



Perehdyttämisopas vastaanoton uusille työntekijöille
Holiday Club Tampereen Kylpylä

Marianne Oksanen

Opinnäytetyö
Matkailun koulutusohjelma
2009



Koulutusohjelma
Matkailun koulutusohjelma

<p>Tekijät</p> <p>Marianne Oksanen</p>	<p>Ryhmä</p> <p>2004</p>
<p>Opinnäytetyön nimi</p> <p>Perehdyttämisopas vastaanoton uusille työntekijöille</p> <p>Holiday Club Tampereen Kylpylä</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä</p> <p>29 + 21</p>
<p>Ohjaajat</p> <p>Reetta Lampinen, Sisko Kalliokoski</p>	
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Holiday Club Tampereen Kylpylän vastaanoton uusille työntekijöille perehdyttämisopas. Opinnäytetyön aiheen sain toimeksiantona. Idea opinnäytetyöhön syntyi, kun mietin mistä voisin tehdä opinnäytetyön ja miten voisin hyötyä pitkästä työkokemuksestani kyseisessä hotellissa. Tarkoitukseni opinnäytetyössä oli selvittää millainen perehdyttämisopas olisi toimivin ja käytännöllisin perehdyttäessä Holiday Club Tampereen Kylpylän vastaanoton uusia työntekijöitä ja tältä pohjalta luoda perehdyttämisopas. Oppaan on tarkoitus olla käyttökelpoinen perehdyttäessä joko työharjoittelijaa tai alan työkokemusta omaavaa työntekijää sekä olla apuvälineenä koko perehdyttämisen ajan, sillä opas on tarkistuslista-tyyppinen. Lisäksi yhtenä tavoitteena oli, että perehdyttämisopas helpottaisi vastaanoton vuoropäälliköiden ja vastaanottovirkailijoiden perehdyttämistyötä.</p> <p>Perehdyttämisopas vastaanoton uusille työntekijöille oli produktityyppinen opinnäytetyö ja sen päämääränä oli luoda käyttökelpoinen, selkeä ja konkreettinen opas. Opinnäytetyötäni varten tein projektisuunnitelman sekä projekti aikataulun. Projektin loppuraportin sisällytin viimeiseen lukuun, jossa esittelen myös johtopäätökset. Perehdyttämisopas toteutettiin hotellipäällikölle, kahdelle vastaanoton vuoropäällikölle ja yhdeksälle vastaanottovirkailijalle tehdyn kyselyn sekä perehdyttämistä koskevan kirjallisuuden avulla. Lisäksi käytin apuna omaa työkokemustani kyseisessä vastaanotossa.</p> <p>Tekemäni kyselyn perusteella sain uusia ja hyviä näkemyksiä siitä, millainen oppaan tulisi olla. Näkemykset olivat suurelta osin sitä mitä odotinkin, mutta uusia ideoita tuli. Perehdyttämisopas vastaanoton uusille työntekijöille on siis koottu kyselyn kautta saamien vastausten sekä omien kokemusteni pohjalta. Tekemäni kyselyn perusteella perehdyttämisopas tuli tarpeeseen ja nimenomaan tarkistuslista-tyyppistä perehdyttämisopasta oli kaivattu. Kyselyjen vastauksilla oli merkittävä rooli laatiessani oppaan sisältöä ja koin, että vastaajatkin ymmärsivät tämän, sillä jokainen vastasi kyselyyni. Kyselylomakkeissa oli myös jonkin verran perehdyttämiseen liittyviä kehittämissuhteita ja ne esitellään työn viimeisessä kappaleessa johtopäätökset ja kehitysehdotukset.</p>	
<p>Asiasanat</p> <p>Opas, perehdytys, työnopastus, vastaanotto, vastaanottovirkailija</p>	

Degree programme in Tourism

<p>Author Marianne Oksanen</p>	<p>Group 2004</p>
<p>The title of thesis Guidebook for new reception workers Case: Holiday Club Tampereen Kylpylä</p>	<p>Number of pages and appendices 29 + 21</p>
<p>Supervisors Reetta Lampinen, Sisko Kalliokoski</p>	
<p>The aim of this thesis was to create a practical and functional Guidebook for new reception workers at Holiday Club Tampereen Kylpylä. The subject of the thesis is an idea from the author of the thesis, and the study is an assignment from the company. A deeper objective was to prepare a useful and check list type guidebook for both trainees and experienced hotel workers to be used during e.g. orientation time. Also trainers of the new hotel workers could benefit from the guidebook.</p> <p>The thesis is a project type thesis, where the end product is a usable, clear and concrete guidebook. For the thesis I made a project plan and schedule. I included the project's final report in the last chapter of the thesis together with conclusions.</p> <p>The Guidebook was made based on the theory of orientation and work guidance, the author's own work experience and answers from a questionnaire, which was done for the hotel manager, two hotel reception chiefs and nine receptionists. Based on the questionnaire, I developed the content of the Guidebook further.</p> <p>The necessity of the Guidebook was clearly revealed and in particular, the need of a check list type guidebook. Also, the content of the final Guidebook stands on common opinions, because all respondents of the questionnaire answered. Further development ideas are presented in the last chapter of the thesis.</p>	
<p>Key words Guidebook, orientation, work guidance, reception, receptionist</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Holiday Club Tampereen Kylpylä	2
2.1	Kylpylän kuvaus	3
2.2	Vastaanottovirkailijan työ.....	5
3	Perehdyttäminen.....	7
3.1	Perehdyttämisen tavoitteet.....	8
3.2	Perehdyttämisen sisältö	10
3.3	Perehdyttämisen suunnittelu	10
3.4	Perehdyttäjä.....	11
3.5	Työnopastus.....	12
4	Henkilöstö laadun tekijänä.....	13
5	Kyselyjen toteutus ja vastausten analysointi.....	15
6	Perehdyttämisoppaan kokoaminen.....	19
6.1	Projektisuunnitelma	20
6.2	Projektin aikataulu.....	21
7	Johtopäätökset ja kehittämissideat	23
	Lähteet	26

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake vastaanottovirkailijoille

Liite 2. Kyselylomake hotellipäällikölle ja vastaanoton vuoropäälliköille

Liite 3. Perehdyttämisopas vastaanoton uusille työntekijöille

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on toimeksianto Holiday Club Tampereen Kylpylältä. Opinnäytetyön päätavoitteena on laatia perehdyttämisosas kylpylähotellin vastaanoton uusille työntekijöille. Opinnäytetyö teoria osuus käsittelee perehdyttämistä ja työnopastusta. Perehdyttämällä tarkoitetaan työpaikkaan ja työtehtäviin tutustuttamista työsuhteen alussa. Työnopastuksella tarkoitetaan työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. (TKK:n henkilöstön perehdyttäminen 2006.)

Idea opinnäytetyöhön syntyi, kun mietin mistä voisin tehdä opinnäytetyön ja miten voisin hyötyä pitkästä työkokemuksestani kyseisessä hotellissa. Koska tarkoituksena on laatia konkreettinen opas, on opinnäytetyöni produktiivinen. Työtäni varten olen tehnyt projektisuunnitelman ja aikataulun. Projektin loppuraportin olen sisällyttänyt viimeiseen lukuun. Lisäksi yhtenä tavoitteena on, että perehdyttämisosas helpottaisi vastaanoton vuoropäälliköiden ja vastaanottovirkailijoiden perehdyttämistyötä. Oppaan on tarkoitus olla käyttökelpoinen perehdytettäessä joko työharjoittelijaa tai alan työkokemusta omaavaa työntekijää sekä olla apuna perehdyttämisen seurannassa koko perehdyttämisen ajan.

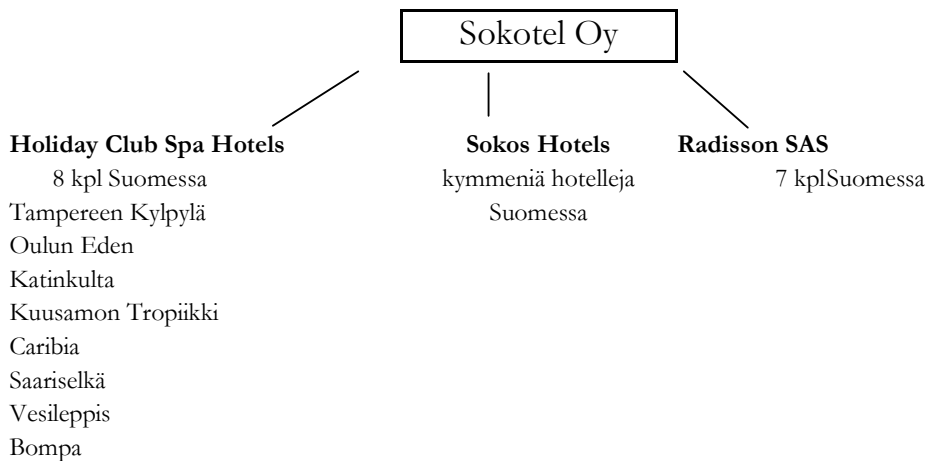
Opinnäytetyöni rakentuu kontekstista, teoriasta ja empiriasta. Työn kontekstissa luvussa 2 esittelen yrityksen sekä vastaanottovirkailijoiden työtehtäviä. Seuraavaksi käsittelem perehdyttämisen ja työnopastuksen teoriaa luvussa 3 sekä kerron kuinka henkilöstö tekee kylpylällä laadun luvussa 4. Teorian jälkeen seuraa empiriaosuus luvussa 5 sisältäen projektin esittelyn, suunnitelman ja tulosten analysoinnin. Luvussa 6 käsittelem oppaan kokoamisprosessia ja viimeisessä luvussa esittelen johtopäätökset.

Tarkoitukseni opinnäytetyössä on selvittää millainen perehdyttämisosas olisi toimivin ja käytännöllisin perehdytettäessä Holiday Club Tampereen Kylpylän vastaanoton uusia työntekijöitä ja tältä pohjalta luoda perehdyttämisosas. Perehdyttämisosas on tarkoitus luoda hotellipäällikölle, vastaanoton vuoropäälliköille ja vastaanottovirkailijoille tehdyn kyselyn sekä perehdyttämistä koskevan kirjallisuuden avulla. Lisäksi käytän apuna omaa vuosien työkokemustani Holiday Club Tampereen Kylpylän vastaanotossa. Tekemäni kyselyn perusteella sain uusia ja hyviä näkemyksiä

siitä, millainen oppaan tulisi olla. Perehdyttämispas vastaanoton uusille työntekijöille on siis koottu kyselyn kautta saamien vastausten sekä omien kokemusteni pohjalta.

2 Holiday Club Tampereen Kylpylä

Holiday Club Tampereen Kylpylä on Sokotelin Holiday Club Spa Hotels–ketjuun kuuluva kylpylähotelli. Tampereen Kylpylä liittyi vuonna 2006 Sokotel–ketjuun, joka on SOK:n matkailu- ja ravitsemusliiketoimintaa harjoittava tytäryhtiö. Ketjuun kuuluu Suomessa kahdeksan kylpylähotellia. Lisäksi Sokos- ja Radisson SAS –hotellit kuuluvat Sokotel –ketjuun. Alla olevasta kuviossa näkyy Sokotelin hotelliketjut. Tampereen Kylpylän kiinteistössä toimii myös Holiday Club Resorts Oy (HCR), joka myy viikko-osakkeita yksityisille asiakkaille sekä yrityksille. Lisäksi se on yksi Euroopan suurimmista viikko-osakeyrityksistä. Tampereen Kylpylä ikään kuin jakaantui kahtia noin kolme vuotta sitten kun hotelli-, ravintola, hoito- ja kylpyläosastot siirtyivät Sokotelin omistukseen. HCR hoitaa edelleen viikko-osakevaraukset, mutta vastaanotto jakaa osakkaille avaimet sekä välittää viestit esimerkiksi huoltopyynnöt eteenpäin. Muissa asioissa asiakkaat ohjataan ottamaan yhteyttä HCR:n henkilökuntaan. (Mäntyharju 2008. 5-6.)



Kuvio 1. Sokotel Oy. SOK:n matkailu- ja ravitsemusliiketoimintaa harjoittava tytäryhtiö.

Holiday Club Tampereen Kylpylän toimintaympäristö on hyvin laaja. Hotellissa majoittuu monenlaisia asiakkaita: vapaa-ajan asiakkaita, kuntoutusasiakkaita, business- ja kokousasiakkaita. Erityisesti kesäaikaan ja myös muina lomasesonkeina ovat vapaa-ajan asiakkaat, kuten perheet,

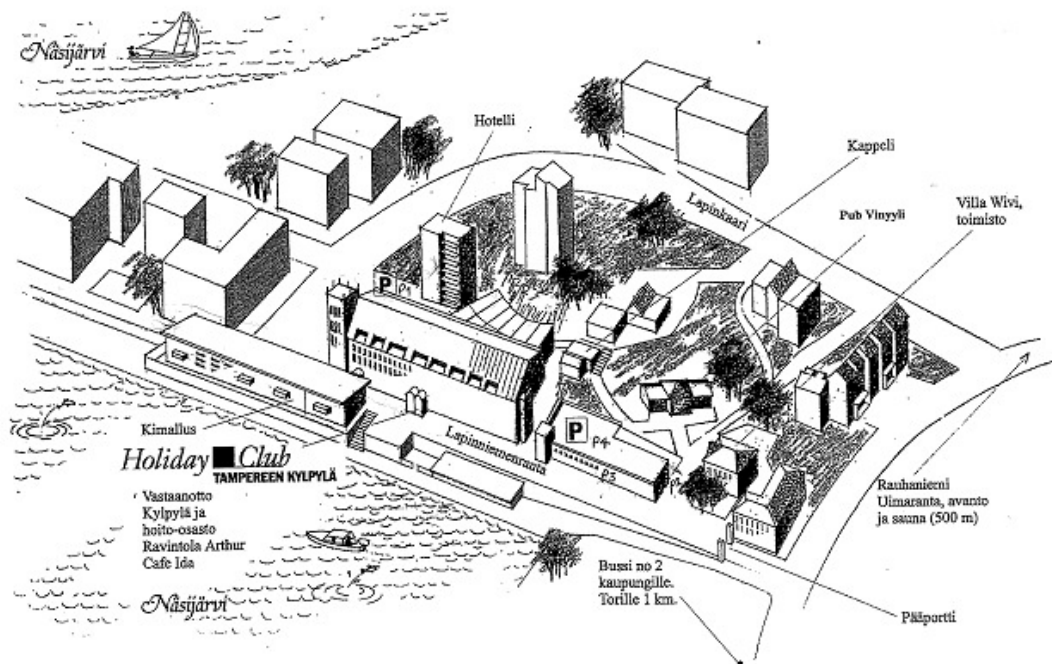
hotellin suurin asiakasryhmä. Muina aikoina hotellissa majoittuu paljon business- ja kokousasiakkaita. Kylpylässä on modernit ja avarat kokoustilat. Kokousvieraat majoittuvat usein hotellissa, joten kokoustilan lisäksi vieraat käyttävät myös muita palveluita kuten kylpylää.

2.1 Kylpylän kuvaus

Holiday Club Tampereen Kylpylä sijaitsee Tampereen Lapinniemessä entisessä puuvillakehräämössä. Alla olevassa kuvassa (Kuva 1) näkyy kylpylän alue rakennuksineen. Holiday Club Tampereen Kylpylä koostuu kolmesta rakennuksesta:

- päärakennus eli entinen kehräämörakennus, jossa sijaitsevat kaikki palvelut: kylpylä, hyvinvointiosasto, kokouskeskus, ravintola ja baari sekä 105 lomahuoneistoa.
- kylpylähotelli, Tampereen Kylpylään rakennettiin uusi kylpylähotelli vuonna 2002 ja se toi 92 huonetta lisää. Kylpylähotellissa on 70 hotellihuonetta ja 22 sviittiä.
- Kimallus –rakennus, jossa on 11 luksusluokan lomahuoneistoa.

Kuva 1. Kylpylän alue (Mäntyharju 2008. 9.)



Hotellin asiakkaat käyttävät matkan tarkoituksesta riippuen myös hyvinvointiosaston palveluita esimerkiksi hoitoja. Hyvinvointiosastolla on asiakkaina myös paljon ulkopuolisia asiakkaita, jotka eivät majoitu hotellissa. Lähes kaikki hotellissa majoittuvat käyttävät kylpylän allas- ja saunaosastoa, koska se sisältyy hotellivuorokauden hintaan. Myös allasosastolla käy paljon ulkopuolisia asiakkaita. Hotellin käyttöaste on yleensä viikonloppuisin sata prosenttia ympäri vuoden. Kokousryhmät vaikuttavat varaustilanteeseen paljon, ja näin ollen myös arkena talo on välillä täynnä. Lisäksi lomasesongit sekä erilaiset tapahtumat vaikuttavat varaustilanteeseen sekä huonehintaan.

Holiday Club Tampereen Kylpylästä löytyy sauna- ja allasosaston sekä majoituksen lisäksi myös muita palveluita ja tämän vuoksi myös asiakaskunta on laaja. Kylpylän kokouskeskus on suuruudeltaan 2000 m². Kokoustiloja on sekä pienille että isoille ryhmille. Kokousasiakkaat ovat erittäin merkittävä asiakasryhmä Tampereen Kylpylässä. Kokousvieraat tuovat noin 35 % koko liikevaihdosta. Kylpylässä käy sekä majoittuvia että päivävieraana olevia kokousasiakkaita. (Mäntyharju 2008. 22.) Ravintola Arthur tarjoaa hotellivieraille Hyvän Olon–aamiaisen, buffetin sekä à la carte–annoksia. Cafe&Bar Idassa on tarjolla pikkusuolaista ja makeaa sekä siellä on A-oikeudet. Allasbaarissa on myös A-oikeudet ja sieltäkin saa pientä purtavaa. Hyvinvointiosastolla on tarjolla monenlaisia hoitoja. Holiday Club Spa Hotels–ketjulla on yhteiset hoidot, joissa pääpaino on aasialaisella hoitosarjalla tehtävät Thann -hoidot. Perinteinen hieronta, erikoishieronnat (mm. stressiniskahieronta) ja erilaiset kosmetologihoidot ovat suosituimpia hoitoja Tampereen Kylpylässä. Kapri my Shop-myymälä on myös osa hyvinvointiosaston toimintaa. Shopissa on myynnissä muun muassa Thann–tuotteita, lahjatavaroita, home spa–tuotteita sekä uima-asuja. Alla olevassa kuvassa näkyy muutamia shopissa myytäviä Thann-tuotteita. Hyvinvointiosastolla on lisäksi lomaluola, jossa sijaitsee kuntosali sekä kaksi sulkapallokenttää. (Mäntyharju 2008. 25-26.)



Kuva 2. Shopissa myytäviä Thann-tuotteita. (Holiday Club Spa Hotels 2009.)

Holiday Club Tampereen Kylpylän toiminta-ajatuksena on:

- olla Suomen monipuolisin ja mukavin hyvän olon keidas ja kokoustalo
- meillä onnistut asiakas
- jätä huolesi meille.

Toiminta-ajatus pyritään saavuttamaan tasaisella ja ennalta sovitulla laadulla. Työntekijät ovat ammattitaitoisia ja noudattavat yhteisiä pelisääntöjä. Asiakkaista huolehditaan luotettavasti ja turvallisesti sekä heitä palvelevaan ammattitaitoisesti. Asiakkaille puhutaan ja kysymyksiin vastataan selkeästi ja ystävällisesti. Asiakkaan on helppo tulla kylpylään ja on myös helppo viihtyä siellä. Asiakas voi luottaa ajatukseen, että kylpylässä hänen lomansa onnistuu. (Mäntyharju 2008, 14.)

2.2 Vastaanottovirkailijan työ

Vastaanottoa pidetään yleensä hotellin sydämenä. Asiakas saapuu ensimmäiseksi vastaanottoon ja lähtee myös sen kautta. Oleskelunsa aikana asiakkaat käyvät monesti tarkistamassa tai kysyemässä asioita vastaanotosta, jota käytetään lähinnä informaatiopisteenä. Tällä tarkoitetaan vastaanoton kannalta asiakkaiden kysymyksiin vastaamista ja erilaisten tilanteiden selvittämistä. Kysymykset vaihtelevat asiakkaan oleskelun motiivien mukaan. Tämän vuoksi vastaanotossa työskentelevien pitää tietää muun muassa yrityksestä, paikkakunnasta ja ajankohtaisista tapahtumista. Tässä auttaa toimivat tietolähteet kuten esimerkiksi internet. Vastaanottovirkailijan työtehtävät vaihtelevat sen mukaan millainen hotelli on ja millaisia palveluita se tarjoaa. Hotelleja voidaan tyypitellä muun muassa sen tason, koon, sijainnin tai kohderyhmän mukaan. Sama hotelli saattaa kuulua myös useampaan ryhmään. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005, 11,152.)

Työkokemukseni pohjalta, jonka olen saanut työskenneltyäni vuosia Holiday Club Tampereen Kylpylän vastaanotossa, ovat vastaanottovirkailijan työtehtävät monipuolisia. Asiakkaina ovat sekä viikko-osakeasiakkaita että kokous- ja lomavieraita. Työtehtäviin kuuluu majoitus-, kokous-, hoito- ja kylpyläasiakkaiden vastaanottaminen, asiakkaiden laskuttaminen, majoitus- ja hoitovarausten vastaanotto sekä moninainen opastaminen. Lisäksi vastaanotossa sijaitsee puhelinkeskus. Hotellin varausjärjestelmänä on Hotellinx. Lisäksi Tampereen Kylpylässä on oma varausjärjestelmä hoidoille. Hoidot varataan Elbit -nimiseen järjestelmään.

Vastaanoton aamuvuorossa valmistellaan lähtevien asiakkaiden laskut, jotka on jo yövuorossa kertaalleen tarkistettu. Asiakkaiden uloskirjausta (check out) tehdään yleensä koko aamuvuoron ajan. Varsinkin viikonloppuisin pahin ruuhka on vähän ennen kahtatoista, johon mennessä uloskirjautuminen tulee tehdä. Aamuvuoron työtehtäviin kuuluu lisäksi välitilitys. Iltavuorossa tapahtuu asiakkaiden sisäänkirjoittautuminen (check in), varsinkin viikonloppuisin suurin osa asiakkaista tulee heti kahden aikaan, jolloin sisäänkirjoittautuminen alkaa. Osa asiakkaista saattaa tulla jo ennen kello kahta, jolloin aloitetaan sisäänkirjoittautuminen, joten heitä opastetaan auton pysäköinnissä sekä kerrotaan, että huoneen saa käyttöön kahden jälkeen. Koko päivän ajan vastaillaan puhelintiedusteluihin ja tarvittaessa niitä yhdistellään eri osastoille. Välillä asiakkaiden erilaisiin kysymyksiin vastaaminen saattaa olla vaikeaa, mutta internet on suurena apuna tiedonhaussa. Vastaanotossa iltavuoron työtehtäviin kuuluu muun muassa tilityksen tekeminen ja myyntiraporttien tarkistaminen.

Holiday Club Tampereen Kylpylän vastaanoton työvuorolistat tekee hotellipäällikkö ja työn organisointi on järjestetty mielestäni hyvin. Yleensä työvuoroissa on tarpeeksi työntekijöitä. Vastaanotossa on niin sanottu hotelliosaston tiski sekä hoito-osaston tiski. Hotelliosaston tiskillä hoidetaan ensisijaisesti hotelliasiakkaita ja hoito-osaston tiskillä hoitoasiakkaita. Työvuorolistassa ei ole erikseen merkintää onko vuoro hoito- vai hotelliosaston vuoro, koska kaikkia asiakkaita palvellaan heti, riippumatta kummalla puolella tämä asioi. Riippumatta siitä tuleeko työntekijä hoito- vai hotelliosastolle, hänen tulee olla selvillä kummankin osaston tapahtumista. Jos jälkikäteen tarvitsee jotain asiaa lähteä selvittämään, tulisi vuorossa olleen tietää tapahtumista. Tämän takia viestintä vuorojen välillä sekä aikana on erittäin tärkeää.

Vastaanoton esimiehenä toimii hotellipäällikkö. Vastaanotossa työskentelee kaksi vuoropäällikköä, jotka vastaavat vastaanoton toiminnasta suoraan ”tiskissä”, koska hotellipäällikkö ei tee suoraan vuoroja vastaanotossa vaan on taka-alalla. Vuoropäälliköt hoitavat muun muassa laskutusta sekä uusien työntekijöiden perehdytystä. Kumpikin heistä on suorittanut S-ryhmän oman vuoropäällikkökoulutuksen Jollas-instituutissa.

3 Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikan, työyhteisön, yrityksen toiminta-ajatuksen ja liikeidean, asiakkaat sekä työtehtävät ja niihin kohdistuvat odotukset. Perehdyttäminen tulisi aina suunnitella juuri perehdytettävän persoonalle sopivaksi. Samalla tulisi huomioida muuttuvat tilanteet ja tarpeet. (Kangas 2004. 4-5.) Holiday Club Tampereen Kylpylässä jokaisen uuden työntekijän kohdalla katsotaan henkilökohtaisesti mitä perehdyttäminen sisältää ja perehdytys tehdään uuden työntekijän tarpeisiin nähden.

Perehdyttämisessä onnistuminen on hyvin ratkaisevaa työssä onnistumisen ja viihtymisen kannalta. Tämän päivän työelämässä käytetään paljon osa-aikaista henkilökuntaa ja henkilökunnan vaihtuvuus on lisääntynyt. Tämä asettaa perehdyttäjille haasteita suorittaa perehdyttäminen tehokkaasti ja nopeasti. Onnistuneena perehdyttäminen tuottaa yritykselle osaavia ja motivoituneita työntekijöitä. Yksilön kohdalla perehdyttäminen helpottaa sopeutumista uuteen työyhteisöön. Perehdyttäminen vähentää uusista työtehtävistä aiheutuvia paineita ja epävarmuutta. Tällöin henkilö uskaltaa olla oma itsensä ja hän pystyy käyttämään osaamistaan apuna uudessa työssään. Esimiestasolla perehdyttäminen säästää aikaa ja vaivaa. Yrityksen tuottavuuteen perehdyttäminen vaikuttaa positiivisesti virheiden vähentyessä. Tällöin saadaan aikaan parempia tuloksia lyhyemmällä aikavälillä. Yrityksen imago paranee perehdyttämisen myötä, sillä tyytyväiset työntekijät viestivät yrityksen arvoja ja toimivuutta myös yrityksen ulkopuolisille tahoille. (Lepistö 2004. 63 – 64.)

Holiday Club Tampereen Kylpylän vastaanotossa uusia työntekijöitä perehdyttävät ensisijaisesti vastaanoton vuoropäälliköt. Ensinnä kartoitetaan uuden työntekijän pohjatietoja ja -taitoja. Jos on kyseessä opiskelija, joka on työharjoittelussa, selvitetään mitä hotelliasioita koulussa on opetettu. Jos taas opiskelija on pidemmällä opinnoissaan lähellä valmistumista, on hän yleensä perustietojensa ansiosta valmis työmarkkinoille. Tällöin hän alkaa heti työskennellä fyysisesti hotellin vastaanotossa ja aletaan katsoa vastaanottovirkailijan työhön kuuluvia asioita ja laitteita. Ensiksi tutustutaan asioihin yleisen turvallisuuden näkökulmasta, esimerkiksi katsotaan missä vastaanotossa sijaitsee tulipalotilanteiden ohjeet ja hälytysnapit. Tämän jälkeen aletaan tehdä itse asiakaspalvelutyötä. (Palo, T. 9.11.2006.)

Perehdyttämisen alussa tehdään talo ja yrityksen yleiskuva tutuksi uudelle työntekijälle. Perehdytettäviä asioita on paljon, joten niitä käydään hitaasti läpi. Eri työvuoroissa on erilaiset vastuualueet, joihin tutustutaan perehdyttäjän kanssa. Yövuorolle on oma ohjeistuksensa, joka löytyy myös tietokoneelta. Se toimii apuna ja muistilistana yövuorolaisille. Perehdyttämisessä on lisäksi apuna vastaanoton tietopaketti, info-kansio. Kansioista löytyy paljon ohjeita, jota päivitetään jatkuvasti, esimerkiksi pelisäännöt valitusten käsittelyyn. (Palo, T. 9.11.2006.)

Hotellivieraat, päiväkävijät ja osakkaat esittävät hotellin vastaanotossa hyvin monenlaisia kysymyksiä. Tampere -aiheisiin kysymyksiin vastauksia löytyy helposti Tampere -infokirjasta tai internetistä. Vastaanottovirkailijan on oltava asiakaspalveluhenkinen, sillä työ on haastavaa ja jokainen päivä erilainen. Välillä tulee vaikeita päiviä vastaan, jolloin työkavereiden kannustus on tärkeää. Silloin haastavistakin päivistä selviää, kun pystyy keskustelemaan työkaverin kanssa ja käymään hankalat tilanteet läpi. (Palo, T. 9.11.2006.)

3.1 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttämisen tavoitteena on opettaa uusi työntekijä talon tavoille ja luoda työtehtävästä eräänlainen rutiini perehdytettävän mielessä. Lepistön Työpaikkakouluttajan käsikirjan mukaan perehdytettävä muodostaa työssään sisäisen mallin. Sisäinen malli rakentuu ymmärrettäessä oma rooli osana isompaa kokonaisuutta sekä omaksuttaessa tarpeeksi tietoa työtehtävistä ja yrityksen toiminnasta. Perehdyttäjän on siis huolehdittava, että uusi työntekijä tutustuu työpaikan sekä fyysiseen että sosiaaliseen ympäristöön, sekä koko organisaation yhteisiin arvoihin ja tavoitteisiin. Perehdyttämisen tavoitteisiin kuuluu myös rakentaa positiivinen yhteys työntekijän ja hänen työtovereidensa sekä esimiestensä välille. (Lepistö 2004. 64 – 65.)

Holiday Club Tampereen Kylpylässä perehdyttämisellä pyritään samaan uudelle työntekijälle talo ja toiminnot tutuksi. Monesti vasta itse työtä tekemällä oppii ja tieto sisäistetään. Tärkeimpänä tavoitteena on, että perehdyttäminen onnistuisi ja työntekijä oppisi hänelle opetetut asiat sekä hän viihtyisi uudella työpaikallaan. Jos perehdyttäminen epäonnistuu ja työntekijä irtisanoutuu, on se

kaikkien kannalta huonoin vaihtoehto, koska silloin on heitetty hukkaan aikaa ja rahaa sekä työntekijän että työnantajan näkökulmasta.

3.2 Perehdyttämisen sisältö

Perehdyttämisen vaiheet:

- ❑ Työhönotto esimiehen toimesta. Esimies kertoo työnkuvan sekä työpaikan toimintaperiaatteet.
- ❑ Perehdyttävän ottaminen vastaan ja perehdyttämisen aloittaminen keskustelulla ja henkilökohtaisen perehdyttämisohjelman läpikäymisellä.
- ❑ Tehtäväkohtainen työnopastus vastaavista työtehtävistä kokemusta tai koulutusta omaavan henkilön toimesta.
- ❑ Perehdyttäminen jatkuu työn ohella käymällä läpi talon toimintatapoja ja pelisääntöjä.
- ❑ Perehdyttämisen onnistumisen pohtiminen tulosten valossa ja kehitysehdotusten etsiminen keskustelemalla. (Lepistö 2004. 67 – 68.)

Holiday Club Tampereen kylpylän vastaanotossa perehdyttämisessä käytetään apuna perehdyttämiskansiota, jonka kylpylän edellinen johtaja on tehnyt. Perehdyttämiskansiosta löytyy tietoja muun muassa yrityksestä, sen historiasta, toimitavoista sekä yhteisistä pelisäännöistä, joten minun tehtävänäni on laatia nimenomaan vastaanottovirkailijan työtä käsittelevä perehdyttämiskansio. Työturvallisuuslaista löytyy määritelmä työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta. ”Työnantajan on annettava riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioidaan” (Kangas 2003. 29). Kylpylähotellissa turvallisuuskoulutusta järjestetään kaksi kertaa vuodessa. Kaikissa kolmessa rakennuksessa on erilaiset palo-ohjeistukset, joiden sisältö tulee henkilökunnan hallita. Turvallisuusasioissa on paljon opettelemista uudelle työntekijälle, joten tietoa opiskellaan pikkuhiljaa pienissä osissa. Mikäli jonkin asian muistamisessa tai toiminnan kanssa on ongelmia, niin asiat kerrataan. Turvallisuus asioita on kerrattava tarpeeksi usein, koska niihin ei tule rutiinia tapaturmien ja tulipalojen ollessa harvinaisia. (Palo, T. 9.11.2006.)

3.3 Perehdyttämisen suunnittelu

Ennen uuden työntekijän saapumista yritykseen esimies laatii perehdyttämissuunnitelman, jonka mukaan perehdyttäminen tapahtuu. Perehdyttämistä suunniteltaessa on päätettävä mitä asioita ja tehtäviä perehdyttämisjaksoon halutaan sisällyttää ja kuka kantaa vastuun eri osa-alueiden

toteuttamisesta. Jotta perehdyttämisestä olisi mahdollisimman paljon hyötyä, on asioiden esittämisessä noudatettava loogista järjestystä. (Lepistö 2004. 58 – 59.)

Perehdyttämisen lähtökohtana pidetään yrityksen henkilöstöpolitiikkaa. Henkilöstöpolitiikka määrittelee muun muassa sen, millaista henkilöstöä palkataan sekä miten perehdytys tulisi suorittaa. Perehdytyksen suunnitteluun liittyy olennaisesti perehdytysohjelmien tekeminen. Sellainen voidaan tehdä palvelemaan tiettyä tilannetta tai se voi olla yleisluontoinen, tilanteen mukaan sovellettava perusrunko. Tämä toimii myös muistilistana. (Kangas 2004. 7.)

Holiday Club Tampereen Kylpylän vastaanotossa perehdyttämisaika riippuu paljon perehdytettävästä henkilöstä. Toinen henkilö oppii ja sisäistää uusia asioita paljon nopeammin kuin toinen. Usein perehdytysaika on 2-3 viikkoa. Jos uudella työntekijällä on aiempaa työkokemusta, eli hän on työskennellyt toisessa hotellissa, on perehdytys huomattavasti nopeampaa kuin henkilön, jolla ei ole hotelliterminologia ja perustietoja hallussaan. (Palo, T. 9.11.2006.)

3.4 Perehdyttäjät

Työhön perehdyttämisestä kantaa vastuun perehdytettävän lähin esimies, kuten olen perehdyttämisoppaan luvussa 2 kuvannut (liite 3). Perehdyttäjänä voivat toimia myös kokeneemmat työtoverit, mutta esimies suunnittelee perehdyttämisen ja päättää miten se toteutetaan. Esimies tutustuu uuteen työntekijään ja selvittää hänen tietojaan ja taitojaan sekä kertoo uudesta työntekijästä muille etukäteen. Yleisperehdyttäjäksi kutsutaan yrityksessä pitkään työskennellyttä henkilöä, joka voi tutustuttaa perehdytettävän muihin kuin varsinaista työtehtävää koskeviin asioihin, kuten esimerkiksi kulkureitteihin, taukutiloihin, avainhenkilöihin ja työterveyshuoltoon. Työnopastaja puolestaan opettaa turvalliset ja oikeat työskentelytavat sekä työssä tarvittavien laitteiden oikeanlaisen käytön. (Lepistö 2004. 59.) Täytyy kuitenkin muistaa ettei ammattitaitoinen ihminen suinkaan ole automaattisesti hyvä perehdyttäjä tai opastaja. Aina tulisi muistaa kartoittaa myös perehdyttäjien kehittämistarpeet ja järjestää tarvittavaa koulutusta näihin tehtäviin. (Kangas 2004. 7.)

Holiday Club Tampereen Kylpylän vastaanotossa vuoropäälliköt ovat vastaanottopäällikön apuna perehdyttämisessä. Uusi työntekijä on aluksi heidän tai vastaanottopäällikön kanssa samassa vuorossa. Ensimmäin seurataan talossa kauemmin ollut työntekijä, sen jälkeen hoidetaan itse työtehtäviä, kuitenkin niin, että vanhempi työntekijä on jatkuvasti läsnä. Vastaanottopäällikkö kysyy vuoropäälliköiltä uuden työntekijän työskentelystä, kuinka hän on päässyt talon tavoille ja miten hän pärjää. Jos heikkoja kohtia ilmenee, kerrataan ne vastaanottopäällikön kanssa. Palaverissa tarkennetaan kaikille uusille asioita, ongelmakohtia tai asioita, jotka ovat unohtuneet. Perehdyttämistä seurataan koko ajan ja perehdytettävän tulisikin kysyä aina, kun kysyttävää ilmenee. (Palo, T. 9.11.2006.)

3.5 Työnopastus

Tehtäväkohtaisen työnopastuksen tarkoituksena on tutustuttaa uusi työntekijä työtehtäviinsä. Työntekijän on saatava tietää kokonaisuudesta, johon hänen työpanoksensa kuuluu, sekä mihin prosessissa pyritään ja miten tavoitteissa on aiemmin onnistuttu. Tiedollisten ja taidollisten valmiuksien lisäksi työnopastuksessa on huomioitava uuden työntekijän asenteet työtä ja koko työyhteisöä kohtaan. Työnopastuksen suorittaa usein kokeneempi työntekijä, joka on saanut opastukseen valmistavan koulutuksen. Aivan kuten perehdyttämisessäkin, myös työopastuksessa parhaat tulokset saadaan kun opastuksesta laaditaan selkeä suunnitelma.

Työnopastussuunnitelmassa kerrotaan muun muassa opastettavan motivoinnista, opastuksen käytännön järjestelyistä, harjoittelutavoista ja harjoitussuoritusten arvioinnista. Arvioinnissa keskitytään tutkimaan, onko opetuksessa saavutettu asetetut tavoitteet sekä sitä, miten opastettavan mielikuvat koskien työtä ovat muuttuneet. Opastaja keskustele arvioinnin jälkeen opastettavan kanssa tuloksista. (Lepistö 2004. 70 – 71, 93.)

Työnopastus ja suunnittelu voidaan toteuttaa erilaisten menetelmien avulla, eräs tunnettu malli on niin sanottu viiden askeleen menetelmä. Tähän menetelmään kuuluvat seuraavat kohdat: opetus tilanteen aloittaminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu sekä opitun varmistaminen. (Kangas 2004. 14.)

Uskon, että Holiday Club Tampereen Kylpylän vastaanotossa työtehtäviin ja itse työhön oppii parhaiten työtä tekemällä vuosien työkokemukseni pohjalta. Monien toistojen ja kertaamisen kautta toimintatavat tulevat tutuksi ja lopulta ne automatisoituvat. Uuden työntekijän on hyvä

päästä perehdyttäjän kanssa tekemään suoraa asiakaspalvelua ensin niin, että uusi työntekijä seuraa mitä perehdyttäjä tekee. Sitten hän tekee sen itse, kuitenkin niin että perehdyttäjä katsoo vieressä ja neuvoo tarvittaessa.

4 Henkilöstö laadun tekijänä

”Laatu ei synny pelkästään hyvästä johtamisesta, hienoista tekniikoista ja toimivista prosesseista, vaan sen takana ovat aina inhimilliset tekijät.” Lecklinin mukaan paras tae laadukkaan toiminnan saamiselle on motivoitunut, koulutettu ja työhönsä harjaantunut henkilöstö. Lisäksi henkilöstön tulee tietää ja ymmärtää, miten heidän tekemänsä työ liittyy kokonaisuuteen ja millä keinoin he pystyvät omalla panoksellaan nostamaan yrityksen laatua. Sillä laatu on yrityksen työntekijöiden yhteistyön tulos. (Lecklin 2006, 229.) Laadun tuottamiseen osallistuu koko yrityksen toimintaketju, jossa johdolla on keskeisin rooli. Johdon tulee seurata ettei viallisia tuotteita päästetä markkinoille sekä tarkistaa ja ylläpitää työntekijöiden kykyä tuottaa laadukkaita palveluja. Esimiesten ja yrityksen johdon suhtautuminen työntekijöihin ja asiakkaisiin esimerkillisesti on palvelun laadun kannalta tärkeää. Luonnollisesti on myös tärkeää, että työntekijät omassa toiminnassaan miettivät ja kehittävät suhtautumistaan muun muassa toisiin työntekijöihin ja asiakkaisiin. Vain laadukas henkilöstö yhdessä laadukkaan johdon kanssa pystyy tuottamaan laadukkaita tuotteita, sillä laadun toteuttaminen lähtee yksilötason laadusta. Tärkeää on, että yrityksen sisällä keskustellaan siitä mitä laadulla yrityksessä tarkoitetaan ja miten laadukas tuote tai palvelu saadaan aikaan. Palvelun laadun ylläpitäminen on hyvin vaativa ja monipuolinen tehtävä. Laatutyössä on kehitettävä ja valppaasti seurattava tarvittavia toimintamalleja ja asenteita sekä tuotteiden hinta-laatusuhdetta. (Brännare ym. 2005, 79, 80.)

Yksi tärkeimmistä laatutekijöistä on henkilöstön työtyytyväisyys. Lecklinin mukaan vain henkilöstö, joka on motivoitunut, työssään viihtyvä ja innostunut pystyy huippusuorituksiin. Työtyytyväisyyden säännöllisellä mittaamisella pystytään seuraamaan muun muassa kehityssuunnan toteutumista. Jos työtyytyväisyyskyselyn tekijänä on ulkopuolinen henkilö tai yritys, on paremmat mahdollisuudet saada selville työntekijöiden omia mielipiteitä. Yrityksen oman henkilön teettämä kysely saattaa luoda epäluuloja ja tutkimustulosten manipulointi voi olla tällöin vaarana, varsinkin jos tulokset vaikuttavat esimerkiksi tulospalkkaan. (Lecklin 2006, 247.)

Holiday Club Tampereen Kylpylässä tehdään vuosittain työtyytyväisyyskysely, jolla mitataan muun muassa työntekijöiden omia työsuorituksia sekä osastojen välistä yhteistyötä. Helsilän mukaan työtyytyväisyyskyselyjen suurin ongelma on, ettei niiden tuloksia hyödynnetä. Tämän seurauksena henkilöstö saattaa turhautua ”turhiin” kyselyihin ja näin osa saattaa jättää vastaamattakin. Jos taas kyselyn tuloksista keskustellaan laajasti ja niitä käytetään uusien kehittämissuunnitelmien laadintaan, ei kyselyyn käytetty aika eikä raha mene hukkaan. Holiday Club Tampereen Kylpylässä työtyytyväisyyskyselyjen vastausprosentti on aina ollut hyvää luokkaa ja siellä vastauksia arvostetaan. Kyselyjen pohjalta mietitään parannusehdotuksia ongelmakohtiin ja keskustellaan millä keinoin työtyytyväisyys saadaan säilymään hyvällä tasolla. (Helsilä 2002, 102.)

Holiday Club Tampereen Kylpylän vastaanoton laadunmittauksen työvälineitä ovat ASSI eli asiakastyytyväisyystutkimus, TYTTI eli työtyytyväisyysmittaus sekä S-MITTARIT: tutkain ja kompassi. Asiakastyytyväisyystutkimus toteutetaan kaksi kertaa vuodessa. Keväällä tehdään suppeampi ja syksyllä laajempi tutkimus. Molempien tutkimusten tulokset analysoidaan osastopalaverissa ja saadut tulokset vaikuttavat tulospalkkaukseen. Työtyytyväisyysmittaus tehdään kerran vuodessa ja sillä mitataan muun muassa työntekijöiden omia työsuorituksia sekä osastojen välistä yhteistyötä. Holiday Club Tampereen Kylpylässä työtyytyväisyysmittauksen vastausprosentti on aina ollut hyvää luokkaa ja vastauksia arvostetaan. Mittauksen pohjalta mietitään parannusehdotuksia ongelmakohtiin ja keskustellaan millä keinoin työtyytyväisyys saadaan säilymään hyvällä tasolla. S-mittarit on osa laadunkehittämisohjelmia, jota käytetään myös esimerkiksi Sokos Hotelleissa. S-mittari on työväline, jolla henkilökunta voi yhdessä esimiehen kanssa keskenään määrittellä yhteisen tavan, jolla tiimi haluaa tehtäviään hoitaa ja sen avulla varmistetaan asiakastyytyväisyys, asiakaslupaukset sekä tasalaatuinen palvelu. S-mittareissa on osastokohtaisesti kysymyksiä ja jakautuu kahteen osaan: kompassiin ja tutkaimen. Kompassilla mitataan tuotetta tai teema-aihetta esimerkiksi siisteyttä ja se suoritetaan kerran kuukaudessa kahden työntekijän voimin. Tutkaimella mitataan henkilökunnan huolenpitoa asiakkaasta. Jokainen tekee tutkain-osion henkilökohtaisesti kerran kuukaudessa ja palauttaa sen esimiehelle. S-mittarit ovat myös seurannan ja kehittämisen väline. Henkilöstö määrittelee ja päivittää s-mittauskysymykset, joilla se mittaa itse omaa työtään säännöllisesti. Kysymyksiä vaihdellaan sen mukaan mihin aihealueeseen panostetaan. Tampereen Kylpylän vastaanotossa vuoropäälliköt päivittävät s-mittareita. Myös muut hotellin osastot tekevät omat s-mittauksensa omilla kysymyksillään. S-mittarin tulokset analysoidaan osastopalaverissa ja mahdollisista epäkohdista

keskustellaan sekä niihin mietitään parannusehdotuksia. S-mittaus on hyvä keino tarkastella jokapäiväistä toimintaa ja saada se toimivammaksi. (Hotra: Laadun mittaaminen 2009)

5 Kyselyjen toteutus ja vastausten analysointi

Tässä luvussa analysoin kyselylomakkeiden vastaukset yksittäin siinä järjestyksessä kuin ne olivat lomakkeessa. Päätin tehdä kyselyn, sillä haastatteluaikeiden sopiminen olisi tuottanut vaikeuksia vuorotyön sekä lomien takia. Kyselylomakkeen kysymykset olivat avoimia, joiden tarkoituksena oli kartoittaa vastaanoton organisaation jokaisella tasolla olevan työntekijän näkemyksiä perehdytyksestä. Tällä tavoin sain tutkimuksen aiheesta mahdollisimman laaja-alaisen kuvan. Kyselylomakkeen täyttivät hotellipäällikkö, kaksi vastaanoton vuoropäällikköä (Liite 1) sekä 9 vastaanottovirkailijaa (Liite2). Liitteen 1 kysymyksiä numero 1, 2 ja 5 ei ollut päälliköille suunnatussa kyselylomakkeessa, koska kaksi kysymyksistä koski työntekijän näkökulmaan ja yksi palvelusaikaa. Päälliköiden vastaukset pysyisivät paremmin anonyymeinä jos en kysyisi heiltä palvelusaikaa ollenkaan. Päälliköille suunnatussa kyselylomakkeessa oli kahden edellä käsitellyn kysymyksen tilalla yksi kysymys, joka käsitteli tällä hetkellä perehdytykseen kuuluvia asioita. Muut kysymykset olivat kaikille samoja. Lisäksi kokousemäntä koetäytti kyselyn. Hänen mielestään olin saanut kokonaisvaltaisen kyselylomakkeen aikaan ja kysymykset oli hyvin ymmärrettäviä eikä muutoksia lomake kaivannut muutoksia. Hän täytti kyselylomakkeen, jonka jälkeen laitoin sen varsinaiseen jakoon. Kokousemäntän vastauksia en käyttänyt oppaan suunnittelussa. Kyselylomakkeen kysymykset laadin teoriaosuutta apuna käyttäen, josta olin poiminut tärkeiksi kokemiani asioita. Jokainen vastaaja sai omalla ajallaan täyttää kyselylomakkeen ja tulostaa sen lokeroon tai lähettää sen sähköpostiini. Haastateltavat olivat innokkaita vastaamaan ja täten vaikuttamaan oppaan sisältöön.

Vastaaja profiili

Lähetin kyselylomakkeita yhteensä 12 kappaletta, kolme kappaletta hotellipäälliköille ja vastaanoton vuoropäälliköille sekä yhdeksän vastaanottovirkailijoille. Kaikki vastasivat, joten vastausprosentti oli 100 %. Vastaajista kaksi oli miehiä ja loput 10 naisia. Vastaajat ovat työskennelleet vastaanotossa alta vuodesta yli kuuteen vuoteen.

Kuinka perehdyttäminen on mielestäsi hoidettu? Mitkä asiat toimivat ja mitä pitäisi muuttaa?

Vastaajat kokivat, että perehdyttäminen on hoidettu tällä hetkellä hyvin tai melko hyvin. Useat kokivat perehdytyksen olevan perusteellista ja hyvällä mallilla. Pari vastaajista totesi, että tiedon paljous aiheuttaa ajallisia ongelmia ja parhaiten työtapoihin oppii tekemällä itse työn kautta. Työ vastaanotossa on hyvin kiireistä ja työn ohella perehdyttäminen on joskus tästä syystä vaikeaa. Vaikka perehdyttämisen päävastuu on vuoropäälliköillä, niin osallistuu jokainen perehdytykseen oman työvuoronsa aikana ja muutama vastaajista piti tätä hyvänä asiana, koska perehdytettävä saa neuvoja eri henkilöiltä. Yksi vastaajista toivoi, että käytännön asioihin perehdytettäisiin paremmin ja toinen toivoi enemmän perehdyttämistä turvallisuusasioihin esimerkkinä aggressiivinen asiakas tai muu uhkaava tilanne. Lisäksi yövuorojen perehdyttämiseen ehdotettiin, että ensin olisi kaksi perehdyttämisyötä kokeneemman kanssa ja yksi yö itsekseen ja tämä toistettaisiin viikon tai kahden päästä.

Mitä perehdytykseen kuuluu tällä hetkellä?

Tähän kysymykseen vastasivat vain päälliköt. Perehdyttämiseen kuuluu taloon tutustuminen, opastettu kierros, jossa esitellään koko talo (tilat ja esimiehet), vastaanoton työtapoihin, järjestelmiin ja toimintoihin opastaminen. Lisäksi käydään läpi asiakaslupauksia, yhteistyökumppaneita, turvallisuutta ja eri työvuorojen tehtäviä. Perehdytys tehdään aina uuden työntekijän tarpeisiin nähden. Tämän pohjalta uusi työntekijä perehdytetään tietyllä aika välillä kaikkeen mitä vastaanoton työssä tarvitaan. Perehdyttäminen aloitetaan tärkeimmistä asioista, joita tarvitaan päivittäisessä työssä.

Mihin asioihin tulisi mielestäsi uusi työntekijä perehdyttää ensimmäiseksi? Nimeä kolme tärkeintä.

Kaikki vastaajat totesivat, että tärkeintä on oppia talon tavoille ja tutustua ensin itse taloon, jotta osaa opastaa muita. Tämän jälkeen suoritetaan työvälineisiin tutustuminen: järjestelmät, laitteet ja puhelimet. Myös turvallisuus asiat tulisi oppia alkuunsa. Yksi vastaajista totesi, että uusi työntekijä

tulisi perehdyttää alusta alkaen niille toimintatavoille, joita käytetään jokapäiväisissä asiakaspalvelutilanteissa.

Mitkä asiat koet haasteelliseksi perehdyttämisessä? Miksi?

Yksi vastaajista kommentoi haasteellisuutta seuraavasti:

”Ihmiset oppivat eri tavoilla, toiset lukemalla ohjeita ja toiset oppii työtä tekemällä.”

Suurin osa vastaajista totesi tämän tosiasian, että jokainen oppii omalla tavallaan ja tiedon sisäistäminen saattaa viedä viikkojakin. Lisäksi ajankäytön hallinnan koettiin olevan yksi haasteista. Myös oppimisen varmistaminen, paloturvallisuusasiat ja tiedon paljous nousivat lomakkeista esille. Myös opetettavien asioiden jakaminen sopiviksi osiksi koettiin haastavana. Yksi vastaajista ei osannut vastata tähän.

Minkä ajan kuluessa koko perehdyttäminen tulisi suorittaa?

Tämä kysymys oli vain vastaanottovirkailijoille suunnatussa kyselylomakkeessa. Suurin osa ehdotti noin viikkoa tai kahta, jonka jälkeen uuden työntekijän pitäisi pystyä työskentelemään jo itsenäisesti. Toisaalta muutamat kokivat, että kuukausikin voisi olla riittävä aika. Tähänkin kysymykseen monet vastasivat edellisen tavoin, että riippuu millaiset tiedolliset ja taidolliset taustat henkilöllä on. Jos on aiemmin työskennellyt hotellin vastaanotossa, on ”hotellimaailma” jo tällöin tuttu, kun taas jos ei ole ollenkaan työkokemusta alalta on paljon enemmän opittavaa.

Miten perehdyttäminen tulisi käytännössä toteuttaa? Tilat, apuvälineet, kuka/ketkä, korvaus jne.

Useampien vastaajien mielestä olisi tärkeää, että alun perehdyttäminen ja opetus tapahtuisi rauhallisessa ympäristössä esimerkiksi kokoustilassa tai takahuoneessa. Vastaajat totesivat kuitenkin, että vastaanoton työhön oppii parhaiten tekemällä työtä itse. Vastuuhenkilön nimeäminen koettiin tärkeänä, vaikkakin päävastuu perehdyttämisessä on vuoropäälliköillä.

osallistuvat samassa vuorossa olevat pakosta perehdyttämiseen. Korvaukseksi toivottiin normaalipalkkaa.

Miten perehdyttämistä seurataan ja miksi sitä kannattaisi seurata?

Suurin osa vastaajista ei osannut sanoa, seurataanko perehdyttämistä, mutta kokivat sen todella tärkeäksi, koska sen avulla varmistetaan että uusi työntekijä on oppinut uudet asiat, järjestelmät ja toimitavat. Osa vastaajista kuitenkin totesi, että palautekeskusteluissa käydään oppimista läpi sekä opittuja asioita seurataan päivittäisessä työssä. Myös uuden työntekijän oma vastuu tässä asiassa nousi esille. Pitäisi pystyä kysymään, kun jotain asiaa ei ymmärrä, osaa tehdä tai ei muista. Jos asiat esitetään hyvässä hengessä sekä kysymykset että vastaukset, voi jokainen oppia uutta.

Pitäisikö uudelle työntekijälle opetettuja asioita mitata s-mittarilla? Miten mittaaminen liitettäisiin perehdyttämiseen? Mitä hyötyä siitä olisi ja kenelle?

Tähän kysymykseen vastasi suurin osa kieltävästi. He eivät kokeneet s-mittarin toimivan oikein uuden työntekijän tietojen ja taitojen tarkistamisessa. Pari vastaajista koki, että myöhemmin kun uusi työntekijä on jo päässyt talon tavoille, voisi hän suorittaa s-mittauksen yhdessä kauemmin talossa olleen työntekijän kanssa. Toimintatapojen samankaltaisuuden mittaaminen s-mittarin avulla koettiin hyvänä. Lisäksi todettiin, että mittauksen avulla nähtäisiin mihin osa-alueisiin uusi työntekijä tarvitsisi lisää perehdyttämistä.

Koetko, että perehdyttämisoppaan tulisi olla myös koneella? Jos se olisi myös sähköisessä muodossa, mitä hyötyä siitä olisi yritykselle tai osana perehdyttämisprosessia?

Jokaisesta lomakkeesta nousi esille, että oppaan tulisi ehdottomasti olla myös sähköisessä muodossa. Syitä tähän olivat: päivittämisen, saatavuuden ja tulostamisen helppous. Uudelle työntekijälle voi tulostaa oman kappaleen, johon hän voisi lisätä omia muistiinpanoja ja tarkistaa sieltä tarpeen tullen.

Lomakkeen viimeinen kysymys koostui tarkistuslistasta, johon olin valmiiksi kerännyt listaa perehdyttämisoppaaseen tulevista asioista. Kummastakin liitteestä löytyy lista. Tähän osioon toivoin vastaajilta lisättävien tai poistettavien asioiden kommentteja. Suurin osa oli keksinyt

lisättäviä asioita ja muutamat olivat löytäneet poistettavankin asian. Nimenomaan tällaista tarkistuslistaa monet olivat kaivanneetkin, johon olisi voinut oman perehdyttämisen aikana lisätä omia kommentteja sekä tarkistaa siitä asioita niin ei aina tarvitsisi kysyä.

6 Perehdyttämisoppaan kokoaminen

Projektin synnyttää tämänhetkinen tilanne, joka ei vastaa toivottua tilannetta. Usein projektit saavat alkunsa alustavasta ratkaisuideasta ja projektin käynnistämisen syitä voivat olla esimerkiksi markkinoiden vaatimus, asiakkaan toive, lainsäädännön uudistus, liike-elämästä lähtöisin oleva tarve tai teknologinen muutos. Projektille ominaisia piireiteitä ovat esimerkiksi sen keston rajallisuus sekä ainutkertaisuus. Sen toiminto on muusta toiminnasta erillään ja sen tarkoituksena on saavuttaa tietty päämäärä ohjailemalla resursseja. (Karlsson & Marttala 2001, 11-15.) Projektilla on selkeät saavutettavat tavoitteet ja päämäärä, johon se pyrkii. Perehdyttämisoppaan laatiminen vastaanoton uusille työntekijöille on selkeästi produktiivinen opinnäytetyö, koska se on kestoaltaan rajallinen ja sillä on selkeä päämäärä luoda opas.

Projektin onnistuminen saavutetaan tarkalla suunnittelulla, organisoinnilla, toteutuksella, valvomisella, seuraamisella sekä arvioinnilla. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 48.) Projektin alkuvaiheessa on tärkeää tehdä projektikuvaus ja suunnitella projektille aikataulu. Aloitin oppaan suunnittelun jo vuoden 2007 keväällä ja tavoitteena oli, että projekti valmistuisi jo saman vuoden syyskuussa, mutta lopullisen aikataulun, joka on pitänyt, tein vuoden 2009 alusta ja näin ollen alkuperäisestä tavoitetta ei saavutettu. Tammikuusta 2009 olen pystynyt tekemään opinnäytetyötä aikatauluni mukaisesti ja aikataulua on päivitetty sen mukaan miten olen edistynyt. Viikolla 15 suoritin kyselylomakkeen testauksen ja kokousemäntä teki kyselyn. Hänen mielestään olin onnistunut kyselyn kokoamisessa eikä kysely kaivannut muutoksia. Tämän jälkeen lähetin kyselylomakkeen vielä opinnäytetyöohjaajalle tarkistettavaksi ja sitten itse vastaajaryhmille. Osa vastaajista vastasi heti saman viikon aikana ja loput seuraavalla viikolla. Olin pyytänyt vastaukset viikon sisällä lähettämistä, ja olin todella tyytyväinen, ettei kenenkään perään tarvinnut laittaa jälkikyselyä ja miettiä vastaako joku ollenkaan. Uskon, että kaikki kokivat aiheen tärkeäksi ja halusivat näin päästä vaikuttamaan perehdyttämisoppaan sisältöön. Perehdyttämisoppaan kokosin hotellipäällikölle, vastaanoton vuoropäälliköille ja vastaanottovirkailijoille tehdyn kyselyn sekä perehdyttämistä koskevan kirjallisuuden avulla. Lisäksi käytin apuna omaa työkokemustani

kyseisessä vastaanotossa. Kahdessa seuraavassa luvussa on esiteltynä opasta varten tekemäni projektisuunnitelma sekä projektin aikataulu.

6.1 Projektisuunnitelma

Jotta projektityö onnistuisi, on tärkeä tehdä projektisuunnitelma. Siinä käydään läpi projektinkuvaus, projektin tausta ja tarve sekä eri vaiheet projektin alusta loppuun. Projektisuunnitelman tulee olla projektia ohjaava, selkeä sekä realistinen. (Karlsson & Marttala 2001, 14). Hyvin tehty ja suunniteltu projektisuunnitelma varmistaa, että projekti etenee niin kuin on haluttu eli oikealla tavalla ja oikeaan aikaan. (Löow 2002, 198). Kuvailen opinnäytetyöni projektisuunnitelman seuraavaksi.

1 Projektin tausta

Tämä projekti sai alkunsa, kun mietin mistä aiheesta voisin tehdä opinnäytetyön ja miten voisin hyödyntää omaa ammattitaitoa työskenneltyäni vuosia kylpylässä. Kylpylän vastaanotossa työntekijät ovat vaihtuneet aika tiuhaan eikä varsinaista vastaanoton perehdyttämisopasta tai –kansiota ole ollut. Tiedostin tämän ja sen seurauksena kysyin voisinko tehdä perehdyttämisoppaan vastaanoton uusille työntekijöille. Idea otettiin erinomaisesti vastaan, sillä opas helpottaisi suuresti perehdytettäessä uusia työntekijöitä. Toimeksiannon projektille sain kylpylän johtajalta.

2 Tavoite

Projektin tavoitteena on luoda perehdyttämisopas vastaanoton uusille työntekijöille. Lisäksi tavoitteena on tehdä oppaasta helposti päivitettävä, sillä se tulee olemaan myös sähköisessä muodossa.

3 Menetelmät

Oppaan teossa käytän apuna jo olemassa olevaa perehdyttämiskansiota, joka käsittelee koko taloa sekä muun muassa yhteistyökumppaneita ja yhteisiä pelisääntöjä. Lisäksi tein kyselylomakkeen hotellipäällikölle, kahdelle vastaanoton vuoropäällikölle sekä 9 vastaanottovirkailijalle. Käytän oppaan kokoamisessa myös omien kokemusteni pohjalta olevaa tietoa, koska olen työskennellyt vastaanotossa jo vuosia.

4 Resurssit

Tein projektia omien aikaresurssieni puitteissa. En laatinut projektille budjettia, sillä en saa opinnäytetyön tekemisestä korvausta eikä muutenkaan kuluja ole syntynyt.

6.2 Projektin aikataulu

Projektini alkoi jo keväällä vuonna 2007 ja sen oli alun perin tarkoitus valmistua saman vuoden syyskuussa. Muutin tuolloin takaisin kotikaupunkiini Tampereelle ja aloin käydä kokoaikaisesti töissä. Aika ei riittänyt kirjoittamiseen, joten jouduin siirtämään opinnäytetyön tekoa tulevaisuuteen. Tammikuussa 2009 päätin, että haluan valmistua kesäkuussa ja se tarkoitti, että uusi aikataulu oli laadittava. Tämä aikataulu alkaa viikosta 5 ja silloin tutustuin uudelleen teoriaan sekä aloin kirjoittaa työtä uudella innolla. Olin kirjoittanut perehdyttämisen ja työnopastuksen teoriaa, mutta tutkimusmenetelmät mietityttivät sekä ohjaajieni ehdotus yhdistää laatu- ja tutkimusnäkökulma työhön. Lopulta pääsin kirjoittamisessa vauhtiin eikä epäselviä osuuksia enää ollut.

Alla olevassa taulukossa (taulukko 1) on projektille suunniteltu aikataulu, joka alkaa viikosta 5 ja päättyy viikkoon 22, jolloin opinnäytetyön tulisi olla kansitettuna.

Taulukko 1. Projektin aikataulu.

VIKKO 5:

- Tapaaminen Porvoossa opinnäytetyön ohjaajan kanssa ja uuden aikataulun sopiminen
- Teoria osuuden hiomista ja kyselylomakkeen suunnittelua

VIKKOT 6-8:

- Työn kirjoittamista ja teorian metsästystä

VIKKO 9:

- Työn lähettäminen opinnäytetyön ohjaajalle
- Oppaan suunnittelua

VIKKOT 10-12:

- Kuluvat flunssan kourissa

VIKKO 13:

- Tapaaminen Porvoossa opinnäytetyön ohjaajan kanssa
- Opinnäytetyön otsikko muuttuu kansiosta oppaaksi

VIKKO 14:

- Opinnäytetyön lähettäminen opinnäytetyön ohjaajalle
- Kyselylomakkeen ja oppaan suunnittelua

VIKKO 15:

- Kyselylomakkeen teko
- Kyselylomakkeen testaus täyttäminen kokousemännälle

VIKKO 16:

- Opinnäytetyön ja liitteiden eli kyselylomakkeiden lähetyksen opinnäytetyön ohjaajalle
- Kyselylomakkeiden lähettäminen vastaajaryhmille. Osa palauttaa täytetyn lomakkeen jo tällä viikolla.

VIKKO 17:

- Loput vastaajista palauttavat kyselylomakkeen
- ONT2 esitys Porvoossa ja tapaaminen opinnäytetyön ohjaajan kanssa
- Päätin, että teen sittenkin produktiivisen opinnäytetyön.

VIIKOT 18-19:

- Kyselylomakkeiden vastausten analysointia.
- Opinnäytetyön ja oppaan kirjoittamista
- Tiivistelmien kirjoittaminen.

VIKKO 20:

- Opinnäytetyön luovuttaminen tarkastettavaksi ohjaajille.
- Englanninkielisen tiivistelmän lähettäminen tarkastettavaksi.

VIKKO 21:

- Opinnäytetyön lopullinen viimeistely ehdotusten pohjalta.
- Opinnäytetyön tulostaminen ja kansitus.

VIKKO 22:

- Opinnäytetyön luovuttaminen toimeksiantajalle, ohjaajille ja oppilaitoksen kirjastoon.

7 Johtopäätökset ja kehittämisideat

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Holiday Club Tampereen Kylpylälle. Opinnäytetyön päätavoitteena oli laatia perehdyttämisopas hotellin vastaanoton uusille työntekijöille.

Tarkoitukseni opinnäytetyössä oli selvittää millainen perehdyttämisopas olisi toimivin ja käytännöllisin perehdyttäessä Holiday Club Tampereen Kylpylän vastaanoton uusia työntekijöitä ja tältä pohjalta luoda perehdyttämisopas. Oppaan on tarkoitus olla käyttökelpoinen perehdyttäessä joko työharjoittelijaa tai alan työkokemusta omaavaa työntekijää sekä olla apuvälineenä koko perehdyttämisen ajan, sillä opas on tarkistuslista-tyyppinen. Lisäksi yhtenä tavoitteena on, että perehdyttämisopas helpottaisi vastaanoton vuoropäälliköiden ja vastaanottovirkailijoiden perehdyttämistyötä.

Opinnäytetyöni työstin produktiivisesti ja aloitusvaiheessa tein projektisuunnitelman sekä aikataulun projektille. Tutustuttuani perehdyttämisen ja työnopastuksen teoriaan tein

kyselylomakkeen tärkeimmiksi nousseiden asioiden pohjalta. Tein kyselyn hotellipäällikölle, kahdelle vastaanoton vuoropäällikölle ja yhdeksälle vastaanottovirkailijalle. Tekemäni kyselyn perusteella sain uusia ja hyviä näkemyksiä siitä, millainen oppaan tulisi olla. Näkemykset olivat suurelta osin sitä mitä odotinkin, mutta uusia ideoita tuli. Olin jo valmiiksi miettinyt, että teen oppaasta tarkistuslista-tyyppisen ja monet vastaajista kertoivat, että juuri sellaisesta oppaasta olisi suurin apu käytännössä. Ehdotuksia tuli myös eri työvuorojen tehtävien esittelyyn, yleisavaimien käyttöön sekä kylpylän pukukaappien avaimien luovuttamisjärjestykseen. Kyselystä saatujen vastausten sekä perehdyttämistä koskevan kirjallisuuden avulla kokosin perehdyttämisoppaan. Kyselyn vastauksilla oli merkittävä rooli laatiessani oppaan sisältöä ja koin, että vastaajatkin ymmärsivät tämän, sillä jokainen vastasi kyselyyni. Lisäksi käytin oppaan kokoamisessa apuna omaa työkokemustani kyseisessä vastaanotossa.

Vastauksista kävi ilmi, että perehdyttäminen tulisi aina suorittaa uuden työntekijän kannalta ja hänen lähtökohtiensa mukaan. Näin toimitaan jo nytkin, mutta sitä voisi vielä tehostaa. Sekä työnantajan että uuden työntekijän pitäisi osoittaa kiinnostusta ja mielenkiintoa yritystä ja toisiaankin kohtaan. Vain olemalla aidosti kiinnostunut ja mukana täydellä työpanoksella voi saavuttaa hyviä tuloksia sekä uuden työntekijän että perehdyttäjän kannalta. Vastaanoton työtehtäviin oppii vastauksien ja työkokemukseni perusteella parhaiten itse työtä tekemällä ja uuden työntekijän pitäisi tehdä ensimmäiset työvuoronsa niin, että kauemmin talossa ollut tai perehdyttäjä olisi koko ajan vieressä. Suurin osa vastaajista koki että perehdyttämisen seuraaminen olisi tärkeää, koska sen avulla varmistettaisiin, että uusi työntekijä on oppinut uudet asiat, järjestelmät ja toimitavat. Osa vastaajista kuitenkin totesi, että palautekeskusteluissa käydään oppimista läpi sekä opittuja asioita seurataan päivittäisessä työssä. Myös uuden työntekijän oma vastuu tässä asiassa nousi esille. Pitäisi pystyä kysymään, kun jotain asiaa ei ymmärrä, osaa tehdä tai ei muista. Jos asiat esitetään hyvässä hengessä sekä kysymykset että vastaukset, voi jokainen oppia uutta.

Perehdyttämisen tarkoitus ja toteutus ovat melko samanlaisia alasta riippumatta, mutta työnopastuksen sisältö on erilainen eri työtehtävissä. Perehdyttäminen on laaja kokonaisuus, jossa onnistuminen vaatii saumatonta yhteistyötä perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä. Haasteita perehdyttämiselle luovat nykyajan kiire alalla kuin alalla. Resursseissa pyritään säästämään samalla kun pätkätyöläisyys lisääntyy. Useissa yrityksissä keskitytään lähinnä työnopastukseen ja näin ollen työhön perehdyttäminen jää vähemmälle. Tällöin saadaan uusi työntekijä nopeasti töihin tekemään

tulosta, mutta muut työn kannalta tärkeät asiat ja toimintatavat jäävät taka-alalle.

Uuden työntekijän rooli työyhteisössä ja osana organisaatiota jää hänelle epäselväksi, mikä lisää epävarmuutta ja vähentää työmotivaatiota. Menestyvä yritys tarvitsee osaavan henkilökunnan, siksi perehdyttämisen tulee jatkua myös työsuhteen alkamisen jälkeen ja siitä tulee huolehtia säännöllisin väliajoin. Myös työntekijällä täytyy olla halua ja kiinnostusta päivittää omassa työtehtävässään tarvittavaa tietotaitoaan.

Olen kaiken kaikkiaan todella tyytyväinen projektin lopputulokseen ja omaan työpanokseeni projektin aikana. Toivon, että perehdyttämisopas vastaanoton uusille työntekijöille saa hyvää palautetta, kun sitä päästään käyttämään sen oikeassa käyttötarkoituksessa, mutta uskon, että siitä on suuri apu perehdyttämisessä. Koska opas on tarkistuslista-tyyppinen, on siihen helppo rastittaa mitä asioita on jo opittu ja mitä on vielä oppimatta. Sekä oppaan kokoaminen että opinnäytetyön kirjoittaminen eivät sujuneet ongelmitta, mutta voitin vastoinkäymiset ja aikatauluongelmat ja olen lopputulokseen tyytyväinen. Opasta on helppo päivittää sen ollessa myös sähköisessä muodossa ja siitä pystyy tulostamaan osiakin. Seuraava aiheeseen liittyvä projekti Holiday Club Tampereen Kylpylässä voisi liittyä perehdyttämisen seurantaan ja s-mittareiden hyödyntämiseen seurannassa. S-mittareilla voitaisiin mitata perehdyttämisen onnistumista sekä perehdyttäjän että uuden työntekijän näkökulmasta.

Lähteet

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

Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Holiday Club Spa Hotels. Luettavissa:

<http://www.holidayclubhotels.fi/kylvyt-tampere0.html>

Luettu 11.5.2009

Hotra: Laadun mittaaminen. Luettavissa:

http://sintranet.sok.fi/sintra/Hotra_line/sintra.nsf/web/index.html

Luettu 24.4.2009

Kangas, P. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. 4. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Karlsson, Å. & Marttala, A. 2001. Projekti käsikirja. Onnistuneen projektin toteuttaminen. Kauppakaari. Tammer-Paino Oy. Tampere

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uudistettu painos. Helsinki: Alfabox Oy.

Löow, M. 2002. Onnistunut projekti. Projektijohtamisen- ja suunnittelun käsikirja. Tietosanoma Oy. Helsinki

Mäntyharju, T. 2008. Kylpylän johtaja 02/2009 asti. Perehdyttämiskansio.

Palo, T. Vastaanottopäällikkö 05/2007 asti. Haastattelu 9.11.2006. Holiday Club Tampereen kylpylä.

TKK:n henkilöstön perehdyttäminen. Luettavissa.

http://hel.tkk.fi/fi/henkilostoopas/perehdyttaminen/index.html#mita_on

Luettu 22.11.2006.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi. Helsinki.

Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy.

LIITE 1: Kyselylomake vastaanottovirkailijoille

Hei!

Teen opinnäytetyönäni perehdyttämisopasta hotellin vastaanoton uusille työntekijöille. Vastauksia käytetään apuna perehdyttämisoppaan suunnittelussa, joka tehdään HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelman opinnäytetyönä Holiday Club Tampereen Kylpylälle.

Toivon, että vastaat mahdollisimman perustellusti alla oleviin kysymyksiin. Voit kopioida lomakkeen omaan s-postiisi ja tulostaa sen minulle tai vaihtoehtoisesti täyttää lomakkeen käsin. Palauta lomake lokerooni. Odotan vastauksiasi viikon sisällä.

Kiitos jo etukäteen panoksestasi!

Vastauksia odottaen,
Marianne

KYSYMYKSET:

1. Palvelusaika?
2. Kuinka perehdyttäminen on mielestäsi tällä hetkellä hoidettu? Mitkä asiat toimivat ja mitä pitäisi muuttaa?
3. Mihin asioihin tulisi mielestäsi uusi työntekijä perehdyttää ensimmäiseksi? Nimeä kolme tärkeintä.
4. Mitkä asiat koet haasteelliseksi perehdyttämisessä? Miksi?
5. Minkä ajan kuluessa koko perehdyttäminen tulisi suorittaa?
6. Miten perehdyttäminen tulisi käytännössä toteuttaa? Tilat, apuvälineet, kuka/ketkä, korvaus jne.
7. Miten perehdyttämistä seurataan ja miksi sitä kannattaisi seurata?
8. Pitäisikö uudelle työntekijälle opetettuja asioita mitata s-mittarilla? Miten mittaaminen liitettäisiin perehdyttämiseen? Mitä hyötyä siitä olisi ja kenelle?
9. Koetko, että perehdyttämisoppaan tulisi olla myös koneella? Jos se olisi myös sähköisessä muodossa, mitä hyötyä siitä olisi yritykselle tai osana perehdyttämisprosessia?

10. Alla olevaan listaan olen kerännyt ehdotuksiani perehdyttämisooppaan sisältöön. Ideat listassa ovat satunnaisessa järjestyksessä. Tuleeko mieleesi jotain lisättävää tai poistettavaa? Lisää omat vastauksesi esimerkiksi punaisella tekstillä.

Holiday Club Tampereen Kylpylä – Vastaanotto

- Työvuorot:
 - aamu, ilta, yö
 - rahanvaihto
- Hotellinx:
 - varauksen teko ja peruutus
 - check-in & -out
 - asiakasrekisteri
 - asiakaspalauteohjelma ja lomakkeet
 - laskun teko, laskutusnumerot
 - ennakkolaskut
 - asiakassegmentti
- Oscar:
 - rahastaminen
 - tuotteiden bongaus
 - tuotteiden myynnin korjaus
- ”mökki”-linx
- Elbit
 - varauksen teko, haku, siirto ja peruutus
 - hoitojen kuittaus
 - omat hoitajat ja ammatinharjoittajat
 - varaustuloste
- avainten koodaus
 - hotelli
 - huoneisto
 - kylpylä
 - kulkukortit henkilökunta
- Puhelimien käyttö
 - vastaaminen
 - soittaminen
 - puhelujen yhdistäminen
 - hotellihuoneiden puhelinnumerot
 - altaan radiopuhelimen käyttö
 - parkki P4 ja P1 puhelimen käyttö
- Pay-tv
 - herätykset
 - lapsilukot
 - infojen päivitys

- Maksutavat
 - lahjakortit: r-kioski, hc-manggu, masku, hcr jne. → myynti, käyttö ja päättö
 - pankki- ja luottokortit
 - käteinen
 - laskutus ja sisäinen laskutus
 - käytetty ennakko
- Turvallisuus
 - inva-wc:iden hälytysnapit
 - palohälytykset
 - murtovarashälytin
 - avaimien kuittauslistat
 - salasana
- Kylpylän avaimet ja pukukopit
 - varaukset
- Polettikoneen ja puomin käyttö
- Tarrakortit, kahviliput, etusetelit, yhdistysten liput
- Kylpylän puolen asiakasryhmät
 - Kylpyläasiakkaat
 - Hoitoasiakkaat
 - Fysikaaliset hoitoasiakkaat
 - Kuntoremontit ja terveystreffit
 - Vauvauimarit
 - Veteraanit
 - Erikoiskuntoutus, terapiatiimi, neuroterapia
 - Jumppatiimin ja syöpäyhdistyksen allasjummat + neurovesijummat (parkinson)

Muuta kommentoitavaa vastaanoton työtehtäviin liittyen, sana vapaa!

LIITE 2: Kyselylomake hotellipäällikölle ja vastaanoton vuoropäälliköille

Hei!

Teen opinnäytetyönäni perehdyttämisopasta hotellin vastaanoton uusille työntekijöille. Vastauksia käytetään apuna perehdyttämisoppaan suunnittelussa, joka tehdään HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelman opinnäytetyönä Holiday Club Tampereen Kylpylälle.

Toivon, että vastaat mahdollisimman perustellusti alla oleviin kysymyksiin. Voit kopioida lomakkeen omaan s-postiisi ja tulostaa sen minulle tai vaihtoehtoisesti täyttää lomakkeen käsin. Palauta lomake lokerooni. Odotan vastauksiasi viikon sisällä.

Kiitos jo etukäteen panoksestasi!

Vastauksia odottaen,
Marianne

KYSYMYKSET:

1. Mitä perehdytykseen kuuluu tällä hetkellä?
2. Mihin asioihin tulisi mielestäsi uusi työntekijä perehdyttää ensimmäiseksi? Nimeä kolme tärkeintä.
3. Mitkä asiat koet haasteelliseksi perehdyttämisessä? Miksi?
4. Miten perehdyttäminen tulisi käytännössä toteuttaa? Tilat, apuvälineet, kuka/ketkä, korvaus jne.
5. Miten perehdyttämistä seurataan ja miksi sitä kannattaisi seurata?
6. Pitäisikö uudelle työntekijälle opetettuja asioita mitata s-mittarilla? Miten mittaaminen liitettäisiin perehdyttämiseen? Mitä hyötyä siitä olisi ja kenelle?
- 7. Koetko, että perehdyttämisoppaan tulisi olla myös koneella? Jos se olisi myös sähköisessä muodossa, mitä hyötyä siitä olisi yritykselle tai osana perehdyttämisprosessia

8. Alla olevaan listaan olen kerännyt ehdotuksiani perehdyttämispöytäkirjaan sisältöön. Ideat listassa ovat satunnaisessa järjestyksessä. Tuleeko mieleesi jotain lisättävää tai poistettavaa? Lisää omat vastauksesi esimerkiksi punaisella tekstillä.

Holiday Club Tampereen Kylpylä – Vastaanotto

- Työvuorot:
 - aamu, ilta, yö
 - rahanvaihto
- Hotellinx:
 - varauksen teko ja peruutus
 - check-in & -out
 - asiakasrekisteri
 - asiakaspalauteohjelma ja lomakkeet
 - laskun teko, laskutusnumerot
 - ennakkolaskut
 - asiakassegmentti
- Oscar:
 - rahastaminen
 - tuotteiden bongaus
 - tuotteiden myynnin korjaus
- ”mökki”-linx
- Elbit
 - varauksen teko, haku, siirto ja peruutus
 - hoitojen kuittaus
 - omat hoitajat ja ammatinharjoittajat
 - varaustuloste
- avainten koodaus
 - hotelli
 - huoneisto
 - kylpylä
 - kulkukortit henkilökunta
- Puhelimien käyttö
 - vastaaminen
 - soittaminen
 - puhelujen yhdistäminen
 - hotellihuoneiden puhelinnumerot
 - altaan radiopuhelimen käyttö
 - parkki P4 ja P1 puhelimen käyttö
- Pay-tv
 - herätykset
 - lapsilukot
 - infojen päivitys

- Maksutavat
 - lahjakortit: r-kioski, hc-manggu, masku, hcr jne. → myynti, käyttö ja päättö
 - pankki- ja luottokortit
 - käteinen
 - laskutus ja sisäinen laskutus
 - käytetty ennakko
- Turvallisuus
 - inva-wc:iden hälytysnapit
 - palohälytykset
 - murtovarashälytin
 - avaimien kuittauslistat
 - salasanat
- Kylpylän avaimet ja pukukopit
 - varaukset
- Polettikoneen ja puomin käyttö
- Tarrakortit, kahviliput, etusetelit, yhdistysten liput
- Kylpylän puolen asiakasryhmät
 - Kylpyläasiakkaat
 - Hoitoasiakkaat
 - Fysikaaliset hoitoasiakkaat
 - Kuntoremontit ja terveystreffit
 - Vauvauimarit
 - Veteraanit
 - Erikoiskuntoutus, terapiatiimi, neuroterapia
 - Jumppatiimin ja syöpäyhdistyksen allasjummat + neurovesijummat (parkinson)

- Muuta kommentoitavaa vastaanoton työtehtäviin liittyen, sana vapaa!

HOLIDAY CLUB TAMPEREEN KYLPLYLÄ

PEREHDYTTÄMISOPAS
VASTAANOTON
UUSILLE TYÖNTEKIJÖILLE

SISÄLLYS

1. JOHDANTO

2. ENSIMMÄINEN TYÖPÄIVÄ

3. TUTUSTUMINEN TALOON

4. VASTAANOTON TYÖPISTE JA TYÖVUOROT

5. TURVALLISUUSASIAT

6. HOTELLINX, OSCAR JA ELBIT

7. MAKSUTAVAT

8. HYVINVOINTIPALVELUT

JOHDANTO

Tämän oppaan tarkoituksena on toimia apuvälineenä vastaanoton uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Opas on tarkoitettu sekä perehdyttäjän että uuden työntekijän käyttöön. Tämä opas koostuu ainoastaan vastaanoton toiminnoista ja oppaan rinnalla on suositeltavaa tutustua myös perehdyttämiskansioon, josta löytyy tietoa yrityksestä, yhteistyökumppaneista sekä kaikkien osastojen yhteisistä pelisäännöistä.

Tässä oppaassa olevat tarkistuslistat toimivat perehdyttämisen apuna ja niiden kautta hahmottuu työn kokonaiskuva paremmin. Oppaaseen voi rastittaa mitä asioita on jo opittu ja mitä on vielä oppimatta. Myös päivämäärien merkkäminen opitun asian perään helpottaa, jos on tarvetta kerrata asiaa esimerkiksi kuukauden tai puolen vuoden päästä. Laatikot tarkistuslistojen alla on omia muistiinpanoja varten.

Tervetuloa taloon!

1. ENSIMMÄINEN TYÖPÄIVÄ

Hotellipäällikkö, joka on vastaanoton esimies, vastaanottaa uuden työntekijän hänen ensimmäisenä työpäivänään perehdyttäjän kanssa, jos se vain on mahdollista.

Ensimmäisen työpäivän aikana on hyvä suorittaa muodollisuudet ensin, jos niitä ei ole jo aiemmin hoidettu, eli laatia työ- tai harjoittelusopimus.

TYÖ- TAI HARJOITTELU SOPIMUKSEN LAATIMINEN

- työehdot, vaitiolovelvollisuus
- työsuhteen muoto
- verokortti
- palkanmaksu ja lisät
- työvuorolistat, lomalistat, työvuorotoiveet
- koeaika
- ruokarahan periminen
- työterveyshuolto, sairaspäivät
- työaika
- työturvallisuus
- vakuutukset

Muuta muistettavaa:

Ensimmäisen päivän aikana on myös hyvä tutustua yritykseen ja sen organisaatioon tarkemmin. Tässä hyvänä apuna on perehdyttämiskansio, joka löytyy vastaanoton takahuoneen kirjahyllyltä. Kansioista löytyy tarkempaa tietoa yrityksestä sekä toiminta-ajatuksista ja asiakkaista.

Lisäksi alla hyödyllisiä internet-linkkejä:

- ❑ www.holidayclubhotels.fi
- ❑ www.s-kanava.fi
- ❑ www.hcresorts.com
- ❑ www.aop.fi

INFORMOINTI

Vastaanoton esimiehen vastuulla on myös käytännön asioiden hoitaminen.

Näitä ovat:

- ❑ Pukuhuoneen sijainti
- ❑ Pukukaapin osoittaminen ja avaimen luovuttaminen
- ❑ Työvaatteet, nimikyltti ja s-pinssit (s-etukortti ja s-card)
- ❑ toimintatavat, ulkoinen olemus
- ❑ Henkilökunta-edut, virikesetelit

Muuta muistettavaa:

2. TUTUSTUMINEN TALOON

Käytännön asioiden jälkeen on hyvä aloittaa työtehtäviin ja tiloihin tutustuminen. Tässä vaiheessa perehdyttäjän on suositeltavaa liittyä mukaan, sillä taloa kiertäessä voi tutustua muutenkin. Esittelykierroksen jälkeen voidaan siirtyä itse perehdyttämiseen ja sen aikataulun suunnitteluun.

KYLPYLÄN ESITTELY YLEISESTI:

- ❑ Vastaanotto ja lähimmät työkaverit
- ❑ Ravintola, henkilökunnan ruokailutila, wc
- ❑ Hyvinvointiosasto, odotustila, lepohuone
- ❑ Kylpylän sauna- ja allasosasto, lomaluola
- ❑ Kokouskeskus
- ❑ Myyntipalvelu, pomo-käytävä
- ❑ Hotelli (loisto), Kehräämö, Kimallus
- ❑ HCR (Holiday Club Resorts), AOP (Aikaosuuspalvelu), TS-palvelukeskus (TimeShare)

KYLPYLÄN PÄÄLLIKÖT (etunimi.sukunimi@sok.fi):

- ❑ Hotellinjohtaja Irmeli Puolanne (Holiday Club Tampereen Kylpylä, Sokos Hotels Ilves, Villa & Tammer)
- ❑ Hotellipäällikkö Jaana Kariskoski (vastaanoton esimies)
- ❑ Ravintolatoimenpäällikkö Annina Salminen
- ❑ Keittiöpäällikkö Petri Koivisto
- ❑ Hoito-osaston päällikkö Mirja Kalliokoski
- ❑ Allasvastaava Lotta Härkönen
- ❑ Myyntipalvelun päällikkö Merja Haverinen
- ❑ Kokousvastaava Susanne Heiniö
- ❑ SOK Kiinteistöpalvelut Oy, päällikkö Ari Marttila
- ❑ Siivospäällikkö Päivi Männikkö (Hotelli)
- ❑ Siivospäällikkö Anna Hult-Koskinen (Kehräämö ja Kimallus)

- Aluemyyntipäällikkö Marko Thomson (Holiday Club Tampereen Kylpylä, Sokos Hotels Ilves, Villa & Tammer)

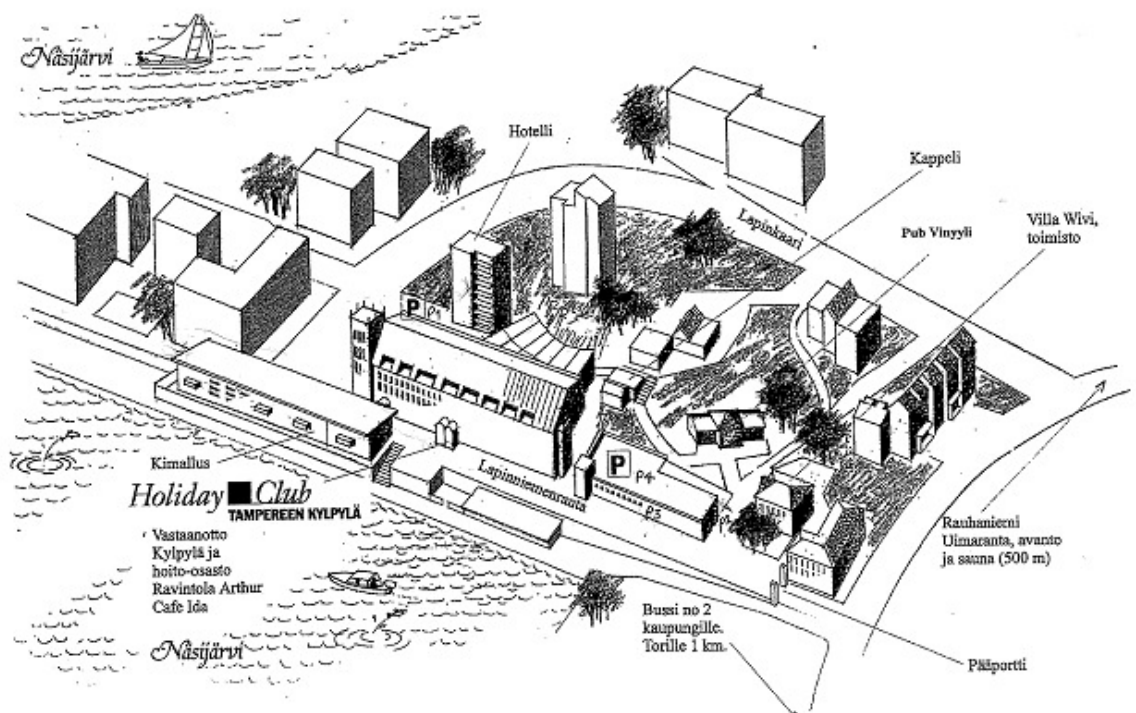
HOTELLI (Loisto), KEHRÄÄMÖ JA KIMALLUS

Holiday Club Tampereen Kylpylä sijaitsee Tampereen Lapinniemessä entisessä puuvillakehräämössä. Alla olevassa kuvassa näkyy kylpylän alue rakennuksineen.

Holiday Club Tampereen Kylpylä koostuu kolmesta rakennuksesta:

- päärakennus eli entinen kehräämörakennus, josta löytyy kaikki palvelut: kylpylä, hyvinvointiosasto, kokouskeskus, ravintola ja baari sekä 105 lomahuoneistoa.
- kylpylähotelli, Tampereen Kylpylään rakennettiin uusi kylpylähotelli vuonna 2002 ja se toi 92 huonetta lisää. Kylpylähotellissa on 70 hotellihuonetta ja 22 sviittiä.
- Kimallus –rakennus, jossa on 11 luksusluokan lomahuoneistoa.

Kuva 1. Kylpylän alue.



3. VASTAANOTON TYÖPISTE JA TYÖVUOROT

Holiday Club Tampereen Kylpylän vastaanotossa työskentelee tällä hetkellä 7 vastaanottovirkailijaa ja kaksi palvelupäällikköä Inkeri Lintala ja Juha-Matti Salonen. Vastaanoton toiminnasta vastaavat hotellipäällikkö Jaana Kariskoski sekä palvelupäälliköt.

Holiday Club Tampereen Kylpylän vastaanotto on auki vuorokauden ympäri ja virkailijat työskentelevät kolmessa vuorossa. Ainoastaan yksi virkailija tekee vain yövuoroa. Aamuvuoron työaika on klo 07:00 – 15:00 ja iltavuoron klo 15:00 – 22:00. Yövuorossa työskennellään klo 22:00- 07:00. Normaalisti yhdessä vuorossa työskentelee kaksi henkilöä, ruuhkahuippuina kolmesta viiteen henkilöä. Ruuhkaisimpia päiviä ovat perjantait, jolloin on osakashuoneistojen vaihtopäivä, sekä viikonloppujen sisään ja uloskirjoittautumisajat. (check in ja out). Kaikissa työvuoroissa hoidetaan puhelinkeskusta ja yhdistellään puheluita sekä otetaan soittopyyntöjä, jotka välitetään joko itse tai sähköpostitse eteenpäin. Sekä majoitus-, hoito- että kylpylävarauksien teko tapahtuu myös vastaanotosta. Ruuhka-aikoina varauspuhelut yhdistetään myyntipalveluun. Asiakkaiden palveleminen on kuitenkin vastaanoton päätehtävä.

Työvuoron alkaessa tulee olla työvaatteet päällä ja valmiina aloittamaan työt. Näin ollen työvuoroon kannattaa tulla hyvissä ajoin ja tällöin ehtii takahuoneessa vielä tarkistaa koneelta mitä vuorossa tapahtuu ja kuulla, jos on ollut jotain erikoisempaa. Vastaanotossa on tapana merkitä orderit-fläpin etusivulle muutokset, muistutukset ja tiedoksi-asiat. Näin ollen seuraava vuoroon saapuja voi fläpistä tarkistaa onko jokin asia muuttunut jne. Tavoitteena on, että kollega pääsisi lähtemään vuorosta silloin kun työvuoro on kirjattu päättyväksi.



PUHELIMEN KÄYTTÖ:

- vastaaminen ja soittaminen
- puhelujen yhdistäminen
- hotellihuoneiden puhelinnumerot
- altaan radiopuhelimen käyttö
- välipuhelun soittaminen

PAY TV (maksu-tv):

- herätykset
- lapsilukot
- infojen päivitys
- viestit huoneisiin

VASTAANOTON TYÖTEHTÄVIIN LIITTYVÄT KANSIOT:

- Info-mappi: se tulisi lukea ennen joka vuoroa, sieltä löytyy viimeksi päivitettyt asiat
- Tulevat orderit
- Orderit
- OsakasRetket
- Vingcard
- HCR-mappi
- Hoito-mappi
- Laskutusmappi
- Saapuneet/lähteneet
- Sisäinen laskutus

AAMUVUOROVUORON TEHTÄVÄT

- yövuorolta kuulumiset yön tapahtumista
- päivän huone tilanne ja orderit
- lähtevien laskut
- saapuvat asiakkaat
- ryhmät -> tulosta ryhmälista ja anna avaimet kokouksille jos on sovittu
- siistijöille tieto erikoisjärjestelyistä ja late check-out-huoneet
- ravintolaan varmistus huonevienneistä
- postin vieminen lähtevän postin laatikkoon
- shopin aukaisu
- sauna- ja allasosaston aukaisu ja valojen päälle laitto
- sähköpostin tarkistus
- info-mappi
- välitilitys
- informoi iltavuoroa tapahtumista
- KYLPYLÄN- JA HOITOTISKIN AAMUVUORO klo 08:00 – 15:00
 - hoitovarausten tarkistus -> mitä tänään tapahtuu
 - pukukoppivarausten läpikäynti ja avaimien varaus

ILTAVUORON TEHTÄVÄT

- katso pikakuvake iltavuoron pika-opas!
- aamuvuorolta päivän kuulumiset
- päivän huone tilanne ja orderit
- info-mappi
- saapuvat
- sähköpostin tarkistus
- tee tilitys- ja laskukuori
- slipien ja myyntiraporttien tarkistus
- käteistilityslomakkeen tulostus (2kpl) ja rahantilityspussin kirjoitus
- tulosta hc-mangguraportti

- informoi yövuoroa päivän tapahtumista ja mahdollisista saapumattomista asiakkaista
- KYLPYLÄN- JA HOITOTISKIN ILTAVUORO klo 15:00 – 20:30
 - aamuvuorolta kuulumiset
 - pukukoppivarausten läpikäynti ja avaimien varaus
 - pyyhe, kylpytakki ja uimapukutilanteen tarkistus, jos puuttuu soitto siistijälle
 - oscar-raportin tulostus ja slipien tarkistus
 - tilityslomakkeen täyttäminen ja rahantilityspussien kirjoitus
 - koneiden sulkeminen
 - shopin kiinni laittaminen ja valojen sammutus

YÖVUORO klo 22:00 – 07:00

- katso pikakuvake yövuoron manuaali! Sieltä ohjeet koko vuoroon!
- iltavuorolta päivän tapahtumat

4. TURVALLISUUSASIAT

Turvallisuusasioihin on syytä perehtyä huolellisesti ja ajan kanssa. Vastaanoton palvelupäällikkö Juha-Matti Salonen kertoo turvallisuusasioista tarkemmin, sillä mitään tietoja turva- tai raha-asioista ei saa kertoa eteenpäin ja näin ollen en niitä tähän koululle menevään oppaaseen kirjaa. Vastaanotossa asioidaan tiskin sisäpuolella ainoastaan työvaatteet päällä ja nimikyltti rinnassa.

- pelastuskansio
- kamerat
- rahan käsittely
- avaimet
- avainten koodaus
 - hotelli
 - huoneistot
 - kylpylä
 - kulkukortit henkilökunnalle
- salasanat ja omat tunnukset
- murtovarashälytin
- inva-wc:iden hälytysnapit
- asiakastietojen luovuttaminen
- henkilökunnan yhteistietojen luovuttaminen
- palohälytys:
 - hotelli (loisto)
 - kehräämö
 - kimallus
- aggressiiviset tai muuten uhkaavat tilanteet
- poket
- omien tavaroiden säilytys
- rahannoutokuljetukset
- pay tv- hätäviestit
- kuuluttaminen hotellin puolelle

5. HOTELLINX, OSCAR JA ELBIT

HOTELLINX:

- varauksen teko ja peruutus
- check-in & -out
- asiakasrekisteri
- asiakaspalauteohjelma ja lomakkeet
- laskun teko, laskutusnumerot, laskutuslista
- ennakkolaskut
- asiakassegmentti
- hinnat ja hintataulukko (hinnoittelujärjestelmä)
- saapuvat, lähtevät ja asuvat listat
- majoituskortin täyttö (ulkomaalaiset)
- ”mökki”-Linx

OSCAR:

- rahastaminen
- tuotteiden bongaus
- tuotteiden myynnin korjaus
- päätetyn maksukuitin korjaus
- alennusten kirjaus
- tuotteen hinnan haku
- hinnat eri asiakasryhmille
- koneen päivittäminen

ELBIT:

- varauksen teko, haku, siirto ja peruutus
- hoitojen kuittaus
- omat hoitajat ja ammatinharjoittajat
- varaustuloste
- erikoishoidot (esim. kivikattilat)

6. MAKSUTAVAT:

- pankkikortti
- luottokortit
- käteinen
- laskutus (Sokotel, HCR)
- sisäinen laskutus (Sokotel, HCR)
- käytetty ennakko (Sokotel, HCR)
- lahjakortit → myynti, käyttö ja päättö :
 - hc-manggu
 - R-kioski
 - Masku
 - Sokotel
 - HCR
- liikunta- ja virikesetelit
- bonuskortit:
 - s-etukortti
 - s-card
 - s-card premium
 - s-card setelit

Muuta muistettavaa:

7. HYVINVOINTIPALVELUT

- Hyvinvointiosaston asiakasryhmät:
 - Kylpyläasiakkaat
 - Hoitoasiakkaat
 - Fysikaaliset hoitoasiakkaat
 - Kuntoremontit ja terveystreffit
 - Erikoiskuntoutus, terapiatiimi, neuroterapia
 - Jumppatiimi, MS-yhdistys ja MAMU-ryhmä
- Hoitohinnasto
 - arki- ja viikonloppuhinnasto
 - kuukauden tarjoukset (AO)
- Kylpylän hinnasto
 - AO- ja osakashinnat
 - sarjakortit
 - tarrakortit, kahviliput, etusetelit, yhdistysten liput
- Harrastehinnasto
 - kuntosali
 - sulkapallo
 - pingis
 - nyrkkeily
- Kylpylän avaimet ja pukukopit
 - avainten anto järjestys
 - pukukoppi varaukset
 - erikoiskopit (1-5 hengen kopit)
- Polettikoneen ja puomin käyttö
 - osakspoletit
 - puomin avaaminen