



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

PEREHDYTYSKANSION

PÄIVITTÄMINEN JA KEHITTÄMINEN

Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Majoitustoiminnan suuntautumisopinnot
Opinnäytetyö
Syksy 2011
Tiia Montonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

MONTONEN, TIIA:

Perehdytyskansion päivittäminen ja kehittäminen
Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli

Majoitustoiminnan opinnäytetyö, 27 sivua, 44 liitesivua

Syksy 2011

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on päivittää Mikkelin Sokos Hotel Vaakunan vastaanoton perehdytyskansion tiedot ajan tasalle ja samalla kehittää opasta entistä tehokkaammaksi perehdyttämisen apuvälineeksi. Perehdytyskansion tarkoituksena on tukea uuden työntekijän oppimista heti ensimmäisinä työpäivinä. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, joka koostuu opinnäytetyöraportista sekä itse produktista, eli perehdytyskansiosta.

Raportin teoriaosuudessa tarkastellaan hotellia palvelutuotteena ja syvennyttään hotellin vastaanotossa työskentelemiseen. Teoriaosuudessa käsitellään myös perehdyttämistä tarkastellen samalla sen hyötyjä ja kuvaamalla perehdyttämistä prosessina. Lisäksi osuuteen kuuluu toimeksiantajan esittely ja selvitys toiminnallisesta opinnäytetyöstä. Raportin loppuosassa on kuvaus produktin tekoprosessista ja arviointi työn onnistumisesta.

Opinnäytetyön toiminnallisena tuotoksena valmistui päivitetty ja kehitetty perehdytyskansio hotellin vastaanottoon. Kansio sisältää yrityksen toiminnan, käytäntöjen ja tilojen esittelyn, ohjeistukset vastaanotossa työskentelyyn sekä työsuhteasioiden läpikäymisen. Perehdytyskansio sisältää yrityksen salaista tietoa, joten sitä ei ole liitetty opinnäytetyöraporttiin. Kansion sisällön ja rakenteen havainnollistamiseksi liitteenä on kuitenkin oppaan sisällysluettelo.

Perehdytyskansiota on kehitetty työntekijän ja esimiehen näkökulmista. Kansion kehittäminen tapahtui syventämällä aikaisemman perehdytyskansion tietoja ja lisäämällä kokonaan uusia aihealueita päivitettyyn versioon. Keskeisimmät kehityskohteet ovat majoituspakettien ja kokoustilojen tiedot, kanta-asiakasjärjestelmien läpikäyminen sekä huonetyyppien kuvaukset.

Avainsanat: hotelli, vastaanotto, perehdyttäminen

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism and Hospitality

MONTONEN, TIIA: Updating and developing Orientation
Folder
Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli

Bachelor's Thesis in Hospitality Management, 27 pages, 44 appendices

Autumn 2011

ABSTRACT

The aim of this thesis is to update the information in the reception's orientation folder in Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli and, at the same time, develop the guidebook into an even more effective orientation aid. The purpose of the orientation folder is to promote the training of a new employee during the first days at work. This is a functional thesis which consists of the report and the orientation folder.

The theory section of this report deals with a hotel as a service product and working in a hotel's reception. The theory also covers orientation, its benefits and orientation as a process. Furthermore, the theory section includes an introduction to the company that commissioned this study and an account of functional theses in general. At the end of this report is a description of making the orientation folder and an appraisal of its success.

The result of this thesis was an updated and developed orientation folder for the hotel's reception. The folder includes an introduction to the company's operations, conventions and business premises, guidelines for working in the hotel's reception and employment issues. The folder contains the company's proprietary information and therefore it is not included as an attachment to this thesis. To demonstrate the contents of the folder the table of contents is attached to the end of this report.

The orientation folder was developed from an employee's and a manager's perspective. Development of the folder was actualized by increasing the depth of the information and adding whole new subject areas. The key targets for development were information on accommodation packages, conference rooms, customer loyalty programs and room types.

Key words: hotel, reception, orientation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	3
3	HOTELLI JA SEN VASTAANOTTO	5
3.1	Hotellihuone tuotteena	5
3.2	Vastaanotto työpisteenä	6
3.3	Vastaanottovirkailijan työ	7
3.4	Asiakkaan palveluun liittyvät työvaiheet	8
4	PEREHDYTTÄMINEN	12
4.1	Työnopastus osana perehdyttämistä	13
4.2	Perehdyttämisen hyödyt	14
4.3	Perehdyttäminen prosessina	15
4.4	Hyvä perehdyttäjä	17
5	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	18
6	PEREHDYTYSKANSION TEKEMINEN PROSESSINA	19
6.1	Perehdytyskansion kehittäminen	19
6.2	Perehdytyskansion toteutus	20
6.3	Perehdytyskansion rakenne ja sisältö	21
7	ARVIOINTI	24
	LÄHTEET	26
	LIITE 1	28

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on päivittää Mikkelissä sijaitsevan Sokos Hotel Vaakunan vastaanoton perehdytyskansion tiedot ajan tasalle sekä kehittää kansion sisältöä kokonaisuudessaan entistä tehokkaammaksi perehdyttämisen apuvälineeksi. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, joka koostuu perehdytyskansion päivittämisestä sekä opinnäytetyöraportin laatimisesta. Perehdytyskansion on tarkoitus toimia perehdyttämisen apuvälineenä, johon uusi työntekijä tai harjoittelija voi itsenäisesti tutustua. Tavoitteena on luoda helppolukuinen ja selkeä opas, joka on helposti päivitettävissä myös jatkossa. Kansioon koottujen tietojen avulla uusi työntekijä voi tutustua talon yleisimpiin asioihin heti perehdytyksen alkuvaiheessa ja tarvittaessa hyödyntää tietoja myös myöhemmin vastaanotossa työskennellessään.

Idea opinnäytetyöni aiheesta tuli itse toimeksiantajalta, silloiselta Sokos Hotel Vaakuna Mikkelin hotellipäälliköltä. Tarvetta päivittämiselle todella oli, sillä nykyinen, käytössä oleva versio on tehty vuonna 2009, jonka jälkeen muuttuneita tietoja ei ole päivitetty. Perehdyttäminen on tärkeä osa yrityksen toimintaa, joten kaikki sitä avustava materiaali kannattaa hyödyntää tehokkaasti ja sen vuoksi pitää sitä myös ajantasalla.

Kehittääkseni alkuperäistä perehdytyskansiota tein ensin taustahaastattelun hotellin palvelupäällikölle, jonka kanssa yhdessä pohdimme asioita, joita päivitettyyn versioon olisi hyvä lisätä. Hyödynsin myös omaa kokemustani kansion päivityksessä, koska suoritin kolmen kuukauden mittaisen harjoittelun kyseisessä yrityksessä kesän 2011 aikana, ja näin perehdyttäminen ja perehdytysoppaan käyttäminen oli minulla tuoreessa muistissa.

Perehdytyskansio tehtiin työntekijän ja esimiehen näkökulmasta. Rajasin työtäni kohdistamalla perehdytyskansion uusille työntekijöille ja harjoittelijoille. Lisäksi halusin keskittyä vain vastaanoton perehdytyskansioon, vaikka toimeksiantaja ehdotti myös muiden osastojen perehdytyskansioiden päivittämistä. Näin pystyin paneutumaan yhteen osa-alueeseen syvällisemmin.

Opinnäytetyö alkaa johdannolla, jonka jälkeen esittelen toimeksiantajan. Seuraavissa kappaleissa käsitelen työni keskeisimmät käsitteet, jotka ovat perehdyttäminen, hotellihuone ja vastaanottotyöskentely, sekä kerron tarkemmin toiminnallisesta opinnäytetyöstä. Viitekehyksen jälkeen kerron alkuperäisen perehdytyskansion kehittämistarpeista sekä työn toiminnallisen osuuden suunnittelusta ja toteutuksesta. Viimeisessä kappaleessa arvioin omaa työskentelyäni koko prosessin aikana ja päivitetyn perehdytyskansion onnistumista sekä itseni että yrityksen kannalta.

Lopputuloksena päivitetystä perehdytyskansioista on paperiversio, jota säilytetään vastaanoton tiloissa, sekä esimiehen hallussa oleva elektroninen versio, jonka avulla tietojen päivittäminen on jatkossakin helppoa. Keskeisimpiä kehityskohteita alkuperäiseen kansioon verrattuna olivat kanta-asiakasjärjestelmien, kokoustilojen ja huonetyyppien yksityiskohtaisempi läpikäyminen sekä pysyvistä majoituspaketeista kertominen. Osa kansiossa käsitellyistä tiedoista on yrityksen salaista tietoa, joten produktista julkaistaan vain perehdytyskansion sisällysluettelo.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Sokos Hotels on S-ryhmän matkailukaupan valtakunnallinen hotelliketju, jonka tarkoituksena on tuottaa palveluja ja etuja S-ryhmän jäsenille eli asiakasomistajille. S-ryhmä koostuu alue- ja paikallisosuuskaupoista sekä Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnasta (SOK) ja sen tytäryhtiöistä. Sokos Hotellien toimintaa Suomessa harjoittavat alueosuuskaupat sekä SOK:n tytäryhtiö Sokotel Oy. Mikkelin Sokos Hotel Vaakunan toimintaa harjoittaa Osuuskauppa Suur-Savo, joka toimii 15 kunnan alueella Etelä-Savossa. Mikkelin Vaakuna onkin ainut S-ryhmän hotelli koko Etelä-Savon maakunnassa. (S-kanava 2011.)

Sokos Hotellit on sijoitettu joko kaupunkien keskustoihin tai vapaa-ajan kohteiden yhteyteen. Hotellit tarjoavat majoituksen lisäksi kokous-, ravintola- ja hyvän olon palveluita saman katon alla. Ketjuun kuuluu nykyisin myös kylpylähotelleja. (S-kanava 2011.) Toukokuussa vuonna 2011 Sokos Hotelleja oli 32 paikkakunnalla kaiken kaikkiaan 51 (SOK matkailukaupan ketjuohjaus 2011).

Sokos Hotellit ovat suunnattu sekä vapaa-ajan matkailijoille että työnsä vuoksi liikkuville ja kokousasiakkaille (S-kanava 2011). Koko ketjun tasolla puolet asiakkaista on liikematkustajia ja puolet vapaa-ajan matkailijoita. Alle kolmannes ketjun hotelleissa majoittuvista asiakkaista on ulkomaalaisia. (SOK matkailukaupan ketjuohjaus 2011.)

Mikkelin Sokos Hotel Vaakuna sijaitsee aivan kaupungin keskustassa. Huoneita hotellissa on yhteensä 176, joista 22 on superior-luokan huoneita ja kaksi sviittejä. Hotellin yhteydessä toimivat S-ketjun ruokaravintola Fransmanni sekä yökerho Bar'n Night Vaakuna. Hotellista löytyy kuusi kooltaan vaihtelevaa kokoustilaa sekä auditorio. Ylimmässä kerroksessa sijaitsevalla saunaosastolla on kolme erillistä saunaa, joiden käytössä on yhteinen poreallas. Lisäksi samoista tiloista löytyy yhteistyökumppaneiden tarjoamat hieronta- ja hoitopalvelut. Saunat ovat majoittuvien asiakkaiden käytössä, mutta myös ulkopuoliset voivat vuokrata tiloja omaan käyttöön. (Sokos Hotels 2011.)

Vaakunan asiakaskunta koostuu arkisin lähes kokonaan liikematkustajista. Vii-

konloppuisin ja kesäaikaan hotellissa majoittuu pääasiassa vapaa-ajan matkailijat. Työkseen matkustavien osuus on kuitenkin suuri koko asiakasvirtaan nähden, noin 70 prosenttia vuositasona. (Coker-Appiah & Salomaa 2011.)

3 HOTELLI JA SEN VASTAANOTTO

Rautiainen ja Siiskonen (2006, 23) määrittelevät kirjassaan hotellin korkeat vaatimukset täyttäväksi majoitusliikkeeksi, jonka tiloista löytyy tasokas ravintola sekä erillinen vastaanotto. Laadukkaassa hotellissa on keskenään vaihtelevia huoneityyppejä, jotka kaikki on varustettu erilaisilla mukavuuksilla, kuten kylpyhuoneella. Hotellista löytyy myös muita tiloja, kuten kokoushuoneita ja saunaosasto. Hotellin tarjotessa asiakkailleen muun muassa kauneushoitopalveluita voidaan se luokitella todella laadukkaaksi majoitusliikkeeksi.

Hotellin vastaanotto sijaitsee pääovien läheisyydessä, ja siksi se on merkittävä ensivaikutelman luoja yhdessä vastaanotossa työskentelevien vastaanottovirkailijoiden kanssa. Työskentely vastaanotossa tapahtuu aina kaikkien nähdessä, joten virkailijoiden käyttäytyminen tulee olla hyvin ohjeistettua ja työpisteen tulee olla siisti asiakkaan silmissä. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 152–153.) Vastaanotossa on monia eri tehtäviä, kuten asiakkaiden vastaanottaminen, kassanhoito, neuvonta ja puhelinvaihteen hoito. Isoissa kansainvälisissä hotelleissa jokaisella tehtävällä voi olla oma toimipisteensä ja työntekijänsä, mutta pienemmissä hotelleissa kaikki tehtävät saatetaan tehdä samassa työpisteessä. Tällöin vastaanottovirkailijan on hallittava suurempia asiakokonaisuuksia selviytyäkseen työstään. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 106.)

3.1 Hotellihuone tuotteena

Hotellihuone on palvelutuote. Palvelutuotteelle on ominaista sen aineettomuus, yhtäaikainen tuottaminen ja kuluttaminen, vaihtelevuus sekä mahdottomuus varastoida sitä. Aineettomuus tarkoittaa sitä, että palvelua ei voi nähdä tai kokea ennen ostamista. Palvelu tuotetaan ja kulutetaan aina samanaikaisesti, eikä sen tuottaminen olisi mahdollista ilman palvelun tarjoajaa. Palvelun vaihtelevuus johtuu siitä, että palvelun tarjoaja voi vaihdella ja myös se, missä ja milloin palvelu tapahtuu. Vaihtelevuutta tapahtuu myös yrityksen sisällä, sillä jokainen henkilökunnan jäsen on erilainen, ja sen vuoksi myös heidän tarjoamansa palvelu eroaa toisistaan. Palvelua ei voida varastoida myöhempää käyttöä varten, mikä tekee siitä ongelmallisen yrityksissä, joissa kysyntä vaihtelee eri ajankohtina. Tällöin yrityksen on

kehitettävä keinoja, jotta tarjonta ja kysyntä saataisiin kohtaamaan paremmin. Esimerkiksi hotellit pyrkivät tasaamaan kysyntää vaihtelemalla huonehintoja hyljaisella kaudella alhaisemmiksi ja korkean kysynnän aikaan taas korkeammiksi. (Kotler & Amstrong 2005, 257–259.)

Palvelutuote muodostuu kolmesta eri osasta: ydin-, lisä- ja tukipalvelusta (Anttila & Iltanen 1998, 136). Hotellin ydintuote on itse hotellihuone, jonka vuoksi asiakas haluaa ostaa tuotteen. Asiakkaalle ei kuitenkaan yleensä riitä vain ydinpalvelu, vaan hän haluaa lisäarvoa tuotteelle. Jotta palvelu vastaisi asiakkaan tarpeita ja odotuksia, varsinainen tuote syntyy kokonaisuudesta, jota täydentävät lisä- ja tukipalvelut. Hotellin ydintuotetta avustavia lisäpalveluja ovat esimerkiksi hotelli-aamiainen sekä vastaanoton palvelu. Nämä avustavat palvelut täydentävät varsinaista perustuotetta, eli huonetta, ja ne ovat välttämättömiä perustuotteen kannalta. Hotellin tukipalveluita ovat muun muassa ravintolapalvelut, saunatilat sekä huoneiden erilainen varustetaso. Tukipalveluille tyypillistä on, että ne helpottavat asiakkaan toimintaa tai lisäävät hänen viihtyvyyttään. Kun tukipalvelut ja avustavat palvelut yhdistetään ydintuotteeseen, tulee palvelujen kokonaisuudesta varsinainen asiakkaalle myytävä tuote. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 86–88.)

3.2 Vastaanotto työpisteenä

Hotellin vastaanotto sijaitsee aina pääoven ja aulan läheisyydessä, ja se on yrityksen keskeisin toimipaikka. Isommissa hotelleissa vastaanotto on avoinna ympäri vuorokauden, joten työskentely ei keskeydy missään vaiheessa. Asiakaspalvelutilana toimii vastaanottotiski, jonka takana tulee mahtua työskentelemään vähintään kaksi vastaanottovirkailijaa, ja heidän tulee pystyä liikkumaan tiskin takana esteettömästi. Vastaanoton kiireisimmät ajat ovat aamulla kello seitsemän ja kymmenen välillä, kun suurin osa asiakkaista kirjautuu hotellista ulos, ja iltapäivällä kello neljän ja seitsemän välillä, kun enemmistö sisäänkirjautumisista yleensä tapahtuu. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 70–71.)

Vastaanotossa työskentely tapahtuu pääasiassa tietokoneen avulla. Hotellin hallintajärjestelmällä hoidetaan huone- ja tilausvaraukset, asiakastiedot sekä asiakkaan sisään- ja uloskirjaukset. Tietokoneen lisäksi puhelin on vastaanoton keskeinen

työväline. Suurin osa asiakkaan ja vastaanoton välisestä sähköisestä viestinnästä tapahtuu juuri puhelimen välityksellä. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 71, 154.)

Vastaanoton tehtävät vaihtelevat hotellin koon ja toiminta-ajatuksen mukaan, mutta yhteistä kaikkien hotellien vastaanotoille on niiden rooli koko talon infopisteenä. Tiedot muutoksista ja asiakkaiden antama suora palaute tulevat yleensä ensimmäisenä tietoon vastaanotossa, jonka tehtävänä on välittää tietoa muille osastoille sekä informoida myös asiakkaita tarvittaessa. (Alén, Nenonen, Savola & Uusimäki 1997, 32–33.)

3.3 Vastaanottovirkailijan työ

Vastaanottovirkailijan työ on monipuolista ja ajoittain kiireistä. Tyypillistä on, että kiireisinä hetkinä on monia työtehtäviä päällekkäin, jolloin järjestelmällinen, nopea ja ammattitaitoinen toiminta korostuu. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 67.) Nopeus ja ammattitaitoisuus ovat tärkeitä myös siksi, että vastaanottovirkailijalla on suuri rooli asiakkaan palvelussa ja tyytyväisyydessä. Asiakas ei välttämättä ole vastaanottovirkailijan lisäksi kenenkään muun yrityksen työntekijän kanssa vuorovaikutuksessa, ja hän muodostaa tällöin mielipiteensä yrityksestä vain vastaanoton toiminnan perusteella. (Alén, Nenonen, Savola & Uusimäki 1997, 34.)

Vastaanottovirkailija tarvitsee sekä teknistä että vuorovaikutuksellista osaamista. Suoriutuakseen työstään sujuvasti tulee vastaanottovirkailijan hallita hotellin käytöjärjestelmä sekä muut vastaanoton tekniset laitteet. Vaikka työskentelystä voi kokemuksen myötä tulla rutiininomaista, vaatii asiakkaiden tietojen käsittely silti aina erityistä tarkkuutta ja huolellisuutta. Vuorovaikutuksellinen osaaminen tulee esiin jokaisessa asiakaskontaktissa sekä henkilöstön kanssa käydyissä keskusteluissa. Varsinkin asiakaskontaktien kulkua voi olla vaikea ennustaa, ja tilanteet vaativat nopeaa päättely- ja ongelmanratkaisukykyä. Vastaanottovirkailijan tulee kyetä reagoimaan tilanteisiin ja asioihin nopeasti ja ratkaista ne yhteistyössä asiakkaiden ja muun henkilökunnan kanssa. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 67–69.)

Vastaanottovirkailija työskentelee joko kahdessa tai kolmessa vuorossa. Kolmi-vuorotyössä hotellin vastaanotto on avoinna ympäri vuorokauden, jolloin työskente-ly tapahtuu myös yöllä. Työpäivät harvemmin ovat keskenään samanlaisia, vaan tilanteet vaihtelevat asiakkaiden mukaan. Työ on vaativaa, ja vastaanottovirkaili-joilta vaaditaan ennen kaikkea stressinsietokykyä, mutta myös huolellista työskente-lyä, joustavuutta ja kokonaisuuksien hallintaa. Tyypillisesti vastaanottovirkaili-joilla, kuten muillakin palvelualan ammattilaisilla, on töitä myös juhlapyhinä, jotka ovatkin palveluyrityksien parhaimpia kaupantekoaikoja. (Alén, Nenonen, Savola & Uusimäki 1997, 34.)

Vastaanottovirkailijan työnkuvaan kuuluu näyttää positiiviselta. Hänen yleisil-meensä tulee olla iloinen, ja palvelun tulee olla aitoa asiakkaan silmissä. (Rautiai-nen & Siiskonen 2005, 15.) Tärkeää on pitää katsekontakti asiakkaassa, vaikka vastaanoton palvelutilanteet usein vaativatkin henkilökunnalta tietokoneen käyttöä (Rautiainen & Siiskonen 2005, 15; Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 154). Kun vuorovaikutus tapahtuu puhelimitse, tulee vastaanottovirkailijan äänenkäyttö olla selkeää ja puhe kohteliasta sekä asiakkaasta kiinnostunutta (Koppinen, Kum-pulainen, Lehto, Manninen, Mustonen, Niskanen, Pettilä, Salmi & Viitala 2002, 252).

Uudelle työntekijälle vastaanottotyöskentely voi aluksi olla erittäin haasteellista, jos aikaisempaa kokemusta ei vastaavanlaisista työtehtävistä ole. Ennen kuin tu-lokas voi kehittyä vastaanoton asiakaspalvelutehtävissä, tulee hänen ensin oppia päivittäiset rutiinit. Jo pelkkä hotellijärjestelmän käyttö vaatii aikaa monipuolisuu-tensa vuoksi. Kun toimintatavat on opittu ja työskentelystä tulee rutiininomaista, ei energiaa kulu työvaiheiden muisteluun, vaan keskittyminen voidaan kohdistaa asiakkaaseen. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 154.)

3.4 Asiakkaan palveluun liittyvät työvaiheet

Rautiainen ja Siiskonen (2006, 111) jakavat asiakkaan palvelun vaiheet neljään eri osa-alueeseen, jotka ovat ennen asiakkaan saapumista suoritettavat toiminnot,

asiakkaan saapuminen, asiakkaan oleskelu hotellissa sekä asiakkaan lähtö. Seuraavaksi käsittelen jokaisen vaiheen keskeisimmät tehtävät läpi.

Ensimmäinen palvelutilanne hotellin ja asiakkaan välillä syntyy asiakkaan aloitteesta, kun tämä haluaa tehdä varauksen hotelliin. Varauksen teko tapahtuu yleensä puhelimen välityksellä tai varausjärjestelmän avulla. Mikäli varaus tulee puhelimitse, on varausta vastaanottaessa tärkeää käydä selkeästi läpi sovitut asiat, jotta myöhemmiltä epäselvyyksiltä välttyttäisiin. Varauksen vastaanottajan tehtävänä on tarkistaa kyseisen ajankohdan varaustilanne, tiedustella varaukseen välttämättömät tiedot, antaa asiakkaan tarvitsemia tietoja yrityksestä ja sen lähiympäristöstä sekä käydä läpi varauksen sopimusehdot. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005, 106–107, 117.)

Jos asiakas on tehnyt huonevarauksen ennakoon, hänen saapumiseensa valmistautuminen alkaa jo ennen, kuin asiakas on paikan päällä. Vastaanotossa on saapuvien lista ennakkovarauksen tehneistä asiakkaista ja heidän mahdollisista etukäteen esittämistä toiveistaan. Vastaanotto voi blokata eli varata asiakkaalle huoneen, mikäli hänen toiveensa vaativat juuri tietynlaisen huoneen järjestämistä. Lisäksi vastaanotto tiedottaa myös kerroshoitoa asiakkaan toiveista, jolloin kerroshoitajat järjestävät huoneeseen esimerkiksi asiakkaan pyytämän lisävuoteen. Erikoisjärjestelyjä vaativat myös VIP-asiakkaat, jolloin tietyn, tasokkaan huoneen blokkaminen on erityisen tärkeää. Huoneeseen viedään mahdollinen huonionosoitus, kuten kukkakimppu tai tervetuliaisjuoma. Yksittäisten henkilöiden lisäksi on tärkeää valmistautua ryhmiin, joiden saapumisesta matkatoimistot yleensä lähettävät nimilistat ennakoon. Ryhmän jäsenien sijoittamisesta hotelliin tulee usein nimilistojen mukana myös ohjeistus, jota vastaanoton pitää huoneita blokatessaan noudattaa tarkasti. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005, 135–137.)

Kun asiakas saapuu hotelliin, suoritetaan hänen sisäänkirjauksensa eli check in. Tämä hetki on asiakaspalvelutilanteista merkittävin, sillä sisäänkirjaus luo ensivaikutelman hotellista asiakkaalle ja se toimii koko palveluprosessin perustana. (Alén, Nenonen, Savola ja Uusimäki 1997, 39.) Check in tapahtuma alkaa sillä, että asiakas huomataan heti ja häntä tervehditään toivottaen hänet samalla terve-

tulleeksi. Asiakkaalta tiedustellaan hänen nimensä, jolla varausta lähdetään etsimään, ja samalla annetaan asiakkaan täytettäväksi matkustajakortti. Kun asiakkaan varaus löytyy, käydään se yhdessä läpi ja tarkistetaan tietojen paikkansapitävyys. Sisäänkirjauksen yhteydessä varaukseen merkitään myös mahdollinen kanta-asiakaskortti, jotta asiakas saa kanta-asiakkaille suunnatut edut. Jos huoneblokkausta ei ole etukäteen tehty, valitaan seuraavaksi huone asiakkaan toiveiden mukaan ja kirjataan hänet sisään hotellijärjestelmään. Vastaanottovirkailijan tulee tarkistaa, että asiakkaan täyttämästä majoituskortista löytyy vaaditut tiedot. Kun kaikki edellä luetellut toimet on suoritettu, voidaan asiakkaalle luovuttaa huoneen avain ja kertoa, mistä huone löytyy, sekä käydä läpi huoneen hintaan kuuluvat muut palvelut. Lisäksi on hyvä informoida asiakasta tilanteesta riippuen laajemmin tai suppeammin hotellin muista palveluista, kuten ravintolan aukioloajoista, sekä muusta paikkakunnan palvelutarjonnasta. Palvelutilanne voidaan päättää toivottamalla asiakkaalle viihtyisää oleskelua hotellissa. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 115–116; Alén, Nenonen, Savola ja Uusimäki 1997, 42.)

Keskeinen osa vastaanoton asiakaspalvelua majoituksen aikana on toimia neuvontapisteinä, josta asiakas saa tietoa niin hotellista ja sen palveluista kuin myös koko paikkakunnan palvelutarjonnasta ja tapahtumista. Tämän vuoksi vastaanotossa on oltava paljon erilaisia tietolähteitä, jotta asiakkaan kysymyksiin pystytään vastaamaan. Vastaanoton tehtävänä on myös välittää tietoa asiakkaalle eri kanavien kautta. Majoittujalle voidaan jättää viestejä tai soittopyyntöjä, joista vastaanoton on kerrottava asiakkaalle. Vastaanottovirkailija voi informoida asiakasta henkilökohtaisista asioista joko puhelimen tai television infokanavan välityksellä. Asiakas voi myös pyytää herätyksen, jolloin vastaanoton tehtäväksi jää huolehtia, että asiakas herää tiettyyn aikaan. Asiakkaan informoimisen lisäksi vastaanoton tulee huolehtia asiakkaan laskun ylläpidosta. Usein asiakas käyttää yrityksen muita palveluita, joiden veloituksen hän haluaa suorittaa vasta uloskirjautumisen yhteydessä. Vastaanotto huolehtii, että veloitukset siirtyvät asianmukaisesti huonelaskulle. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005, 152–154.)

Asiakkaan lähtemistä kutsutaan check out vaiheeksi. Kun asiakas tulee vastaanottoon luovuttamaan huoneen, etsitään varauksen tiedot huonenumeron perusteella ja huonelasku käydään yhdessä läpi. Myös mahdollisesta minibaarin käytöstä tu-

lee kysyä. Kun tiedot ovat oikein ja mahdolliset laskuerittelyt tehty, voidaan lasku päättää, ja asiakas suorittaa maksun. Tässä vaiheessa on hyvä tiedustella asiakkaan viihtymistä hotellissa ja ottaa vastaan mahdollista palautetta. Kun asiakas on saanut tositteen maksusta, hänet hyvästellään ja toivotetaan tervetulleeksi uudelleen. Jos hallintajärjestelmä ei vielä ole automaattisesti kirjannut asiakasta ulos, tehdään se viimeisenä hyvästelyjen jälkeen. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005, 161; Rautiainen & Siiskonen 2006, 119.)

4 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdytyksen avulla uusi työntekijä tutustutetaan tulevaan työpaikkaansa. Perehdyttäjä kertoo perehdytettävälle yrityksen tavat, tutustuttaa hänet yrityksen muihin työntekijöihin ja kertoo, mitä uudelta työntekijältä odotetaan hänen tulevassa työtehtävässään. Itse työn tekemisen opettamista kutsutaan työnopastukseksi, jolloin työntekijälle opetetaan työn vaiheet, tarvittavat taidot, laitteiden käyttö sekä turvallisuusseikat. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.) Perehdyttäminen ja työnopastus käsitellään kirjallisuudessa usein omina osa-alueinaan, mutta käytännössä ne yhdessä muodostavat kokonaisvaltaisen perehdyttämisen käsitteen (Kupias & Peltola 2009, 17–18).

Aiemmin perehdyttäminen tarkoitti lähinnä työhön opastamista. Yrityksen ja työympäristön tuntemista ei nähty oleellisena, koska yritykset eivät tuolloin olleet kovin monimutkaisia eikä työtehtävien oikeaoppinen suorittaminen vaatinut yrityksen tuntemista. Nykypäivän organisaatioiden ja työtehtävien monimutkaisuus kuitenkin vaativat kokonaiskuvan ymmärtämistä, ja siksi myös perehdyttäminen on muuttunut laajemmaksi käsitteeksi. (Kupias & Peltola 2009, 13.) Myös lainsäädäntö velvoittaa työnantajaa opettamaan ja ohjaamaan uusia työntekijöitä. Työturvallisuuslain (738/2002) toisessa luvussa, Työnantajan yleiset velvollisuudet, 14 §:n mukaan työnantajan on annettava riittävästi tietoa työn turvallisuusriskeistä sekä perehdytettävä, opastettava ja ohjattava työntekijää tarvittaessa yritykseen ja työtehtäviin liittyvissä asioissa. Ensimmäisen luvun 3 §:ssa määrätään perehdyttämisvelvollisuus koskemaan myös vuokratyövoimaa.

Hyvä perehdytys on sekä työntekijän että yrityksen etu, koska sen avulla henkilöstön osaaminen paranee, mikä taas vaikuttaa positiivisesti yrityksen tuottamien palveluiden tai tuotteiden laatuun. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.) Kun työntekijän osaaminen perehdytyksen avulla kehittyy, yritys saa itselleen erityisosaamista, joka taas toimii kilpailuvalttina markkinoilla. (Eräsalo 2011, 60.)

4.1 Työnopastus osana perehdyttämistä

Työnopastuksella työntekijälle opetetaan työhön liittyviä tietoja ja tarvittavia taitoja. Sen tarkoituksena on tukea uuden työntekijän oppimista ja ohjata tätä kohti itsenäistä työskentelyä. Kun opastus hoidetaan hyvin, työtehtävät opitaan heti oikein, ja työn laatu ja tehokkuus kehittyvät nopeammin. Tällöin myös uuden työntekijän neuvonnan tarpeen määrä vähenee ja virheitä tulee vähemmän, mikä taas säästää aikaa muilta työtovereilta. (Kangas 2007, 13.) Työnopastus on pohja turvallisuudelle työskentelylle. Sen avulla uusi työntekijä oppii tunnistamaan mahdolliset vaaratilanteet sekä varautumaan niihin ennakkoon. (Eräsalo 2011, 68.)

Eräsalo (2011, 68) kertoo hyvän työnopastuksen etenevän viiden vaiheen läpi. Ensimmäisessä vaiheessa tulokkaalle kerrotaan työtehtävästä. Seuraavassa vaiheessa opettaja näyttää itse, kuinka työ tulisi tehdä ja perustelee sen samalla. Kolmas vaihe on työntekijän harjoitusvuoro, jonka yhteydessä hän koko ajan kertoo, mitä tekee. Tässä vaiheessa opastaja on koko ajan tukena ja tarvittaessa ohjaa suoritusta oikeaan suuntaan. Neljännessä vaiheessa työntekijälle annetaan palautetta suorituksesta ja arvioidaan sen onnistuminen. Arvioinnin jälkeen tulee viimeinen vaihe, jolloin työntekijä suorittaa tehtävän alusta loppuun saakka omatoimisesti ilman apua. Näin voidaan tarkistaa, onko tehtävä todella opittu. Suorituksen jälkeen on viimeinen arviointikeskustelu ja palautteen anto, jonka jälkeen opetustilanne on päättynyt.

Työnopastuksen tarkoituksena on saada työntekijälle selkeäksi työn sisäinen malli. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työnteko automatisoituu, kun vaaditut tiedot ja taidot on opittu todella hyvin. Tällöin energiaa ja aikaa ei turhaan kulu muistellessa työn eri vaiheita. (Eräsalo 2011, 68.) Jotta selkeä sisäinen malli voisi muodostua, tulee työnopastuksen olla riittävän yksityiskohtainen ja kattava, ja työympäristö tulee pysyä mahdollisimman muuttumattomana (Lepistö 2004, 58).

4.2 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttäminen on yhteinen etu sekä työntekijälle että koko yritykselle. Lepistön (2004, 56) mukaan perehdyttäminen yhdessä työnopastuksen kanssa kuuluu työpaikan merkittävimpiin koulutuksiin. Hän kertoo perehdytyksen vaikutuksen työskentelymotivaatioon, työtuloksiin ja -turvallisuuteen sekä koko yrityksen henkilökunnan hyvinvointiin olevan kiistaton.

Työntekijä hyötyy perehdytyksestä pääsemällä työyhteisöön ja itse työhön paremmin mukaan. Työskentely on varmempaa ja sujuvampaa, kun asiat opitaan alusta alkaen oikein ja työntekijä tietää, mitä tekee. Perehdyttäminen mahdollistaa myös tulokkaan taitojen esiin tuomisen, ja tällöin perehdytyksessä voidaan keskittyä enemmän ohjausta vaativiin asioihin. Kaiken kaikkiaan perehdyttämisen avulla voidaan kasvattaa työntekijän motivaatiota ja vastuuntuntoa työtään kohtaan ja kehittää ammattitaitoa mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. (Lepistö 2004, 56.)

Työntekijän nopea oppiminen on myös yrityksen etu, koska sen avulla välttyään enimmiltä virheiltä ja riskitekijöiltä, kun asiat on opetettu heti oikein ja tieto on myös mennyt perille. Perehdytys vaikuttaa merkittävästi työntekijän työmotivaatioon, mikä taas osaltaan vaikuttaa poissaoloihin ja henkilöstön vaihtuvuuteen. Kun perehdytys hoidetaan hyvin, välttyään ylimääräisiltä poissaoloilta ja jatkuvalta rekrytoinnilta, jotka itsessään aiheuttavat kustannuksia yritykselle. Perehdyttämisen vaikutus kustannuksiin tulee siis ilmi lähinnä silloin, kun perehdytystä on laiminlyöty tai se on puutteellinen, jolloin myös kustannusten määrä kasvaa. Virheiden selvittäminen ja korjaaminen sekä mahdollisten asiakassuhteiden katkeaminen voivat tuoda merkittäviä kustannuksia, joilta olisi pystytty välttymään hyvän perehdytyksen avulla. (Kangas 2007, 4–5.)

Yritykselle tärkeää on myös ihmisillä oleva mielikuva siitä. Asiakkaille myönteinen yrityskuva saadaan luotua ja ylläpidettyä uuden työntekijän hyvällä perehdyttämällä. Tällöin palvelun laatu ja sujuvuus eivät kärsi, vaikka asiakasta palvelemissa olisikin uusi työntekijä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3–4.) Myös työntekijöiden omat kokemukset vaikuttavat yleiseen yrityskuvaan. Hyvän perehdyttämi-

sen avulla työntekijälle jää todennäköisimmin positiivinen mielikuva työpaikasta, ja hän jakaa tämän tiedon omalle tuttavapiirilleen. Esimerkiksi harjoittelijat ovat merkittävä ryhmä, jotka jakavat työkokemuksensa muiden kanssa ja vaikuttavat samalla myös muiden opiskelijoiden halukkuuteen hakea kyseisestä yrityksestä töitä tulevaisuudessa. (Kangas 2007, 5.)

4.3 Perehdyttäminen prosessina

Perehdyttämistä voidaan kuvata prosessina, jonka ensimmäinen vaihe on jo rekrytoinnin yhteydessä. Tällöin tuleva työntekijä saa ensimmäisen mielikuvan yrityksestä, ja hänelle kerrotaan olennaisimmat asiat yrityksestä, työstä sekä asiakkaista. Perehdytys syvenee työsopimusta kirjoitettaessa, kun sopimuksen tekijät käyvät läpi työsuhteeseen liittyviä asioita. (Kangas 2007, 9.)

Kun työnantaja ja työntekijä ovat tehneet kirjallisen työsopimuksen, seuraavaksi työpaikalla valmistaudutaan tulokkaan saapumiseen. Kaikilla työpaikan henkilöillä tulee olla tiedossa uuden työntekijän saapuminen. Lisäksi valmistautumiseen kuuluu päätös siitä, kuka ottaa vastuun henkilön vastaanottamisesta ja perehdyttämisestä. Tarvittaessa perehdyttämistä voidaan jakaa eri henkilöille perehdyttämisen eri vaiheissa. Perehdyttäjällä on hyvä olla kaikki tarvittava valmiina ja vähintään ensimmäisen päivän ohjelma suunniteltuna, kun tulokas saapuu paikalle. (Kangas 2007, 9.)

Kolmas vaihe käynnistyy uuden työntekijän saapuessa paikalle. Tällöin perehdyttäjä ottaa tulokkaan vastaan ja tutustuminen alkaa. Molempien osapuolien kannalta on tärkeää ja hyödyllistä selvittää tulokkaan osaaminen, jotta perehdytyksessä voidaan keskittyä olennaisiin asioihin. Varsinkin, jos yritys on uudelle työntekijälle vieras, kannattaa ensimmäisenä päivänä keskittyä pienempiin asiakokonaisuuksiin ja välttää suurta informaatioryöppyä, josta mieleen jää vain murto-osa. (Kangas 2007, 10.) Perehdytyksen eteneminen ja asetetut tavoitteet on hyvä käydä heti alkuun yhdessä läpi perehdyttämisohjelman avulla (Eräsalo 2011, 65).

Kun uusi työntekijä on tutustutettu yrityksen yleisiin asioihin, voidaan alkaa tutustumaan itse työn tekoon. Tehtäväkohtaisessa työnopastuksessa työntekijälle opete-

taan työnteon vaatimat tiedot ja taidot sekä kerrotaan laitteiden käyttö ja turvalliset työmenetelmät. Useimmiten yksi opastuskerta ei ole riittävä tehtäväkokonaisuuden opettamiseen, joten sen avuksi on hyvä tehdä suunnitelma, jonka avulla opetuksen etenemistä on helppo seurata. Myös tässä vaiheessa on hyvä selvittää työntekijän osaaminen, jotta jo hallussa olevien taitojen läpi käymiseen ei käytetä turhaan aikaa. (Lepistö 2004, 59, 63–64.)

Perehdyttämisprosessi jatkuu suunnitelman ja tarpeen mukaisesti niin kauan, kuin se on työn vaativuuden ja yrityksen tarpeet huomioiden määritetty kestämään. Tavoitteena on, että työntekijä selviää työtehtävistään riittävän itsenäisesti ja tuntee olevansa osa organisaatiota. Perehdytys voi olla koko koeajan mittainen, eli lain mukaiset neljä kuukautta, tai tarvittaessa jopa pidempi. Perehdytyksen kesto suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon tulevan työsuhteen pituus. Vakituisen työntekijän perehdyttämiseen kannattaa käyttää enemmän aikaa kuin esimerkiksi kesätyöntekijän perehdytykseen. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

Perehdytyksessä kannattaa hyödyntää mahdollista oheismateriaalia. Esimerkiksi Tervetuloa taloon -oppaasta on paljon hyötyä, kun uusi työntekijä voi jo etukäteen tutustua yrityksen yleisiin asioihin ja hyödyntää sitä myös myöhemmin kerrataksien asioita omatoimisesti. Perehdytystä avustavan materiaalin teko on aikaa vievää, mutta sen avulla aikaa voidaan säästää myöhemmin perehdytyksen yhteydessä. (Kangas 2007, 7.)

Perehdytyksen etenemistä ja onnistumista tulee jatkuvasti valvoa seurannan avulla, ja työntekijälle pitää antaa palautetta oppimisen edistymisestä (Eräsalo 2011, 65). Perehdyttäjän on hyvä käyttää apunaan tarkistuslistaa perehdytettävistä asioista. Listaan merkataan perehdyttämisen lisäksi kuittaus siitä, että oppiminen on myös varmistettu käytännössä. Työnohessa käydyissä vapaissa keskusteluissa palautetta on hyvä antaa ja vastaanottaa puolin ja toisin. Näiden lisäksi on kuitenkin hyvä järjestää ennalta sovittuja keskusteluja perehdytyksen seurannasta ja arvioinnista, joissa voidaan syventää työnteon ohessa opittuja asioita. (Kangas 2007, 17.)

4.4 Hyvä perehdyttäjä

Perehdyttäjällä on hyvä olla muistissa aika, jolloin hän itse on ollut perehdytettävän roolissa. Tällöin hän on kykeneväinen asettumaan tulokkaan asemaan ja pystyy ymmärtämään uuden työntekijän tuntemuksia paremmin. Toisin kuin voisi siis luulla, yrityksen parhain perehdyttäjä ei välttämättä ole henkilö, jolla on yrityksen pisin työsuhde takana. Hyvän perehdyttäjän tulee kuitenkin hallita yrityksen asiat kokonaisuutena. (Eräsalo 2011, 66.)

Luonteeltaan hyvä perehdyttäjä on positiivinen, kannustava ja rohkaiseva. Hänen tulee osata antaa kiitosta onnistumisista, mutta myös korjaavaa ja rakentavaa palautetta tilanteen niin vaatiessa. Tärkeää on, että perehdyttäjä itse pitää työstään ja haluaa omasta tahdostaan ottaa vastuun tulokkaan perehdyttämisestä. Perehdyttäjällä on hyvä olla koulutusta tai kokemusta koulutustilanteesta ja perehdyttämisestä. Hänen tulee myös järjestää aikaa perehdyttämiseen omista töistään, jotta perehdyttämisen laatu ei kärsi muiden kiireiden vuoksi. (Eräsalo 2011, 66–67.)

5 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Minulle oli jo alun alkaen tavoitteena tehdä toiminnallinen opinnäytetyö, koska halusin päästä tekemään jonkin konkreettisen tuotteen, josta tietäisin olevan hyötyä käytännössä. Kun harjoitteluyritykseni hotellipäällikkö ehdotti minulle perehdytyskansion päivittämistä, innostuin aiheesta heti.

Toiminnallinen opinnäytetyö voidaan ammattikorkeakouluissa tehdä tutkimuksellisen opinnäytetyön sijaan. Sen tavoitteena on ammatillisen toiminnan ohjeistus, opastus, järjestys tai järkeistys. Tuotoksena voi olla esimerkiksi opas, ohje tai tapahtuman järjestäminen, joka voidaan toteuttaa muun muassa kirjan, kansion tai portfolion muodossa. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeää yhdistää käytännön toteutus oikeaoppiseen raportointiin. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallinen opinnäytetyö koostuu toiminnallisesta osuudesta, eli produktista, sekä opinnäytetyöraportista. Raportissa tulee käydä läpi tuotoksen tekoprosessi sekä arvioida sen onnistuminen. (Airaksinen 2009, 10.) Toiminnallista työtä tehdessä on otettava huomioon, että raportin ja produktin kirjoitustyylit ovat keskenään erilaiset. Raportti kirjoitetaan tutkimusviestinnän keinoin, kun taas itse tuotos kirjoitetaan sen kohderyhmää puhuttelemalla. (Vilka & Airaksinen 2003, 65.)

Jos toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantajana on yritys, tulee tuotoksessa tällöin ottaa huomioon yrityksen antamat ohjeistukset typografian ja värimaailman suhteen. Mahdollisista ohjeistuksista on hyvä myös mainita raporttiosuudessa ja kertoa, mikäli ne muuttivat omia alkuperäisiä suunnitelmia. (Vilka & Airaksinen 2003, 53.)

Varsinaisen tuotoksen teossa tulisi käyttää luovuutta ja tuoda siihen omaa persoonaa mukaan, jotta lopputulos olisi yksilöllinen. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksen tavoitteena on, että se erottuisi muista vastaavanlaisista tuotteista positiivisessa mielessä ollen samalla selkeä ja informatiivinen. (Vilka & Airaksinen 2003, 53.)

6 PEREHDYTYSKANSION TEKEMINEN PROSESSINA

6.1 Perekdytyskansion kehittäminen

Kehitin ja laajensin perehdytyskansion sisältöä toimeksiantajan toiveiden ja omien kokemuksieni perusteella. Toimeksiantajan toiveena oli lisätä kansioon lyhyet selostukset hotellin majoituspaketeista, koska aikaisemmassa versiossa niitä ei mainittu lainkaan. Oman pohdinnan jälkeen päädyin käymään lyhyesti läpi kolme ympäri vuoden myynnissä olevaa majoituspakettia ja kertomaan niiden sisällön. Toimeksiantaja toivoi myös kokoustilojen tarkempaa läpikäymistä, ohjeistusta työpisteellä käyttäytymisestä sekä työvuorojen tehtävien lyhyttä selostusta. Kaikki edellä mainitut olivat jo aikaisemmassakin oppaassa mainittu, mutta syvensin jokaisen osa-alueen tietoja omassa tuotoksessani. Kokoustiloista kerroin niiden koon lisäksi sijainnin, ominaisuudet ja mahdolliset pöytämuodot. Työvuorossa käyttäytymisen ohjeita tarkensin alkuperäiseen oppaaseen verrattuna kohdistamalla ne juuri Sokos Hotel Vaakunan vastaanotossa toimimiseen ja yrityksen tiloissa liikkumiseen, ja liitteenä olevien työvuorojen tehtäväkuvauksien lisäksi kävin ne lyhyesti omin sanoin läpi. Kansioon myös lisättiin henkilökunnan liikuntaetujen lisäksi muiden ketjun toimipisteiden henkilökunta-alennukset hotellinjohtajan ehdotuksesta.

Omien kokemuksieni perusteella halusin ehdottomasti lisätä kansioon paremman selvityksen kanta-asiakasjärjestelmistä, pysäköintitiloista sekä huonetyypeistä, sillä nämä aihealueet aiheuttivat itselleni harjoittelun alkuvaiheessa päänvaivaa. Kanta-asiakasjärjestelmistä erityisesti S-Card kaipasi mielestäni tarkempaa läpikäymistä, ja listasin kaikki Mikkelin Sokos Hotel Vaakunan pysyvät S-Card edut. Pysäköintitiloista kerroin niiden sijainnin ja ajo-ohjeiden lisäksi pysäköintiveloituksesta ja sen suorittamisesta. Huonetyypeistä taas tein listauksen ja kerroin jokaisen huoneen varustelun. Lisäksi lisäsin kansioon liitteen hotellijärjestelmässä käytettävistä huonetyypittelyistä ja selostuksen jokaisen sijainnista ja ominaisuuksista.

Oppaan tekemisen yhteydessä ja vastaanotossa työskennellessä sain lisää ideoita kansioon lisättävistä tiedoista. Harjoittelun aikana sain usein vastata asiakkaiden

kysymyksiin koskien hotellin ravintolaa ja yökerhoa, joten koin tärkeäksi lisätä molemmista yleistä informaatiota uuteen perehdytyskansioon. Halusin esittelyiden olevan lyhyitä, joten kerroin vain ravintoloiden tiloista, asiakasryhmistä ja aukioloajoista. Vastaanoton toimintaan liittyen halusin kertoa lyhyesti hotellin käyttöjärjestelmästä, vaihtolovelvollisuudesta ja lemmikeistä hotellissa. Kerroshoidon toiminnan kuvaamisen lisäksi halusin kertoa myös myyntipalvelun tehtävät, jotta uusi työntekijä näkisi yrityksen majoitustoiminnan harjoittamisen kokonaisuutena ja ymmärtäisi eri osastojen roolit palvelun tuottamisessa.

6.2 Perehdytyskansion toteutus

Alkuperäisenä ajatuksenani oli tehdä kansioista lopullista versiota laajempi. Toimeksiantajan toiveena kuitenkin oli, että kansio pysyisi tiiviinä pakettina, joka sisältäisi vain tärkeimmät työhön liittyvät asiat. Toimeksiantona oli luoda perehdytysopas taloon tulevalle uudelle työntekijälle, jonka avulla perehdytettävä tutustuisi itsenäisesti taloon ja sen tapoihin ensimmäisinä työpäivinä. Tämän vuoksi kansion tulisi olla selkeä ja helppolukuinen, joka ei sisältäisi liikaa yksityiskohdista tietoa valtavan informaatiotulvan välttämiseksi. Kansion ulkoasun ja typografian osalta sain lähes vapaat kädet. Ohjeistuksena oli vain valita selkeä fontti.

Apuna perehdytyskansion päivittämisessä ja kehittämisessä oli alkuperäinen perehdytyskansio, jonka avulla aloitin päivitetyn kansion toteutuksen. Hyödynsin alkuperäisen kansion tietoja oman tuotoksen tekemisessä ja otin alkuun mallia sen rakenteesta. Merkittävänä apuna oli myös palvelupäällikön taustahaastattelu ja hänen tukensa koko prosessin ajan. Palvelupäällikkö kertoi taustahaastattelussa päivitystä vaativat tiedot sekä omat toiveensa asioista, joita kansioon olisi hyvä lisätä. Hän antoi minulle jo valmiiksi päivitettyt ohjeistukset vastaanoton työvuorojen tehtävistä, perehdyttämisen tarkistuslistasta sekä kerroshoidon työtehtävistä. Lisäksi hän tavittaessa ohjasi työni etenemistä oikeaan suuntaan ja antoi palautetta kansion ensimmäisestä versiosta.

Uuden perehdytyskansion luomisen apuna olivat myös omat kokemukseni yrityksen perehdytyskansioista. Suoritin toimeksiantajalla kolmen kuukauden mittaisen harjoittelun kesällä 2011, joten minulla oli tuoretta kokemusta kansion toimivuudesta.

desta perehdytyksen apuvälineenä. Harjoittelun aikana minulle tuli selkeä kuva asiakokonaisuuksista, jotka koin tärkeäksi lisätä oppaaseen. Omien kokemuksieni lisäksi hyödynsin yrityksen omia internetsivuja, esitteitä ja Sokos Hotellien yhteistä vastaanoton käsikirjaa kehittäessäni perehdytyskansion sisältöä. Perehdyin myös alan kirjallisuuteen vastaanoton toiminnan yleisiä ohjeistuksia laatiessani, kuten vaitiolovelvollisuutta käsitellessä.

Perehdytyskansion tekstiosuus on kokonaan itse tuottamaani lukuun ottamatta yrityksen liikeidean selostusta, organisaatiokaaviota sekä koeajan ja palkkauksen läpikäymistä. Liikeidea, koeaika ja palkkausasiat on otettu suoraan edellisestä perehdytysoppaasta, sillä ne ovat pysyneet muuttumattomina eikä niiden muokkaamista koettu tarpeelliseksi. Valmiin organisaatiokaavion taas sain hotellinjohtajalta sähköpostitse. Kansion liitteistä vain kuvaus huonetyypeistä on itse tuottamani. Muut liitteet sain valmiina hotellinjohtajalta sekä palvelupäälliköltä ja lisäsin ne oppaan loppuun.

Tuotokseni tekoprosessi alkoi kesällä 2011 harjoittelun aikana. Kävin ensin itsenäisesti läpi alkuperäistä kansiota ja tein omia huomioita sen sisällöstä ja toimivuudesta. Oman pohdinnan jälkeen tein taustahaastattelun hotellin palvelupäällikölle, jolloin kävimme yhdessä läpi päivitystä vaativat tiedot sekä kansioon lisättävät asiat. Haastattelun pohjalta aloitin oman tuotokseni kirjoittamisen. Kun perehdytyskansio oli omasta mielestäni asiasisällön osalta valmis, annoin sen palvelupäällikön luettavaksi ja kävimme kansion sisällön yksityiskohtaisesti läpi. Lopuksi korjasin esiin tulleet virheet ja tein muutamia lisäyksiä tuotokseen, jonka jälkeen toimitin oppaan toimeksiantajalle vielä kerran luettavaksi ja hyväksyttäväksi.

6.3 Perehdytyskansion rakenne ja sisältö

Kansio koostuu kansilehdestä, sisällysluettelosta, perehdyttävästä tekstiosuudesta sekä liitteistä. Tekstiosuus alkaa yrityksen yleisillä tiedoilla ja muuttuu loppua kohden yksityiskohtaisemmaksi asioiden läpikäymiseksi. Alkuun on koottu työn-teen kannalta merkittävin tieto ja loppuosasta löytyy vähemmän tärkeää informaatiota.

Oppaan alkuun on koottu tietoa Osuuskauppa Suur-Savosta sekä Sokos Hotel Vaakunasta ja sen liikeideasta, jotta uusi työntekijä saa heti alkuun käsityksen yrityksestä kokonaisuutena ja ymmärtää sen olemassa olon syyn. Yritysesittelyssä käydään läpi myös hotellin ravintolat, koska ne ovat olennainen osa hotellin palvelukokonaisuutta. Seuraavassa kappaleessa käsitellään vastaanoton toimintaa. Kappale alkaa hotellijärjestelmän esittelyllä, jonka jälkeen on tiivistetty selostus jokaisen työvuoron tehtävistä. Tehtäväkuvauksien jälkeen on kuvaus huonetyyppien ominaisuuksista, jossa huoneet on luokiteltu standard-huoneisiin, superior-huoneisiin sekä sviitteihin. Seuraavana on lyhyt selostus vuodenajasta riippumattomien hotellin majoituspakettien sisällöstä. Lopuksi vastaanotossa työskentelyyn liittyvät ovat esiteltynä pysäköintitilat ja niiden maksukäytännöt sekä lemmikkien majoittuminen hotellissa. Vastaanoton toiminnan esittelyn jälkeen kerrotaan lyhyesti majoitusosaston muista osastoista, eli myyntipalvelusta ja kerroshoidosta sekä molempien pääasiallisista tehtävistä.

Majoituksen osastoesittelyjen jälkeen alkaa hotellin tilojen läpikäyminen. Tilaesittelyissä käydään läpi kaikki kokoustilat sekä yrityksen saunaosasto. Tilojen esittelyn jälkeen on kuvaus hotellin kanta-asiakasjärjestelmistä, jotka vastaanottovirkailijoiden on ehdottomasti tunnistettava sekä tiedettävä niiden ominaisuudet ja edut.

Kanta-asiakasjärjestelmien selvitystä seuraa työsuhteeseen liittyvien asioiden läpikäyminen, kuten koeaika, palkkaus, työajat ja tauot. Sen jälkeen vuorossa on vastaanottovirkailijoiden informointi, joka sisältää ohjeistukset työvuoroon puukeutumisesta, käyttäytymisestä työvuoron aikana sekä yrityksen tiloissa liikkumisesta. Lisäksi informaatioissa on nostettu esiin vastaanottovirkailijan vaitiolovelvollisuus sekä asiakastiedoista että yrityksen tiedoista.

Perehdytysoppaan lopusta löytyy tietoa henkilökuntaeduista, koulutusmahdollisuuksista, tiedottamisesta sekä työterveyshuollosta. Lopussa on myös lyhyet esittelyt turvallisuusohjeista sekä ympäristöasioista. Molempien aiheiden kuvaukset ovat lyhyet, koska tarkempaa tietoa on saatavissa erillisistä jo olemassa olevista oppaista ja ohjeista. Viimeisessä kappaleessa on listattu majoitusosaston muuttamien tärkeiden yhteyshenkilöiden yhteystiedot.

Perehdytyskansion loppuun on lisätty liitteitä. Ensimmäinen liite on perehdyttämisen tarkistuslista, jonka avulla molemmat perehdytyksen osapuolet voivat seurata perehdytysprosessin etenemistä. Toisessa liitteessä on tarkat kuvaukset vastaanoton aamu-, ilta- ja yövuoron tehtävistä, joiden avulla vastaanottovirkailija voi varmistaa tehneensä kaikki vuoron vaaditut asiat. Kolmantena liitteenä on listaus hotellijärjestelmässä esiintyvistä huonetyypeistä ja niiden tarkoista tiedoista ja ominaisuuksista. Neljäs liite käsittelee kerroshoidon tehtävät. Tehtäväkuvauksissa käydään läpi muun muassa huoneiden siivoaminen huonetyypin mukaan, lähtevän ja jatkavan huoneen siivoaminen sekä ohjeet yleisten tilojen siivoamiseen. Kaksi kansion viimeistä liitettä esittelevät henkilökunnan liikuntaedut sekä henkilökunta-alennukset muissa ketjun toimipisteissä.

7 ARVIOINTI

Hotellin vastaanottovirkailijan työ on monipuolista ja vaativaa, jonka vuoksi laadukas ja kattava perehdyttäminen on tärkeää sekä yrityksen toiminnan että työntekijän työmotivaation kannalta. Perehdyttämisen tärkeyden vuoksi kaikki sitä avustava materiaali on järkevää hyödyntää tehokkaasti perehdytysprosessin aikana ja päivittää niiden sisältöä säännöllisesti ajan tasalle.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli päivittää Mikkelin Sokos Hotel Vaakunan vastaanoton perehdytyskansion tiedot ajan tasalle ja kehittää kansion sisältöä entistä paremmaksi perehdyttämisen apuvälineeksi. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, joka koostuu työn raportointiosuudesta sekä varsinaisesta tuotoksesta, eli perehdytysoppaasta. Oppaan avulla perehdytettävä voi tutustua yritykseen ja vastaanotossa työskentelyyn itsenäisesti. Perehdytysoppaan tarkoituksena on tukeaa uuden vastaanoton työntekijän oppimista heti ensimmäisestä työpäivästä lähtien.

Opinnäytetyön raporttiosuuteen perehdyin kirjallisuuden avulla. Tuotoksen, eli perehdytysoppaan tekemisessä on hyödynnetty alkuperäisen kansion sisältöä ja rakennetta. Tarkempaa ohjeistusta päivittämiseen ja kehittämiseen sain hotellin palvelupäälliköltä, jolle tein taustahaastattelun heti opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa. Palvelupäällikkö antoi minulle ohjeiden lisäksi valmiita ohjeistuksia, kuten vastaanoton työvuorojen tehtäväkuvaukset sekä perehdyttämisen tarkistuslistan. Liitin ohjeistukset kansioon sellaisinaan, koska niiden tiedot olivat juuri päivitetty ajan tasalle aloittaessani perehdytysoppaan tekoprosessia. Lisäksi hyödynsin opasta tehdessäni yrityksen internetsivuja sekä esitteitä, alan kirjallisuutta ja Sokos Hotellien yhteistä vastaanoton käsikirjaa.

Onnistuin perehdytyskansion tekemisessä mielestäni hyvin. Aihe oli minulle mielenkiintoinen, sillä pääsin itse testaamaan alkuperäisen kansion toimivuutta käytännössä uuden työntekijän silmin. Oman kokemuksen ansiosta pystyin näkemään puutteet, joita kansiossa mielestäni oli. Lisäsin kaikki tärkeiksi kokemani tiedot kansioon ja syvensin osa-alueita, joiden informaation koin turhan pinnalliseksi. Tein kansion myös toimeksiantajani ohjeiden ja toiveiden mukaiseksi. Vaikka itse suunnittelin yksityiskohtaisempaa opasta, tuli lopullisesta versiosta toimeksianta-

jan toiveen mukaan tiivis kokonaisuus, jossa ei selosteta jokaista vastaanoton tehtävää yksityiskohtaisesti läpi. Kaikki toimeksiantajan ehdottamat lisäykset on sisällytetty kansion tietoihin ja sisältöä on muokattu lausejärjestyksiä ja sanavalintoja myöten toimeksiantajan ohjeiden mukaisesti.

Raporttiosuus onnistui myös hyvin aikatauluun nähden, joka oli loppua kohden hyvinkin kiireinen. Löysin työni keskeiset käsitteet ja esittelin ne eri lähdemateriaaleja hydyntäen. Raportti etenee loogisessa järjestyksessä ja sitä on helppoa lukea. Parantamisen varaa olisi kuitenkin ollut aikataulun noudattamisessa. Työn suunnittelun ja toteutuksen aloittamisen välissä oli aikaa, jonka vuoksi työn kirjoittamisessa tuli kiire. Kiire ei mielestäni näy tuotoksessa, sillä lisäaika ei olisi tuonut suurempia muutoksia perehdytyskansion sisältöön. Raporttiosuus olisi kuitenkin ollut ainakin lähteiden osalta kattavampi ja sitä kautta myös asiasisällöltään monipuolisempi, jos aikaa olisi ollut enemmän. Kiireisessä aikataulussa ongelmalliseksi muodostui juuri hyvän lähdemateriaalin hankkiminen.

Jatkotutkimusaiheita seuraaville kyseiseen yritykseen tehtäville opinnäytetöille voisivat olla perehdytyskansioiden tekeminen hotellin muille osastoille, kuten myyntipalveluun ja ravintoloihin, koska oman työni aiheen antanut silloinen hotellipäällikkö ehdotti sitä minulle. Mielenkiintoista voisi olla myös selvityksen tekeminen perehdytyksen toimivuudesta ja laadusta työntekijöiden silmin, ja samalla tarkastella perehdytyskansion merkitystä osana perehdytysprosessia. Tällöin saataisiin useamman henkilön näkökulma siitä, mitä perehdytyskansion tulisi sisältää ja mikä tieto on parempi tulla esiin perehdytyksen myöhemmässä vaiheessa.

LÄHTEET

Airaksinen, T. & Vilkka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.

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

Alén, J., Nenonen, C., Savola, T. & Uusimäki, L. 1997. Hotelli palveluiden tuottajana. Helsinki: Oy Edita Ab.

Anttila, M. & Iltanen, K. 1998. Markkinointi. 3. painos. Porvoo: WSOY.

Armstrong, G. & Kotler, P. 2005. Principles of marketing. Eleventh Edition. Pearson Education.

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. 4. painos. Porvoo: WSOY.

Coker-Appiah, H. & Salomaa, A. 2011. Vastaanottopäällikkö & myyntisihteeri. Sokos Hotel Vaakuna Mikkeli. Haastattelu 9.11.2011.

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. 2. painos. Vantaa: Restamark.

Hämäläinen, J. & Kangas, P. 2007. Pehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK.

Koppinen, S., Kumpulainen, E., Lehto, M., Manninen, L., Mustonen, P., Niskanen, N., Pettilä, L., Salmi, K. & Viitala, M. 2002. Peti & safka. Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Helsinki: Tammi.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Pehdyttämisen pelikentällä. Palmenia-sarja 61. Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.

Mäntynen, J. & Penttinen, A. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakkoivaa työsuojelua [verkkajulkaisu]. 2. painos. Työturvallisuuskeskus TTK [viitattu 17.10.2011]. Saatavissa:

http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2005. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Restamark.

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

S-kanava. 2011. [viitattu 27.10.2011]. Saatavissa:

<http://www.s-kanava.fi/web/vk/asiakasomistajalle>

SOK matkailukaupan ketjuohjaus. 2011. Sokos Hotellin vastaanoton käsikirja. Ohjeistus.

Sokos Hotels. 2011. [viitattu 27.10.2011]. Saatavissa: <http://www.sokshotels.fi/>

Työturvallisuuslaki 738/2002

LIITE 1

SISÄLLYS

- 1 JOHDANTO**
- 2 YRITYSESITTELY**
 - 2.1 OSUUSKAUPPA SUUR-SAVO
 - 2.2 SOKOS HOTELS
 - 2.3 SOKOS HOTEL VAAKUNA, MIKKELI
 - 2.3.1 *Fransmanni*
 - 2.3.2 *Bar'n Night Vaakuna*
- 3 VASTAANOTTO**
 - 3.1 HOTELLIN KÄYTTÖJÄRJESTELMÄ
 - 3.2 VUOROJEN TEHTÄVÄT
 - 3.2.1 *Aamuvuoro*
 - 3.2.2 *Iltavuoro*
 - 3.2.3 *Yövuoro*
 - 3.3 HUONETYYPIT
 - 3.4 MAJOITUSPAKETIT
 - 3.5 PYSÄKÖINTITILAT
 - 3.6 LEMMIKIT HOTELLISSA
- 4 MYYNTIPALVELU JA KERROSHOITO**
- 5 YRITYKSEN TILAT**
 - 5.1 KOKOUSTILAT
 - 5.2 SAUNAT
- 6 KANTA-ASIAKASOHJELMAT**
 - 6.1 S-ETUKORTTI
 - 6.2 S-CARD
 - 6.3 FINNAIR PLUS
 - 6.4 SPORTTIKLUBI
 - 6.5 BUSSIKLUBI
- 7 TYÖSUHDEASIA**
 - 7.1 KOEAIKA
 - 7.2 PALKKAUS
 - 7.3 TYÖAIKA JA TAUOT
- 8 HENKILÖKUNTAINFO**
 - 8.1 PUKEUTUMINEN
 - 8.2 KÄYTÖS
 - 8.3 TILOISSA LIIKKUMINEN
 - 8.4 VAITIOLOVELVOLLISUUS
- 9 HENKILÖKUNTAEDUT**
- 10 KOULUTUS JA TIEDOTTAMINEN**

- 11 TYÖTERVEYSHUOLTO**
 - 12 TURVALLISUUS**
 - 13 YMPÄRISTÖASIAT**
 - 14 TÄRKEITÄ YHTEYSTIETOJA**
- LIITTEET**