

PEREHDYTTÄMISEN AVULLA JÄSENEKSI
UUTEEN TYÖYMPÄRISTÖÖN,
perehdyttämisopas Sokos Hotel Vaakunaan Hämeenlinnaan

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen
koulutusohjelma
Majoituspalveluiden suuntautumisvaihtoehto
Opinnäytetyö
Kevät 2009
Kaisa Sistola

Lahden ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

SISTOLA, KAISA:

Perehdyttämisen avulla jäseneksi uuteen työympäristöön,
perehdyttämisopas Sokos Hotel Vaakunan Hämeenlinnaan

Majoituspalveluiden suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö, 33 sivua, 2 liitesivua

Kevät 2009

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö käsittelee hotellia toimintaympäristönä, työntekijän työtyytyväisyyttä, rekrytointia sekä perehdytystä.

Kirjallisessa osuudessa käsitellään hotellia toimintaympäristönä, vastaanoton työtehtäviä, työntekijän työtyytyväisyyttä, motivointia, asenteita ja työkulttuuria, rekrytointia, perehdytystä sekä työnopastusta. Päättötyö sisältää kaksi eri osa-aluetta, teoriaosuuden sekä salaisen perehdytysoppaan Sokos Hotel Vaakunaan.

Perehdytysopas on suunnattu hotellin vastaanottoon, mutta sitä voivat hyödyntää muut hotellin osastot yleisien asioiden osalta. Yleiset osiot ovat kaikille osastoille samat. Hotellin vanhat työntekijät ja extraajat voivat tarvittaessa kerrata oppaasta eri työvaiheita.

Perehdyttäminen voidaan erottaa yleiseen ja työhön perehdyttämiseen. Yleisessä perehdytyksessä tutustutetaan työntekijä esimerkiksi ketjuyrityksen sääntöihin, ja työhön perehdytyksessä oman toimipisteen omiin sääntöihin ja tapoihin. Työntekijälle selvitetään yrityksen toimintatapoja, ja sitä miten asiakaspalvelussa toimitaan yrityksen tavalla.

Perehdytysopas esittelee uudelle työntekijälle Sokotel Oy:n perustiedot, mission, arvot ja vision, henkilöstön määrän, henkilökunnan etuisuudet, ketjun laatujärjestelmän sekä S-ryhmän. S-ryhmästä uudelle työntekijälle esitellään ketjussa käytössä olevat etukortit sekä yleistä tietoa, esimerkiksi työehtosopimus, koeaika, lomien kertyminen, työterveyshuolto sekä työasun huoltoa koskevia asioita. Perehdytysoppaassa esitellään ketjuasioiden lisäksi työntekijän uutta työpaikkaa sekä vastaanoton toimintatapoja, esimerkiksi vastaanoton ja aulabaarin toimintaa. Turvallisuutta on käsitelty perehdytysoppaassa, niin työntekijöiden kuin asiakkaiden näkökulmasta. Opas sisältää uudelle työntekijälle perustietoa Hämeenlinnan nähtävyyksistä sekä alueesta.

Avainsanat: toimintaympäristö, rekrytointi, perehdytys ja työtyytyväisyys.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
	1.1 Päätötyön rajaukset ja tavoitteet	1
	1.2 Päätötyön keskeiset käsitteet ja työn eteneminen	2
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖ	2
	2.1 Hotellien tarjoamat palvelut	2
	2.2 Hotelliketjut	3
	2.3 Varauskanavat	5
	2.4 Vastaanoton tehtävät	6
	2.4.1 Aamuvuoro	6
	2.4.2 Iltavuoro	7
	2.4.3 Yövuoro	9
	2.4.4 Vastaanoton muut tehtävät	9
3	SOKOS HOTELS	10
	3.1 Sokos Hotel Vaakuna	11
	3.2 Sokos Hotel Vaakunan segmentit	11
4	REKRYTOINTI	12
	4.1 Henkilöstön suunnittelu ja rekrytointi	12
	4.2 Rekrytoinnin vaiheet	13
5	PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS	14
	5.1 Perehdyttäminen	14
	5.2 Perehdyttämisen merkitys	15
	5.3 Perehdyttämisen suunnittelu ja tavoitteet	16
	5.4 Perehdyttäjän tehtävät	17
	5.5 Perehdyttäminen Sokos Hotel Vaakunassa	18
	5.6 Työnopastus	19
	5.7 Työ- ja asiakasturvallisuus	20

6	TYÖTYTYVÄISYYS	20
	6.1 Työtyytyväisyyden mittaaminen	21
	6.2 S-ryhmän työsuhte-edut henkilökunnalle	22
	6.3 Motivointi	22
	6.4 Asenteet ja työkuulttuuri	23
7	PROSESSIN KUVAUS	25
8	LOPPUTYÖN ARVIOINTI	28
	8.1 Oma arviointi	28
	8.2 Työnantajan arviointi	29
	LÄHTEET	31
	LIITE	

1 JOHDANTO

Olen aloittanut Sokos Hotel Vaakunassa Hämeenlinnassa harjoittelijana vuonna 2005. Oma perehdyttämiseni tapahtui heikosti, sillä harjoittelussa samaan aikaan ollut opiskelija yritti kertoa parhaansa mukaan vastaanoton työtehtävistä. Ensimmäisten työpäivieni aikana vastaanoton työtehtävät vaikuttivat sekavilta. Harjoittelun kuluessa opin vastaanoton työt. Sokos Hotel Vaakunasta puuttuu perehdytyskansio, joten sain toimeksiannon vastaanoton palvelupäälliköltä. Perehdytysopas on salainen, sillä se sisältää ketjun tietoja. Vastaanoton työtehtävät ovat hyvin monipuolisia, ja osassa niissä on hyvin tarkat toimintaohjeet.

1.1 Päätötyön rajaukset ja tavoitteet

Päätötyön tavoitteena oli saada aikaan monipuolinen perehdytyskansio, joka antaa uudelle työntekijälle riittävät valmiudet toimia hotellin vastaanotossa. Perehdytysopas on salainen, sillä se sisältää Sokotel Oy:n luottamuksellista tietoa. Päätötyö on rajattu vastaanottoon, eikä se esittele ravintolaa, kokouspalveluja tai kerroksien toimintaa. Kansion yleiset osat sopivat myös muiden osastojen käytettäväksi. Perehdytyskansiota on tehty yhteistyössä Sokos Hotel Vaakunan palvelupäällikön kanssa. Yritys on hyvin pitkälti määritellyt mitä asioita oppaaseen tulee. Päätötyön teorettisessa osuudessa käsitellään vastaanottotyöntekijän toimintaympäristöä, uuden työntekijän rekrytointia ja perehdyttämistä sekä työntekijän työtyytyväisyyttä. Kunnollinen perehdyttäminen takaa työntekijälle työtyytyväisyyden.

Perehdytyskansion tavoitteena on auttaa uusia työntekijöitä sopeutumaan vastaanottoon ja koko talon tavoille, tutustuttaa S-ketjuun työnantajana sekä esitellä Hämeenlinna matkailukohteena. Perehdytyskansio sisältää ketjun sisäisiä asioita hotellin henkilöstöstä sekä toiminnasta. Työn toiminnallinen osuus on tarkoitettu työntekijöille. Perehdyttämiskansio käsittelee vuorokohtaisia työtehtäviä, kassa- ja

palveluohjeistusta, asiakkaiden tekemiä reklamointeja, hotellin tiloja sekä työtyytyväisyyttä. Kaikkia vastaanottotyöskentelyyn liittyviä asioita ei kansioon kuitenkaan saa mahtumaan, mutta perehdyttämiskansion tarkoituksena on tukea uutta työntekijää ja helpottaa hänen työskentelyä. Uusi työntekijä voi tukeutua kansioon ja varmistaa siitä työtehtäviä.

1.2 Päätötyön keskeiset käsitteet ja työn eteneminen

Päätötyön keskeiset käsitteet ovat toimintaympäristö, rekrytointi, perehdytys ja työtyytyväisyys. Toimintaympäristön kappaleessa päätötyössä käsitellään hotellien tarjoamia palveluita, hotelliketjuja, varauskanavia sekä vastaanoton työtehtäviä. Rekrytointi-osiossa käsitellään henkilöstön suunnittelua ja rekrytoinnin vaiheita. Perehdyttämisessä käsitellään perehdyttämisen merkitystä, suunnittelua, tavoitteita ja perehdyttäjän tehtäviä. Työnopastus koostuu työnopastuksesta ja työturvallisuudesta.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Majoitusalan yritykset tarjoavat koti- ja ulkomaalaisille asiakkailleen vapaa-aikaan ja työhön liittyviä majoituspalveluja, joihin liittyy usein myös erilaisia ravintola- ja kokouspalveluja.

2.1 Hotellien tarjoamat palvelut

Hotellit tarjoavat erilaisia palveluita asiakkailleen. Palveluiden perusteella voidaan hotellit luokitella eri tähtiluokkiin. Tähtiluokitus on yhdestä viiteen tähteen. Yhden tähden tähtiluokitusta ei ole olemassa. Hotellien tähtiluokitus määräytyy hotellien tarjoamien palveluiden mukaan. Yhden tähden hotellin huoneessa on oltava kylmä ja lämmin juokseva vesi, pesuallas ja puhelin. Kahden tähden hotelli on tasokkaampi verrattuna yhden tähden hotelliin. Kolmen tähden hotellissa kaikissa huo-

neissa on oma kylpyhuone, tv ja radio. Hotellissa on oma vastaanotto ja erillinen sisäänkäynti. Asiakkaille on oltava käytössä kahvila tai ravintola, mutta alkoholin anniskelu ei ole välttämätöntä. Hotellin asiakkaille on myös oltava kassakaappi tai turvalokerot. Neljän tähden hotellissa on myös vastaanottoaula, aulabaari, anniskeluravintola sekä seurustelutiloja kolmen tähden vaatimusten lisäksi. Viiden tähden hotellissa on sviittejä, korkeatasoisia anniskeluravintoloita, yökerho sekä ympärivuorokautinen huonepalvelu. Hotellivieraille on erilliset tallelokerot. (Asunta, Brännare, Kairamo & Matero 2005, 53.) S-ketjussa ei ole käytössä tähtiluokitusta.

Yritystoimintana hotellin liikeidea perustuu siihen, että se tuottaa palveluitaan asiakkailleen mahdollisimman kannattavasti, taloudellisesti ja tuottavasti. Hotellissa huonemyynti tuottaa eniten. Asiakkaat voivat valita itselleen huoneen esimerkiksi standard- ja superior- huoneen sekä sviitin väliltä. Standard- huoneen varustelutaso on heikompi verrattuna superior-huoneeseen. Hotellin asiakkaille on saatavilla erilaisia lisätuotteita, esimerkiksi lisävuode, huonepalvelu sekä huoneherätykset. Hotellin palvelu koostuu abstrakteista ja konkreettisista palvelukokonaisuuksista. Lähtökohtana monimuotoisessa palvelukokonaisuudessa on asiakas. Ilman asiakasta ei synny hotellipalvelua. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 1998, 9; Medlik & Ingram 2001, 79.)

Hotellien asiakkaiden majoittumisen taustalla on usein työ- tai vapaa-ajan matkustus. Nämä määrittävät hotelli-asiakkaiden motiiveja valita tarpeitaan vastaava hotelli. Kokousasiakkaat valitsevat hotellin, joka tarjoaa hyvät edellytykset kokouksien järjestämiseen. Matkailutuote rakentuu majoittumisen, syömisen, tekemisen ja matkustamisen ympärille. Hotellien päätehtävänä on majoittaa asiakkaat. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 1998, 21; Medlik & Ingram 2001, 79, 81.)

2.2 Hotelliketjut

Hotelliketjut voivat olla markkinointiketjuja tai omistuspohjaisia ketjuja. Sokos Hotels -ketju on omistuspohjainen hotelliketju, johon myös Sokos Hotel Vaakuna kuuluu. Matkailuala on yhteydessä yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin. Nou-

sukausina hotelliketjut tekevät yritysostoja ja laskukausina alalla tapahtuu supistuksia. Hotelliketjujen omistussuhteissa tapahtuu jatkuvasti muutoksia yhteiskunnan muutoksien vuoksi. Suomen kolme suurinta hotelliketjua ovat Sokos Hotels, Scandic ja Restel Oy. (Asunta, Brännare, Kairamo & Matero 2005, 18-19.)

Ketjuuntumisella hotellit saavat käyttöönsä monipuolista huippuosaamista. Hotelliketjun keskusyksikkö hoitaa työläimmät työtehtävät, esimerkiksi hotelliketjun markkinoimisen. Hotellin johto voi keskittyä sisäiseen markkinointiin ketjun hoidossa muun markkinoinnin. Ulkoisen markkinoinnin keskittäminen on hotelliketjuille kannattavaa ja tehokasta. Hotelliketjun Internet-sivut ja esitteet käsittävät kaikki ketjun hotellit ja tuotteet kampanjan mukaan. Ketjuuntumisen tavoitteena on olla yhtenäinen kaikkien yksiköiden kanssa. (Asunta, Brännare, Kairamo & Matero 2005, 18-19.)

Ketjuhotelleille kanta-asiakassuhteet ovat tärkeitä, sillä kanta-asiakkaiden ansiosta yritys voi säästää ulkoisissa markkinointikustannuksissa. Kanta-asiakkaat toimivat hotellin palveluiden suosittelijoina. Hotellien kanta-asiakasrekisterit ovat apu hotellin vastaanotossa, sillä kanta-asiakasrekisteristä vastaanotto löytää muun muassa hotellivieraiden osoitetiedot. Ketjuuntuminen määrittää hotellien asiakaspalvelua, toimintatapoja sekä ulkoasua. Palvelun laatua mitataan asiakaspalautteiden avulla. Asiakaspalvelutilanteissa uuden työntekijän on osattava toimia vastaanotossa alusta alkaen. Palvelun laatua mitataan S-ryhmässä S-mittauksen ja asiakastytyväisyyskyselyiden avulla. (Asunta, Brännare, Kairamo & Matero 2005, 18-19.)

Hotelliketjut panostavat henkilökuntansa koulutukseen. Ketjuuntumisesta on myös hyötyä hotelliketjun työntekijöille, sillä esimerkiksi ketjun työpaikat laiteetaan usein ensimmäisenä sisäiseen hakuun ennen ulkopuolelle tiedottamista. Työntekijöillä on näin ollen mahdollista edetä urallaan ketjun sisällä. Ketjun sisäinen koulutus on työntekijöitä motivoiva etu. Ketjuuntuminen takaa yhtenäisen toimintatavan. (Asunta, Brännare, Kairamo & Matero. 2005, 16-17.)

SOK-yhtymän sekä alueosuuskauppojen liiketoiminta on ketjutoimintaa. Yhteiset tuki- ja kehittämispalvelut tuotetaan keskitetysti yhdessä paikassa. Ketjuuntunut liiketoiminta näkyy asiakkaille tasalaatuisina tuotteina ja palveluina. S-ryhmä, johon Sokos Hotel Vaakuna kuuluu, on suomalainen palvelualan ja kaupan verkosto. Sillä on Suomessa lähemmäs 1400 toimipistettä, esimerkiksi S-market sekä ABC-liikennemyymälät hotelliketjun lisäksi. Verkosto tuottaa palveluita ja etuja erityisesti asiakasomistajilleen. Verkoston toiminta-ajatuksena on alusta alkaen ollut hyödyn tuottaminen ja maksimointi asiakkaille. Suurin osa S-ryhmäläisistä työskentelee marketkaupan, matkailu- ja ravitsemiskaupan sekä liikennemyymälä- ja polttonestekaupan liiketoiminta-alueella. (Taipale 2007, 137–141.)

2.3 Varauskanavat

Asiakaslähtöisen markkinoinnin hyötynä on jokaiselle asiakkaalle kohdistettavan markkinointiviestinnän sisällön yhteensopivuus tarpeiden ja mieltymysten kanssa. Markkinoinnin avulla yritys herättää huomiota ja kiinnostusta asiakkaiden keskuudessa. Asiakkaiden kiinnostuksen herätessä markkinointi on onnistunut ja asiakas haluaa varata hotellihuoneen. On tärkeää, että varauskanavia on useita ja ne ovat monipuolisia. Hotellivarausten tekemisen on oltava helppoa asiakkaalle. Hotelliasiakkaat voivat tehdä huonevarauksensa keskusvaraamoiden, matkanjärjestäjien, matkatoimistojen, Internetin, faksin ja puhelimen kautta. (Mäntyneva 2001, 99; Asunta, Brännare, Kairamo & Matero 2005, 97–98.)

Sokos Hotel Vaakunan huonevaraukset tulevat hotellin vastaanottoon puhelimen, sähköpostin ja faksin kautta. Vuorossa olevat vastaanottovirkailijat tekevät huonevaraukset käyttöjärjestelmään. Asiakkaat voivat tehdä varauksensa Internetin ja valtakunnallisen myyntipalvelun kautta. Hotellin oma myyntipalvelu hoitaa hotellin ryhmämajoitukset. Vaakunan myyntipalvelu tekee yhteistyötä myös Hämeen matkailun kanssa, jonka kautta hotelliin tulee kokousvarauksia. Kokousvaraukset hoidetaan Vaakunan myyntipalvelun kautta. Teatteripakettien myynti hoidetaan Sokos Hotel Vaakunassa, myyntipalvelun ja vastaanoton kautta. Sokos Hotel

Vaakuna mainostaa palveluitaan asiakasomistajalehdessä, Internetissä sekä paikallisissa lehdissä.

2.4 Vastaanoton tehtävät

Hotellin vastaanotossa tehdään yleensä kolmivuorotyötä. Jokainen työvuoro koostuu erilaisista työtehtävistä, jotka ovat tärkeitä hotellin toiminnan kannalta. Vastaanoton perehdytysoppaassa on selvitetty uudelle työntekijälle jokaisen vuoron työtehtävät.

2.4.1 Aamuvuoro

Aamuvuoron pääsääntöisenä tehtävänä on asiakkaiden uloskirjaaminen, huonevarausten teko sekä uusien asiakkaiden vastaanottaminen. Vastaanottovirkailija käy aamuvuoron aikana myös tulevia varauksia läpi mahdollisten muutoksien vuoksi ja blokkaa huoneet saapuvia asiakkaita varten. Asiakkaan uloskirjautumista kutsutaan check-out -tapahtumaksi. Uloskirjautumisella on kolme päätavoitetta: kirjata maksutapahtuma ja lisämyynti, esimerkiksi päivän lehti ja minibaariostokset, vastaanottaa maksusuoritus sekä suorittaa itse check-out-tapahtuma. Aamuvuoron aikana vastaanoton rahaliikenne on vilkkainta. On tärkeää, että vastaanottovirkailija tietää hotellissa käytettävät maksuvälineet. Sokos Hotels -ketjussa hyväksytään käteinen sekä yleisesti käytössä olevat maksukortit, esimerkiksi visa, mastercard, American Express sekä visa electron. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2005, 160-161.)

Asiakkaan kanssa on hyvä tarkistaa huonelasku vielä ennen maksutapahtuman suorittamista, koska huonelasku on helpompi korjata ennen sen päättämistä. Tämä luo asiakkaalle myönteisen lähtövaikutelman. Asiakkaan hyvästelemisellä on suuri vaikutus, asiakkaan ei pidä antaa luulla että hän on menettänyt merkityksensä asiakkaana maksutapahtuman jälkeen. Hotellin asiakkaat ovat palvelujen käyttäjiä. Lähtövaiheessa on varmistettava asiakaspalvelun sujuvuus. Hyvällä mielellä läh-

tevä asiakas tuo uusia asiakkaita hotelliin, sekä tulee useimmiten myös itse takaisin. Asiakkaan palautteeseen on kiinnitettävä huomioita ja kiitettävä häntä palautteen jättämisestä. (Verginis & Wood 2002, 105–106; Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2005, 160-161.)

Hotellin vastaanottovirkailijan on osattava käyttää hotellin ohjelmistoa, jotta hän voi toimia vastaanotossa. Käytössä olevat etu- ja maksukortit on tiedettävä, jotta voi työskennellä suorittavissa työvuoroissa. Sokos Hotels -ketjussa käytössä olevat etukortit ovat s-bonuskortit, s-card-työmatkustusetukortit sekä Finnair Plus. Alueen tunteminen on erittäin tärkeää, sillä asiakkaat kysyvät usein tietoa lähialueesta. Vastaanottovirkailijan on osattava huomioida asiakkaita ja heidän tarpeitaan. Ketjun mukainen hyvityskäytäntö on tärkeää osata, jotta epäonnistunut asiakasvierailu saataisiin muuttumaan onnistuneeksi. Perehdytysoppaassa esitellään uudelle työntekijälle Sokos Hotellien käyttämä yleinen hyvityskäytäntö.

2.4.2 Iltavuoro

Vastaanottovirkailijat kirjaavat työvuorojensa aikana useita asiakkaita sisään. Saapumisvaiheessa on tärkeää asiakkaan huomioiminen. Vastaanottovirkailijan ollessa varattuna esimerkiksi edellisen asiakkaan kirjautuessa sisälle, asiakkaan huomioiminen tapahtuu nyökkäyksenä tai tervehtimällä. Vastaanottovirkailijoiden on oltava kohteliaita ja tehtävä asiakkaille hotellissa majoittuminen helpoksi. Check-in- vaihe sisältää hotellin vastaanoton työprosessina aina tietyt samankaltaiset työt. Sisäänkirjautumisvaiheessa asiakas täyttää majoituskortin tai saa valmiiksi täytetyn majoituskortin, vastaanottovirkailija käy asiakkaan kanssa varauksen tiedot läpi sekä kysyy myös asiakkaan maksutapaa. Nykyisin useimmissa hotelleissa asiakkaalta otetaan maksukorttinumero ylös jo saapumisvaiheessa. (Verginis & Wood 1999, 104; Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2005, 147-148.)

Sisäänkirjautuminen päättyy asiakkaan opastamiseen huoneeseen ja kertomalla asiakkaalle hotellin muista mahdollisista palveluista, esimerkiksi ravintolan aukioloajoista, aamiaisesta ja sauna-ajoista sekä myös kertomalla saatavilla olevista

lisäpalveluista. Asiakkaan sisäänkirjautumisen jälkeen majoituskortti täytetään loppuun lisäämällä siihen asiakkaan huonenumero sekä saapumis- ja lähtöpäivä. (Verginis & Wood 1999, 104; Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2005, 147-148.)

Sokos Hotel Vaakunaan saapuvilta asiakkailta leimataan maksukortti hotelliin tulon yhteydessä. He täyttävät majoituskortin tai saavat valmiiksi täytetyn majoituskortin, jos heidän asiakastietonsa löytyvät hotelliketjun asiakasrekisteristä. Saapumisen yhteydessä hotellin asiakkaille kerrotaan hotellin tarjoamista palveluista sekä suositellaan hotellin ruokaravintolan lisäksi tarvittaessa myös muita alueen ruoka- ja viihderavintoloita.

Sisäänkirjautumisen jälkeen hotellista tulee hetkeksi asiakkaan koti. Asiakkaan hotellissa asuminen riippuu hänen tarpeistaan ja odotuksistaan. Jos asiakkaan tarpeena on vain puhdas sänky, saattaa asiakas valita alempitasoisen hotellin. Huoneiden sisustuksella ja kalusteilla on tärkeä vaikutus asiakkaiden viihtyvyyteen. Nykyisin hotellin asiakkaat viettävät vähintään kolmasosan hotellihuoneessaan. Lähtövaiheessa asiakkaalle on syntynyt kuva hotellin tarjoamista palveluista ja laadusta. Jos asiakkaan majoittautuminen oli onnistunut, tulee hän useimmiten takaisin. Asiakas antaa usein palautetta majoittumisensa onnistuneisuudesta. Huonot asiakaskohtaukset tai esimerkiksi likainen huone on hyvä hyvittää asiakkaalle, jotta tämä lähtisi tyytyväisenä hotellista. Tyytyväinen asiakas suosittelee hotelliin tuttavilleen, ja vastavuoroisesti myös epäonnistunut majoittautumiskokemus kerrotaan eteenpäin. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että jokainen asiakas saadaan tyytyväiseksi. (Medlik & Ingram 2001, 84; Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2005, 171.)

Hotellin iltavuoro tulostaa seuraavan päivän saapuvien asiakkaiden listan. Listan avulla tarkistetaan seuraavan päivän asiakkaiden toiveet ja tarpeet, esimerkiksi lisävuoteet ja huonetoivomukset. Asiakkaille blokataan huoneet, eli määritellään huone jo etukäteen ennen asiakkaan saapumista. Blokatuista huoneista toimitetaan lista kerroshoidolle, jotta osataan valmistaa asiakkaille huoneet saapumispäiväksi. Iltavuoro hoitaa usein hotellin laskutuksen eteenpäin sekä päättää myös iltakokouksien laskuja. Hotellin eri osastojen välisen yhteistyön on oltava sujuvaa, jotta

asiakkaiden viihtyvyys on turvattu. Yhteistyö eri osastojen välillä voi tarkoittaa esimerkiksi huonepalvelun toimivuutta. (Medlik & Ingram 2001, 82; Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2005, 147.)

2.4.3 Yövuoro

Hotellin yövuoro suorittaa hotellissa yöajon. Yöajo toimii ketjuhotellissa linkkinä hotellin ja pääkonttorin välillä. Sen avulla pääkonttori saa tietoa esimerkiksi eri toimipaikkojen myynneistä ja käyttöasteista. Yövuoro tarkistaa kaikkien asiakkaiden huoneveloitusten olevan oikein, varmistaa asiakkaiden ravintolalaskujen siirryneen ravintolan koneilta huonelaskuille sekä sulkee vastaanoton kassan tilitystä varten ennen yöajon aloittamista. Yövuoron tehtäviin kuuluu koko päivän tilitysten kokoaminen. Yöajon avulla hotellin koneet siirretään seuraavaan päivään, jotta hotelliohjelma on oikeassa päivässä ja asiakkaiden veloitukset siirtyvät laskuille. (Verginis & Wood 1999, 106.) Yövuoro seuraa S-ketjun hotellissa myös hotellin myyntejä ja tehoja sekä kirjaa ne koneelle taulukoihin. Myös siivousraportit tulostetaan yövuorossa kerroshoidolle. Sokos Hotel Vaakunassa yövuoro laittaa aamiaispöydän kylmät tuotteet paikalleen ja keittää kahvin keittiön aamiaisvuoroa varten.

2.4.4 Vastaanoton muut tehtävät

Asiakaspalvelutyössä työntekijältä odotetaan ulospäin suuntautuneisuutta, iloisuutta, vastuuntuntoa, luotettavuutta sekä reippautta. Myös asiakaspalvelijan nopeus, hyvät käytöstavat, kielitaito sekä siisti ulkoinen olemus on tärkeää. Hotellilla työntekijältä odotetaan myös paineensietokykyä, sitkeyttä ja joustavuutta. Asiakaspalvelijalle on etua myös kärsivällisyydestä, huolellisuudesta, luovuudesta sekä järjestelmällisyydestä. Hyvin toimivassa työtiimissä osataan hyödyntää jokaisen asiakaspalvelijan erityisosaamista ja huomioida heikkouksia. (Koppinen, Kumpulainen, Lehto, Manninen, Mustonen, Niskanen, Penttilä, Salmi & Viitala 2002, 34–35.)

Kaikilla yrityksillä on tapansa toimia asiakasta palvellessaan. Liikeideassa on hyvä määritellä peruslinjat siitä kuinka asiakasta palvellaan. Asiakaspalvelun linjaukset tulisi siirtää henkilökunnan työhön perehdytyksen, toiminnan jatkuvan seurannan ja koulutuksen avulla. Jokaisella asiakaspalvelutehtävissä toimivalla on oltava selkeä käsitys asiakkaiden kohtelemisesta, jotta yrityksen asiakaspalvelun tavoitteet tulee täytetyksi. Kilpailutilanteessa asiakaspalvelun merkitys on suuri, sillä asiakaspalvelijat toimivat yrityksen ja asiakkaan välisinä yhteyshenkilöinä. Asiakkaat ovat alkaneet kiinnittää huomiota palvelun laatuun, ja kunnollista palvelua on alettu vaatia. Yritykset kouluttavat henkilökuntaa asiakaspalvelukursseilla taatakseen yrityksen palvelunlaadun. (Lepola, Pulkkinen, Raivio, Selin-heimo & Sulkanen 1998, 16-17.)

Vastaanottovirkailija auttaa hotellin asiakkaita myös sisäänkirjautumisen jälkeen. Asiakkaat tarvitsevat usein opastusta hotellissa. Vastaanottovirkailijan on tärkeää osata kertoa esimerkiksi sauna-ajoista sekä neuvoa asiakkaita lähialueen palveluita ja nähtävyyksistä. Oman alueen tunteminen on tärkeää asiakaspalvelutehtävissä. Vastaanottovirkailijat käyvät työvuoronsa aikana hotelliasiakkaiden varauksia läpi, koska asiakkaiden varauksiin voi tulla muutoksia tai uusia varauksia tulee lisää. Hotellin vastaanotto toimii yhteistyössä jokaisen osaston kanssa. Vastaanottovirkailijat toimivat tiiviissä yhteistyössä hotellin kerroshuollon kanssa, jotta asiakkaat saavat tarpeitaan vastaavan hotellihuoneen. Vastaanotto opastaa kokousasiakkaat kokoustiloihin ja ilmoittavat mahdollisista kokousaikataulujen muutoksista ravintolaan ja keittiöön. Vastaanottovirkailijan on hallittava kokouksien orderit, jotta hän osaa neuvoa kokousasiakkaita oikeaan kokoustilaan ja tietää kokousasiakkaiden aikataulun.

3 SOKOS HOTELS

Sokos Hotellit on Suomen tunnetuin ja kattavin hotelliketju. Hotellit sijaitsevat kaupunkien keskustoissa tai keskellä vapaa-ajankohteita, hyvien liikenneyhteyksien varrella.

3.1 Sokos Hotel Vaakuna

Sokos Hotel Vaakuna on Hämeenlinnassa Vanajaveden rannalla sijaitseva keskisuuri S-ketjuun kuuluva kaupunkihotelli. Hotellissa on 123 huonetta, joista kahdeksan on superior-luokan huonetta ja kaksi saunallista suitea. Hotellivieraiden majoituksen hintaan kuuluu hotellin iltasauna, aamiainen sekä autopaikoitus. Sokos Hotel Vaakunassa Hämeenlinnassa on asiakkaiden käytössä ympäri vuorokauden auki oleva vastaanotto, ruokaravintola, aulabaari, asiakassaunat, seurustelutiloja, säilytysmahdollisuus asiakkaiden arvoesineille sekä kokous- ja neuvottelutiloja. Hotellin takapihalla on asiakkaille ilmainen parkkipaikka. Ravintolan tiloissa toimii arkisin ruokaravintola sekä viikonloppuisin tanssiravintola. Kesäisin asiakkaiden käytössä on myös järven rannalla oleva terassi. Asiakkaiden viihtyvyydestä hotellin siisteyden osalta vastaa N-Clean Oy. Hotellin kiinteistöhuollosta vastaa RTK.

Sokos Hotel Vaakuna Hämeenlinna tarjoaa asiakkailleen peruspalveluita: majoitus- ja ravintolapalveluita, kokouspalveluita sekä erilaisia teatteripaketteja. Hotelli on suosittu kokoushotelli sijaintinsa vuoksi. Kokousasiakkaiden on helppo tulla perille esimerkiksi junalla, sillä rautatieasemalle on vain parin sadan metrin matka. Hotelli tarjoaa asiakkailleen myös teatteripaketteja. Teatteripaketit järjestetään yhteistyössä Hämeenlinnan kaupunginteatterin kanssa.

3.2 Sokos Hotel Vaakunan segmentit

Sokos Hotel Vaakunan segmenttejä ovat majoittuvat kokousryhmät, eri yritysryhmät, vapaa-ajan ryhmät, yksittäiset vapaa-ajan matkustajat sekä yksittäiset työmatkustajat ja yritysmatkustajat. Suuret majoittuvat ryhmät tekevät varauksensa hotelliin etukäteen. Yksittäisiä huonevarauksia hotelliin tulee myyntipalvelun, Internetin, puhelimen sekä eri varauskanavien kautta. Yksittäiset työmatkustajat käyttävät hotelliä usein vain majoittumiseen ja ruokailuun. Vapaa-ajan matkustajat käyttävät hotellin lisäksi myös muita alueen palveluita. Hotellin tarjoamat teatteri- ja kylpyläpaketit ovat olleet vapaa-ajan majoittuvien asiakkaiden suuressa suosi-

ossa. Majoittuvat kokousryhmät kokoustavat hotellissa tai kaupungin muissa kokouspaikoissa ja yöyvät hotellissa käyttäen hotellin ravintolan tarjoamia ruokapalveluita.

Segmentoinnin perustana voidaan käyttää erilaisia kriteerejä. Asiakkaiden henkilökohtaiset, psykologiset, sosiaaliset ja kulttuurilliset tekijät ovat yleisesti käytettäviä kriteerejä. Yrityksessä voidaan ottaa huomioon eri kohderyhmien ostopäätöstä ohjaavia tekijöitä tuotteita rakentaessa. (Mäntyneva 2001, 12; Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2005, 77.)

4 REKRYTOINTI

Henkilöstön rekrytoinnin lähtökohtana on henkilöstön hankintatarve eli vapaan työpaikan täyttäminen. Rekrytoinnissa on selvitettävä millaisiin tehtäviin työntekijää tarvitaan, millaisia ominaisuuksia työntekijältä odotetaan sekä minkälainen on työntekijän sosiaalinen ja fyysinen työympäristö. (Heikkilä & Viljanen 2000, 166.)

4.1 Henkilöstön suunnittelu ja rekrytointi

Henkilöstönsuunnittelun avulla pyritään varmistamaan, että hotellilla on aina käytävissä määrällisesti ja laadullisesti sopiva henkilöstö toiminnan pyörittämiseen. Hotellin eri osastojen esimiehet arvioivat työmäärän lisääntyessä ja työtehtävien muuttuessa tarvittavan henkilökunnan määrän. Henkilöstösuunnittelua tulisi toteuttaa yrityksessä koko ajan. Eläkkeelle lähdön tai irtisanomisen seurauksena esimiehen täytyy miettiä korvataanko lähtijä työtehtävien uudelleen organisoinnilla vai palkataanko lähtevän työntekijän tilalle uusi työntekijä. (Heikkilä & Viljanen 2000, 165.)

Isoimmissa yrityksissä on yleensä kirjallisena laadittu henkilöstöstrategia, jonka yhtenä osana on rekrytointistrategia. Rekrytointistrategia pohjautuu nykytoimintaan sekä ennakoitaviin muutoksiin työtehtävissä ja yritysympäristössä. Henkilös-

tösuunnitelma lähtee yrityksen ennakoitavista tarpeista. Isoimmista yrityksissä ja julkisen sektorin organisaatioissa tehdään säännöllisiä osaamiskartoituksia, joiden tarkoituksena on selvittää työntekijöiden nykyosaamisen taso sekä tulevien vuosien oppimistarpeet. (Vaahtio 2007, 16, 27.)

4.2 Rekrytoinnin vaiheet

Hotellilla on kaksi vaihtoehtoa vapautuneen työpaikan täyttämiseen. Yritys voi siirtää yrityksen sisältä työntekijän sisäisen haun avulla vapautuneeseen virkaan tai laittaa työpaikan yleiseen hakuun. Sokotel Oy:n avoimet työpaikat ovat ensin sisäisessä haussa, jonka jälkeen ne laitetaan yleiseen hakuun, jos työntekijää ei saada sisäisen siirron avulla. (Heikkilä & Viljanen 2000, 167.)

Molemmilla vaihtoehtoilla on omat hyötynsä viran täyttämiseen. Yrityksen sisäisen siirron tekevä työntekijä tuntee jo ennalta yrityksen tavat toimia sekä sisäinen siirto kannustaa myös muita työntekijöitä. Muut työntekijät havaitsevat ylennysten tapahtuvan yrityksen sisällä. Esimiesroolin ottaminen entisiin kollegoihin ei aina ole helppoa, sillä entisen tasa-arvoisen työntekijän saattaa olla vaikeata ottaa johtaja-asema. Yritysten ulkopuolelta palkattavat henkilöt tuovat usein uusia näkemyksiä yritykseen. Ulkopuolelta palkattavista henkilöistä yrityksen on hankittava soveltavuustiedot, sillä he eivät ole yritykselle tuttuja työntekijöitä. (Heikkilä & Viljanen 2000, 167.)

Yleisesti käytössä olevia soveltavuustietojen hankintamenetelmiä ovat erilaiset todistukset, haastattelut ja kyselylomakkeet, henkilöarviointitiedot ja suositukset, entisten työnantajien haastattelut sekä erilaiset soveltavuuskokeet. Runsaan hakijamäärän jälkeen joudutaan hakijoita karsimaan alkuvaiheessa todistuksien perusteella. Todistusten tietoa täydennetään parhaiten henkilökohtaisella haastattelulla, sillä niissä myös hakija saa tietoa yrityksestä ja avoimesta virasta. Virhetekijöiden välttämiseksi haastattelussa käytetään yleensä kahta haastattelijaa, sekä tärkeimpiä virkoja täytettäessä käytetään usein henkilöstövalintoihin erikoistuneita konsultointiyrityksiä. (Heikkilä & Viljanen 2000, 167.)

5 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS

Perehdyttämisen avulla työntekijä oppii työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Perehdyttäminen on laissa määrätty. Työnopastus on tärkeä osa henkilöstön kehittämistä, sillä se on investointi, jolla parannetaan työn laatua, lisätään henkilöstön osaamista, tuetaan työssä jaksamista sekä vähennetään työtapaturmia ja työntekijöiden poissaoloja. Investoinnin avulla parannetaan työntekijän motivoituneisuutta. (Hätönen 1998, 69; Ranki 1999, 120–121.)

5.1 Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla työntekijä oppii tuntemaan työyhteisön, vision, toiminta-ajatuksen, liikeidean sekä tavat. Sen avulla työntekijä oppii ihmiset, asiakkaat ja työtoverinsa. Perehdyttämisellä tarkoitetaan tapahtumaa, jonka aikana uudelle työntekijälle annetaan mahdollisuus oppia uusi tehtävänsä ja yrityksen periaatteet. (Hätönen 1998, 69; Ranki 1999, 120–121.)

Uuden työntekijän perehdytys on tärkeää, sillä työntekijä on perehdytettävä yritykseen sekä omiin työtehtäviin. Ketjuuntumisen tavoitteena on olla yhtenäinen kaikkien yksiköiden kanssa, joten jokaisessa ketjun yksikössä tapahtuvan perehdyttämisen on oltava sisällöltään samanlaista. Perehdyttämisen aikana uudelle työntekijälle selvitetään ketjun ja yrityksen esittely, ketjun noudattama asiakaspalvelumalli, työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuus sekä vastaanoton toimintaohjeet. Perehdytys on tarpeen, vaikka uusi työntekijä siirtyisi ketjusta, sillä jokaisessa yksikössä toimitaan eri tavoilla. Työhön perehdyttämisen avulla uudelle työntekijälle pyritään antamaan oikea kuva organisaatiosta ja positiivinen mielikuva työpaikastaan. Siihen osallistuvat kaikki ne työntekijät, jotka ovat tekemisessä uuden työntekijän kanssa. Hyvin hoidettu perehdytys luo työntekijälle mahdollisuuden tottua nopeasti yrityksen tapoihin toimia sekä sopeutua työntekijöiden joukkoon Työsuojelulaki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään uuden työntekijän. Yleensä perehdyttämisen suunnittelu, toteuttaminen ja valvonta kuuluvat uuden työntekijän lä-

himmälle esimiehelle. Esimies voi tarvittaessa myös siirtää osan perehdyttämistä vastuusta muille työntekijöille. Perehdytysvastuussa olevat tarvitsevat valmennusta sekä koulutusta. (Hätönen 1998, 69; Ranki 1999, 120–121.)

Perehdyttämisellä pyritään luomaan positiivinen kuva työntekijälle yrityksestä, jossa hän tulee työskentelemään, sekä auttamaan työntekijää omaksumaan yrityksen työtavat. Yleisin käytäntö yrityksillä on se, että he laativat perehdyttävälle henkilökohtaisen perehdytysohjelman sekä nimeävät perehdyttämisestä vastaavan henkilön. Kaikki uudet työntekijät on perehdytettävä seuraavilla tasoilla: yritys- ja sidosryhmät, osasto ja työyhteisö sekä työhön opastaminen. Yritys- ja sidosryhmän perehdyttämiseen kuuluu toimiala ja lainsäädäntö, yritysorganisaatio, henkilöstöpolitiikka sekä toimitavat. Osaston ja työyhteisön perehdyttämiseen kuuluu työntekijät ja työympäristö sekä työhön opastamiseen vastuut ja valtuudet, työn opastus ja siihen liittyvät laitteet sekä yhteydet asiakkaisiin. (Hätönen 1998, 69; Ranki 1999 120–121.)

Perehdyttäminen voidaan erottaa yleiseen ja työhön perehdyttämiseen. Yleisessä perehdytyksessä työntekijä tutustutetaan esimerkiksi ketjuyrityksen sääntöihin ja työhön perehdytyksessä oman toimipisteen sääntöihin ja tapoihin. Perehdytyksessä työntekijä otetaan vastaan ja hänelle esitellään yritystä sekä yrityksen tiloja. Työntekijälle selvitetään yrityksen toimintatapoja ja miten asiakaspalvelussa toimitaan yrityksen tavalla. Myös työntekijän velvollisuuksia ja toimenkuvaa selvitetään työntekijälle. Kunnollisen perehdyttämisen etuna on nopeuttaa työskentelyyn pääsemistä, luoda myönteistä asennoitumista yritykseen sekä työhön, vähentää työntekijöiden virheitä ja niistä seuraavia kustannuksia, parantaa työssä viihtyvyyttä sekä motivoida uusia ja vanhoja työntekijöitä jaksamaan työssään. (Hätönen 1998, 69; Ranki 1999, 120–121.)

5.2 Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämisellä on suuri merkitys työtehtävien haltuunotossa ja työntekijän pysymisessä yrityksessä. Sen avulla työntekijä saadaan sovitettua yritykseen ja työ-

ryhmään. Perehdyttämisen onnistuminen vaikuttaa siihen, kuinka nopeasti ja hyvin työntekijä saadaan osaksi yritystä. Perehdyttämisen kautta työntekijä oppii työtehtävänsä ja työhönsä liittyvät odotukset. Onnistuneella perehdyttämisellä luodaan myönteistä asennoitumista työtehtäviin ja yritykseen sekä lyhennetään perehdyttämisen oppiaikaa. Työntekijän oppimiseen vaikuttavat työstä saatava palaute sekä työtehtävien sisältö. Työtehtävät on hyvä esittää uudelle työntekijälle kokonaisuutena, sillä tämä helpottaa uuden toimenkuvan hahmottamista. Kokonaisuuden esittäminen koetaan mielekkäämpänä, koska se antaa suuremman mahdollisuuden oppia ja kehittyä työssään. Työstä saatava palaute on tärkeää, sillä sen kautta työntekijä tietää onko hän onnistunut työtehtävissään vai ei. Työntekijä voi saada työstään palautetta asiakkailta, työtovereilta tai suoraan esimieheltä. Onnistunut perehdyttäminen lisää henkilöstön motivoituneisuutta. (Ranki 1999, 110–111.)

Yrityksen henkilöstön ammattitaidosta hyötyvät asiakkaat, yritys ja yrityksen henkilöstö. Perehdyttämisen avulla lisätään työn sujuvuutta ja palvelun laatua. Sen avulla vähennetään myös tapaturmariskejä ja työn psyykkistä kuormittavuutta. Työpaikkaperehdyttäminen lisää uuden työntekijän omatoimisuutta, sillä työntekijä osaa tarvittaessa muuttaa ja kehittää uusia toimintatapoja. Työhönsä sitoutunut ammattitaitoinen henkilökunta työskentelee tavoitteellisesti ja pyrkii itsenäiseen vastuunottoon sekä itsensä kehittämiseen. Työntekijä suhtautuu työhönsä ja työyhteisöön myönteisesti, mikä tarkoittaa työhön sitoutumista. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

5.3 Perehdyttämisen suunnittelu ja tavoitteet

Perehdyttäminen aloitetaan usein laatimalla uudelle työntekijälle perehdytysuunnitelma. Suunnitelmassa määritellään työtehtävät, joihin työntekijä opastetaan sekä eri työtehtävien opastajat ja vastuuhenkilöt. Sokos Hotel Vaakunassa perehdyttämisen alkuvaiheen hoitaa palvelupäällikkö, jonka kanssa uusi työntekijä tekee aluksi tuplavuoroa opetellen vastaanoton tehtäviä. Perehdyttämisen loppupuolella uusi työntekijä suorittaa vuoroja myös muiden työntekijöiden kanssa. Pereh-

dyttämiseen sisältyy usein tietoa yrityksestä, esimerkiksi yrityksen strategia, visiot ja käytännön asiat. Uusille työntekijöille tulee paljon tilanteita, joissa työntekijä ei tiedä mitä tehdä. Useissa yrityksissä uudella työntekijällä on käytössään perehdytysopas, josta työntekijä voi tarkistaa työtehtävät ja kuinka ne tulee suorittaa. (Ranki 1999, 110-111; Heikkilä & Viljanen 2000, 168; Työturvallisuuskeskus 2006.)

Työhönottovaiheessa työntekijän kanssa käydään läpi työtehtävät, työaika-asiat, palkka, lisät, lomat, eläke, ylityöt ja mahdollinen koeaika. Yrityksen toiminta ja tavoitteet esitetään, kerrotaan lisätietoja työhön liittyvissä asioissa sekä annetaan mahdollisesti kirjallinen tietoaineisto. Vastaanottovaiheessa ja perehdyttämisen käynnistämisessä uudelle työntekijälle valitaan perehdyttäjä, laaditaan hallinnolliset asiakirjat, työsopimus ja henkilötietolomake sekä toimitetaan verokortti. Vastaanottovaiheessa esitetään myös perehdytysohjelma ja muokataan sitä tarpeen mukaan, esitellään henkilöstöä, oma työyksikkö ja luottamushenkilöt sekä uuden työntekijän kanssa käydään läpi työterveyshuolto, sairastapaukset ja niiden ilmoittaminen työpaikalle. Käytännön asioista työntekijälle selvitetään työn tauotus, työpaikkaruokailu sekä selvitetään tarkemmin tehtäväkuva ja vastualueet. (Työterveyslaitos, Tietokortti 4.)

Työn perehdyttämisen tavoitteena on laadukas palvelu tai tuote. Tavoite toteutuu parhaiten, kun perehdyttäminen hoidetaan monivaiheisena opetus- ja oppimistahtumana. Perehdyttäminen ei saa rajoittua vain työtehtävien opettamiseen, vaan siinä on huomioitava myös uuden työntekijän kannustaminen omatoimisuuteen. Perehdyttämisen kokonaishyötyjen arviointi on miltei mahdotonta, sillä hyvän perehdyttämisen avulla uudelle työntekijälle luodaan hyvä työmotivaatio ja uusi työntekijä viihtyy työssään. (Kauhanen 2003, 146–147.)

5.4 Perehdyttäjän tehtävät

Tärkeimpiä perehdyttäjän tehtäviä ovat opettamis- ja ohjaamisprosessin ymmärtäminen, uuden työntekijän innostaminen, kannustaminen ja rohkaisu sekä uuden

työntekijän ohjaaminen omatoimisuuteen ja vastuunottoon. Perehdyttäjän on hyvä suunnitella etukäteen uuden työntekijän perehdyttämisohjelma, ja tehdä sen pohjalta muistilista: esitettävät asiat, kuka suorittaa yrityksen esittelyn ja missä vaiheessa. Perehdyttämisprosessi voi sisältää työhönotossa tapahtuvaa perehdytystä, perehdyttämisen käynnistämisen työntekijän saapuessa, tehtäväkohtaisen työnopastuksen, perehdyttämisen jatkamisen sekä perehdyttämisen arvioinnin ja kehittämisen. (Työterveyslaitos, Tietokortti 4.)

5.5 Perehdyttäminen Sokos Hotel Vaakunassa

Uudelle työntekijälle esitellään ensimmäisinä työpäivinä hotellirakennusta, esimerkiksi hotellin huoneita, asiakastiloja sekä myös henkilökunnan pukuhuoneet ja auton pysäköinti. Uusi työntekijä tutustuu hotellin työntekijöihin sekä hotellin eri osastoihin. Jokaisella työntekijällä on omat tapansa toimia noudattaen silti ketjun palveluohjeistuksia. Ensimmäisten työpäivien aikana uusi työntekijä saa työvaatteet ja nimikyltin sekä kulkemiseen oikeuttavan kulkukortin. Uudelle työntekijälle tehdään myös hotellin työterveyshuollossa työhöntulotarkastus.

Sokos Hotel Vaakunassa perehdyttämävaiheen aikana uusi työntekijä oppii talon tavat. Eri palvelutapahtumat ja niiden vaiheet opitaan työn ohessa. Useiden vuorojen avulla uusi työntekijä saa varmuutta työtehtäviin sekä motivoituu työhönsä osaamalla toimia itsenäisesti vastaanotossa. Myyntityön kannalta uuden työntekijän perehdyttäminen yrityksen toimintatapoihin ja liikeideaan on esimiehelle kuuluva keskeinen tehtävä. Perehdytysoppaan tarkoituksena on motivoida uusia työntekijöitä ottamaan vastuuta ja toimimaan itsenäisesti, sillä oppaasta löytyy ratkaisut perusongelmiin tai mieltä askarruttaviin työtehtäviin. Tähän asti uusi työntekijä on saanut apua muilta työntekijöiltä esimerkiksi heille soittamalla.

Perehdyttämisen apuna Sokos Hotel Vaakunassa käytetään Sokotel Oy:n tekemää perehdyttämiskorttia. Perehdyttämiskortin avulla uuden työntekijän kanssa käydään läpi työhön ja työpaikkaan perehdyttäminen sekä S-ryhmän ja Sokotel Oy:n esittely. Työhön perehdyttämiseen kuuluu perehdyttämisaikataulun laadinta, hotel-

lin ja oman työpisteen esittely, asiakaspalvelu sekä koneiden ja laitteiden käytön opastus. Työpaikkaan perehdyttämiseen kuuluu osastojen esittelyt, työsuhteasiat sekä turvallisuus. S-ryhmän ja Sokotel Oy:n esittely sisältää S-ryhmän ja asiakasomistajuuden, ketjutoiminnan, työterveyshuollon ja henkilökuntaetujen esittelyn. Perehdyttämismateriaali tulee käydä läpi ensimmäisen työkuukauden aikana.

5.6 Työnopastus

Työnopastuksella tarkoitetaan varsinaiseen työhön opastusta. Siinä opetetaan työntekijälle esimerkiksi eri koneiden ja työvälineiden käyttö. Hyvä työnopastus vaatii suunnitelmallisuutta, jatkuvuutta sekä dokumentointia. Työnopastusta tarvitaan työpaikalla uudelle työntekijälle tai työntekijöiden työtehtävien vaihtuessa. Myös työturvallisuusohjeiden laiminlyönnin seurauksena työnopastus on tarpeellista, jotta työtä tehdään turvallisesti. Pitkän poissaolojakson jälkeen työnopastus on tarpeellista. Yritykselle työnopastus on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. Työnopastus koskee kaikkia työntekijöitä, myös esimiehiä ja vuokratyöntekijöitä. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

Työnopastukseen voidaan käyttää apuna tarkastuslistaa. Tarkastuslistassa käsitellään usein yleiset asiat, oman työn asiat, omat työtehtävät sekä muut asiat. Yleisiä asioita työnopastuksessa voivat olla yrityksen yleisesittely, henkilöstö, sosiaalililat sekä toiminta hätätilanteessa. Oman työn asioita ovat työympäristö, työhön tutustuminen sekä työn erityisriskit. Omat työtehtävät määräytyvät työntekijän tehtävien perusteella. Muita työnopastuksen asioita hotellin vastaanotossa voivat olla esimerkiksi eri työvälineiden huolto, kuten vastaanoton tietokoneiden näyttöjen puhdistus sekä esimerkiksi pelikoneen tilitys. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

Perehdyttämisen jälkeen uudella työntekijällä seuraa työnopastusvaihe, joka voi tehtävästä riippuen kestää muutamasta päivästä muutamaaan kuukauteen. Tehtäväkohtainen työnopastus sisältää yksityiskohtaisen koneiden, työvälineiden ja laitteiden esittelyn, niiden saatavuuden, koneiden ja laitteiden oikean käytön, toimintaohjeet vika- ja häiriötilanteissa sekä työsuojelullisten asioiden esittelyn. Työsuo-

jelullisia asioita voivat esimerkiksi olla ensiapuvälineiden sijainti ja toiminta onnettomuustilanteissa. Perehdyttämistä voidaan jatkaa työn ohella, jolloin työntekijälle esitellään organisaation toimintamallit sekä tavoitteet. Perehdyttämisen arvioinnissa ja kehittämisessä arvioidaan perehdyttämisen onnistuminen työntekijän kanssa, ja tarvittaessa jatketaan työntekijän perehdyttämistä. Perehdyttämisestä saatu palaute kirjataan sekä tarvittaessa edelleen kehitetään perehdyttämistä. (Hätönen 2000, 69; Kauhanen 2003, 146; Työterveyslaitos, Tietokortti 4.)

5.7 Työ- ja asiakasturvallisuus

Työnantajan on työturvallisuuslain mukaan huolehdittava siitä, että työnteko on turvallista eikä työntekijöiden terveys vaarannu työtehtäviä suorittaessa. Uutta työntekijää on opastettava ja hänelle on esitettävä tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Koneiden ja laitteiden lisäksi myös asiakkaat voivat olla työpaikalla haitta- ja vaaratekijöitä. Työturvallisuus on tärkeä osa huolella suoritettua perehdyttämistä. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

Sokos Hotel Vaakunan perehdytysoppaassa on käsitelty hankalien asiakkaiden kohtaamista, esimerkiksi uhkaavien henkilöiden ja huumausaineiden vaikutuksen alaisena olevien henkilöiden kohtaamista. Uutta työtehtävää aloittaessa on muistettava käyttää hetki aikaa tehtävään liittyvien vaarojen ja riskien arviointiin. Työntekijän on ilmoitettava havaitsemistaan vaaroista ja puutteista esimiehelle ja korjattava ne oman ammattitaidon mukaan. (Sokotel Oy:n Tervetuloa taloon - opas.)

6 TYÖTYTYVÄISYYS

Työtyytyväisyys tarkoittaa kokemusta, joka muodostuu työntekijän tyytyväisyydestä ja mahdollisuuksista vaikuttaa omaan työhönsä sekä osallistumisesta työyhteisössä tapahtuvien päätösten tekoon. Huono perehdyttäminen ei tuo uudelle työntekijälle työtyytyväisyyttä. (Juholin 1999, 70–72.)

6.1 Työtyytyväisyyden mittaaminen

Työtyytyväisyyttä ja viestintätyytyväisyyttä on tutkittu laajasti 1900-luvun loppupuolella. Johtopäätös tutkimusten perusteella on se, että työyhteisön viestinnällä ja työtyytyväisyydellä on yhteys toisiinsa. Työtyytyväisyyttä varten on tutkittu työntekijöiden odotuksia omaa työtä ja työyhteisöä kohtaan ja sitä, kuinka hyvin työyhteisö pystyy niihin vastamaan. Työelämän kehittäminen sisältää paljon viestinnällisiä osa-alueita, esimerkiksi työn haasteellisuuden, vastaavuuden yksilöiden koulutukseen, vastuukysymykset, mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhön ja työuraan sekä hyvät suhteet esimiesten ja työkavereiden kanssa. Työtyytyväisyys yrityksen viestintään ennakoi työntekijän työtyytyväisyyttä työyhteisöönsä ja siihen sitoutumista. (Juholin 1999, 70.)

Työntekijöiden työtyytyväisyyttä mitataan yleisemmin erilaisten kyselyiden avulla. Tyypillisimmillään työtyytyväisyyttä tutkitaan materiaaalisten mittarien avulla. Materiaalisia mittareita ovat esimerkiksi palkka, työsuhde-edut, työvälineet- ja ympäristö, etenemismahdollisuudet sekä työn jatkuminen. Toinen käytössä oleva lähestymistapa on tutkia työntekijöiden työtyytyväisyyttä, työn ominaisuuksiin liittyvien asioiden toteutumista, tutkia mahdollisuutta käyttää koko työntekijän osaamista ja taitoja, tutkia mahdollisuutta palautteeseen ja sen antamiseen sekä tutkia mahdollisuuksia työn kehittämiseen. Työntekijöiden työtyytyväisyys rakentuu työyhteisön johtamisesta, perehdyttämisen onnistumisesta sekä viestinnästä. (Juholin 1999, 72.)

Sokos Hotel -ketju mittaa kerran vuodessa hotelliensa työntekijöiden työtyytyväisyyttä. Työntekijät voivat vastata kyselyyn internetissä tai paperiversiona. Työtyytyväisyystutkimuksen tulokset puretaan palavereissa tulosten saavuttua ketjusta. Eri osastojen johtoportaot puuttuvat työtyytyväisyyttä haittaaviin ongelmakohtiin ja pyrkivät korjaamaan ne.

6.2 S-ryhmän työsuhde-edut henkilökunnalle

Sokotel Oy kuuluu S-ryhmään, joten henkilökunnalla on oikeus S-ryhmän henkilökuntaetuihin. Työntekijällä tulee olla asiakasomistajan S-etukortti, johon henkilökuntatarra kiinnitetään. Myös samassa taloudessa asuvilla perheenjäsenillä on oikeus henkilökuntatarraan. Tarralla työntekijä saa henkilökunta-alennuksen S-ryhmän toimipaikoissa. (Sokotel Oy:n Tervetuloa taloon- opas.)

Henkilöstön terveys on tärkeää Sokotel Oy:lle. Sokotel Oy tukee henkilöstöliikuntaa käyttämällä yritysliikuntalippuja. Tavoitteena on tarjota tasavertaiset liikuntaharrastusmahdollisuudet koko Sokotel Oy:n henkilöstölle. (Sokotel Oy:n Tervetuloa taloon- opas.)

Sokotel Oy:llä on käytössään koko henkilökuntaa koskeva tulospalkkiojärjestelmä. Tulospalkkio on ylimääräinen palkkio, joka maksetaan normaalipalkan päälle. Tulospalkan saa kun tavoitteet saavutetaan ja ylitetään. Tulospalkkauksen maksamiseen vaikuttavat asiakastytyväisyys- ja työtyytyväisyyskyselyn tulokset. (Sokotel Oy:n Tervetuloa taloon- opas.)

6.3 Motivointi

Motivaatio on motiivien aikaansaama tila. Eri motiiveja ovat tarpeet, vietit, halut ja sisäiset yllykkeet. Motivaatio on kokonaisprosessi, joka syntyy kaikkien yksilöön vaikuttavien ja työntekijän mielessä olevien motiivien yhteisenä tuloksena. Motivaatiossa käsitellään sitä, miten työntekijän käyttäytyminen saa alkunsa ja pysyy toiminnassa sekä lakkaa. Jokaisella työntekijällä on motivaatiota, mutta eri määriä. Motivoitunut työntekijä on niin sanotussa jännitystilassa, sillä hän pyrkii toiminnallaan vähentämään työn tuottamaa jännitystilaa. Jännitystila aiheutuu omien päämäärien, tavoitteiden ja nykytilan välisistä suhteista. Työntekijöiden motivaatio uusiutuu kerta kerran jälkeen uudelleen. Se kuinka paljon työntekijä näkee vaivaa työtehtäviensä eteen, riippuu työntekijän persoonallisuudesta. Toiset työntekijät suorittavat työtehtävänsä huolellisesti ja tarkasti, toiset tekevät työnsä

niin kuin työtehtävä on suoritettava, tekemättä mitään ylimääräistä. Työntekijän motivoitunut käyttäytyminen on tarkoituksenmukaista ja päämääränhakuista. Motivoituneelle työntekijälle käyttäytyminen on vapaaehtoista ja oman tahdon alaista, kontrolloitua toimintaa. Motiivit aiheuttavat työntekijälle epätasapainoa, jonka työntekijä saa kuriin saavuttamalla päämäärän. Jos työntekijä ei saavuta arvostamiaan ja ihannoimiaan päämääriä, hän saattaa stressaantua ja turhautua. (Niermeyer & Seyffert 2002, 63; Juuti 2006, 37–39.)

Työntekijöiden motivointi on hyvin tärkeää. Motivointi on erityinen tehtävä, joka tarvitsee yksilöllistä huolenpitoa ja huomiointia. Kun työntekijä viihtyy työpaikassaan, tuntuu työ mielekkäältä. Tyytyväinen työntekijä vaihtaa työpaikkaansa harvemmin. Työntekijän työtyytyväisyys parantaa myös hänen työsuoritustaan. Työtyytyväisyys tai työtytymättömyys riippuu työpaikasta, työntekijän perehdytyksestä, työilmapiiristä sekä työtehtävistä. (Forsyth 2006, 8-9.)

Esimiehien tehtäviä henkilöstönsä motivoinnissa ovat työntekijöiden tukeminen pätevyyden kehittämisessä sekä tavoitteiden etsiminen työntekijöiden kanssa. Tavoitteiden on oltava sellaisia, joiden saavuttaminen houkuttelee molempia osapuolia. Esimiehien on myös annettava työntekijöiden kokea ponnistelut kannattavina sekä varmistettava työntekijöilleen parhaimmat mahdolliset työehdot. Motivoivan johtamisen viisi osatekijää ovat tavoitteiden muotoilu haasteellisesti, työntekijöiden itseluottamuksen vahvistaminen, liikkumavaran tarjoaminen, kehitykseen pakottaminen sekä rakentavan palautteen antaminen. Työntekijän terve itseluottamus antaa yritykselle työntekijän koko potentiaalin käyttöön. Heikosta itseluottamuksesta kärsivä työntekijä ei anna peliin koko suorituskykyään, sillä työntekijä pelkää tekevänsä virheitä. Yrityksen esimiesten tärkeimpiä tehtäviä on työntekijöiden itsetunnon vahvistaminen. (Niermeyer & Seyffert 2002, 65, 71.)

6.4 Asenteet ja työkulttuuri

Asenteet ovat opittuja suhtautumistapoja, tapa tuntea, ajatella sekä reagointi ihmisiin ja asioihin. Ne voivat olla kielteisiä ja myönteisiä. Asenteet vaikuttavat kaik-

keen toimintaamme. Myönteiset asenteet helpottavat työntekijän suhtautumista ihmisiin ja työasioihin. Myös ympäristön suhtautuminen vaikuttaa yksilölle syntyvien asenteiden voimakkuuteen. Palautteen avulla ympäristö voi rangaista tai palkita jostain asenteesta. Asenteet ohjaavat yksilön käyttäytymistä ja ilmentävät yksilön aiempaa kokemusta. (Kangas 1998, 39.)

Asenteet vaikuttavat havaintoihin ja niiden pohjalta tehtyihin tulkintoihin. Havaintojen ja tulkintojen pohjalta asenteet vaikuttavat toimintaamme. Asenteet näkyvät ajatuksissa, tunteissa ja käyttäytymisessä. Ne ovat pysyviä tapoja suhtautua asioihin, mutta niihin voi silti vaikuttaa ja niitä voi halutessaan muuttaa. Työntekijän asennoitumista voidaan käsitellä optimistin ja pessimistin käsitteillä. Martin E. P Seligmanin tutkimusten mukaan työntekijän tapa selittää työtapahuma itselleen määrää sen, miten avuttomaksi tai energiseksi työntekijä tulee kohdatessaan työsään takaiskuja. Optimistit ja pessimistit voidaan erottaa sen pohjalta, kuinka he tarkastelevat samaa tilannetta ja millaisia johtopäätöksiä he tekevät tulkintojensa pohjalta. (Silvennoinen & Kauppinen 2007, 40.)

Ihmiset oppivat asenteensa toimia. Se on myös valmius suhtautua asioihin tai kohteisiin. Asenteita ohjaa läheisten käyttäytyminen. Työntekijän asenteet ohjaavat hyvin paljon hänen käyttäytymistään. Asenteet heijastavat myös työyhteisöjen arvoja. On mahdollista että asenteet voivat muuttua tiedon ja taidon sekä kokemuksen karttuessa. Hotellissa on useita eri osastoja ja paljon asiakaspalvelua, jossa työntekijän asenteet vaikuttavat. Työpaikan sosiaalisilla suhteilla ja tapahtumilla on paljon merkitystä siihen miten työntekijöiden suhteet joko kehittyvät tai heikentyvät. Uusi työntekijä haluaa usein samaistua muihin työntekijöihin, ja hän omaksuukin heidän tapojaan toimia työtilanteissa. Muiden työntekijöiden mielipiteillä on merkittävä vaikutus uuden työntekijän asenteisiin sekä työntekijän työtyytyväisyyteen. (Eskola 2005, 125.)

7 PROSESSIN KUVAUS

Päättötyöhön toimeksianto on saatu Sokos Hotel Vaakunan vastaanoton palvelupäälliköltä Hämeenlinnasta. Hän toivoi vastaanottoon uusille työntekijöille perehdyttämisopasta helpottaakseen heidän työhön perehdyttämistään. Opas on tärkeä vastaanotossa, jotta uusi työntekijä oppii toimimaan ketjun tavoilla ja pystyy toimimaan vastaanotossa itsenäisesti. Uuden työntekijän on osattava toimia vastaanotossa alusta alkaen. Oppaan tarkoituksena on auttaa uutta työntekijää toimimaan vastaanotossa. Perehdyttämisopasta on aloitettu kirjoittamaan tutustumalla Sokos Hotellien vanhoihin materiaaleihin ja lisätty niihin puuttuvia asioita, joita toimeksiantaja on toivonut oppaaseen. Opas on salainen, sillä se sisältää Sokos Hotelketjun luottamuksellisia tietoja.

Perehdyttämisoppaassa ensimmäisessä osiossa on käsitelty yleisiä ketjun asioita. Toinen oppaan osa koostuu käytännön ohjeista. Oppaasta on pyritty tekemään mahdollisimman selkeä, jotta siitä olisi helppo lukea. Oppaan lopussa on liitteet, joissa on esimerkiksi ketjussa käytössä olevan hyvityskäytännön mallikappale. Hyvityslomake täytetään jokaisen hyvityksen suorittamisen jälkeen. Perehdyttämisopas sisältää myös kuvia hotellista ja hotellin huoneista sekä keskustan kartan ja perehdyttämiskortin.

Uuden työntekijän perehdyttämisoppaan yleisissä ketjun asioissa on esitelty Sokotel Oy. Opas kertoo uudelle työntekijälle mikä on Sokos Hotels -ketju. Perehdyttämisopas sisältää yrityksen mission, arvot sekä vision. Perehdyttämisopas antaa tietoa Sokotel Oy:n henkilöstöstä uudelle työntekijälle. Oppaassa kerrotaan uudelle työntekijälle henkilöstön kehittämismahdollisuuksista ja siitä, millainen S-ryhmä on työnantajana. Henkilökuntaedut hotelleissa ja kauppoissa esitellään uudelle työntekijälle. Ketjussa käytössä oleva tulospalkkiojärjestelmä, työtyytyväisyysmittaukset sekä palvelun laadun mittaaminen käsitellään oppaassa. Sokotel Oy perehdyttää työntekijänsä internetissä perehdytysohjelma ePe:n avulla. Sokos Hotel Vaakunan vastaanottoon haluttiin internet-perehdytysohjelman lisäksi myös kirjallinen perehdyttämisopas, jotta uusi työntekijä voi tarkastaa työvuoron aikana

asioita oppaasta tai hän voi opiskella kansiota kotona. Internetin perehdyttämisojelmaan pääsee vain työpaikan koneilla.

Sokotel Oy kuuluu S-ryhmään, joten S-ryhmän esittely on myös hyvin tärkeässä osassa perehdyttämisoopasta. S-ryhmästä uudelle työntekijälle esitellään ketjussa käytössä olevat etukortit, niin vapaa-ajan kuin työmatkustuksen etukortit sekä Finnair Plus- kortti, jolla kerrytetään pisteitä hotellimajoituksesta. Perehdyttämisoopassa on kerrottu S-ryhmän käytössä olevasta henkilötietojärjestelmästä, johon kerätään työntekijöiden tietoja koulutuksista ja erilaisista taidoista. Myös uuden työntekijän koeaika, lomien kertyminen, työhöntulotarkastus, sairauspoissaolot sekä työterveyshuolto ovat tärkeitä tietoja perehdytysoppaassa. Perehdyttämisoopas antaa tietoa uudelle työntekijälle työehtosopimuksesta, työsuhteen aloittamisesta ja päättymisestä. Myös työvuorolistojen julkaiseminen on kerrottu uudelle työntekijälle, eli kuinka pitkälle ajalle työvuorolista laaditaan ja milloin uusi lista ilmestyy. Uudelle työntekijälle on myös tärkeää kertoa työasusta ja sen huollosta. Hotellin vastaanotossa sijaitsee aulabaari, joten tärkeänä osana oppaassa on anniskeluun liittyviä asioita.

Sokotel Oy:n ja S-ryhmän esittelyn jälkeen uusi työntekijä saa perehdyttämisoopassa tietoa Sokos Hotel Vaakunasta. Vaakunan esittelyssä kerrotaan uudelle työntekijälle perustietoa hotellista, huoneiden määrästä sekä ravintolan aukioloajoista. Perehdyttämisoopassa hotellin esittelykappaleessa on myös kerrottu hotellin huonetyypit sekä esitelty hotellin pohjapiirustus ja huonetyyppien sijainti hotellissa. Hotellissa on myös seitsemän erilaista kokoustilaa ja kaksi neuvottelutilaa, joiden sijainnista uudelle työntekijälle on kartta. On erittäin tärkeää, että työntekijä osaa opastaa kokousvieraat oikeisiin kokoustiloihin. Hotellin asiakkaiden majoituksen hintaan kuuluvat iltasaunat, aamiainen sekä pysäköinti. Uuden työntekijän on tärkeää tietää mitä hotellivieraiden majoituksen hintaan kuuluu sekä hyvin tärkeää osata opastaa asiakasta esimerkiksi aamiaiselle. Perehdyttämisoopassa on myös kerrottu uudelle työntekijälle hotellin yhteistyökumppanit, siivouksesta vastaava N-Clean Oy sekä kiinteistöhuollosta vastaava RTK, jotta yhteydenpito osastojen välillä toimii.

Ketjuhotelleissa palvelu pyritään pitämään samanlaisena jokaisessa hotellissa. On tärkeää, että myös uusi työntekijä toimii ketjun ohjeistuksen mukaan. Ketjun palveluohjeistuksessa kerrotaan kuinka palvelutilanteissa toimitaan ketjun sääntöjen mukaan, jotta asiakkaat saisivat parhainta palvelua ja palvelutilanteet onnistuisivat. Palvelutilanteet tai asiakkaan odotusten täyttäminen ei aina välttämättä onnistu, joten perehdytysoppaassa on myös esitelty Sokotel Oy:n yleisessä käytössä oleva asiakashyvytykäytäntö. Myös kassaohjeistus ja tietoturvallisuus ovat hyvin tärkeitä asioita uudelle työntekijälle, ja niitä on käsitelty asiakaspalvelukappaleessa. Kassaohjeistuksessa kerrotaan työntekijän kassavastuusta. Tietoturvallisuuden kohdalla uutta työntekijää muistutetaan tietojen turvallisesta käsittelystä ja salassapitovelvollisuudesta.

Tärkeänä osana uuden työntekijän perehdyttämisopasta on turvallisuus, niin asiakkaiden kuin työntekijöiden turvallisuus. Asiakkaiden turvallisuusosiossa uutta työntekijää opastetaan käyttämään hotellissa olevaa defibrillaattoria ja kerrotaan sen hyödyistä sekä syistä jotka johtavat sen käyttämiseen. Asiakkaiden turvallisuus ja riskien hallinta on hyvin tärkeitä. Henkilöturvallisuuden kohdalla kerrotaan huoneiden turvajärjestelyistä. Riskien hallinnassa käsitellään niitä keinoja, joilla hotelli minimoi mahdolliset riskit, jotka kohdistuvat asiakkaiden turvallisuuteen. Henkilöstön turvallisuutta on parannettu hotellissa kameravalvonnalla. Oppaassa on myös käsitelty ketjun ohjeiden mukaan vaikeiden asiakastilanteiden kohtaamista, esimerkiksi huumausaineiden vaikutuksen alaisen sekä uhkaavan henkilön kohtaamista.

Uudelle työntekijälle esitellään oppaassa perustietoa Hämeenlinnasta sekä sen nähtävyyksistä. Oppaasta löytyy myös Hämeenlinnan baarikartta, johon on merkitty pubeja, yökerhoja sekä seurusteluravintoloita. Hämeenlinna on monipuolinen matkailu kohde, joka tarjoaa turisteille erilaisia nähtävyyksiä museoista luonnonsuojelualueisiin. Hämeenlinnan tunnetuin nähtävyys on Hämeen linna, joka on perustettu 1200-luvun lopulla. Muita Hämeenlinnan kuuluisia nähtävyyksiä ovat eri museot, esimerkiksi Sibeliuksen syntymäkotina sekä vankilamuseo. Myös Aulangon luonnonsuojelun alueen puistometsä on hyvin tunnettu matkailukohde Hämeenlinnassa. Perehdytyskansioon on koottu uutta työntekijää varten Hämeenlin-

nan perusnähtävyyksistä tietoa, sillä uusi työntekijä ei välttämättä tunne Hämeenlinnan aluetta. Oman alueen tunteminen on tärkeää vastaanotossa, sillä useat turistit kysyvät Hämeenlinnan nähtävyyksistä sekä siitä, mitä he voivat Hämeenlinnassa tehdä.

Perehdyttämisoppaan toinen osio koostuu käytännön ohjeista, joissa kerrotaan kuinka vastaanotossa toimitaan. Käytännön ohjeissa neuvotaan huonevarauksen teko alusta alkaen. Oppaassa varauksen teko on neuvottu kirjallisesti ja kuvien avulla. Huonevarauksen peruuttaminen, asiakkaan sisään kirjaaminen, maksu- ja bonuskorttien korttinumeroiden ylösottaminen asiakkaan saapumisvaiheissa on myös hyvin tärkeätä osata. Huoneveloitukset saattavat mennä vahingossa väärin, ja on tärkeää että uusi työntekijä osaa myös korjata veloitukset asiakkaan laskulta. Asiakkaiden uloskirjaus sekä laskutus ovat myös erittäin tärkeitä asioita, joita vastaanottovirkailijan täytyy osata. Myös vuorokohtaiset työtehtävät on kerrottu oppaassa, eli mitä työtehtäviä kuuluu eri työvuoroihin. Jokaisella työvuorolla on erilaisia työtehtäviä. Vuorokohtaiset työtehtävät tehdään perustehtävien lisäksi, eli asiakkaiden sisään- ja uloskirjautumisen lisäksi. Eri työvuoroissa tehtävät työt vaihtelevat myös viikonpäivien mukaan. Hiljaisina päivinä tehdään perussiivouksia.

Perehdyttämisoppaan lopussa on liitteinä asiakashyvityksen lomake, joka täytetään aina hyvityksen yhteydessä, sekä kaksi kaaviota, toimintakaavio ja hälytyskaavio kriisitilanteiden sattuessa.

8 LOPPUTYÖN ARVIOINTI

8.1 Oma arviointi

Päättötyön kirjoittaminen on ollut itselleni pitkä prosessi. Olen aloittanut kirjoittamisen hyvissä ajoin, mutta työn valmiiksi saaminen on venynyt. Päättötyö kannattaa tehdä alta pois ennen työelämään siirtymistä, sillä töiden ja koulun yhdis-

täminen on todella hankalaa. Mielestäni 92 sivua käsittävä perehdytysopas onnistui hyvin. Myös työnantaja piti oppaastani.

Perehdytysoppaasta tuli laaja ja se sisältää paljon tietoa uudelle työntekijälle. Toivottavasti oppaasta on hyötyä uusille taloon tuleville työntekijöille. Myös vanhat työntekijät voivat käyttää opasta tietojen tarkistamiseen.

Jos jotain muuttaisin opinnäytetyöprosessissa, tekisin oppaan ennen työelämään siirtymistä. Olisin mielelläni tehnyt päättötyön ennen työelämään siirtymistä, koska nyt opintoni venyivät turhan pitkiksi.

Mielestäni päättötyön perehdytysopasta oli mielenkiintoista tehdä. Oppaassa on hyvin paljon asioita, joita jo entuudestaan tiesin. Sain paljon apua työpaikaltani oppaan kirjoittamiseen sekä ketjun materiaaleja, joita ilman en olisi pystynyt työtäni tekemään. Olen tyytyväinen oppaaseen ja sen monipuolisuuteen.

Kirjallisen osuuden kirjoittaminen oli hankalampaa kuin itse perehdytysoppaan. Oli vaikea kirjoittaa prosessinkuvausta niin, ettei siellä mainitse salaista tietoa. Myös lähteiden etsiminen tuotti välillä hankaluuksia. Osa lähteinä käytettävistä kirjoista on jo vanhoja, mutta sieltä otetut tiedot eivät olleet vanhentuneita.

8.2 Työnantajan arviointi

TYÖN TEKIJÄ: KAISA SISTOLA

ARVIOIJA: SOKOS HOTEL VAAKUNA HÄMEENLINNA, KATI NOPPARI

Arviointi pyynnöstä Kaisa Sistolan tekemää perehdytysopasta. Opas on tarkoitettu Sokos Hotel Vaakuna Hämeenlinnan vastaanoton henkilökunnalle. Opasta voi käyttää myös muut osastot, mutta suurin osa tiedosta on tarkoitettu vastaanoton käyttöön.

Työ kattaa kaikki tärkeät tiedot, jotka uusi vastaanoton henkilö tarvitsee. Työ on jaoteltu selkeästi yleisestä yksityiseen tietoon. Työhön on hyvin yksityiskohtaisesti eritelty osaston eri toiminnot ja miten käytännössä toimitaan asioiden suhteen. Käytäntö toki opettaa oikean toimintamallin, mutta oppaasta on hyvä tarkentaa toimintamalli ja saada heti oikea käytäntö.

Työssä näkyy, että yrityksen toiminta on laatijalle tuttua. Työ on pääosin kattava. Joillakin osin osiot on kirjoitettu melko yleisluontoisesti, mutta päätoiminta-alueilla tieto on yksityiskohtaista ja kattavaa.

Työn arviointi: kiitettävä

LÄHTEET

Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 1998. Hyvä vastaanotto, kohti hotellin vastaanottotyön asiantuntijuutta. Helsinki: Restamark.

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

Eskola, A. 2005. Töissä yrityksessä: yritystoiminnan työtilanteet. Helsinki: Edita.

Forsyth, P. 2006. How to motivate people: London: Kogan Page.

Heikkilä, P. & Viljanen, R. 2000. Yritystoiminta hotelli-, ravintola- ja matkailualalla. Neljäs uudistettu painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö - nyt ja tulevaisuudessa. Helsinki: Metalliteollisuuden kustannus.

Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Juva: WSOY.

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Otava: Otavan kirjapaino Oy.

Kangas, P. 1998. Psykologiaa palvelualoille. Helsinki: Oy Edita Ab

Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.

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

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus

Lepola, R., Pulkkinen, I., Raivio, L., Selinheimo, R., Sulkanen, L. 1998. Asiakaspalvelu. Porvoo: WSOY

Medlik, S. & Ingram, H. 2001. The business of hotels. 4. Uudistettu painos. Oxford: Biddles Ltd.

Mäntyneva, M. 2001. Asiakkuuden hallinta. Helsinki: WSOY

Niermyer, R. & Seyffert, M. 2004. Motivaatio. Helsinki: Oy Rastor Ab.

Ranki, A. 1999. Vastaako henkilöstö yrityksen tarpeita? Helsinki: Kauppakaari

Silvennoinen, M. & Kauppinen, R. 2007. Kehity alaisena: onnistuneet alaistaidot käytännössä. Helsinki: Tammi

Sokotel Oy:n Tervetuloa taloon -opas

Taipale, J. 2007. Brändi- liiketoiminnan ytimessä- erotu tai unohda koko homma. Helsinki: Infor.

Työturvallisuuslaitos. Tietokortti 4. Työturvallisuuslaitos [viitattu 11.4.09]. Saatavissa: <http://www.ttl.fi/NR/rdonlyres/EB66E0F5-184B-44D8-9D11-CD7DA25F4187/0/Tietokortti4.pdf>

Työturvallisuuskeskus. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus, ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus [viitattu 24.9.08]. Saatavissa: <http://www.tyoturva.fi/tyoturvallisuus/hallinta/opastus/>

Työturvallisuuskeskus. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus, ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus [viitattu 24.9.08]. Saatavissa: http://www.tyoturva.fi/julkaisut/ekirjat/tyohon_perehdyttaminen_ja_opastus.pdf

Työturvallisuuskeskus.2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus, ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. [viitattu 24.9.08] Saatavissa:

http://www.tyoturva.fi/tyoturvaluus/hallinta/opastus/tyonopastuksen_tarkastuslista_2006.doc

Vahtio, E-L. 2007. Pestaa paras, rekrytoinnin opas esimiehelle. Helsinki: Edita Prima Oy.

Verginis, C.S & Wood R. C. 2002. Accommodation Management: Perspectives for the hotel industry. 2. uudistettu painos. London: Thomson Learning.

Perehdyttämisoppaan sisällysluettelo

1. SOKOTEL OY	4
1.1. Sokos Hotel	4
1.2. Missio, arvot, visio	5
Missio (toiminnan tarkoitus)	5
Arvot	5
Visio	6
2. Sokotel Oy:n henkilöstö	6
2.1. S-ryhmän henkilöstö	6
2.2. Henkilöstön kehittäminen	7
2.3. S-ryhmä työnantajana	8
2.4. Henkilökuntaedut	8
2.5. Tulospalkkiojärjestelmä	9
2.6. Työtyytyväisyys	10
2.7. Laadun mittaaminen	10
2.8. ePe	12
3. S-ryhmä	12
3.1. S-etukortti	12
3.2. S-card	13
3.3. Finnair Plus	13
3.4. Herta	13
3.5. Koeaika	14
3.6. Lomat	14
3.7. Sairauspoissaolot	14
3.8. Työehtosopimus (TES)	14
3.9. Työhöntulotarkastus	15
3.10. Työsuhde	15
3.11. Työsuhteen päätyminen	15
3.12. Työterveyshuolto	15
3.13. Työasu ja nimikyltti	16
3.14. Hygieniapassi, ruokatuotteen omavalvonta ja alkoholijuomien anniskelun omavalvonta	17
3.15. Työvuorolista	19
4. SOKOS HOTEL VAAKUNA	20
4.1. Hotellin huoneet tyypeittäin	21
4.2. Hotellin pohjapiirustus	23
4.3. Yhteistyökumppanit	25
5. ASIAKASPALVELU	25
5.1. Palvelu Sokos Hotelleissa	25
5.2. Asiakashyvitykset (assi)	26
5.3. Kassaohjeistus	27
5.4. Tietoturvallisuus, tietojen luovutus	27

6. TURVALLISUUS	28
6.1 Asiakkaiden turvallisuus	28
6.2 Sokos Hotel Vaakunan turvallisuussuunnitelma	31
6.2.1 CMT- tilanteet (crises management team)	32
6.3 Henkilöstön turvallisuus	33
6.4 Kameravalvonta	33
6.5 Vaikeat asiakastilanteet	33
6.6 Huumausaineiden vaikutuksen alaisena oleva henkilön tunnistaminen	34
6.7 Uhkaavan henkilön kohtaaminen	34
7. PERUSTIETOA HÄMEENLINNASTA	35
7.1 Hämeenlinnan nähtävyydet	36
7.1.1 Hämeen linna	36
7.1.2 Aulangon alue	36
7.1.3 Hämeenlinnan museot	37
7.1.4 Hotelli Vanajanlinna	38
7.1.5 Hämeenlinnan kirkot	39
7.1.6 Kultakeskuksen alue	39
7.1.7 Verkatehdas	39
KÄYTÄNNÖN OHJEET	42
8.1 Huonevarauksen teko	42
8.1.2 Huonevarauksen peruuttaminen	51
8.2 Check In	54
8.3 Walk in- varaus	59
8.4. Check Out	60
8.4.1 Laskun korjaus	60
8.4.2 Laskutus	65
8.4.3 Varauskohtaisen kuittinimen käyttö	66
9. Vuorokohtaiset tehtävät	68
9.1 Aamuvuoron työtehtävät	68
9.2 Iltavuoron työtehtävät	70
9.3 Yövuoro	72
10. Liitteet	87
10.1 Perehdyttämisen seurantalomake	87
10.3 CMT-toimintakaavio	91
10.4 CMT- hälytyskaavio	92
11. Lähteet	93