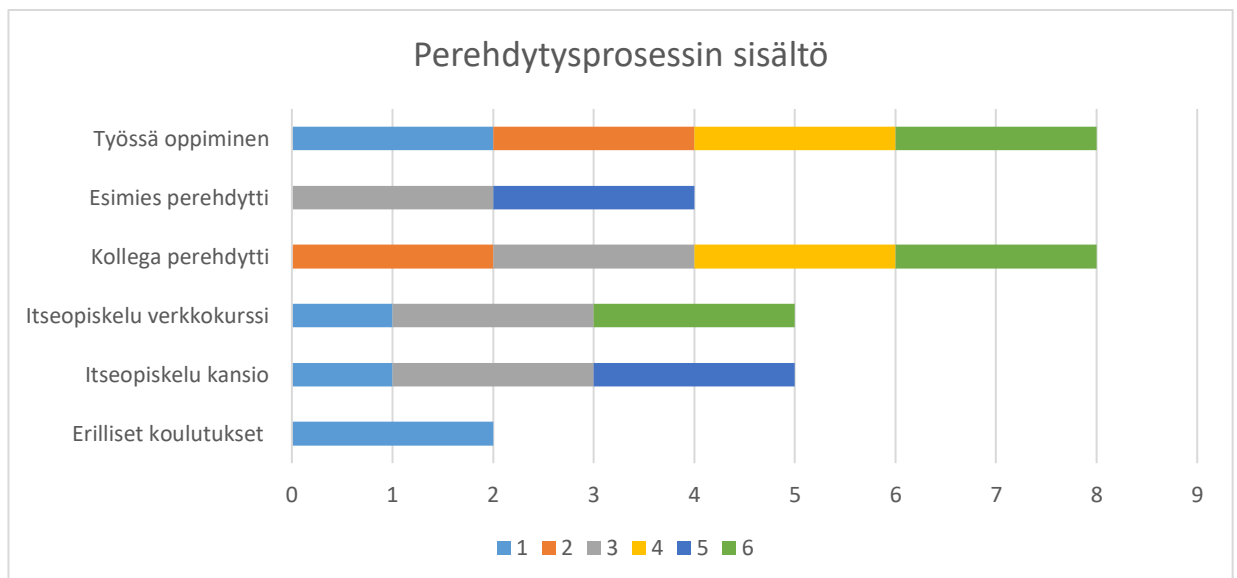


Kaavio 4. Pelastussuunnitelman sisältämät asiat prosentteina

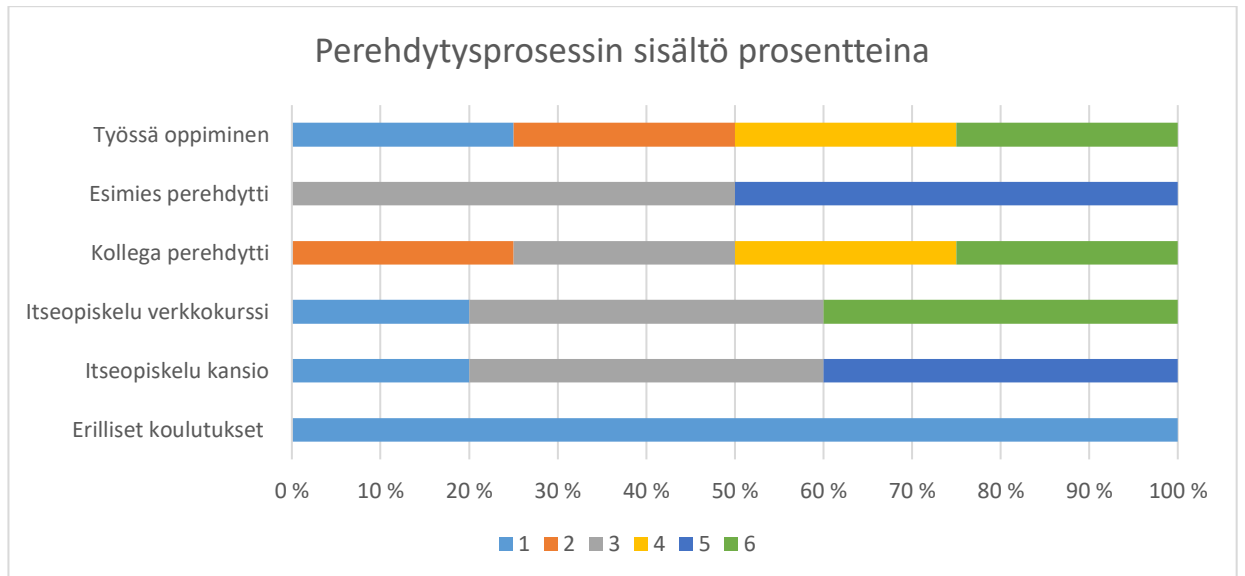
”Kerro lyhyesti omasta perehdyttämisprosessistasi ja miten sinut opastettiin työssäsi käytettäviin laitteisiin (esimerkiksi verkkokurssi, kirja vai suoraan työtehtävien pariin). Kerro myös kuka tai ketkä (esimerkiksi esimies vai vastaanottovirkailija) perehdytti sinut.” Kysymyksellä haluttiin selvittää, onko työnantaja huolehtinut työntekijän työhön opastuksesta ja työn turvallisesta tekemisestä Työturvallisuuslain (738/2002) nojalla. Lisäksi tarkoituksena

oli selvittää aika ja toimintapa, miten perehdytys toteutettiin, sekä perehdyttäjän vaikutus perehdytyksen laatuun.

Kaaviossa 5 näkyy, kuinka monta kertaa jokin asia mainittiin vastauksissa (0-8). Tässä kaaviossa yhden vastauksen arvo on kaksi, koska erästä vastausta ei määritelty oikein. Numerointi 1-6 tarkoittaa vastaajia. Työn ohella eli ”työssä oppiminen” mainitsivat neljä henkilöä: A1, A2, A4 ja A6. Vastaaja A2 kirjoitti: ”Siihen aikaan, kun aloitin, opittiin työn kautta. Noin 2 viikkoa kaverin kanssa ja sitten piti tulla toimeen omin avuin.” Toinen vastaanottovirkailija eli kollega perehdytti neljä henkilöä: A2, A3, A4 ja A6. Vastaajan A5 perehdytti esimies, ja vastaajan A3 perehdyttivät siis kollega sekä esimies. Erillisiä koulutuksia perehdytyksessä käytti vastaaja A1. Itseopiskelua perehdytysprosessissa tekivät: A1, A3 ja A6. Vastaajan A1 vastauksessa ei käy ilmi käyttikö hän verkkoa vai kansiota, joten taulukkoon hänen arvoksi on asetettu yksi, mikä näin vääristää itseopiskelun oikeaa määrää. Vastaaja A6 kirjoitti: ”Perehdytys on mennyt hyvin ja on ollut kattavaa. Olen saanut tukea jos en jotain osaa. Ensin tein verkossa harjoituksi/katsoin opetusvideoita ja sen jälkeen kävin suoraan töihin. Vuorossa oleva vastaanottovirkailija on perehdyttänyt.” Kaavio 6 kertoo vielä erikseen prosenttiosuuden, kuinka moni 100%:sta vastasi saman asian.



Kaavio 5. Perehdytysprosessin sisältö



Kaavio 6. Perehdytysprosessin sisältö prosentteina

”Minkälaisen kouluarvosanan (4-10) antaisit omasta perehdytyksestäsi ja miksi? Laadukkaassa perehdytysprosessissa sinun omat taitosi otettiin huomioon, koit oppivasi asiat ilman jatkuvaa lisäohjeistusta, uskalsit kysyä ongelmatilanteessa neuvoa ja sait sitä helposti, motivaatio säilyi eli sait työhösi kehittäviä haasteita.” Kysymyksellä haluttiin selvittää, otettiin uuden työntekijän omat tiedot ja taidot huomioon ja oliko perehdytys selkeää. Lisäksi haluttiin selvittää työpaikan tapaa reagoida työntekijöiden epäonnistumisiin, sekä muiden työntekijöiden vaikutusta uuteen työntekijään (tiimityöskentely).

Kaksi vastaajaa antoivat perehdyttämiselleen kouluarvosanan 10. Vastaaja A2 vastasi saavansa neuvoa ja tukea, sekä oli paljon haasteita ja koki olevansa yksi tiimissä. ”Arvosana 10 minua opastettiin aina kun oli tarvetta ja oppisin nopeasti, ja uskallan aina kysyä neuvoa ongelmatilanteissa. Vielä tänä päivänäkin, jos tarvitsen apua/opastusta niin hoituu mutkattomasti aina”, vastasi laadukkaaksi perehdytysprosessinsa kokeva vastaaja A3.

Kouluarvosanan 9 antoi kaksi vastaajaa. Osaaminen otettiin vastaajalla A5 huomioon, kun vastaajalta A6 joihinkin asioihin jäi ohjeet antamatta kiireen vuoksi. A5 kirjoitti: ”Antaisin arvosanan 9 koska perehdytyksessä otettiin huomioon aiempi osaamiseni, kaikki laitteet esiteltiin ja kerrottiin niiden toiminta. Arvosana 10 tulisi jos kaikille laitteille löytyisi kirjallinen ohje.” Kaksi vastaajaa antoivat kouluarvosanan 8. Vastaajien A1 ja A4 mukaan sai

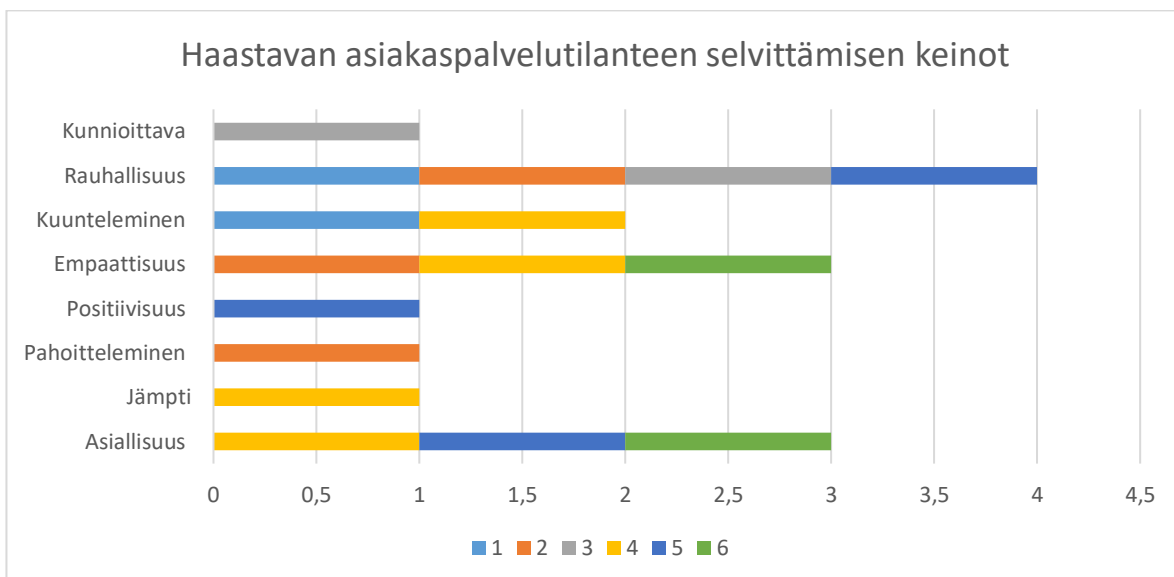
hyvää opetusta sekä vastuuta, mutta vastaaja A4 kertoi myös kaivanneensa kaikilta työntekijöiltä saman laajuista perehdytystä. Kaaviossa 7 esitetään vielä annetut arvosanat perehdytyksestä. Pystysivulla näkyy vastaajat 1-6.



Kaavio 7. Perehdytyksen arvosanat

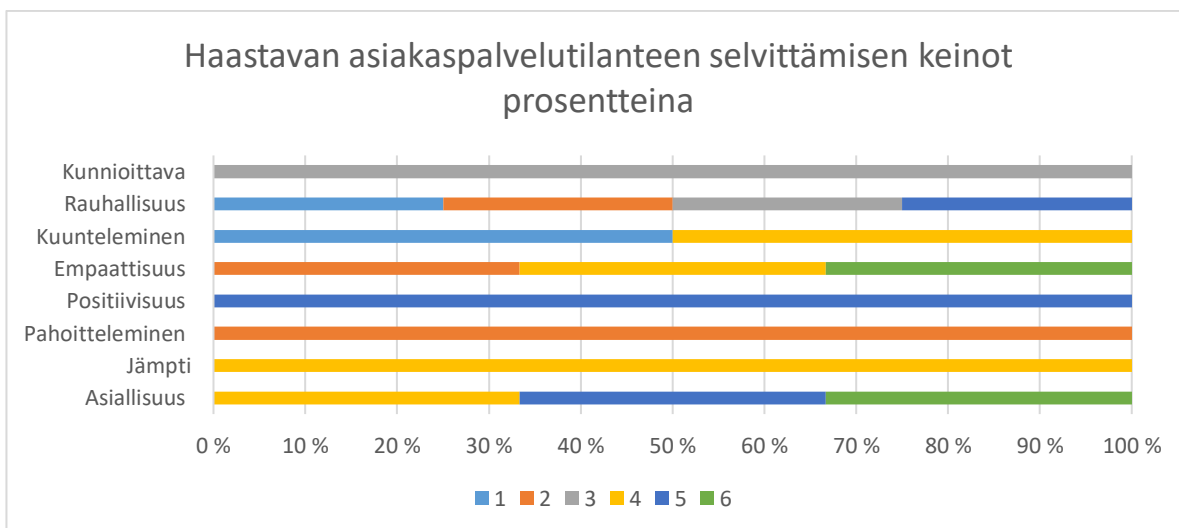
”Mainitse muutama asia, miten selvität vaikean tilanteen työssäsi (esimerkiksi hankala asiakas).” Kysymyksellä haluttiin selvittää, millä tavalla yritys odottaa työntekijän toimivan esimerkiksi asiakaspalvelussa. Tämän kysymyksen vastauksissa haetaan yhtenäisyyttä (Scandic Julian linja).

Kaaviossa 8 esitellään, kuinka monta kertaa jokin asia mainittiin vastauksissa. Numerointi 1-6 tarkoittaa vastaajia ja 0-4 mainittujen asian määrää. Rauhallisuus osoittautui yleisimmäksi tavaksi selvittää tilanne hankalan asiakkaan kanssa, ja sen vastasivat A1, A2, A3 ja A5. ”Pysyn rauhallisena, asiallisena ja positiivisena. Yritän olla provosoimatta jo suutuksissa olevaa asiakasta, jotta mahdollinen hankala tilanne saadaan selvitettyä mahdollisimman rauhallisesti ja huomiota enemmän herättämättä”, vastasi A5. Asiallisuuden mainitsivat A4, A5 ja A6, empaattisuuden A2, A4 ja A6, kuuntelemisen A1 ja A4, lisäksi kunnioittaminen (A3), positiivisuus (A5), pahoitteleminen (A2) ja jämptiys (A4) mainittiin kerran. ”Olemalla rauhallinen ja empaattinen. Pahoittelemalla tilannetta. Hymy oikeassa paikassa auttaa myös. Pitää saada asiakas tuntemaan, että välittää aidosti hänen ongelmastaan”, vastasi A2. Vastaajan A6 mainitsi myös ratkaisun tarjoamisen.



Kaavio 8. Haastavan asiakaspalvelutilanteen selvittämisen keinot

Kaavio 9 kertoo vielä erikseen prosenttiosuuden, kuinka moni 100%:sta vastasi saman asian. Esimerkiksi kunnioittamisen vastasi vastaaja A3 (100%) ja rauhallisuuden A1, A2, A3 ja A5 (25% 100%:sta).



Kaavio 9. Haastavan asiakaspalvelutilanteen selvittämisen keinot prosentteina

"Kehitysideoita uusien työntekijöiden perehdyttämiseen." Vastaja A2 kirjoittaa, kuinka uusien työntekijöiden perehdytyksessä tulisi enemmän käyttää Scandicin oppimis- ja tietoportaali FUSE -ohjelmaa. Vastaja A4 kaipaa enemmän tarkkuutta uusien työntekijöiden valintaprosessiin. Hän kertoo, kuinka joitain uusia työntekijöitä on jouduttu rohkaisemaan menemään asiakkaiden pariin ja puhumaan heille. Lisäksi hän toivoisi tiiminsä kehittävän kärsivällisyyttä kiireenkin keskellä. Tässä vielä muutama kehitysidea vastaajilta A5 ja A6: "Täytyy muistaa perehdyttäessä aina myös selvittää miksi jokin asia tehdään tietyllä tavalla." "Kiireestä huolimatta olisi hyvä lopulta opettaa asia mikä "hutaistiin ohi". Joskus nämä unohtuvat."

7 Tuloksien analysointi

Eklund (2018, 25-26, 61) mainitsee perehdytyksen olevan monta käytäntöä yhdessä, jolloin työn sisältö, rutiinit, vastuu ja velvollisuudet määritellään tarkasti ennen työn alkua. Scandic Juliassa uuden työntekijän perehdytys alkaa verkkomateriaalien itseopiskelulla, jonka jälkeen melko pian siirrytään työssäoppimisvaiheeseen. Siinä vastaanoton toinen vuorossa oleva työntekijä perehdyttää työn ohessa uutta työntekijää. Tapa on toisaalta toimiva, koska vastaanottovirkailijan työn; asiakaspalvelun ja laitteiden käytön oppii parhaiten tekemällä.

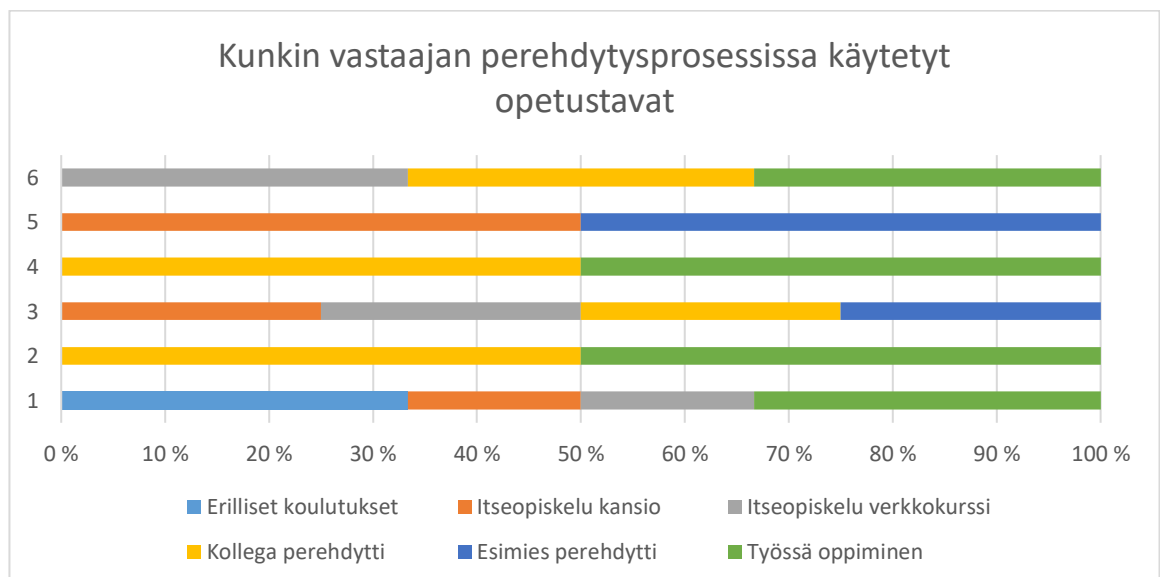
Jos uusi työntekijä on kokematon esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa, työ vastaanotossa saattaa tuntua jännittävältä. Hän tarvitsee paljon ohjeistusta ja tukea. Toisen vastaanottovirkailijan pitäisi siinä samassa ehtiä tehdä omat työnsä, minkä vuoksi olisi eduksi, jos perehdyttäjä voisi olla eri henkilö. Silloin pystyisi auttamaan uutta työntekijää heti, eikä asiakaspalvelun laatu ja tehokkuus kärsisi, eivätkä asiakkaat joutuisi odottamaan. Uutta työntekijää perehdyttävälle pitäisi laatia toimintaohjeet perehdyttämisprosessista, muutoin perehdyttäjät saattavat opettaa asioita eri tavoilla, mikä ei edistä uuden työntekijän oppimista. Tämä käytäntö ei ole ehkä se toimivin perehdytystapa, koska siihen ei käytetä paljon aikaa ja työn sisältö opitaan suoraan vastaanotosta ilman suurempia ohjeita.

Työtason säädettävyys, taukojen ja istumisen mahdollisuus sekä tietokoneen ergonomiset hiiret vastaavat hyvin työnantajan velvollisuuteen huomioida työntekijän työpisteen ergonomia. Työturvallisuuslakia (738/2002) noudattaen työn ja sen olosuhteita valitaan, mitoitetaan ja sijoitetaan oikein Scandic Juliassa.

Kysymykseen ”Miten työvälineet (esimerkiksi työpöytä) ovat suunniteltu vastaanottovirkailijan työhön sopivaksi? Minkälaisia ohjeita olet saanut työvälineisiin ja työvaatetukseen liittyen, jotta pärjäisit paremmin työssäsi?” vain kaksi vastaaja mainitsivat työvaatteiden ohjeistuksesta. Vastauksissa mainittiin vaateohjeistuksien perustuvan Scandicin hotellien yleisiin ohjeisiin, ja esimerkiksi työkenkien tulisi sopia Scandicin tyyliin. Työvaatteet ovat osa Scandicin brändiä, ja vuonna 2010 Scandic aloittikin suunnittelemaan koko henkilöstölle ekologiset työvaatteet (Aromi 2018; Scandic s.a.b). Vastaaja A5 on ainut, joka on saanut ohjeet mukaviin kenkiin, tietoa kaupoista, joista saa alennusta sekä on tietoinen Scandicin yleisistä ohjeista työvaatetuksesta. Muutkin vastaajat eli Scandic Julian työntekijät

kijät käyttävät samanlaisia työvaatteita, mutta he eivät sisällyttäneet asioita heidän vastauksiinsa. Kysymyksessä oli oikeastaan kaksi kysymystä, minkä vuoksi vastaajat keskittyivät enemmän ensimmäiseen kysymykseen, eikä lisätietoa heidän laitteisiin tai vaatetukseen perehdyttämiseen saatu paljoa. Työturvallisuuskeskuksen (2011, 27.) mukaan kenkien on oltava hyvät käyttäjänsä jalkaan, sekä joustavat (Askelterapia.fi). Scandic Julian vastaanottovirkailijat ymmärtänevät tämän itsekkin, pitävät todennäköisesti itsestään selvyytenä, koska eivät erikseen siitä vastauksissa mainitse.

Työvälineiden ohjeistuksesta mainitsi vain vastaaja A6. Joko muut eivät ole saaneet konkreettista ohjeistusta esimerkiksi varausjärjestelmän käyttöön tai kysymys oli heille epäselvä. Vastaanottovirkailijan yksi tärkeimmistä työvälineistä on tietokone ja erilaiset järjestelmät, ja ajattelisin jokaisen tarvitsevan jossain kohtaa työtä, jonkinlaisia ohjeita. Kaaviossa 10 näkyy, millä eri tavoilla kukin vastaaja on perehdytetty. Kaavio 10 ei kerro mielekkäintä tapaa oppia, vaan mitä tapoja juuri häneen on käytetty. Esimerkiksi vastaajan A3 perehdytysprosessiin on kuulunut itseopiskelua kansiosta ja verkossa. ”Luin kaikki meidän perehdyttämiskansiot läpi ja sen jälkeen tein vielä verkkokurssit. Verkkokurssin jälkeen oli vielä tehtäviä verkossa mitä piti suorittaa ennen kun aloitti vastaanottovirkailijan työt tiskillä.” Voi olla, ettei niissä ollut ohjeita laitteista.



Kaavio 10. Kunkin vastaajan perehdytysprosessissa käytetyt opetustavat

Scandic Julian vastaanottovirkailijoista neljä vastasi mahdollisen vaaratilanteen aiheuttajan olevan muu ihminen. Asiakaspalvelutyöntekijöinä asiakkaat olivat vastanneiden yleisin

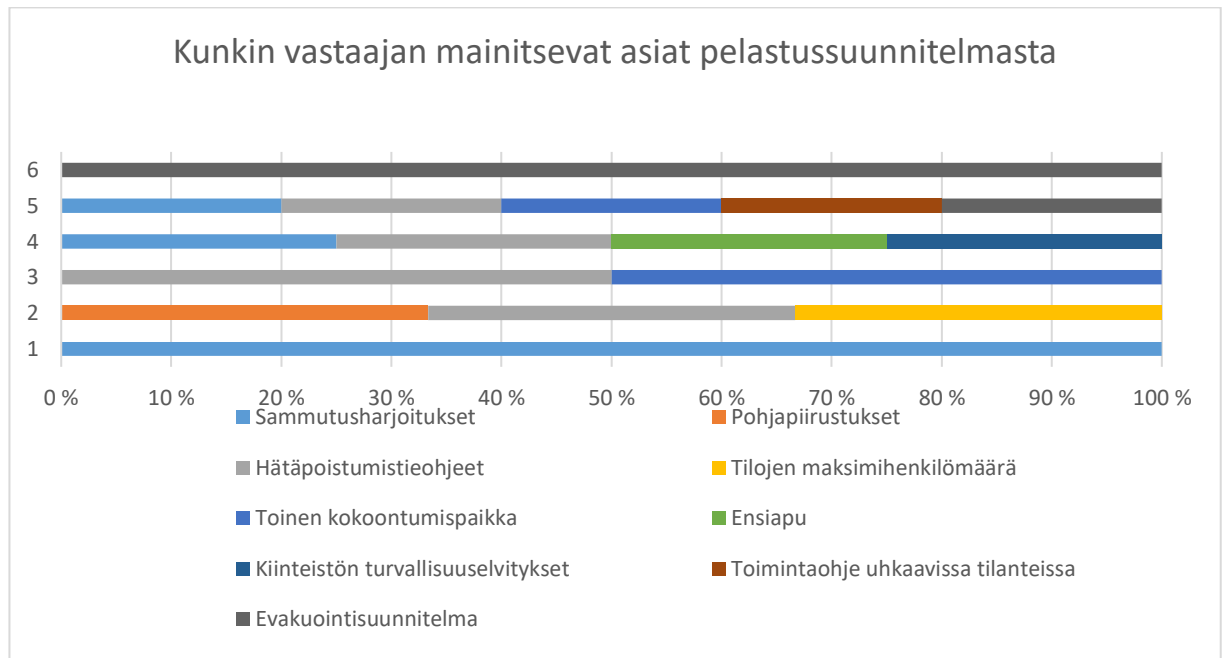
syy mahdolliseen vaaratilanteeseen. Työnantajan tehtävä on ennakoida vaaratilanteita muun muassa juuri aggressiivisten asiakkaiden varalta, kun taas Rautiainen ja Siiskonen (2015, 105) mainitsivat ettei vuorovaikutustilanteita voi ennakoida (Sandberg-Chibani 2018; Rautiainen & Siiskonen 2015.) Asiakkaan kokemien palvelun laatutekijöiden epäonnistuminen voi saada asiakkaat toimimaan aggressiivisesti vastaanotossa esimerkiksi, jos varauksessa on jotain väärin tai asiakaspalvelu on välinpitämätöntä. Tällöin asiakkaan kokemaa asiakaspalvelun laatua on huonoa (Rautiainen & Siiskonen 2015, 103-105). Tilannetta kärjistää entisestään päihtyneet asiakkaat.

Hotellin avonainen ulko-ovi voi tuoda varsinkin keskustassa sijaitsevaan hotelliin asiattomia henkilöitä. Vain vastaaja A5 ehdotti ulko-oven pidettävän suljettuna. Se sai ajattelemaan, miten muut työntekijät kokevat aina avonaisen ulko-oven suhteessa turvallisuuden tunteeseen. He eivät kuitenkaan osanneet mainita sitä ennakoinniksi häiritsevien ihmisten varalta, kun taas esimerkiksi koulutukset ja valppaus mainittiin. Ehkä he kokevat työympäristön silti turvalliseksi, vaikka häiritseviä ihmisiä välillä vastaanottoon saapuukin. Mitä sellaista häiritsevä ihminen tekee, joka sai suurimman osan vastaajista vastaamaan sen kysyttäessä vaaratilanteesta? Koska sellaiset tilanteet eivät ole jokapäiväisiä, ei sellaista tilannetta osaa hoitaa oikein. Minkä vuoksi vastaanottovirkailijat kokevat häiritsevien ihmisten haittaavan heidän työtään. Työpaikan yleinen käytäntö muun muassa ryöstötilanteessa tai päihtyneen ihmisen kanssa tulee selvittää, jotta tilanteet hoituvat halutusti (TTK 2011, 24).

Vain yksi vastaaja mainitsi tulipalon, mutta hän mainitsi myös erilaiset koulutukset, joissa käydään läpi ohjeita erilaisissa tilanteissa toimimiseksi. Hän ennakoi tulipaloa tietäen häätäpoistumistiet sekä kokoontumispaikan (kaavio 1). Myös pelastussuunnitelmaa hän sanoi käyvänsä läpi useaan kertaan. Koulutuksien voisi ajatella olevan hyvä tapa, koska hän osasi mainita ennakointitoimia tulipalon syttyessä.

Alle viisi vuotta Scandic Juliassa työskennellyt vastaaja A6, ei osannut vastata mitään mahdollista vaaratilannetta työstään. Hänen kanssaan ei olla käyty läpi uhkaavia tilanteita tai miten toimia niissä, tai sitten hän ei jostain syystä osannut lyhyen työkokemuksensa perusteella vastata kysymykseen. Hän myös perehtyi työhönsä verkkomateriaalin perusteella, mikä on voinut unohtua nopeasti ja hän oppi työtään tekemällä sitä. Voisi todeta perehdyttämisen työn ohella epäonnistuneen hänen kohdallaan, koska vaaratilanteiden ennakoiminen työntekijälle kuuluu Työturvallisuuslakiin (738/2002). Hänen vastauksensa

perusteella voisi vastakohtana aiempaan perustella hänen kokevan työnsä niin turvaliseksi, ettei osaa mainita mitään vaaratilannetta. Vastaja A6 ei myöskään osannut mainita pelastussuunnitelmaan sisältyviä asioita muuta kuin evakuointisuunnitelman, johon kuuluu kuulutusjärjestelmä. Tämä kuulostaa arveluttavalta, koska hotellissa sattuu kuitenkin keskimääräistä enemmän lieviä tapaturmia (TTK 2011, 24). Kaikkien työntekijöiden tulisi tuntea työpaikkansa pelastussuunnitelma (TTK 2011, 34).



Kaavio 11. Kunkin vastaajan mainitsevat asiat pelastussuunnitelmasta

Kaavion 11 mukaan jokainen osasi mainita vähintään yhden asian pelastussuunnitelmasta. Pelastussuunnitelma on jokaisen työntekijän luettavissa vastaanotossa, ja vastaanottovirkailijat saavat säännöllisesti koulutusta erilaisiin tilanteisiin. Pelastuslain (379/2011) tavoite pelastussuunnitelman sisällöstä toteutuu Scandic Julian pelastussuunnitelmassa. Vaarat ja riskit on arvioitu, sekä kirjattu tilan turvallisuusjärjestelyt muun muassa hätäpoistumistiet, sammuttimien sijainnit sekä kokoontumispaikka. Kysymyksessä pyydettiin mainitsemaan muutama asia.

Kysymys on hieman harhaanjohtava, sillä mitä muutama tarkoittaa. On kuitenkin mainittava, että vain vastaja A5 mainitsee viisi asiaa, kun taas vastaajat A1 ja A6 osaavat mainita vain yhden asian (kaavio 3). Tietoisuus pelastussuunnitelman sisällöstä on vastaajille A1, A2, A3 ja A6 melko huonosti muistissa. Tähän ei pitäisi vaikuttaa vuosia sitten tapah-

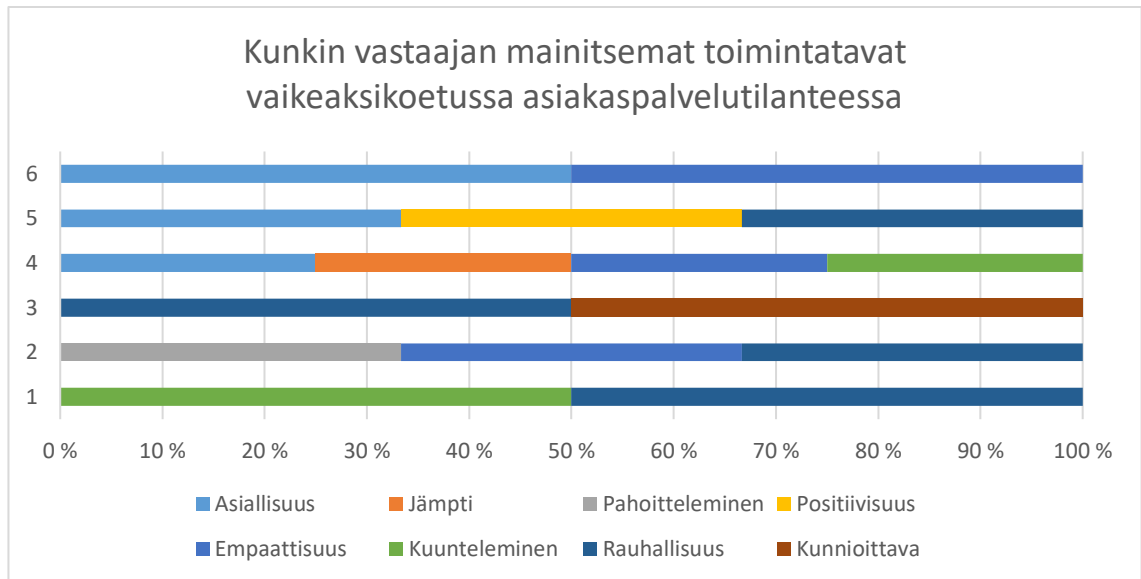
tunut perehdytys, koska pelastussuunnitelma käydään läpi vuosittain. Myöskään alle viiden vuoden työkokemus ei ole syynä, koska pelastussuunnitelman läpi käyminen tulisi olla ensimmäisien luettavien oppaiden listalla.

Turvallisen työn tekeminen toteutuu työtaturmien osalta Scandic Juliassa vastanneiden mukaan lähes täydellisesti. Vastaajista vain A1 oli ollut poissa töistä työtaturman vuoksi. Voisi olettaa, että työkokemuksen perusteella osaisi varautua työssä tapahtuviin tapaturmiin. Hän ei mainitse, missä tapaturma sattui, oliko kyseessä liukas lattia vai liukas ulko-oven ympäristö. Scandic Juliassa työskennelleenä voin sanoa, että aulan oleskelualueen lattiaa pestiin säännöllisesti niin, että lattiasta tuli todella liukas. Paikalle asetettiin varoitusmerkit, mutta silti jotkut kävelivät siitä huomaamatta varoitusta. Työturvallisuuslaissa (2002/738) työnantajan velvollisuus on selvittää työn mahdolliset vaaratekijät ja informoida ne työntekijöilleen. Ehdottaisin tämän käytävä jatkossa läpi varsinkin uusien työntekijöiden kanssa, mutta myös kerrata nykyisten työntekijöiden kanssa.

Scandic Juliassa työnantaja on ottanut työn kuormitustekijät ja henkiset edellytykset huomioon suunnitellessaan vastaanottovirkailijoiden työtä. Kukaan ei koe yli- tai alikuormittamista työssään, joten työntekijöiden voidaan arvioida vastausten perusteella olevan motivoituneita työnsä tekemiseen. Hetkellistä stressaantumista ja henkistä kuormittumista tapahtuu varmasti jokaisessa työssä. Kuormitustekijöiden selvittäminen on myös työn vaaratekijöiden selvittämistä (TTK 2011, 26). Koska työtaturmia on Scandic Juliassa hyvin vähän, ei työ Julian vastaanotossa ole fyysisesti kuormittavaa. Myös aikaisemmin mainitut työpisteen ja työntekijän ergonomian laatu helpottavat työvälineiden kuormittavuutta ja sen perusteella myös työntekijän kuormittumattomuutta.

Kaaviosta 12 huomataan, että vastaajat mainitsevat monta erilaista tapaa hoitaa vaikea tilanne asiakaspalvelussa. Kysymyksessä annettiin esimerkkinä hankala asiakas, ja kaikki vastasivat sen perusteella. Vastaukset ovat hyvin hajanaisia, eikä kysymyksellä haettua yhteistä linjaa löydy. Kaavion 7 perusteella Scandic Julian perehdytysprosessin keskiarvo on 9, joka ajatellaan melko erinomaiseksi. He kokevat saaneensa laadukasta perehdytystä, mutta asiakaspalvelussa saman työpaikan vastaanottovirkailijoilla on yllättävän paljon eri tapoja. Voisiko se esimerkiksi vaikuttaa asiakkaisiin? Esimerkiksi toinen virkailija antaa likaisesta huoneesta korvaukseksi alennusta huoneen hinnasta tai lahjakortin ratkaisua tarjoten, kun taas toinen koittaa itse pysyä rauhallisena ja kuuntelee sekä mahdollisesti vain pahoittelee. Toinen asiakas saattaa kuulla toisen saaman alennuksen ja tilanne

voi edetä miten vain. Yhteinen linja olisi helppo opettaa jo perehdytysvaiheessa, ja kun ratkaisu olisi mahdollisen monessa tilanteessa sama, ei synny epäreiluuksia.



Kaavio 12. Kunakin vastaajan mainitsevat toimintatavat vaikeassa asiakaspalvelutilanteessa

Uskon produktin eli perehdytysoppaan olevan tärkeä uudelle työntekijälle, jolla ei ole kokemusta vastaanottovirkailijan työstä. Varausjärjestelmään olisi hyvä tutustua ennen vastaanottoon siirtymistä, jotta tärkeimmät kohdat tietäisi etukäteen. Tällöin ensimmäinen kohtaaminen asiakkaan kanssa ei kestäisi liian kauan. Jos uudella työntekijällä ei ole yhtään kokemusta asiakaspalvelusta, olisi hyvä hänen lukea siitä hieman. Minulla ei ollut paljoakaan asiakaspalvelukokemusta, minkä takia parin ensimmäisen viikon ajan työskentelyni oli hidasta. Minua myös jännitti paljon, mitä kaikkea saattaa tapahtua. Sen takia turvallisuusasioiden läpikäyminen yksityiskohtaisesti auttaisi uutta työntekijää rentoutumaan ja olemaan oma itsensä, sekä hän osaisi varautua mahdollisiin vaaratilanteisiin nopeasti. Turvallisuusasioita luetaan kansioista, mutta sitä pitäisi tehdä säännöllisesti.

8 Tutkimuksen luotettavuus

Luotettavuuden arvioinnissa pitää ottaa huomioon muun muassa tutkimuksen kohde ja tarkoitus, mitä tutkitaan ja miksi tutkitaan. Arvioidaan myös tutkijan omat syyt tutkimukseen. Aineistonkeruulla ja valitulla tutkimusmenetelmällä on suurta merkitystä esimerkiksi, mikä haastattelumuoto. Vaikutusta on myös sillä, onko haastattelijoita yksi vai useampia. Tutkimukseen osallistuneiden määrä tulee ilmoittaa, sekä miten heidät on valittu. Haastattelvien anonymiteetistä pitää huolehtia. Myös aineiston analyysitapa on selvitettävä tutkimuksessa. Tutkimuksen raportoinnissa selvitetään se, miten aineisto on koottu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134–142.)

Tässä tutkimuksessa tutkimuksen kohde olivat Scandic Julian vastaanoton virkailija. Haluttiin selvittää, minkälainen heidän perehdytysprosessinsa oli ja kuinka tietoisia he ovat työympäristönsä vaaratilanteista. Tutkin kyseistä aihetta, koska oman työharjoitteluni jälkeen, halusin saada selville tavan, miten yleensä Scandicissa perehdytetään uudet työntekijät. Tutkimusmenetelmä oli lopulta haastattelulomake, koska konkreettista haastattelua ei voinut suorittaa. Tutkimukseen osallistui kuusi vastaanottovirkailijaa, jotka työskentelevät tällä hetkellä Scandic Juliassa. Haastattelulomakkeesta ei saa selville vastaajien henkilöllisyyksiä.

Sisällönanalyysin luotettavuuden arviointiin vaikuttavat tutkija itse, aineiston laatu ja sen analyysi sekä tulosten esittäminen. Analysoinnissa korostuu yhteys aineiston ja tulosten välillä. Sisällönanalyysin haasteena on, miten pystyy pelkistämään aineiston niin, että se kuvaa mahdollisimman luotettavasti tutkittavaa ilmiötä. (Latvala & Vanhanen & Nuutinen 2003, 36.) Luotettavuuteen vaikuttaa myös tallennusten laatu, litteroinnin tasaisuus ja luokittelun säännönmukaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140).

Suoritin puolen vuoden työharjoittelun Scandic Juliassa syksyllä 2019, minkä vuoksi tiedän paljon asioita hotellista. Vaikka lomakehaastatteluun vastasi vain kuusi henkilöä, koin vastauksien olevan suhteellisen kattavia, muutamia kohtia lukuun ottamatta. Saatujen vastauksien ja teorian välillä näkyy selvä yhteys muun muassa vastaukset vastaavat teorian.

Yleensä laadullista tutkimusta mitataan kahdella eri luotettavuuden mittarilla, validiteetilla ja reliabiliteetilla. Validiteetti on hyvä, kun tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat. Validiteetin arviointi kohdistaa yleensä huomionsa kysymykseen, kuinka hyvin tutkimuksessa käytetyt menetelmät vastaavat sitä ilmiötä, jota halutaan tutkia. Reliabiliteetti ilmaisee tutkimuksen luotettavuudesta sen, miten luotettavasti ja toistettavasti tutkimuksessa käytetty mitta- tai tutkimusmenetelmä mittaa haluttua ilmiötä. (Hannonen 28.9.2012.) ”Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on hyvin tärkeää, että otos on edustava ja tarpeeksi suuri, vastausprosentti on korkea ja kysymykset mittaavat oikeita asioita kattuen koko tutkimusongelman” (Heikkilä 2014).

Perusjoukko tarkoittaa tutkimuksen henkilöryhmää, joita koskevia tietoja kerätään (Tilastokeskus 2020b). Tässä tutkimuksessa perusjoukon määrä on rajattu kuuteen haastateltavaan, joten perusjoukkoa pienemmän, satunnaisesti valitun havaintoyksikköjoukon eli otoksen tutkimiseen ei tarvinnut ryhtyä. Voidaankin sanoa, että tutkimuksen perusjoukon koko on liian pieni tutkimuksellisen validiteetin varmistamiseksi. Haastattelulomake lähetettiin kahdeksalle, joista kuudelta saatiin vastaus. Vastausprosentti oli 75% (vastanneiden määrä (n) suhteutetaan netto-otoksen (N) kokoon; $n/N \cdot 100$), joten tutkimusaineiston vastausten kato oli 25% (Tilastokeskus 2020a; KvantiMOTV 2010).

Tutkimuksen vastausprosenttia voidaan pitää hyvänä. Koska kadon määrä ja rakenne vahvistaa tutkimukseen vastanneiden aineiston rakennetta, ja koska kysymysten avulla saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin, voidaan tutkimuksen validiteettia pitää kohtuullisena ja tutkimuksen reliabiliteettia pitää hyvänä.

9 Oma oppiminen

Opinnäytetyöprosessin aikana opin, miten paljon aikatauluttaminen vaikuttaa työn tekemiseen. En tehnyt päivälleen tarkkaa suunnitelmaa, minkä vuoksi työn tekeminen aikataulussa hieman viivästyi. Siihen vaikutti tietenkin myös vallitseva koronapandemia tilanne. Työn loppuvaiheessa osasin käyttää ajan järkevästi ja työ eteni sujuvammin.

Koin teorian kirjoittamisen prosessin helpoimmaksi vaiheeksi. Mielestäni valitsin selkeät ja oikeat termit tukemaan tutkimustani. Opintojen aikana kirjoitettiin paljon aiheanalyysseja, minkä vuoksi myös teoriaa syntyi helposti ja nopeasti. Jos olisin päässyt kirjastoon vielä huhtikuun aikana, olisin saanut teoriaosuudesta vieläkin kattavamman. Luotettavia ja erilaisia näkökulmia aiheisiin antavia verkkolähteitä oli mielestäni melko vaikea löytää. Teoriaa kirjoittaessani mietin paljon omaa työkokemustani Scandic Juliassa. Huomasin löytäväni teoriasta ideoita, miten esimerkiksi luoda asiakkaan olo paremmaksi hotellimajoituksen aikana. Satunnaiset kysymykset tai ihan vain kuulumisien kysyminen majoituksen aikana voivat luoda asiakkaalle olon, että hänestä välitetään. ”Be caring” onkin yksi Scandicin arvoista, tarkoittaen ystävällisyyttä.

Huomasin olevani erittäin kiinnostunut perehdytyksestä. Tajusin, kuinka suuri vaikutus sillä on uusien työntekijöiden työmotivaatioon ja ylipäättään työn tekemiseen. Aikaa vievä ja laadukas perehdytys takaa osaavan ja työstään aidosti kiinnostuneen työntekijän. Mietin myös, kuinka monessa työpaikassa käytetään perehdytykseen paljon aikaa. Onko työn ohella oppiminen kaikkien työpaikkojen yleisin tapa perehdyttää työntekijät?

Oma perehdytykseni Scandic Julian vastaanottoon olisi voinut olla laajempi, mutta ymmärrän alan kiireellisyyden. Koin silti saavani melko laadukkaan perehdytyksen työn ohessa, kun vain uskalsin itse kysyä apua. Arvostan sitä apua, jota sain jokaiselta vastaanoton työntekijältä Juliassa. He halusivat aina aidosti auttaa ja kannustivat rohkeasti kokeilemaan uusia asioita.

Opinnäytetyöprosessin aikana ilmeni muutamia ongelmia. Aika, vallitseva tilanne sekä haastattelukysymykset osoittautuivat suurimmiksi haasteiksi. Teemahaastattelu sijoittuu lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliin. Haastattelu ei etene tarkkojen, yksityiskohtaisten, valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta vaan väljemmin kohdentuen tiettyihin ennalta suunniteltuihin teemoihin. Teemahaastattelu on astetta strukturoidumpi kuin

avoin haastattelu, sillä siinä aiempien tutkimusten ja aihepiiriin tutustumisen pohjalta valmistellut aihepiirit, teemat, ovat kaikille haastateltaville samoja, vaikka niissä liikutaankin joustavasti ilman tiukkaa etenemisreittiä. (Hirsjärvi & Hurme 2018, 47-48, 66). Koronaviruspandemian takia vastauksia saatiin huomattavasti vähemmän kuin aluksi odotettiin. Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä muuttui lomakehaastatteluksi, koska kasvokkain tapahtuvan avoimen haastattelun vaihe jäi väliin.

Haastattelulomakkeet oli suunniteltu teemahaastattelua varten ja siksi niiden luotettavuus eri tutkimusmenetelmässä ei ole hyvä. Haastattelulomakkeesta saadut vastaukset olivat vaikeita analysoida. Suunnitelmana oli tarvittaessa esittää haastateltaville jatkokysymyksiä, jotta vastauksista saataisiin kattavia. Haastattelulomakkeen osa vastauksista olivat suppeita, eikä joitain sanavalintoja ollut määritelty tarpeeksi selkeästi tai yksityiskohtaisesti. Kysymyksien luomiseen olisi pitänyt panostaa enemmän, jotta vastaajat olisivat ymmärtäneet kysymykset samalla tavalla kuin kysymysten luoja. Laadullisen tutkimuksen kysymyksien laatiminen ja niistä saatujen vastauksien analysoiminen osoittautui erittäin haastavaksi. Perehdytysopas jäi lopulta melko suppeaksi, mutta tärkeimmät kohdat tulivat siinä esille. Tämän takia totesin koko opinnäytetyön toimivan kattavana perehdytysoppaana.

Lähteet

Aromi. 2018. "Mikään ei muuttunut, mutta kaikki muuttui" - Meilahden Cumulus on nyt Scandic. Luettavissa: <https://aromilehti.fi/artikkelit/mikaan-ei-muuttunut-mutta-kaikki-muuttui-meilahden-cumulus-on-nyt-scandic/> Luettu: 04.05.2020.

Askelterapia.fi. Hyvät työkengät. Luettavissa: <https://askelterapia.com/fi-fi/tyokengat/> Luettu: 22.04.2020.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. J-Impact Oy

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Restamark Oy.

Half, R. 2019. Robert Half. 7 must-have receptionist skills that top employers want. Luettavissa: <https://www.roberthalf.co.uk/advice/career-development/7-receptionist-skills-can-impact-entire-company> Luettu: 27.04.2020.

Hannonen, K. 28.9.2012. Oppimispäiväkirja osa VI: Diskursiivisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi. Wordpress Oppimisen osasia ~ Kari Hannonen kirjoittaa työn muutoksesta, työssä oppimisesta ja työhyvinvoinnista. Luettavissa: <https://karihanse.wordpress.com/2012/09/28/oppimispäiväkirja-osa-vi-diskursiivisen-tutkimuksen-luotettavuuden-arviointi/> Luettu: 08.05.2020.

Hayes, D. K., Ninemeier, J. D. & Miller, A. A. 2012. Foundations of lodging management. Pearson.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Tutkimuksen luotettavuuden arviointi. Luettavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/7.RAPORTOINTI/TutkimuksenLuotettavuus.pdf> Luettu: 08.05.2020

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2018. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus.

Juvonen, A. 2020. Kauppalehti. Scandic lomauttaa: ”Koronasta ennennäkemätön muutos varaustilanteeseen” Luettavissa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/scandic-lomauttaa-koronasta-ennennakematon-muutos-varaustilanteeseen/40ceabdd-86a2-4732-a4de-0ced65c13e30> Luettu: 08.05.2020.

Jyväskylän Yliopisto. 2015. Laadullinen tutkimus. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus> Luettu: 16.05.2020.

KvantiMOTV. Kvantitatiivisten menetelmien tietovaranto. 2010. Kyselyaineiston dokumentointi ja raportointi. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/metelmaopetus/raportointi/raportointi.html> Luettu: 08.05.2020.

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta. 20.1.2006/44

Mannermaa, A. 2020. Talouselämä. Korona kurittaa hotelleja – Käyttöaste romahti kolmeen prosenttiin, iso osa sulkenut jo ovensa. Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/korona-kurittaa-hotelleja-kayttoaste-romahti-kolmeen-prosenttiin-iso-osa-sulkenut-jovensa/1a59ab0c-06f7-4fd7-833b-b516f30deaa3> Luettu: 08.05.2020.

PAM 2020. Palvelualojen ammattiliitto. Perehdytys. Luettavissa: <https://www.pam.fi/wiki/perehdytys.html> Luettu: 27.05.2020.

Pelastuslaki. 29.4.2011/379.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Restamark Oy.

Reception Academy. 29.12.2015. Day in the Life of a Hotel Receptionist. Luettavissa: <https://www.receptionacademy.com/blog/day-in-the-life-of-a-hotel-receptionist> Luettu: 08.05.2020.

Rock, J. 2013. Hospitality Uppgrade. How Secure is Your Hotel. Luettavissa: https://www.hospitalityupgrade.com/_magazine/MagazineArticles/How-Secure-is-Your-Hotel.asp/ Luettu: 22.04.2020.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Yläne, S. & Paavilainen, E. 2014. Tutkimuksen voimasanat. Sanoma Pro Oy.

Sandberg-Chibani, M. 2018. PAM. Palvelualojen ammattiliitto. Väkivallan uhka on arvioitava ennalta hotelli- ja ravintola-alan työpaikoilla. URL: <https://www.pam.fi/uutiset/vakival-lan-uhka-on-arvioitava-ennalta-hotelli-ja-ravintola-alan-tyopaikoilla.html>. Luettu: 19.02.2020.

Scandic s.a.a. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/> Luettu: 6.1.2020.

Scandic s.a.b. Scandicin henkilöstölle ekologiset työasut. Luettavissa: <https://news.cision.com/fi/scandic/r/scandicin-henkilostolle-ekologiset-tyoasut,c497463> Luettu: 04.05.2020.

Scandic Hotels Group. Luettavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/en/> Luettu: 6.1.2020.

Silenaite-Enyed, E. 15.1.2019. Guests' complaints in the hotel: how can you bring the most of them? SabeeApp. Luettavissa: <https://www.sabeeapp.com/blog/hospitality-in-dustry-inside/guests-complaints-in-the-hotel> Luettu 08.05.2020.

SiteMinder s.a. Why is a reservation system so important for your hotel? Luettavissa: <https://www.siteminder.com/r/technology/hotel-cloud-technology/why-reservation-system-important-hotel/> Luettu: 01.05.2020.

Taanila, A. 2.4.2019. Määrällisen datan kerääminen. Akin menetelmäblogi. Luettavissa: <http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf> Luettu: 22.05.2020.

Tilastokeskus s.a.a. Kato. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/kato.html> Luettu: 08.05.2020.

Tilastokeskus s.a.b. Perusjoukko. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/perus-joukko.html> Luettu: 08.05.2020.

TTK 2011. Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Luettavissa: https://ttk.fi/files/5618/Hotellin_ja_ravintola_tyoturvasuus.pdf. Luettu: 19.02.2020.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi.

Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

U.S. Bureau of Labor Statistics s.a. Receptionists. Luettavissa: <https://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/receptionists.htm> Luettu: 01.05.2020.

Vainio, S. 2020. Helsingin Sanomat. Koronaviruksen aiheuttama tauti nostettiin yleis-vaarallisten tartuntatautien joukkoon – viruksesta voi tulla uusi kausi-influenssa, sanoo THL:n johtaja. Luettavissa: <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000006406297.html?share=d8976be7bc34ebf9e7b21603c69bd436> Luettu: 08.05.2020.

WebRezPro Hotel Software. 2016. Hold The Phone! 6 Tips for Converting Hotel Calls to Bookings. Luettavissa: <https://www.webrezpro.com/hold-phone-6-tips-converting-hotel-calls-bookings/> Luettu: 08.05.2020.

Liitteet

Liite 1. Haastattelulomake

Turvallisuus ja perehdytys Scandic Juliassa

1. Kuinka monta vuotta olet työskennellyt Scandicissa, Turussa? *

2. Miten työvälineet (esimerkiksi työpöytä) ovat suunniteltu vastaanottovirkailijan työhön sopivaksi? Minkälaisia ohjeita olet saanut työvälineisiin ja työvaatetukseen liittyen, jotta pärjäisit paremmin työssäsi? *

3. Mikä asia työssäsi voisi aiheuttaa vaaratilanteen? Miten ennakoisit mainitsemaasi vaaratilannetta? *

4. Oletko ollut työtapaturman vuoksi poissa töistä? *

Kyllä

Ei

5. Jos vastasit aikaisempaan kysymykseen "Kyllä", niin minkälainen työtapaturma?

6. Minkälaiseksi koet työmääräsi? Tunnetko olevasi alikuormittunut (työ ei motivoi) vai ylikuormittunut (työ on aiheuttanut stressiä) tai jotain siltä väliltä? Miksi? *

7. Mainitse muutama asia, jotka sisältyvät työpaikkasi pelastussuunnitelmaan. Käydäänkö pelastussuunnitelma läpi, jonkin tietyn tapahtuman lähestyessä? *

8. Kerro lyhyesti omasta perehdyttämisprosessistasi ja miten sinut opastettiin työssäsi käytettäviin laitteisiin (esimerkiksi verkkokurssi, kirja vai suoraan työtehtävien pariin). Kerro myös kuka tai ketkä (esimerkiksi esimies vai vastaanottovirkailija) perehdytti sinut. *

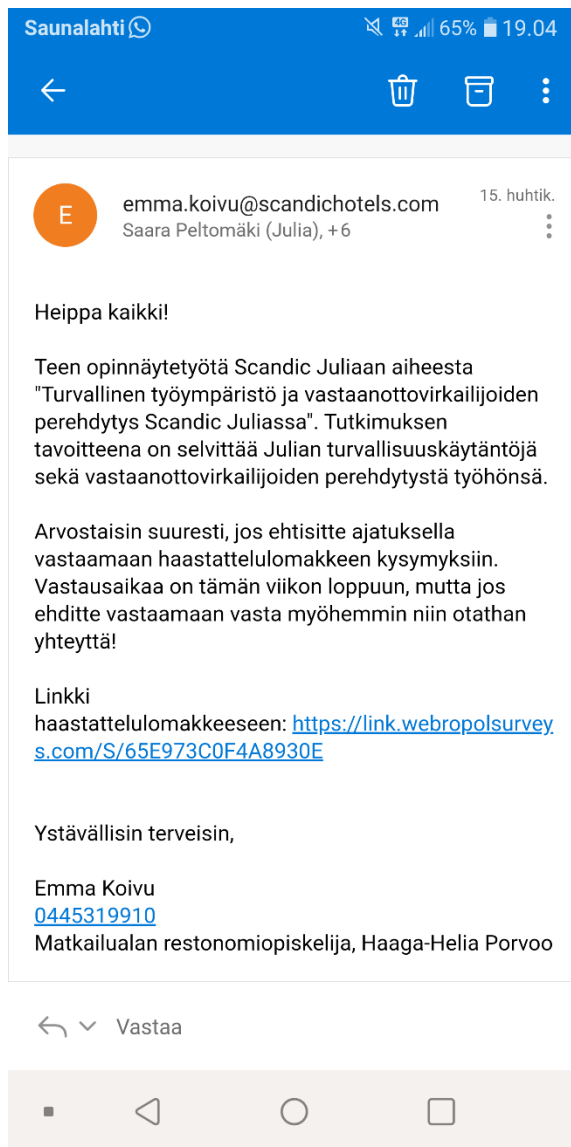
9. Minkälaisen kouluarvosanan (4-10) antaisit omasta perehdytyksestäsi ja miksi?

Laadukkaassa perehdytysprosessissa sinun omat taitosi otettiin huomioon, koit oppivasi asiat ilman jatkuvaa lisäohjeistusta, uskalsit kysyä ongelmatilanteessa neuvoa ja sait sitä helposti, motivaatio säilyi eli sait työhösi kehittäviä haasteita. *

10. Mainitse muutama asia, miten selvität vaikean tilanteen työssäsi (esimerkiksi hankala asiakas). *

11. Kehitysideoita uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. *

Liite 2. Sähköpostiviesti Scandic Julian työntekijöille sisältäen haastattelulomakkeen



Scandic

Perehdytysopas

Scandic Julian uudelle
työntekijälle

PEREHDYTYK

- Lue mahdolliset vastaanoton kansiot.
- **Seuraa** vähintään viikon ajan jonkun muun työtä
 - TEE MUISTINPANOJA!
- Pyydä saada hotellikierrros
 - Erilaiset huonetyypit
 - Kokoustilat
 - Ravintola
 - Varastot
- Työnantaja: kun uusi työntekijä siirtyy vastaanoton työtehtäviin, järjestä hänelle oma ohjaaja
 - Seuraa, neuvoo, auttaa

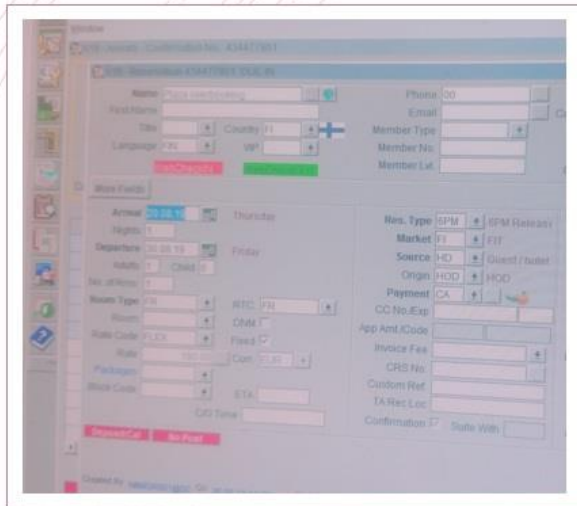
https://www.scandichotels.fi/imageVault/publishedmedia/vwzpwrt4d19ilzz7lu985/Scandic-Logo-SoMe_1080_s_1080.jpg



https://www.criqopro.com/wp-content/uploads/2019/09/DSC_0527-300x450.jpg



- Tervehdi ja toivota asiakas tervetulleeksi.
- Kuuntele aina asiakkaan asia ja pysy rauhallisena.
- Jos asiakas reklamoi: pahoittele ja mieti mahdollinen korvaava asia
- Ole kärsivällinen ja huolellinen. Ei ole kiire.
- Ole aina ystävällinen
- Yritä luoda keskusteluun asiakkaan kanssa jotain yksilöllistä
 - kysy hänen kotipaikkakunnastaan ⇒ asiakas kokee itsensä tervetulleeksi



OPERA -varausjärjestelmä

- Ota kuva varaussivusta (arrivals) sekä maksusivusta (billing)
- Tärkeimmät kohdat – check-in
 - Nimi, yöt, henkilö määrä
 - Scandic-jäsenyys ⇒ matkustussilmoituksen täyttämisen tai tulostamisen
 - Luottokortin lukeminen, huoneen valitseminen, avaimen aktivointi
 - Yrityksen tiedot ⇐ lasku yritykselle?
- Tärkeimmät kohdat – check-out
 - Huoneen numeron ja nimen tarkastaminen
 - Minibaariostoksien, auton sekä yritystietojen tiedusteleminen (lisääminen laskulle)
 - Valitse oikea maksutapa
 - Jos menee yrityksen laskulle muista AR!