

Perehdytysopas Solo Sokos Hotel Tornin vastaanottoon uudelle työntekijälle

Sira Plester



<p>Tekijä tai tekijät Sira Plester</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi 2008</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Perehdytyskansio Solo Sokos Hotel Tornin vastaanottoon uudelle työntekijälle</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 25+51</p>
<p>Ohjaaja tai ohjaajat Hannele Hillu-Kuitunen</p>	
<p>Tämä opinnäytetyö on viitekehys perehdytysoppaalle Solo Sokos Hotel Tornin vastaanottoon. Perehdytysopas ohjeistaa vastaanoton uusia työntekijöitä työtehtävissä sekä tarjoaa tietoa jokapäiväisestä työssä Solo Sokos Hotel Tornin vastaanotossa ja sen ympäristössä.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä pohditaan minkälainen hyvän perehdytysoppaan tulisi olla. Opinnäytetyössä pohditaan myös mitä tietoja perehdytysoppaaseen Solo Sokos hotel Tornin vastaanottoon tarvitsee.</p> <p>Opinnäytetyössä käydään lisäksi läpi Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnan alaisena toimivan Sokotel Oy:n toimintaa.</p> <p>Opinnäytetyössä on esitelty oppaan kohde sekä Solo Sokos Hotel Tornin työympäristö. Perehdytysopas on pyritty tekemään toimeksiantajan Solo Sokos hotel Tornin sekä vastuhenkilön hotellipäällikkö Markus Siitosen toiveiden mukaisesti.</p> <p>Perehdytysopas Solo Sokos hotel Tornin vastaanottoon sisältää tietoa vastaanoton työtehtävistä, käytettävistä ohjelmista sekä toimintatavoista poikkeustilanteissa. Oppaassa kerrotaan työturvallisuudesta ja Solo-konseptin toteuttamisesta Solo Sokos hotel Tornin vastaanotossa.</p> <p>Perehdytysopas on määritelty salaiseksi toimeksiantajan toiveesta.</p>	
<p>Asiasanat Perehdytysopas, Solo Sokos Hotel Tornin, hotelli, vastaanotto, Sokotel Oy</p>	

Degree Programme in Tourism

<p>Author or authors Sira Plester</p>	<p>Group or year of entry 2008</p>
<p>The title of thesis Orientation guide for Solo Sokos hotel Tornı reception</p>	<p>Number of pages and appendices 25+51</p>
<p>Supervisor or supervisors Hannele Hillu-Kuitunen</p>	
<p>This thesis has been made as a frame of reference for an orientation guide of how to work in Solo Sokos hotel Tornı reception. The orientation guide will be a guideline for new employees in hotel Tornı’s reception. It will provide information on everyday tasks in the reception to the environment which the employee will be working in. This thesis will include reflection on what should a good orientation guide consists of and how it should be done. The thesis will also reflect on what kind of information a new employee should have from Solo Sokos hotel Tornı and from working at a reception.</p> <p>This thesis will also include information on the Finnish corporation Suomen Osuuskappojen Keskuskunta and its subsidiary Sokotel Oy.</p> <p>The subject of the orientation guide, Solo Sokos hotel Tornı, will be presented thoroughly in this thesis.</p> <p>The orientation guide has been made to meet the expectations of Solo Sokos hotel Tornı reception’s staff and the person in charge, hotel manager Markus Siitonen.</p> <p>The orientation for Solo Sokos hotel Tornı reception includes information on staff’s tasks in reception, different programmes that are used and instructions on how to manage in crisis situations. The orientation guide has information on work safety and on how Solo-concept is being carried out in Tornı reception.</p> <p>The orientation guide will not be published due to the wishes of the client.</p>	
<p>Key words Solo Sokos hotel Tornı, reception, orientation guide, hotel, Sokotel Oy</p>	

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Sokotel Oy ja Sokos hotels-ketju	2
2.1 Sokotel Oy.....	2
2.2 Sokos Hotels	2
2.3 Solo Sokos Hotel Tornio.....	4
2.4 Solo-Hotels.....	5
3 Työtehtävät	6
3.1 Aamuvuoro	6
3.2 Iltavuoro	7
3.3 Yövuoro.....	8
3.4 Kaikissa työvuoroissa suoritettavat tehtävät.....	9
4 Uuden työntekijän perehdyttäminen	11
4.1 Perehdyttäminen.....	11
4.2 Tukimateriaalit ja toimijat SOK:lla.....	14
4.3 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö.....	16
4.4 Perehdytyksen tavoitteet.....	16
4.5 Hyvän perehdytysoppaan edellytykset.....	17
4.6 Toimeksiantajan odotukset perehdytysoppaalle.....	17
5 Suunnittelu	18
6 Produkti.....	21
7 Pohdintaa.....	24
Lähteet.....	26
Liitteet.....	27

1 Johdanto

Tämän työn tarkoituksena on tehdä perehdytyskansio Sokos Hotel Tornin vastaanottoon. Sen tulisi olla apuna sekä vastaanoton uudelle työntekijälle, harjoittelijalle että vanhalle työntekijälle joka tarvitsee työtehtävien kulun tarkistusta. Toimeksiantajana työlle toimii Sokos Hotel Torni ja vastuuhenkilönä on hotellipäällikkö Markus Siitonen. Perehdytysoppaan yhtenä tavoitteena on vastata kattavasti toimeksiantoon.

Perehdytyskansiossa tulee kattavasti käydä ilmi eri työvuorojen työtehtävät, työtehtävät kaikissa työvuoroissa, työturvallisuusasiat sekä yleistä muuta tarpeellista tietoa. Lisäksi oppaaseen on mm. listattu hyödyllisiä linkkejä sekä toimintaohjeet erikoistilanteisiin.

Toimeksiantajan toiveena on, että perehdytysopas vastaa kattavasti kaikkiin kysymyksiin, joita uudella työntekijällä tulee vastaan työtä opitellessaan. Oppaan tulee olla niin kattava, että tarvittaessa sen avulla selviää kuka tahansa vastaanoton työntekijä, jolla on vähäistä kokemusta vastaanotossa käytettävistä ohjelmista, kuten esimerkiksi varausjärjestelmä Operasta.

Apuna oppaan laatimisessa käytetään omaa kokemusta kyseisessä vastaanotossa työskentelystä, aikaisemmista työohjeista vastaanotossa työskentelystä sekä muiden työntekijöiden kokemusta ja tietotaitoa.

Perehdyttäminen tarkoittaa sitä, että uusi työntekijä tutustutetaan talon toimintatapoihin, arvoihin ja työtehtäviin. Vastuu perehdyttämisestä on esimiehellä, mutta perehdyttävälle voidaan myös osoittaa vastuuhenkilö kokeneemmasta työntekijästä, joka perehdyttää uuden työntekijän järjestelmällisesti uusiin työtehtäviin. (Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön 2011.)

Perehdyttäminen jaetaan neljään osaan: työhaastatteluun eli aikaan ennen työn aloitusta, ensimmäiseen työpäivään, ensimmäiseen työviikkoon ja ensimmäisiin kolmeen kuukauteen töissä. Lopuksi on hyvä pitää arviointikeskustelu esimiehen ja perehdytetyn välillä. (Alan johtajaksi 2008.)

2 Sokotel Oy ja Sokos hotels -ketju

Sokotel Oy on Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnan majoitus- ja ravitsemisliiketoimintaa harjoittava tytäryhtiö. Sokos hotellit kuuluvat Sokotel Oy:n alaisuuteen. (Sintra 2013.)

2.1 Sokotel Oy

Sokotel Oy:n alaisuuteen kuuluu 15 Sokos hotellia ja 6 Radisson Blu –hotellia, joiden yksiköt sijoittuvat pääkaupunkiseudulle. Osa yksiköistä sijoittuu Vaasaan, Turkuun, Tampereelle ja Ouluun. Sokotel Oy on osa S-ryhmää. (Sintra 2013.)

Neljä Sokotel Oy:n tärkeintä arvoa ovat seuraavat:

Olemme asiakasta varten.

Kannamme vastuuta ihmisistä ja ympäristöstä.

Uudistamme jatkuvasti toimintaamme .

Toimimme tuloksellisesti.

(Sintra 2013.)

Nämä arvot ohjaavat Sokotel Oy:n jokapäiväistä toimintaa. Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnat omistavat osittain asiakasomistajat, mikä vaikuttaa asia vahvasti Sokotel Oy:n toimintaan. (Sintra 2013.)

2.2 Sokos Hotels

Sokos Hotels -ketjuun kuuluu noin neljäkymmentä hotellia Suomessa, Virossa ja Venäjällä. Suurin osa ketjun asiakkaista muodostuu liikematkustajista, toiseksi suurin osa vapaa-ajan matkustajista. Isompi osa asiakaskunnasta on kotimaisia, noin 53%, noin 47% asiakkaista ovat ulkomaalaisia. (Sintra 2013.)

Vuonna 2012 Solo Sokos Hotel Tornin asiakkaista suurin ulkomainen ryhmä olivat ruotsalaiset, 6% kaikista ulkomaisista asiakkaista. Toiseksi suurin osa asiakkaista oli saksalaisia ja venäläisiä, 5%. Isosta Britanniasta tulevia asiakkaita vuonna 2012 oli noin 4 %, sveitsiläisiä ja amerikkalaisia oli 3 %. Ranskalaisia asiakkaita hotellissa kävi myös noin 3 % kaikista ulkomaalaisista asiakkaista. (Sintra 2013.)

Sokos Hotellien palvelulupaus on ”Meitä kiinnostaa!” Tämä tarkoittaa asiakkaista huolehtimista, siisteyttä ja ajan tasalla pysymistä. Ketju pyrkii omaavaan asiantuntevaa henkilökuntaa, uudistamaan toimintaansa jatkuvasti ja toimimaan tehokkaasti. (Tervetuloa taloon-opas 2011.)

Vuonna 2013 Sokos-hotellit jakautuvat kolmeen osaan: Solo-hotelleihin, Break-hotelleihin ja Original-hotelleihin. Solo-hotelleissa keskitytään ainutlaatuiseen asiakaspalvelukokemukseen ja halutaan saada asiakas tuntemaan olonsa kotoisaksi ja välitetyksi. Break-hotellien yhteydessä on esimerkiksi kylpylä, tai ne sijaitsevat lomakohteiden lähellä. Original-hotellit ovat kotoisia ja keskeisillä paikoilla. (Sintra 2013.)

”Solo on ideologia hengettömyyttä vastaan.” Solo Sokos Hotel Tornilla on erityinen palvelulupaus. ”We work Solo!” –konsepti vie ”Meitä kiinnostaa!” –konseptin aivan uudelle tasolle. Erityisosassa ovat asiakkaasta välittäminen ja mahdollisimman hyvän palvelukokemuksen tuottaminen. Solo-hotelli on ainutlaatuinen, sydämellinen, täynnä tarinoita. (Solo by Sokos hotels 2013.)

Solo hotellilla on arvoja, joihin hotellin toiminta perustuu. Ne ovat seuraavat:

1. Teen sen tyylillä.
2. Asiakas on tärkeämpi kuin astiat.
3. Vastuu on minun.
4. Kehitän ja kehityn.

(Solo by Sokos hotels 2013.)

Solo-hotellin asiakaspalvelija on ”yksilöllinen monille”. Asiakaspalvelijasta tulee huokua ammattitaito, aito välittäminen sekä keskittyminen asiakkaan tarpeisiin. Asiakaspalveli-

jat toimivat asiakkaalle eräänlaisina isäntinä, saavat asiakkaan tuntemaan itsensä tervetulleiksi ja viihtymään ja yllättymään. (Solo by Sokos hotels 2013.)

Solon asiakaspalvelija eli Soloist tekee työnsä tyylillä ja on aito. Soloist tulee ulkoasu huoliteltuna töihin ajallaan, teittelee vieraita, huolehtii ympäristönsä siisteydestä ja on kohtelias sekä työkavereilleen, esimiehelleen että vierailleen. (Solo by Sokos hotels 2013.)

Soloist on lisäksi aina läsnä asiakkaan ollessa näköpiirissä, toimii avuliaasti jokaisessa tilanteessa, ratkaisee asiakkaan ongelman ennen kuin hän edes itse tiedostaa sen ja huolehtii siitä, että vieraamme päättää milloin palvelutapahtuma päättyy. (Solo by Sokos hotels 2013.)

Soloist toimii aina vastuullisesti ja ottaa asiat hoitaakseen. Hän toimii ammattimaisesti ja varmistuu joka hetki siitä, että asiakas viihtyy. Soloist ottaa selvää asioista, joista ei tiedä, ja kääntää epäonnistuneet asiakaspalvelukokemukset onnistuneiksi. Jokainen on työssään Solo-lähettiläs. (Solo by Sokos hotels 2013.)

2.3 Solo Sokos Hotel Tornin

Solo Sokos Hotel Tornin sijaitsee Helsingin keskustassa Yrjönkadun ja Kalevankadun kulmassa. Se on rakennettu vuonna 1928 ja rakennuksen on suunnitellut arkkitehtitoimisto Jung & Jung. Aikoinaan pilvenpiirtäjäksi kutsuttu 14-kerroksinen hotelli on täynnä designia ja taidetta. Huoneita hotellissa on yhteensä 152, kaikki savuttomia. Hotellissa on yksi ravintola, Ravintola Tornin sekä kolme baaria: O'Malley's Irish Pub, Atelje Bar ja American Bar. Kokoustiloja hotellista löytyy yhteensä neljä, Näköalabinetti 12. kerroksesta, Kaleva-kabinetti ensimmäisestä kerroksesta, Ritari-kabinetti hotellin ravintolan puolelta sekä tila nimeltä Lounge hotellin pohjakerroksesta irlantilaisen baarin yhteydestä. (Sokos Hotel Tornin 2012.)

Sokos Hotel Tornin on juuri muuttunut Solo-hotelliksi. Vuonna 2013 Sokos hotellit ja kautuvat kolmeen hotellityyppiin: Solo-hotelleiksi, Break-hotelleiksi ja Original-

hotelleiksi. Solo by Sokos hotels korostaa palvelun yksilöllisyyttä ja jokaisessa Solo-hotellissa on jotain persoonallista, usein myös historiallisesti merkittävää. (Solo by Sokos hotels 2013.)

2.4 Solo-Hotels

Solo-hotelleja on tällä hetkellä yhteensä viisi: Jyväskylän Paviljonki, Lahden Seurahuone, Tampereen Tammer sekä Helsingissä kaksi hotellia, Aleksanteri ja Torni. Lisäksi Pietarin Sokos hotel Vasilievskysta tulee Solo-hotelli syksyllä 2013. (Solo by Sokos hotels 2013.)

Solo-hotellit ovat keskeisillä paikoilla, ajassa eläviä klassikkoja ja usein historiallisesti merkittäviä. Solo-hotellien palvelu ja tarjonta pyrkii olemaan ainutlaatuista ja persoonallista, eikä asiakas ei ole vain asiakas vaan häntä kohdellaan vieraana. (Solo by Sokos hotels 2013.)

3 Työtehtävät

Vastaanoton työtehtäviin kuuluvat sekä kaikkiin vuoroihin kuuluvat työtehtävät, kuten esimerkiksi varausten vastaanotto. Jokaiselle työvuorolle on omat tietyt tehtävänsä. Jokaisen työvuorossa olevan tulee varmistaa että vuoroon kuuluvat tehtävät hoidetaan. Lisäksi seuraavalle työvuorolle raportoidaan vuoronvaihdossa vuoron tärkeimmät tapahtumat.

3.1 Aamuvuoro

Ensimmäisenä tehdään vuoronvaihto edellisen vuoron kanssa, käydään läpi edellisen vuoron tapahtumat ja mahdolliset niistä aiheutuvat tehtävät seuraavaan vuoroon.

Aamuvuorossa seurataan herätyksiä sekä pyydettyjä taksikyytejä. Aamuvuorossa hoidetaan myös suurin osa uloskirjauksesta sekä aikaisia sisään kirjauksia tilanteen niin salliessa. Kahdentoista jälkeen tarkistetaan päivän lähtijät, myöhäiset huoneenluovutukset sekä mahdolliset uudella varauksella jatkavat huoneet. Näistä informoidaan myös kerroshoitoa.

Suurin osa lähtevistä asiakkaista lähtee aamuvuoron aikana. Myöhäiset lähtijät ilmoitetaan kerroshoidolle. Jos kerroshoito ei kerkeä tarkistamaan huonetta, se tarkistetaan itse.

Kassan täsmäys tarkistetaan sopivan hiljaisena aikana ja merkitään ylös. Kassaa ei päätetä sillä yövuoro päättää kassan.

Tulevat kokoukset tarkistetaan varausohjelma Griffithistä tai mustasta vastaanoton kansioista. Kokoustiloihin tehdään tarvittaessa avaimet jotka laitetaan tiskille odottamaan kokousasiakkaita.

Aamuvuorossa palvellaan asiakkaita sekä vastaanoton tiskillä, puhelimitse että sähköpostitse. Myös eri varauskanavien kautta tulevat huonevarauskyselyt hoidetaan.

Iltavuoroa varten laitetaan ylös tärkeät asiat ja ne jaetaan vuoronvaihdossa työkaverin kanssa.

3.2 Iltavuoro

Tehdään vuoronvaihto edellisen vuoron kanssa, käydään läpi edellisen vuoron tapahtumat ja mahdolliset niistä aiheutuvat tehtävät seuraavaan vuoroon.

Suurin osa tulijoista tulee iltavuoron aikana. Asiakkaat kirjataan huoneisiin sisälle mieluiten tulojärjestyksessä ja huomioiden kiireelliset asiakkaat, esimerkiksi lapsiperheet.

Iltavuoron vastuulla on tarkistaa seuraavan päivän tulijat. Tulijoille blokataan huoneet mikäli tarpeen, katsotaan lisävuodetta tarvitsevat huoneet sekä ilmoitetaan ne kerroshoidolle, merkitään varaukseen mahdolliset laskutusohjeet sekä etsitään asiakkaille oikeat profiilit. Lisäksi kanta-asiakkaiden tiedot lisätään varauksiin mikäli tiedot löytyvät. Jos varauksissa on jotain erikoista, jätetään niistä tieto seuraavalle päivälle.

Iltavuorossa palvellaan asiakkaita sekä vastaanotossa, puhelimen kautta että sähköpostitse. Myös eri varauskanavien kautta tulevat huonevarauskyselyt hoidetaan vastaanotossa.

Asiakkaiden pyytämät taksit tilataan, ja yövuorolle tehdään lista mahdollisista herätyksistä. Yövuoro soittaa herätykset niille tilattuna aikana.

Kassan täsmäys tarkistetaan toisen kerran ja merkitään ylös. Kassaa ei päätetä sillä yövuoro päättää kassan.

Yövuorolle kerrotaan vuoronvaihdossa tiedotusluontoiset asiat, kuten varhaiset lähtijät tai asiakkaat joiden kohdalla tulee noudattaa tiettyä toimintatapaa.

3.3 Yövuoro

Iltavuoron kanssa tehdään vuoronvaihto, käydään läpi edellisen vuoron tapahtumat ja mahdolliset niistä yövuorolle aiheutuvat tehtävät.

Luonnollisesti myös yövuorossa hoidetaan asiakaspalvelu, sekä vastaanotossa, puhelimitse että sähköpostitse. Eri varauskanavien kautta tulevat huonevarauskyselyt hoidetaan mahdollisuuksien mukaan.

Suurin osa varauksetta tulevista asiakkaista tulee yövuoron aikana. Walk in -asiakkaiden kanssa noudatetaan tiettyjä toimintatapoja, jotka poikkeavat hieman varauksen jo tehneistä asiakkaista.

Yövuoron suorittamiseen on olemassa oma erillinen konkreettinen ohjeensa. Yövuorossa hoidetaan paitsi normaali asiakaspalvelu, mikä muissakin vuoroissa, myös erinäiset paperityöt, joista tarkempi tieto löytyy yövuoron ohjeesta. Yövuoron aikana suoritetaan yöajo, joka vaihtaa järjestelmässä päivän seuraavaksi ja lisää huonelaskut asiakkaiden laskuille.

Yövuorossa lasketaan ja päätetään kassa, tähän löytyy myös oma erillinen ohjeensa. Käteinen tilitetään.

Yövuoro hoitaa vuoron aikana olevat aamuhätykset soittamalla huoneisiin ja varmistamalla että asiakkaat ovat heränneet.

Yövuoro tekee kerrossiivoajille listan siivottavista huoneista sekä varauksien erikoispyynnöistä. Yövuoro tulostaa myös seuraavan päivän kokousvaraukset ja avaa mahdollisille laskutettaville kokousasiakkaille huonelaskut.

Yövuoro laittaa esille varhaisaamiaisen, joka on tarkoitettu asiakkaille, jotka lähtevät ennen varsinaista aamiaista. Varhaisaamiaiseen kuuluu kahvi ja tee, sämpylät sekä pientä naposteltavaa ja hedelmiä.

Aamuvuoron kanssa tehdään vuoronvaihto samoin kuin muidenkin vuorojen välillä.

3.4 Kaikissa työvuoroissa suoritettavat tehtävät

Asiakkaista huolehtiminen on Solo Sokos Hotel Tornissa tärkeässä asemassa. Solo-konseptiin kuuluu, että asiakkaan toiveet täytetään ja hänet saadaan viihtymään mahdollisimman hyvin vierailunsa aikana. Soloisti tarkoittaa Solo-hotellin asiakaspalvelijaa jonka erityiset työtehtävät ja säädökset on mainittu esimerkiksi Solo by Sokos hotels-käsikirjassa. Soloisti toimii asiakkaille niin sanottuna isäntänä ja harjoittaa aitoa sydämellisyyttä asiakkaita kohtaan heidän vierailunsa aikana. Soloisti on ylpeä työympäristöstään ja siitä, mitä se voi asiakkaalle tarjota.

Asiakkaalta kysytään jo sisään kirjautuessa mahdollisia huonetoiveita, kerrotaan hotellista ja sen tarjoamista palveluista sekä pyritään tekemään asiakkaan hotellikokemuksesta paras mahdollinen. Asiakkaalle voi tarjota esimerkiksi ravintolavaihtoehtoja tai ajanviettotapoja sekä varmistaa hänen vaivaton liikkumisensa hotellissa ja sen ulkopuolella.

Kaikissa työvuoroissa otetaan vastaan varauksia, tiskiltä, puhelimitse ja sähköpostitse. Myös muut sähköpostissa olevat asiat hoidetaan resurssien mukaan tai välitetään eteenpäin. Kaikissa työvuoroissa kerrotaan myös asiakkaalle seikkaperäisesti hotellista ja siitä, mitä se voi asiakkaalle tarjota. Asiakkaan kanssa käydään läpi esimerkiksi aamiainen, hotellin ravintolat ja baarit sekä kysytään mahdollista toivetta esimerkiksi taksille tai ajanviettopoihin.

Kaikissa työvuoroissa huoneisiin tai asiakkaille viedään tarvittavia tavaroita, kuitenkin kerroshoidon ollessa paikalla pyydetään heitä viemään tavarat jos vastaanotossa on kiire. Asiakas saattaa haluta huoneeseen uudet pyyhkeet tai lisävuoteen tai täyttää minibar:iin. Asiakasta autetaan muutoinkin kaikin tavoin ja pyritään Solo-konseptin mukaisesti tekemään hänen vierailustaan onnistunut.

Tulevia varauksia tulee seurata joka työvuorossa ja välittää tieto eteenpäin poikkeavissa tapauksissa. Välillä on hyvä tarkistaa myös eri varauskanavien kautta tulevat varaukset, varsinkin viikonloppuisin, jolloin varaukset eivät välity hotellin omaan varausjärjestel-

mään. Varauksia on hyvä seurata esimerkiksi lisävuoteellisten huonevarauksien varalta, sillä lisävuoteet eivät ole huoneissa valmiina.

Solo Sokos Hotel Tornilla on oma huoltomies, jolle ilmoitetaan jokaisessa työvuorossa ilmi tulleet korjausta vaativat asiat. Huoltomies on paikalla arkisin päiväsaikaan, jolloin hänelle ilmoitetaan välittömästi korjausta vaativa toimenpide. Muina aikoina huoltomiehelle jätetään viesti, tai vakavissa tapauksissa, kuten esimerkiksi vesivahingon sattuessa, soitetaan erityiseen huollon päivystysnumeroon.

Vastaanotossa käytetään useita erilaisia tietokonejärjestelmiä, kuten esimerkiksi varausjärjestelmä Operaa. Näiden järjestelmien osaaminen on tärkeää, jotta asiakaspalvelutilanteet sujuvat ja työtehtävät tulevat täytettyä.

Mahdollisia vaaratilanteita varten on olemassa kullekin tilanteelle omat, määrätyt toimintasuunnitelmansa. Pelastautumissuunnitelma tulee olla jokaisella vastaanotossa työskentelevällä muistissa, niin myös ohjeet esimerkiksi ryöstön tai vesivahingon varalle. Vaaratilanteita varten laaditut pelastussuunnitelmat on laadittu vahinkojen minimoimiseksi ja koulutuksia niiden osalta tulisi järjestää säännöllisin väliajoin.

4 Uuden työntekijän perehdyttäminen

Uusien työntekijöiden perehdytyksen apuna tulisi käyttää jo olemassa olevaa, hyväksittyä teoriaa perehdytyksestä. Perehdytyksessä on monia eri tapoja, joita perehdyttäjä eli esimies tai perehdytettävän ”kummi” eli perehdytyksestä vastuussa oleva henkilö käyttää. (SOK:n perehdytyspolku 2011.)

4.1 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen tarkoittaa ”niitä toimenpiteitä, joilla yritys pyrkii saamaan henkilön sopeutumaan mahdollisimman joustavasti uuteen työhön ja työympäristöön.” Tämä tarkoittaa, että uudelle työntekijälle opetetaan sekä työtehtäviin liittyvät keskeiset asiat, että talon toimintatapoja, hänet tutustutetaan työympäristöön ja työkavereihin ja perehdytystä seurataan säännöllisesti. (Henkilöstöasioita esimiehille 2009.)

Perehdytysaika alkaa uuden työntekijän valitsemisesta ja päättyy koeajan jälkeen kehityskeskusteluun. Perehdyttäminen voidaan jakaa ajallisesti neljään osaan: uuden työntekijän työhaastatteluun ja valintaan työhön, ensimmäiseen päivään töissä, ensimmäiseen työviikkoon, ja kolmeen ensimmäiseen kuukauteen töissä. Perehdytysaika loppuu uuden työntekijän koeajan päättymiseen, mutta perehdytys on paikallaan myös työsuhteen jatkuessa ja kokeneidenkin työntekijöiden kohdalla toimintatapojen muuttuessa. (Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön 2011.)

Perehdyttäminen alkaa onnistuneesta rekrytoinnista, joka on vaativa toimenpide. Onnistunut rekrytointi on taloudellisesti pitkälle kannattavaa ja sillä voi olla suuri merkitys yrityksen imagolle sekä asiakkaille. Tämän vuoksi varsinkin vastaanotossa työskennellessä on kannattavaa, että uusi työntekijä on potentiaalinen työntekijäksi kyseessä olevaan työtehtävään. (Esimiesosaaminen liiketoiminnan menestystekijä 2007.)

Perehdyttämiseen sisältyvät tiedottaminen ennen työtehtävien alkamista, vastaanoton yrityksessä ja samalla työkavereihin tutustuttamisen sekä työsuhteperehdyttämisen ja työn opastuksen käytännössä. (Esimiesosaaminen liiketoiminnan menestystekijä 2007.)

Perehdytyksen tavoitteena on työntekijän uuden työn omaksuminen ja strategian mukainen sekä turvallinen työskentely. Hyvän perehdytyksen merkitys on lisääntyvässä työhyvinvoinnissa, ja se säästää työyhteisön resursseja pitkälläkin tähtäimellä. Asiakaspalveluammattissa hyvä perehdytys vaikuttaa myös asiakaspalveluun, asiakkaat ovat tyytyväisempiä silloin, kun asiakaspalveluprosessit sujuvat ja mahdolliset virheet vähenevät. (SOK:n perehdytyspolku 2011.)

Työnantajan tulisi pitää huolta siitä, että työntekijällä on mahdollisuus edetä urallaan ja kehittyä. Perehdyttäminen on tässä suuressa roolissa, niin uuden työntekijän perehdytys kuin kokeneen työntekijän uudelleen koulutuskin. Uudistuvat työtavat tai toimintatapojen muutos tuovat perehdytyksen tarpeen myös työsuhteen jatkuessa. (Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön 2011.)

Perehdytyksessä olisi tärkeää, että esimies ja perehdytyksestä vastaavat varaisivat tarpeeksi aikaa uuden työntekijän perehdyttämiseen. Varsinkin isomman hotellin vastaanotossa työntekijöiden aika menee usein asiakkaihin eikä perehdytykselle välttämättä jää tarpeeksi aikaa. (Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön 2011.)

Perehdyttäminen on myös keino helpottaa uuden työntekijän yritykseen tuloa. Varsinkin alussa kaikki uusi tuntuu oudolle ja sopeutuminen uuteen työpaikkaan saattaa olla vaikeaa. Tämä antaa myös uudelle työntekijälle positiivisen kuvan uudesta työpaikasta ja saa hänet viihtymään yrityksen työntekijänä nopeammin ja kauemman aikaa. Yrityksen kokeneet työntekijät kannattaakin valmistella uuden työntekijän tuloa varten jotta he auttavat uutta työntekijää tarvittaessa ja jotta uusi työntekijä tuntee olonsa kohtisammaksi. (Armstrong's handbook of human resource management practice 2006.)

Perehdytyksessä uusi työntekijä tutustutetaan talon toimintatapojen ohella talon arvoihin. Uusi työntekijä saattaa myös tuoda yritykseen uutta tietoa ja mahdollistaa uusien, edellistä parempien toimintatapojen löytymistä. Uudella työntekijällä voi olla esimerkiksi edellisestä työpaikasta jokin hyvin toimiva järjestely, jonka käyttöönotto parantaa uuden työpaikan toimintatapoja, kuten vaikkapa erilainen työvuorolistojen laadintatapa. (Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön 2011.)

Hyvä perehdytys tuo uudelle työntekijälle kuvan siitä, että hän on tervetullut työyhteisöön ja hänen työpanoksestaan välitetään. Oppimisen seuraaminen perehdytyksen edessä vahvistaa tätä mielikuvaa. (Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön 2011.)

Perehdyttämisen vastuu on ensisijaisesti esimiehellä, sillä hyvällä perehdytyksellä taa-taan se, että uusi työntekijä toimii yrityksen tavoitteiden suuntaisesti. Tämä on myös taloudellisesti kannattavaa. (Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön 2011.)

Perehdytettäessä uutta työntekijää tulee työnkuva käydä huolellisesti läpi jotta uusi työntekijä ymmärtää häneen kohdistetut odotukset ja pystyy paremmin vastaamaan odotuksiin. Tässä apuna voidaan käyttää perehdytyspolkua ja perehdytysopasta. (Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön 2011.)

Perehdyttäminen on myös vuorovaikutusta perehdytettävän ja perehdytään välillä. Uusi työntekijä oppii työtehtävät paremmin, kun perehdyttäjä on tietoinen missä mennään ja mitä uusi työntekijä osaa jo ja mitä tulisi vielä käydä läpi. (Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön 2011.)

Perehdytysprosessissa on mainittu toimijat, jotka ovat osana perehdytystä. Näitä ovat luonnollisesti työntekijä itse sekä esimies, jolla on vastuu perehdytyksestä, sekä perehdyttäjäksi määrätty ”kummi”, joka on yleensä joku toinen työntekijä. ”Kummi” on usein ollut talossa jo pidemmän aikaa, ja hän paitsi opettaa uudelle työntekijälle toimintatapoja, myös vastaa uutta työntekijää askarruttaviin kysymyksiin ja tukee oppimisprosessin aikana. (SOK:n perehdytyspolku 2011.)

Myös S-ryhmässä esimiehellä on loppujen lopuksi vastuu siitä, että uusi työntekijä perehdytetään työhönsä kunnolla. Esimies tulee hoitaa perehdytykseen liittyviä työsuhdeasioita sekä seurata perehtymisen kulkua. Esimies tai yksikön sihteeri pitää myös huolen esimerkiksi työvälineiden hankkimisesta sekä käytännön järjestelyistä, kuten uuden työntekijän työasusta. (SOK:n perehdytyspolku 2011.)

Yksi perehdyttämisen rooli on SOK:ssa myös HR:llä, jolla on vastuu tukimateriaalien tuottamisesta ja aktiivisesta päivityksestä. Tukimateriaaleihin kuuluu SOK:lla tuloprosessin tarkistuslista, SOK:n perehdytyspolku, perehdytyksen muistilista ja HR-pelisäännöt. (SOK:n perehdytyspolku 2011.)

Perehdytystä tukevat yksiköt SOK:lla ovat Jollas, joka on esimerkiksi vastuussa eJollaksesta, järjestelmästä, jossa on perehdytysmoduuleja sekä esimiesvalmennuksista. Muita perehdytystä tukevia yksiköitä ovat työterveyspalvelut, hallintopalvelut ja riskienhallinta sekä SOK Palveluässä. (SOK perehdytyspolku 2011.)

Kunnollinen perehdyttäminen on myös osa työturvallisuutta. Työntekijän tulee olla perillä yleisistä toimintatavoista, joista useat liittyvät työturvallisuuteen. Uudelle työntekijälle tulee käydä läpi toimintaohjeet esimerkiksi palohälytys- tai onnettomuustilanteissa. (SOK:n perehdytyspolku 2011.)

4.2 Tukimateriaalit ja toimijat SOK:lla

Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnalla on useita tukimateriaaleja ja toimijoita perehdyttämisen avuksi vastuuhenkilöille. S-ryhmän intranetissä Sintrassa on esimerkiksi mahdollisuus saada materiaalia perehdytykseen liittyen, kuten ohjeistus ”Suuntaviivoja perehdytykseen S-ryhmässä”. Materiaalit toimivat tukena uuden työntekijän perehdyttämisessä ja antavat ohjeistusta siitä, mitä tapahtuu missäkin perehdytyksen vaiheessa. (SOK:n perehdytyspolku 2011.)

Uuden työntekijän perehdytyksestä on vastuussa esimiehen lisäksi myös määrätty vastuuhenkilö, joka usein on yrityksessä kauan työskennellyt, kokenut työntekijä. (SOK:n perehdytyspolku 2011.)

EJollas on järjestelmä, joka löytyy S-ryhmän intranetistä Sintrasta. EJollas tukee osaltaan uuden työntekijän perehdyttämistä ja oppimista. EJollaksessa on koulutusmateriaalia esimerkiksi työturvallisuudesta, S-ryhmän toimintatavoista ja kantaasiakaskorteista. EJollaksessa on mahdollisuus tehdä kunkin koulutuksen jälkeen testi,

joka selvittää kuinka hyvin uudet asiat ovat jääneet mieleen ja mitä tulisi vielä oppia jotta perehdytys on onnistunut. (Suuntaviivoja perehdytykseen S-ryhmässä 2012.)

Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnan alaisuudessa toimivilla yrityksillä on käytössään SOK:n perehdyttämispolku, joka etenee ajasta ennen työsuhteen alkua aina ensimmäiseen työpäivään ja lopuksi koeajan päättymiseen asti. Ennen työsuhteen alkua esimies pitää työhaastattelun ja henkilö tulee valituksi työtehtävään. Tämän jälkeen kirjoitetaan työsopimus ja pidetään mahdolliset työhön liittyvät alustavat koulutukset, kuten esimerkiksi kassakoulutus. (SOK:n perehdytyspolku 2011.)

SOK:n perehdyttämispolku etenee ajasta ennen työsuhteen alkua ensimmäiseen työpäivään, jolloin työntekijä otetaan vastaan ja yrityksen mahdollinen perehdytysopas käydään läpi. Tästä edetään uuden työntekijän ensimmäiseen työviikkoon, jolloin käydään läpi muun muassa EJollas-koulutuksia ja työskennellään määrätyn ”kummin” kanssa. (SOK:n perehdytyspolku 2011.)

Uuden työntekijän ensimmäiseen kuukauteen työpaikalla tulisi SOK:n perehdytyspolun mukaan uuden työntekijän suorittaa työtehtävään liittyvät loput EJollas-opiskelut, suorittaa perehdytyskysely joka myös löytyy EJollaksesta, sekä osallistua esimiehen pitämään seurantakyselyyn jossa käydään läpi mitä kaikkea uusi työntekijä on jo oppinut. Lopuksi työntekijällä on koeaika, jonka lopuksi arvioidaan onko uusi työntekijä pätevä työtehtäviinsä. (SOK:n perehdytyspolku 2011.)

Uuden työntekijän perehdyttäminen vaatii aikaa ja työpanosta niin uudekta työntekijältä kuin esimieheltä ja perehdyttävältä ”kummilta”. Myös työkavereilla on suuri merkitys työntekijän perehdytysprosessissa. S-ryhmässä osana perehdytystä toimii myös Tervetuloa taloon-opas, johon on koottu S-ryhmän toimintamallit oman talon mukaisesti. Perehdytettävä tutustuu oppaaseen omalla ajallaan ja ensimmäisenä työpäivänä opas käydään läpi sisällöltään yleisesti perehdyttäjän kanssa. Perehdyttämisessä on käytävä läpi tietyt asiakokonaisuudet, jotka on koottu esimerkiksi Tervetuloa taloon-oppaaseen. Opas toimii yhtenä tukimateriaalina perehdytyksessä. (Suuntaviivoja perehdytykseen S-ryhmässä 2012.)

4.3 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö

Suomen lainsäädännössä on myös määritelty miksi ja kuinka perehdytys tulisi tehdä. Työnantajan yleisiin velvollisuuksiin kuuluu, että työnantaja antaa työntekijälle tarvittavat tiedot työn haitta- ja vaaratekijöistä ja perehdyttää työntekijän riittävästi työhön. Tämä tarkoittaa vastaanotossa työskennellessä esimerkiksi palosuunnitelmaan tutustumista ja koulutusta toimintatavoille vaaratilanteiden sattuessa. (Finlex 2002)

Työnantajan tulee perehdyttää työntekijä työpaikan työolosuhteisiin, työvälineisiin ja turvallisiin työtapoihin. Uusi työntekijä tulee siis perehdyttää vastaanotossa kolmivuorotyön vaativuuteen, tietokoneiden käyttöön ja esimerkiksi vastaanotossa käytettäviin erilaisiin työvälineisiin. Lisäksi lainsäädännön mukaan työnantajan tulee antaa työntekijälle riittävästi ohjausta ja opetusta uudesta työtehtävästä sekä ylläpitää tietotaitoa riittäväällä koulutuksella. Vastaanotossa perehdytyksen tulee siis tapahtua järjestelmällisesti ja kattavasti, ja koulutuksia esimerkiksi uusista ohjelmista tai uusista työohjeista järjestää säännöllisin väliajoin. (Finlex 2002)

4.4 Perehdytyksen tavoitteet

S-ryhmä pyrkii olemaan houkutteleva työnantaja ja takaamaan henkilöstönsä alan parhaan osaamisen. Perehdytyksen tavoitteena on, että työntekijä oppii työssään tarvitsemansa toimintatavat ja pystyy noudattamaan työtä tehdessään yrityksen liikeidea. Hyvällä perehdyttämällä pyritään S-ryhmässä myös lisäämään työturvallisuutta sekä työhyvinvointia. Hyvä perehdytys myös sitoo uuden työntekijän työpaikkaan ja antaa työntekijälle yrityksestä hyvän kuvan. (Suuntaviivoja perehdytykseen S-ryhmässä 2012.)

Perehdyttämällä halutaan varmistaa S-ryhmän yrityksissä laadukkaan liiketoiminnan, henkilöstön pysyvyyden sekä tasalaatuisen toiminnan. Hyvän perehdytyksen edellytyksenä on, että perehdyttäminen on vaikuttavaa ja oikea-aikaisuutta, perehdytys tapahtuu siis tietyn mallin mukaisesti ja tietyssä järjestyksessä. Perehdyttämistä tulee myös seurata ja uuden työntekijän toimintaa johtaa johdonmukaisesti. (Suuntaviivoja perehdytykseen S-ryhmässä 2012.)

4.5 Hyvän perehdytysoppaan edellytykset

Hyvä perehdytysopas toimii luonnollisena osana uuden työntekijän perehdytystä, ja on tarvittaessa muistilistana siihen mitä uudelle työntekijälle tulee opettaa. Hyvä perehdytysopas on myös apuna jo opittujen toimintatapojen kertaamisessa. (Suuntaviivoja perehdytykseen S-ryhmässä 2012.)

Hyvä perehdytysopas on selkeä ja loogisesti etenevä sekä käy läpi kaikki työpaikan työtehtävät ja niihin liittyvät ohjeistukset (Suuntaviivoja perehdytykseen S-ryhmässä 2012).

4.6 Toimeksiantajan odotukset perehdytysoppaalle

Toimeksiantajan odotuksilla ja toiveilla oli suuri rooli perehdytysoppaan laatimisessa ja oppaan ulkomuodon sekä sisällön määrittämisessä. Toimeksiantajan kanssa laadimme rungon oppaalle, jotta opas sisältäisi mahdollisimman paljon tärkeää tietoa ja jotta opas olisi kantavana ohjeena työn oppimisessa.

Vastuuhenkilönä toimineen hotellipäällikkö Markus Siitosen kanssa listattiin oppaaseen tarvittavat pääasiat ja otsikot ja laadittiin alustava sisällysluettelo, jota lähdettiin työn edetessä tarvittaessa muokkaamaan ja laajentamaan.

Toiveita oppaan muodosta tiedusteltiin myös vastaanoton työntekijöiltä, jotka ovat itse tehneet työtä useamman vuoden ja myös perehdyttäneet uusia työntekijöitä. Heidän toiveensa oli, että opas olisi selkeä ja sieltä löytyisi tarvittava tieto sekä kaikista työtehtävistä että esimerkiksi hotellin ympäristöstä ja itse yrityksestä.

Oppaan tärkein tarkoitus oli olla niin kattava, että sen avulla voitaisiin perehdyttää uusia työntekijöitä ja valmistaa heitä kaikkiin vastaanoton työtehtäviin. Oppaan oli tarkoitus toimia myös eräänlaisena ohjenuorana siitä, mitä kaikkea uudelle työntekijälle opetetaan ja missä järjestyksessä.

5 Suunnittelu

Opinnäytetyön suunnittelu lähti työn aiheesta, joka saatiin toimeksiantajalta. Opinnäytetyön ja sen produktin perehdytysoppaan laatimisesta pidettiin opintopäiväkirjaa.

Ohessa projektin aikataulu:

Päivämäärä	Toiminto
1.9.2012	Aihe opinnäytetyölle Perehdytysopas Solo Sokos hotel Tornin vastaanottoon uudelle työntekijälle
2.-21.9.2012	Tiedonhakua, yhteydenotto toimeksiantajaan
21.-22.9.2012	ONT-leiri opinnäytetyön tiiviskurssi Porvoo Campus
26.9.2012	Ensimmäinen tapaaminen toimeksiantajan kanssa ja perehdytysoppaan rungon suunnittelua
27.9.- 20.11.2012	Opinnäytetyön ja perehdytysoppaan sisällön suunnittelua
1.11.- 20.11.2012	Tiedonhakua
22.11.2012	I opinnäytetyön seminaari Porvoo Campuksella
23.11- 10.1.2013	Perehdytysoppaan sisällön laatimista
11.1.2013	II opinnäytetyön seminaari Porvoo Campuksella
25.1.2013	Tapaaminen toimeksiantajan kanssa
26.1.-1.5.2013	Opinnäytetyön sisällön laatimista, perehdytysoppaan sisällön laatimista
2.5.2013	Tapaaminen toimeksiantajan kanssa
13.5.2013	Valmiin perehdytysoppaan toimittaminen toimeksiantajalle
13.5.-3.6.2013	Opinnäytetyön laatiminen valmiiksi

Perehdytysoppaan aihe tuli yhteisehdotuksena oppaan itse opinnäytetyön tekijältä sekä kokeneemmilta työntekijöiltä. Opas tehtiin tarpeeseen saada vastaanottoon perehdytysopas, koska edellinen opas on laadittu vuonna 1991 ja uusia perehdytettäviä tulee yritykseen jatkuvasti lisää. Lisäksi opas tuli tarpeeseen saada perehdytykselle pohja ja selkeä linja, jonka perusteella opas suunniteltiin ja laadittiin.

Suunnittelu lähti kokeneempien työntekijöiden toiveista, työn laatijan omasta kokemuksesta sekä vastuuhenkilön toiveista oppaan sisältöä kohtaan. Toimeksiantajan kanssa suunniteltiin ensimmäiseksi runko oppaalle, jota oppaan laatija lähti työstämään ja laajentamaan.

Oppaan tekoa viivästyttivät oppaan laatijan oma vakituinen, kokopäiväinen työ. Opasta laadittiin vapaa-aikana, laatijan oman kokemuksen ja tietotaidon pohjalta sekä ollen säännöllisesti yhteydessä työn vastuuhenkilöön sekä vastaanoton työntekijöihin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä kattava ja käyttökelpoinen perehdytysopas Solo Sokos Hotel Tornin vastaanottoon uusia työntekijöitä sekä harjoittelijoita varten. Tavoitteena on tehdä oppaasta sellainen, että se vastaa kaikkiin uuden työntekijän mahdollisiin kysymyksiin työstä hotelli Tornin vastaanotossa sekä muistuttaa jo opituista työtavoista ja käytännöistä.

Tavoitteena oli tehdä oppaasta toimeksiantajan toiveiden mukainen ja vastata toimeksiantoon mahdollisimman kattavasti.

Tavoitteena työlle oli luoda perehdytysopas, joka ohjeistaa vastaanoton jokaisessa työtehtävässä. Perehdytysoppaaseen haluttiin saada myös muuta ohjeistusta työympäristöön liittyvissä asioissa, kuten tietoa hotellin huonetyypeistä, huoneiden ominaisuuksista, ravintoloista ja historiasta. Toimeksiantaja toivoi, että oppaassa olisi kerrottu työtehtävien ohella käytännön asioista kuten hotellin huoltomiehen tilaamisesta, postien käsittelemisestä ja taksien tilaamisesta. Tavoitteena oli saada myös turvallisuudelle oma osionsa oppaaseen, jossa kävisi ilmi toiminta palotilanteissa, tietoa järjestyksenvalvonnasta sekä tietoturvallisuudesta.

Aiheena opinnäytetyölle oli tehdä kattava perehdytysopas Solo Sokos Hotel Tornin vastaanottoon uusia työntekijöitä varten. Perehdytysoppaan tuli olla toimiva tuki työntekijän perehtyessä uuteen työtehtävään ja uuteen työympäristöön. Oppaaseen kuuluvat jokaisen työvuoron erityistehtävät ja työtehtävät jokaisessa työvuorossa. Lisäksi oppaassa tuli olla ohjeet työtehtävissä käytettäviin apuvälineisiin ja ohjelmiin, kuten varausjärjestelmänä käytettävään Operaan, sähköpostiin ja ravintolan varausjärjestelmänä toimivaan Griffithiin. Oppaaseen haluttiin myös tietoa työympäristöstä eli vastaanotosta ja itse hotellista.

Oppaan tuli olla kattava kokonaisuus työstä Solo Sokos Hotel Tornin vastaanotossa. Jokaisen työvuoron työtehtävät tuli käydä oppaasta ilmi sekä niihin liittyvät ohjeistukset ja toimintatavat. Esimerkiksi jokaiseen työvuoroon kuuluva varaustenteko tuli käydä oppaassa läpi kattavasti, samoin käytäntö eri varauskanavien kautta tulevien varausten kanssa.

Oppaasta tuli myös käydä ilmi Solo-konsepti ja sen toteuttaminen Solo Sokos hotel Tornin vastaanotossa. Oppaaseen kuului osio Solo-konseptista sekä siitä, kuinka jokaisen työntekijän kuuluisi tehdä töitä konseptin mukaisesti. Oppaasta tuli käydä ilmi niin sanotun Soloistin eli Solo-hotellin työntekijän yleiset ohjenuorat ja käyttäytymissääädökset.

6 Produkti

Produktina opinnäytetyöstä tuli perehdytysopas Solo Sokos Hotel Tornin vastaanottoon uudelle työntekijälle. Oppaasta tuli kattava opas työskentelystä Tornin vastaanotosta, eri työtehtävistä, työympäristöstä sekä työturvallisuudesta. Oppaaseen sisällytettiin myös yleistä tietoa Solo Sokos hotel Tornista, kuten tietoa hotellin huonetyypeistä, ravintoloista ja historiasta. Isona osana perehdytysopasta oli myös Solo-konsepti, joka lanseerattiin Sokos -hotelleissa keväällä 2013 ja johon Torni liittyi mukaan.

Perehdytysoppaaseen laitettiin myös uutta työntekijää ajatellen tietoa, kuinka menetellä erilaisten asiakkaitten kanssa, kuten eri kansallisuuksien tai käteisasiakkaiden kanssa.

Aluksi oppaassa käydään läpi Sokotel Oy:n ja Sokos -hotellien taustaa. Myös Solo-konsepti käydään lyhyesti ensin läpi. Lisäksi alussa kerrotaan Solo Sokos hotel Tornin taustasta ja hotellin ominaisuuksista. Alkuun on kerrottu myös hotellista käytettävistä järjestelmistä kuten varausjärjestelmä Operasta ja ravintolan käyttämästä varausjärjestelmä Griffithistä.

Seuraavaksi oppaassa käydään läpi Solo-konseptia tarkemmin ja sitä, mitä se vaatii hotellin työntekijältä. Oppaaseen on listattu Solo-arvot, joihin hotellin ja jokaisen siellä työskentelevän toiminta perustuu. Oppaassa on myös kerrottu, kuinka Soloistin eli Solo-hotellin asiakaspalvelijan tulisi käyttäytyä, jotta asiakas saa palvelukokemuksesta mahdollisimman paljon irti.

Solo-luvun jälkeen oppaassa on käyty tarkasti läpi kaikkien työvuorojen, aamu-, ilta- ja yövuorojen omat tehtävät. Oppaaseen on myös laitettu liitteeksi eri vuorojen tehtäväkortit, joiden tehtävät on käyty oppaassa läpi yksityiskohtaisesti. Tämän jälkeen on käyty myös läpi työtehtävät, joita tulee eteen jokaisessa työvuorossa ja joiden toteutumista jokaisen vastaanoton työntekijän tulisi seurata.

Seuraavaksi oppaassa käydään läpi erilaisia apuohjelmia joita vastaanotossa tarvitaan, kuten taksien tilausjärjestelmä. Samasta luvusta löytyy myös kohta ”huonehintaan liitty-

vät palvelut”, jossa on kerrottu esimerkiksi aamiaisesta ja langattomasta Internet-yhteydestä. Samasta luvusta löytyvät myös toimintaohjeet asiakkaiden tilaamien erikois-palveluiden varalle sekä poikkeustilanteiden varalle. Tämän jälkeen oppaassa on ohjeis-tus siitä, mitä työntekijältä odotetaan hänen työskennellessä Tornin vastaanotossa. Tä-hän on listattu myös Tornin työntekijöiden itse määrittämät Solo- lupaukset, joihin kuuluu esimerkiksi Solo-arvojen noudattaminen ja vastuullisuus.

Solo-lupausten jälkeen oppaassa on tietoa eri työtehtäviin liittyvistä kansioista ja ohjeis-ta. Tähän on laitettu ohjeita siitä, kuinka varausjärjestelmää käytetään, millaisia pi-kanäppäimiä järjestelmässä voi käyttää sekä yleistietoa esimerkiksi baarikaapin täytöstä ja parkkikäytännöistä. Tietoa löytyy myös esimerkiksi varauksiin kuuluvista paketeista ja Tornin tiloissa toimivasta kauneushoitolasta.

Seuraavaksi oppaassa on tietoa hotellista käyvistä kanta-asiakaskorteista. Jokainen kan-ta-asiakaskortti on käyty erikseen läpi, niiden asiakkaalle tuomat edut sekä etukortin käytön edellytykset. Kutakin kanta-asiakaskorttia tulee käyttää erikseen eivätkä ne käy kaikkien varausten kanssa.

Oppaassa on tämän jälkeen käyty läpi erityiset asiakkaisiin liittyvät toimintatavat, kuten esimerkiksi toiminta lemmikillisten asiakkaiden kohdalla ja erot käteis- ja laskutusasiak-kaiden kohdalla.

Oppaaseen on listattu palvelut, joita myydään vastaanotossa, kuten esimerkiksi huone-palvelu ja hemmottelupaketit. Hintoja ei ole listattu tarkasti, sillä muutokset ovat mah-dollisia.

Seuraavaksi oppaassa on asiaa turvallisuudesta. Turvallisuus-kohdassa on käyty läpi toiminta poikkeustilanteissa, kuten esimerkiksi palohälytyksen sattuessa tai vesivahin-gon uhatessa. Myös tietoturvallisuus on käyty läpi, sillä se on tärkeä huomioida vas-taanotossa työskennellessä. Avainten säilytys ja mahdollinen turvakameroiden käyttö on samoin ohjeistettu.

Turvallisuuden jälkeen oppaassa kerrotaan yleisistä muista palveluista, joita käytetään Tornin vastaanotossa. Näihin kuuluvat muun muassa taksit, joita tilataan asiakkaille, sekä helsinkiläinen turistien infopiste Helsinki Expert. Helsinki Expertiltä voi myös tulla huonevarauksia, joiden kanssa on oma toimintatapansa.

Oppaassa kerrotaan myös Tornin huoltopalvelusta, jonka hoitaa kiinteistön oma huoltomies. Huoltomiehelle ilmoitetaan huoltoa vaativat toimenpiteet sekä esimerkiksi vesivahingot, ja huoltopäivystykseen on mahdollisuus saada yhteys kaikkina vuorokauden aikoina.

Lopuksi oppaassa on kerrottu mahdollisista toimintatavoista työvuorojen välissä sekä mahdollisia vinkkejä vapaa-ajanviettoon, jotka saattavat helpottaa työntekoa. Tässä on myös kehoitettu työntekijää lepäämään vapaa-ajalla ja ottamaan yhteyttä esimieheen tai työsuojeluvaltuutettuun, jos oma jaksaminen töissä epäilyttää.

Yhteenvedossa perehdytysoppaan lopussa huomautetaan, että jokainen perehtyy työhönsä eri tavalla ja eri ajan kuluessa. Lisäksi yhteenvedossa toivotetaan uusi työntekijä tervetulleeksi uudelle työpaikalleen.

7 Pohdintaa

Perehdytysoppaan laatiminen oli pitkällinen projekti. Sekä oppaan että opinnäytetyön vaatima aika oli vaikea järjestää samalla työssä käydessä. Työ sekä vastaanotossa että Solo Sokos Hotel Tornissa oli kuitenkin jo ennestään tuttua, joten tavoitteiden laatiminen työlle oli suhteellisen helppoa. Vastaanotossa itse alun perin myös perehdytyksessä olleena oppaan tarvittavat osa-alueet oli helpompi hahmottaa. Itse perehdyttävänä olleena tietää, kuinka asiat tulisi esittää, jotta aloitteleva työntekijä pääsee helpommin työhön kiinni ja oppii nopeammin.

Vaikeaa oli rajata työ siten, että se vastaisi toimenkuvaa, olisi tarpeeksi kattava ja pysyisi kohtuullisissa mitoissa. Toimeksiantajalla oli useita toiveita ja odotuksia oppaan suhteen, joista suurin osa pyrittiin toteuttamaan. Muutama tehtävä oli jätettävä pois ajanpuutteen vuoksi, kuten esimerkiksi hotellihuoneiden eräänlaisen käsikirjan laatiminen. Toimeksiantajan kanssa sovittiin kuitenkin, että tarvittaessa opasta voidaan vielä hioa ja tarvittavia kohtia lisätä.

Perehdytysopas onnistui hyvin ja siitä tuli kattava kokonaisuus työntekijälle Solo Sokos hotel Tornin vastaanottoon. Oppaasta löytyvät tarvittavat tiedot eri vuorojen työtehtävistä, vastaanotossa käytettävistä järjestelmistä, toimimisesta poikkeustilanteissa sekä hotellin työympäristöstä.

Toimeksiantajan vastuuhenkilön toiveena oli, että perehdytysoppaaseen lisättäisiin esimerkiksi kuva varausjärjestelmästä sekä työtä nopeuttavista järjestelmän pikanäppäimistä. Näistä lisättiin onnistuneesti kuvat oppaaseen. Vastuuhenkilön toiveena oli myös, että oppaassa olisi jonkinlainen sivun kokoinen käsikirja huonetyypeistä ja eri huoneiden sisustustyypeistä, jonka uusi työntekijä voisi tarvittaessa tulostaa helpottamaan omaa oppimistaan. Käsikirja jäi puuttumaan, mutta se sovittiin tehtäväksi myöhemmällä aikavälillä.

Oppaan laatija oli tyytyväinen perehdytysoppaan sisältöön, sillä oppaasta tuli kattava. Opas etenee järjestelmällisesti ja kertoo tarpeellisen vastaanoton työtehtävistä ja niihin

kuuluvista järjestelmistä ja ohjelmista. Säädökset vastaanotossa työskentelystä ja ohjeet eri työtehtäville muuttuvat jatkuvasti, joten toimeksiantajan kanssa sovittiin että oppaasta tehdään mahdollisesti ajan mukana muokattava. Nykyiset työntekijät voivat muokata opasta ajan kuluessa ajan tasalle.

Seuraava uusi työntekijä tulee saamaan perehdytysoppaan käyttöönsä, jolloin oppaan mahdolliset heikkoudet ja vahvuudet tulevat esille. Opasta muokataan sitä mukaa kun tarve vaatii ja kehitysideoita tulee.

Lähteet

Armstrong, M. 2006, Armstrong's handbook of human resource management practice.

Finlex ajantasainen lainsäädäntö, työturvallisuuslaki, asetus 738, 2002. Luettavissa: www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738. Luettu: 2.2.2013.

Helsilä, M. 2009, Henkilöstöasioita esimiehille.

Hokkanen, Mäkelä & Taatila, 2008. Alan johtajaksi. Porvoo.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki.

Lattunen, J. 2012. Suuntaviivoja perehdytykseen S-ryhmässä, S-ryhmän intranet Sintra.

SOK:n perehdytyspolku 2011. SOK Henkilöstöhallinto ja kehittäminen. S-ryhmän intranet Sintra.

Sokos hotel Torni, sokoshotels 2013. Etusivut. Luettavissa: <http://www.sokoshotels.fi/hotellit/helsinki/torni/> Luettu: 5.9.2012.

Sokos hotel Torni 2013. Etusivut. Luettavissa: <http://www.ravintolatorni.fi/hotelli.html> Luettu: 7.9.2012.

Solo by Sokos hotels 2013. Vastaanoton käsikirja.

Surakka & Laine 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön.

Tervetuloa taloon-opas, SOK:n perehdytyspolku 2011. Tiedote. S-ryhmän intranet Sintra.

Liitteet

Perehdytysopas Solo Sokos hotel Tornin vastaanottoon uudelle työntekijälle