

# **Kehittyminen hotellin vastaanottotehtävissä**

**Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö**

LAB-ammattikorkeakoulu

Restonomi (AMK)

2022

Sanni Järveläinen

## Tiivistelmä

Tekijä Järveläinen, Sanni	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2022
	Sivumäärä 30	
Työn nimi <b>Kehittyminen hotellin vastaanotto tehtävissä</b> Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö		
Tutkinto Restonomi (AMK)		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Clarion Hotel Helsinki		
Tiivistelmä Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön aiheena oli kehittyminen hotellin vastaanoton tehtävissä. Tavoitteena oli tunnistaa omia vahvuuksia ja kehityskohtia vastuuta ottavana työntekijänä. Työn yhteistyökumppanina toimi työnantaja Clarion Hotel Helsinki. Opinnäytetyön menetelmänä oli osallistuva havainnointi, jonka avulla kerättiin aineistoa työpaikalla kymmenen viikon ajan. Päiväkirjaan dokumentoitiin päivittäistä työtä hotellin vastaanotossa. Päiväkirjamerkintöjen pohjalta kirjoitettiin viikkoseurantaa, jota analysoitiin teoriaa apuna käyttäen. Työn tuloksena onnistuttiin tunnistamaan henkilökohtaisia vahvuuksia sekä kehityskohtia asiakaspalvelijana ja vuoropäällikkönä. Päiväkirjaseurannan avulla havaittiin myös omaa ammatillista kasvua ja projektin päätteeksi konkreettisena saavutuksena on vastaanoton vuoropäällikön paikka.		
Asiasanat Vastaanottotyö hotellissa, esihenkilötyö, asiakaspalvelu		

## Abstract

Author Järveläinen, Sanni	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2022
	Number of Pages 30	
Title of Publication <b>Development as a hotel receptionist</b> Diary thesis		
Degree and field of study Bachelor of Hospitality Management		
Name, title and organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) Clarion Hotel Helsinki		
Abstract <p>The subject of this diary thesis was the professional development in the hotel receptionist position. The purpose was to find and identify one's own strengths and development points as a customer service agent and as a shift leader. One's employer Clarion Hotel Helsinki was the partner on the thesis.</p> <p>The method used on the thesis was participant observation. With this method data was gathered at work during a ten-week period. Daily work tasks at the hotel reception were documented in a diary. The diaries were analyzed weekly based on theory around the current topics.</p> <p>As a result, one's strengths and development points as a customer service agent and a shift leader were identified. With the help of the diary follow-up, professional growth was detected along the weeks. As a final concrete result, a position as a shift leader was officially reached.</p>		
Keywords Hotel reception work, leadership, customer service		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Työn taustaa .....	1
1.2	Tavoitteet ja rajaukset .....	1
1.3	Tietoperusta ja menetelmät.....	2
1.4	Rakenne ja aikataulu .....	3
2	Nykytilan kuvaus .....	5
2.1	Toimialan ja organisaation kuvaus.....	5
2.2	Nykyisen työn analyysi .....	6
2.3	Sidosryhmät työpaikalla .....	7
3	Tietoperusta .....	9
3.1	Asiakaskokemus.....	9
3.2	Esihenkilötyö.....	10
3.3	Itsensä johtaminen .....	11
4	Päiväkirja.....	13
4.1	Seurantaviikko 1 .....	13
4.2	Seurantaviikko 2 .....	14
4.3	Seurantaviikko 3 .....	15
4.4	Seurantaviikko 4 .....	15
4.5	Seurantaviikko 5 .....	16
4.6	Seurantaviikko 6 .....	17
4.7	Seurantaviikko 7 .....	18
4.8	Seurantaviikko 8 .....	19
4.9	Seurantaviikko 9.....	20
4.10	Seurantaviikko 10 .....	21
4.11	Seurantaviikkojen yhteenveto .....	22
5	Pohdinta .....	23
5.1	Tavoitteiden toteutuminen ja tulokset .....	23
5.2	Opinnäytetyön luotettavuus ja jatkokehitys.....	24
6	Yhteenveto .....	26
	Lähteet.....	28

# 1 Johdanto

## 1.1 Työn taustaa

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä tarkastelen ja analysoin viikoittaista työtäni hotellin vastaanotossa. Clarion Hotel Helsinki on vuonna 2016 Helsingin Jätkäsaarella avattu 425 huoneen hotelli, joka kuuluu suureen pohjoismaiseen Nordic Choice Hotels -ketjuun (Nordic Choice Hotels). Hotelli täyttyy arkiviikolla pääasiassa sekä kotimaisista, että muista maista saapuvista bisnesmatkailijoista, kun taas viikonloppuisin hotellivieraat ovat pääasiassa vapaa-ajan matkailijoita. Yksikään päivä vastaanotossa ei ole samanlainen.

Vastaanottotyö hotellissa on ollut minua kiinnostava ala jo nuoresta asti ja näin kolme vuotta alalla työskenneltyäni se kiinnostaa edelleen. Etenemismahdollisuudet kyseisellä uralla kiinnostavat ja oman kehityksen seuranta on aiheena mielenkiintoinen. Vastaanottotyössä erityisen tärkeää on asiakaslähtöisyys, sekä kyky toimia nopeasti muuttuvassa työympäristössä mahdollisimman tehokkaasti.

Esihenkilötyöstä minulla ei vielä juurikaan ole omakohtaista kokemusta, mutta esihenkilön asema on hyvä tavoite tulevaisuuden uralle. Opinnäytetyö on oiva tilaisuus päästä tunnistamaan omia tavoitteita ja kehityskohtia, sekä refleктоimaan niitä teorian kautta. Esihenkilötyöstä ja sen kehityksestä löytyy paljon viimeaikaisia tutkimuksia ja kirjallisuutta, joista on tarkoitus löytää avuksi juuri vastaanottotyöhön parhaiten soveltuvat aineistot.

Asiakaspalvelu on työtehtävänä itselleni tuttua jo useamman vuoden ajalta, jo ennen hotellin vastaanottotyössä aloittamista. Asiakaspalvelutehtävät ja asiakaskokemuksen muodostuminen ovat looginen osa opinnäytetyötä, ja niistä löytyy myös paljon tutkimuksia ja teoriaa.

Idea päiväkirjamuotoiseen opinnäytteeseen syntyi, koska olen aina kokenut itseni hyvin käytännönläheisenä oppijana. Tuntui siis loogiselta alkaa työstämään myös opinnäytetyötä mahdollisimman käytännönläheisin keinoin. Lisäksi jo olemassa oleva työsuhde omalla alalla helpotti aiheen valintaa. Työ hotellin vastaanotossa on päivittäin erittäin monipuolista ja hyvin aktiivista työskentelyä koko ajan, ja siksi uskonkin, että analysoitavaa riittää. Vaikka opinnäytetyön toimeksiantajana eli yhteistyökumppanina toimii oma työnantaja, on opinnäytetyötä varten allekirjoitettu myös erillinen yhteistyösopimus.

## 1.2 Tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyön tarkoituksena on seurata työtäni ja kehitystäni hotellin vastaanoton tehtävissä. Tavoitteena on löytää ja tunnistaa omia vahvuuksia ja kehityskohtia vastuuta

ottavana työntekijänä, sekä luonnollisesti asiakaspalvelijana. Olen ollut nykyisessä työssäni nyt hieman yli kolme vuotta, ja koen, että majoitusalaalla työskentely AMK-opintojen aikana on tukenut oppimistani käytännönläheisellä tavalla. Kolmen vuoden aikana kehitystä työssä on luonnollisesti tapahtunut valtava määrä, mutta erityisesti kuluvana keväänä uusien vastuutehtävien määrä on kasvanut. Vastuuta on tullut sekä yksin tehtävien vuorojen, että useamman työntekijän yhteisten vuorojen johtamisen muodossa. Lähitulevaisuudessa tavoitteena olisi myös saada virallisesti vastaanoton vuoropäällikön paikka.

Opinnäytetyötä ohjaa seuraava, tavoitteesta johdettu kysymys:

- Mitkä ovat omia vahvuuksiani ja kehityskohtiani vastuuta ottavana työntekijänä?

Kysymykseen tullaan hakemaan ja pohtimaan vastauksia koko opinnäytetyöprosessin ajan. Olen lisäksi miettinyt muutamia alakysymyksiä, joihin vastaaminen opinnäytetyötä tehdessä tulee auttamaan minua kohti tavoitteitani. Alakysymyksiin täytyy vastata, jotta tutkimuskysymykseen voi löytää vastauksia. Alakysymyksiäni ovat:

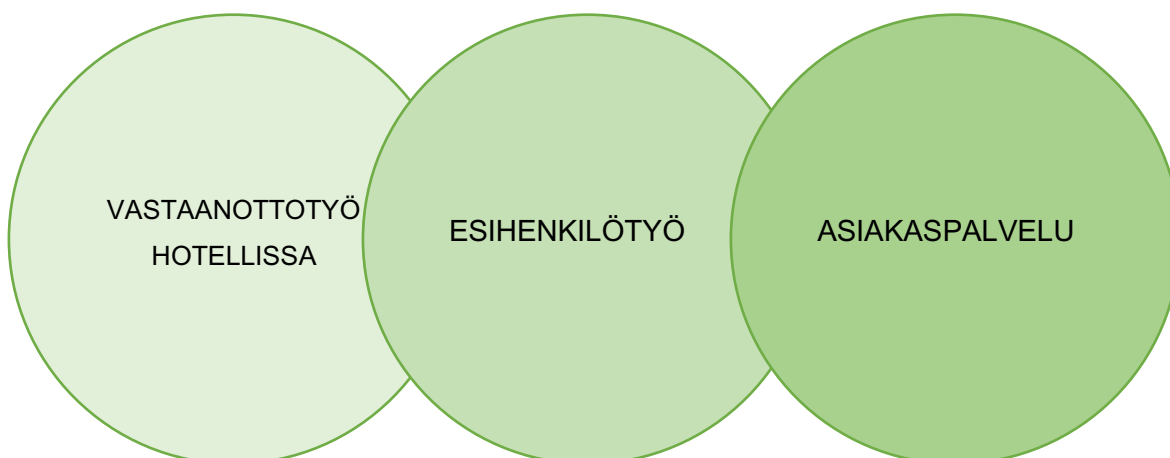
- Millaista on hyvä esihenkilötyö hotellin vastaanotossa?
- Miten vastuuvuoro eroaa tavallisesta työvuorosta?
- Mitkä ovat hyvän asiakaspalvelijan tärkeimmät ominaisuudet?

Clarion Hotel Helsingissä toimii vastaanoton lisäksi monta muuta osastoa, mutta opinnäytetyössä keskitytään lyhyitä esittelyitä lukuun ottamatta kuvaamaan vain vastaanoton toimintaan, koska se on ainoa osasto, jossa tulen opinnäytetyöprosessin ajan työskentelemään. Työssä käytettävä teoria tulee myös keskittymään viikkoseurannan aikana ilmeneviin aihealueisiin ja aiheisiin.

### 1.3 Tietoperusta ja menetelmät

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on osallistuva havainnointi, joka luokitellaan osaksi kvalitatiivisten eli laadullisten tutkimusmenetelmien joukkoa. Osallistuva havainnointi mahdollistaa hyvin tarkkojen havaintojen tekemisen, kun havainnoija itse osallistuu toimintaan. Olennaista osallistuvassa havainnoinnissa on myös havainnoijan kyky dokumentoida toimintaa ja havaintoja mahdollisimman tarkasti. (Louheranta 2014, 53.) Kohdallani tämä tarkoittaa sitä, että työvuorojeni aikana pyrin tekemään erilaisia havaintoja ja kiinnittämään huomiota opinnäytetyössä tarkastelun kohteena oleviin teemoihin. Kirjoitan jokaisen työvuoroni jälkeen päiväkirjaa, johon kirjaan vuoron aikana tekemiäni tehtäviä ja vastaan tulleita tilanteita. Päiväkirjojen pohjalta kirjoitettavaan viikkoseurantaan kuuluu

lisäksi valitsemini alan aihealueisiin liittyvän tietoperustan kerääminen ja aineiston analysointi. Reflektoin viikon tapahtumia tietoperustaa apuna käyttäen. (kuvio 1).



Kuvio 1. Opinnäytetyön aihealueet

Opinnäytetyön tietoperusta muodostuu erilaisista valittuihin aihealueisiin ja alaan liittyvistä asiantuntijamateriaaleista. Tietoperusta työssä tulee olemaan mukana viikoittaisessa seurannassa osana analyysiä, ja sitä kerätään koko opinnäytetyöprosessin ajan.

#### 1.4 Rakenne ja aikataulu

Opinnäytetyö alkaa johdantoluvulla, jossa esitellään työn tausta ja keskeisimmät tavoitteet. Johdantoa seuraa toinen pääluku, joka sisältää toimialan ja organisaation kuvauksen, sekä nykyisen työn analyysin. Toimialan ja organisaation eli hotelliketjun kuvauksessa esitellään molempia nykyisessä tilassa. Nykytilan kuvaukseen kuuluu myös nykyisen työnkuvan analyysi ja työtehtävien esittely. Luvun lopussa esitellään vielä organisaation keskeisimmät sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät. Kolmannessa pääluvussa esitellään teoriaa eli tietoperustaa työn suurimpien aihealueiden osalta. Tietoperustaa tulee lisää myös seuraavassa luvussa. Neljäs pääluku muodostuu viikoittaisesta työn raportoinnista ja analysoinnista. Jokainen alaluku on yksi työviikko, jota kirjoitetaan viikko kerrallaan. Viides pääluku sisältää omaa pohdintaa liittyen omaan kehitykseeni ja viikkoraportoinnissa käsittelemiini teemoihin. Tarkastelen myös, miten alussa asettamani tavoitteet ovat toteutuneet ja miltä osallistuva havainnointi on menetelmänä tuntunut. Viimeinen eli kuudes pääluku on lyhyt yhteenveto kokemuksestani koko opinnäytetyöprosessin työstämisestä, ja myös hieman tulevaisuudennäkymiäni opinnäytetyön valmistuttua.

Opinnäytetyön kirjoittaminen alkoi helmikuun lopussa ja ensimmäinen seurantaviikko alkoi 28.2., ja seuranta jatkui siitä 10 viikkoa eteenpäin. Päiväkirjan pitäminen jokaisen työvuoron

jälkeen oli erityisen tärkeää, jotta viikoittaisen seurannan kirjoittaminen oli sujuvaa ja tärkeät asiat muistivat mieleen. Samaan aikaan viikkoseurannan kanssa kirjoitin myös pohdintaa neljänteen lukuun. Seurantaviikkojen analysoinnin valmistuttua, kirjoitin pohdinnan loppuun, ja viimeisenä yhteenvedon. Opinnäytetyö valmistui palautettavaksi toukokuun loppuun mennessä.



## 2 Nykytilan kuvaus

### 2.1 Toimialan ja organisaation kuvaus

Clarion Hotel Helsinki on hotelli eli majoitusliike. Tilastokeskuksen (2022) mukaan majoitusliike on majoitustoimintaa harjoittava liike, joka tarjoaa lyhytaikaista majoitusta matkailijoille. Majoitustoiminnan lisäksi Clarion Hotel Helsingin yhteydessä toimii myös ravintola, kaksi baaria, sekä kokous- & tapahtumapuoli.

Hotellin myytävä ydintuote on vuodesta toiseen hotellihuone. Vaikka tuote ja liikeidea pysyy aina samana, tapahtuu majoitusalaalla myös paljon muutoksia. Digitalisaatio eli tietotekniikan kehittyminen on muuttanut majoitusalan toimintatapoja, ja luonut uusia mahdollisuuksia. Hotellissa teknologian kehitys näkyy uusina tietokonejärjestelminä ja esimerkiksi asiakkaan sisäänkirjausta helpottavina automaateina ja älypuhelimien ladattavina aplikaatioina.

Asiakkaalla on nykyisin majoitusta valitessa valtava määrä vaihtoehtoja, joita pystyy internetin avulla vertailemaan helposti. Asiakas voi tehdä ostopäätöksen käyttäen monia apukeinoja. Internetin välityksellä on myös helppo ottaa yhteyttä suoraan palveluntarjoajaan matalalla kynnyksellä, mikäli ennen ostopäätöksen tekoa herää lisäkysymyksiä. Täten myös asiakkaiden odotukset varsinaisesta palvelusta kasvavat. (Gratz ym. 2011, 9–10.)

Erilaiset trendit vaikuttavat siihen, miten asiakkaat tekevät ostopäätöksiä. Esimerkiksi kestävä kehitys ja ekologisuus ovat viime vuosina olleet suuren tarkastelun alla myös majoitusalaalla, kuten monella muullakin alalla. Asiakkaat kiinnittävät paljon huomiota yritysten kestäviin valintoihin, ja myös markkinoinnissa on keskityttävä siihen, miten yrityksen vastuullisuudesta viestitään. Matkailualalla vastuullisesti toimivien yritysten asiakastyytyväisyys on keskimäärin korkeampi (Business Finland 2022). Myös Sitran julkaisemassa selvityksessä Megatrendit (Dufva 2020) keskeisin tulevaisuuteen vaikuttava tekijä on ekologinen jälleenrakennus ja sen kiireellisyys.

Ennusteiden ja trendien pohjalta liiketoimintaa ja markkinointia voidaan suunnitella etukäteen. Toisaalta myös viime vuosina vaikuttanut maailmanlaajuinen COVID-19 koronapandemia on todistanut, etteivät kaikki liiketoiminnassa tapahtuvat muutokset ole ennustettavissa. Koronapandemian aikana majoitusliikkeet ovat tuottaneet valtavasti tappiota, ja nyt tulevaisuuden suunnittelussa keskitytään mahdollisimman nopeaan palautumiseen.

Clarion Hotel Helsinki kuuluu pohjoismaiseen Nordic Choice Hotels -ketjuun, jonka omistaa norjalainen Petter A. Stordalen. Nordic Choice -ketju on jatkuvasti laajeneva ketju, johon kuuluu Clarion-hotellien lisäksi myös muita hotellibrändejä. Suomen Clarion hotellit eli Clarion Hotel Helsinki Jätkäsaarella ja Clarion Hotel Aviapolis Vantaalla ovat niin sanotusti sisarhotelleja. (Nordic Choice Hotels.)

Itse työskentelen siis pääasiassa Jätkäsaarella Helsingin Clarionissa, mutta välillä tarpeen tullen teen myös vuoroja Clarion Hotel Aviapoliksessa. Iso osa Suomen Clarion hotellien henkilökunnasta on työskennellyt jossain vaiheessa kummassakin hotellissa, ja se onkin tehnyt hotellien henkilökunnasta hyvin yhtenäisen tiimin.

## 2.2 Nykyisen työn analyysi

Olen aloittanut urani Clarionilla vastaanottoharjoittelussa jo syksyllä 2018, jolloin työskentelin parin kuukauden ajan Clarion Hotel Aviapoliksessa. Harjoittelun myötä minulle avautui mahdollisuus päästä opintojen ohella tekemään satunnaisia vuoroja Clarion Hotel Helsingin vastaanottoon, jossa siis olen pääasiassa siitä asti työskennellyt. Virallinen nimikkeeni on tällä hetkellä Welcome Office Agent eli vastaanottovirkailija. Agentin lisäksi vastaanotossa työskentelee vuoropäälliköitä eli Welcome Office Shift Leadereitä. Koko vastaanottotiimin esihenkilönä toimii Welcome Office Manager.

Omat vuoroni voi helposti jakaa kahteen eri kategoriaan; vuoroihin, joissa toimin oman työnimikkeeni mukaisesti agenttina eli en ole vuoropäällikön asemassa, sekä vuoroihin, joissa puolestani olen vuoropäällikön asemassa ja täten vastuusta kyseisen vuoron johtamisesta. Kun toimin agenttivuorossa, vuorossa on minun lisäkseni ainakin yksi toinen työntekijä, eli vuoropäällikkö.

Kun taas olen vuoropäällikön vuorossa, olen joko yksin ja vastaan kaikista vuoron aikana suoritettavista tehtävistä, tai kanssani vuorossa on myös muita työntekijöitä, joiden kesken tehtäväni on jakaa työtehtävät. Vuoropäällikön tehtävä on tietysti myös varmistaa, että kaikki sujuu kuten pitää, ja jokainen osaa hoitaa tehtävänsä. Vuoropäällikön tehtäviin kuuluu auttaa vaikeissa tehtävissä, ja ratkaista päivittäisiä asiakaspalvelutilanteita. Lisäksi vuoropäälliköllä voi olla vuorossaan vastuu myös uuden työntekijän tai harjoittelijan perehdyttämisestä.

Jokaisessa työvuorossa tavallisimpiin työtehtäviini kuuluu asiakkaiden sisään- ja uloskirjaus, sekä muu auttaminen vastaanottotiskillä. Esimerkiksi taksin tilaaminen tai reittiohjeiden etsiminen kuuluu päivittäisiin tehtäviin. Puhelimeen ja sähköposteihin vastaaminen, sekä uusien hotellivarausten tekeminen ovat kaikki tehtäviä, joita jokainen Clarionin vastaanotossa työskentelevä osaa. Hotellin varausjärjestelmän käyttö tulee

tutuksi ajan myötä, mutta edes näin reilun kolmen vuoden käytön jälkeen en vielä tunne järjestelmää täysin. Tavallinen varausten hallinta onnistuu kuitenkin jo erittäin hyvin. Työssä minun pitää puhua ja kirjoittaa suomen lisäksi myös sujuvasti englantia. Hotellin henkilökunnalla täytyy olla myös tarvittava turvallisuus- ja ensiapuosaaminen, joiden ylläpitämiseksi pidetään säännöllisesti kertaavia koulutuksia.

Kuten missä tahansa organisaatiossa, myös hotellin vastaanotossa esihenkilön roolissa on tärkeää muistaa oma johtamisvelvollisuus, ja huomioida kaikki vuorossa olevat työntekijät ja heidän tarpeensa. Jokaisella työntekijällä on myös oikeus kunnolliseen johtamiseen, sekä siihen että tietää mitä heiltä odotetaan. (Järvinen 2017, 65.) Jo ennen opinnäytetyön aloittamista olen tehnyt jonkin verran vuoroja vuorovastaavana. Kuitenkin nyt opinnäytetyön tekemisen myötä, olen myös alkanut pohtimaan ominaisuuksiani esihenkilön roolissa. Itse pyrin aika vuoron alussa kertomaan jokaiselle työntekijälle päivän tärkeimmät asiat. Sen, mitä talossa tapahtuu, ja millainen vuoro vastaanotossa on odotettavissa.

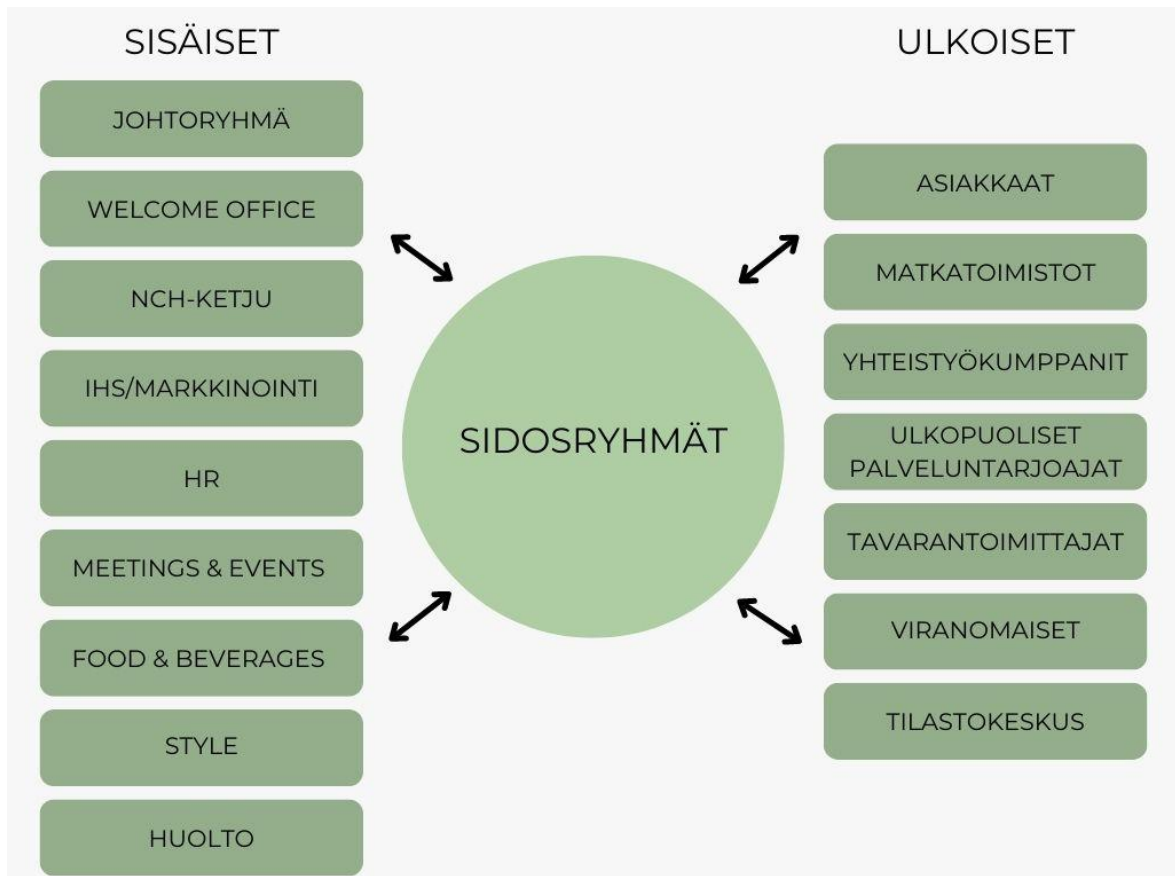
Koko hotellin kannattava liiketoiminta perustuu siihen, että hotellissa on koko ajan asiakkaita kuluttamassa palveluita (Alakoski ym. 2006, 11). Asiakaspalvelu onkin kaikkien hotellin vastaanotossa työskentelevien, kuten myös monen muun osaston, tärkein tehtävä. Asiakaspalvelijan tärkeimpiä ominaisuuksia ovat asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden tarpeiden täysi huomioiminen. Lisäksi jokaisen asiakkaan yksilöllinen palvelu tukevat positiivisen asiakaskokemuksen muodostumista. (Alakoski ym. 2006, 16.) Omia vahvuuksiani asiakaspalvelijana jo pitkään olleet rauhallisuuteni ja keskittymiskyky, joka mahdollistaa palvelutilanteen, jossa asiakas tuntee itsensä tärkeimmäksi.

### 2.3 Sidosryhmät työpaikalla

Harmaalan ja Jallinojan (2012, 65) mukaan organisaation sidosryhmiä ovat kaikki sellaiset tahot, joihin organisaatio toiminnallaan vaikuttaa. Sidosryhmiä ovat myös tahot, jotka puolestaan vaikuttavat toiminnallaan organisaation toimintaan. Clarion Hotel Helsingin keskeisimmät sidosryhmät on havainnollistettu kuviossa 2.

Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat kaikki hotellissa toimivat osastot ja tiimit, sekä Nordic Choice Hotels- ketju, johon hotelli kuuluu. Welcome Office on vastaanotto. IHS eli In-house Sales on myyntitiimi, joka vastaa sekä hotelli, että tapahtumapuolen varausten hoitamisesta. IHS ja markkinointitiimi muodostavat yhdessä kaupallisen osaston. Meetings & Events on hotellissa toimiva tapahtumaosasto, joka toteuttaa kaikki järjestettävät kokoukset ja muut tapahtumat. Food & Beverages-osasto muodostuu hotellissa toimivista baareista, sekä ravintolasta. Style on nimitys Clarionin housekeeping- eli kerroshoito-osastolle, joka vastaa koko talon siivouksesta.

Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat kaikki ne toimijat, joiden kanssa Clarion Hotel Helsinki tekee yhteistyötä. Suurin ulkoinen sidosryhmä on hotellin asiakkaat. Matkatoimistot, joiden kautta hotelli saa suuren osan varauksista ovat myös osa ulkoisia sidosryhmiä. Näiden lisäksi yhteistyökumppanit, tavarantoimittajat ja ulkopuoliset palveluntarjoajat kuten pesula ovat kaikki ulkoisia sidosryhmiä. Myös tilastokeskus ja viranomaiset tietyillä velvoitteillaan vaikuttavat hotellin toimintaan, ja täten ovat osa ulkoisia sidosryhmiä.



Kuvio 2. Organisaation sidosryhmät

### 3 Tietoperusta

#### 3.1 Asiakaskokemus

Asiakaskokemuksella tarkoitetaan kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summaa, jonka asiakas on yrityksen toiminnasta muodostanut. Asiakaskokemus ei synny yhdestä päätöksestä tai mielipiteestä, vaan siihen vaikuttavat myös esimerkiksi tunteet ja tiedostamatta tehdyt tulkinnat. Asiakaskokemuksen johtamisesta käytetään nimitystä CEM, joka tulee englannin kielen sanoista customer experience management. (Korteso & Löytänä 2011.)

Korteson ja Löytänen (2011) mukaan asiakaskokemuksen johtamisesta on esimerkiksi seuraavanlaista hyötyä:

- asiakkaiden sitoutuminen yritykseen kasvaa
- asiakkuuksien elinkaari pitenee
- asiakastyytyväisyys kasvaa
- pienentää yrityksen asiakashankinnan kustannuksia
- brändin arvo kasvaa.

Viimevuosina on myös esitelty teoria, jonka mukaan asiakaskokemus on yhtä kuin henkilöstökokemus. Tällä tarkoitetaan sitä, että henkilöstö on asiakaskokemuksen rakentamisessa olennaisin tekijä. (Korkiakoski 2019.) Kun henkilökunta kokee työnsä mielekkääksi, ja itsensä arvostetuksi, on myös työpanos suurempi. Tyytyväinen työntekijä paras asiakaspalvelija.

Hotellissa asiakaskokemuksen rakentuminen alkaa siitä, kun asiakas etsii itselleen sopivaa majoituspaikkaa. Kun asiakkaalle on tarjolla tarpeeksi informaatiota esimerkiksi hotellin verkkosivustolla, päätöksenteko helpottuu ja yrityksestä jää positiivinen ensivaikutelma. Asiakaskokemuksen seuraava vaihe on itse hotellivierailu. Hotellivierailun jälkeen seuraa vielä vaihe, jonka aikana asiakas pohtii koettua vierailua ja sen jälkeistä mielentilaa. Vierailun jälkeen jätetään usein palautetta ja saatetaan kertoa kokemuksesta eteenpäin tutuille. Yleensä sekä negatiiviset, että positiiviset kokemukset jaetaan. Erinomaisena asiakaskokemuksena voidaan pitää asiakaskokemusta, joka on ylittänyt asiakkaan odotukset (Ahvenainen ym. 2017, 23). Asiakaskokemusprosessin rakentumisen hahmottaminen on olennainen osa asiakaspalvelijan ammattitaitoa.

### 3.2 Esihenkilötyö

Johtaminen on organisaation toimintaa ohjaavista tekijöistä tärkein. Kaikki työyhteisöt ja yksilöt tarvitsevat ja ovat oikeutettuja hyvään johtamiseen ja esihenkilötyöhön. (Järvinen 2005.) Työntekijä voi tarvita esihenkilön tukea monessa eri tilanteessa, ja esihenkilönä toimivan vastuualue on suuri. Järvisen (2005) mukaan on totta, että vaikka organisaatiossa olisi esihenkilölle määritelty tietyt työtehtävät ja vastuut, on silti pitkälti esihenkilöstä kiinni, miten hän itse käsittää tehtävänsä ja mitä hän kokee johtajuuden olevan. Hyvä johtajuus muodostuu arkisista teoista, ja on tietoinen valinta (Työterveyslaitos).

Hyvän johtajan tai esihenkilön ominaisuuksia löytyy varmasti lukemattomasti, mutta tärkeimpiä ovat ainakin kuuntelutaitoisuus, yhteistyötaidot, kyky tehdä harkittuja päätöksiä, oikeudenmukaisuus, sekä se että uskaltaa luottaa ja delegoida tehtäviä (Nissinen 2017). Jokaisen työntekijän kokemukset hyvästä esihenkilötyöstä ja tarpeista ovat kuitenkin yksilöllisiä. Joku saattaa tarvita mahdollisimman paljon tukea ja jatkuvaa yhteydenpitoa, kun taas joku toinen pärjää paremmin, kun omaa tilaa ja vastuuta on enemmän, kunhan tukea saa pyytäessä.

Esihenkilön vastuulla on myös huolehtia siitä, että oma tiimi pysyy yhtenäisenä. Tiimityöskentelyn sujuminen on monen organisaation kannalta yksi tärkeimmistä tekijöistä. Yhtenäinen ja toimiva tiimi on yhtä tärkeä, kuin hyvä tiimin johtaja. Tiimin olemassaolo täytyy tehdä merkitykselliseksi jokaiselle tiimin jäsenelle, jotta tiimi voi kukoistaa (Aaltonen ym. 2020).

Esihenkilöiden tehtävänä on myös toimia edelläkävijänä ja esimerkkinä muutoksessa. Muutosvastaisuus on työpaikoilla melko yleistä, mutta muutokset ja kehitys ovat välttämättömiä alasta riippumatta. Esihenkilön on osattava johtaa muutosta vakuuttavasti ja itsevarmasti. (Pirinen 2014.) On myös tärkeää, että esimies pystyy ajoissa tekemään päätöksiä muutoksen tarpeellisuudesta. Liian usein muuttuva työympäristö voidaan kokea erittäin raskaaksi, jos muutoksiin ei ole tarpeeksi aikaa tottua.

Majoituslalla muutoksia on erityisesti viime vuosien aikana tullut tiheään tahtiin väkisin. Koronapandemian aiheuttamat muutokset ja sulkutilat ovat johtaneet henkilöstön lomautuksiin ja pikaisiin työhön kutsumisiin aaltoilevasti. Erilaiset rajoitukset ovat pakottaneet muovaamaan liiketoimintaa monella tapaa. Esimerkiksi hinnoitteluun, aukioloaikoihin, henkilöstön rakenteeseen ja budjettiin on pitänyt tehdä valtava määrä muutoksia lyhyen ajan sisällä.

### 3.3 Itsensä johtaminen

Itsensä johtaminen työelämässä ei ole ainoastaan johtoasemassa työskentelevien tehtävä, vaan ihan jokainen tarvitsee taitoja johtaa itseään. Itsensä johtaminen merkitsee sitä, että suunnittelee, ohjaa ja muuttaa omaa toimintaansa tavoitellakseen työhyvinvointia ja mielekästä, sekä tehokasta työskentelyä. (Moilanen 2021.)

Hyvät itsensä johtamisen taidot, ovat edellytys myös työssä kehittymiseen ja itsensä kehittämiseen. Jotta voi jatkuvasti ohjata itseään kehityksen suuntaan, on osattava tunnistaa omia heikkouksiaan ja kehityskohtiaan. Yhtä tärkeää on myös tunnistaa omia vahvuuksiaan. Itsensä johtaminen on myös konkreettisten tavoitteiden asettamista ja suunnitelmallisesti niitä kohti etenemistä (Moilanen 2021). Myös epäonnistumiset ja suunnitelmien tai tavoitteiden muuttuminen kuuluvat itsensä johtamisen matkaan, ja ovat osa ammatillista kasvua.

Itsensä johtamisessa on myös tärkeää huolehtia omasta palautumisesta. Jatkuvasti kiireisessä työympäristössä toimiminen vaatii kunnolliset keinot palautumiseen. Työnantajan kuuluu taata työntekijälle mahdollisuudet päivittäiselle palautumiselle eli esimerkiksi varmistaa, että vuorojen aikana on mahdollista pitää taukoja ja että vuorojenvälinen lepoaika on riittävä. Jokaisen omalla vastuulla on kuitenkin tarttua näihin työnantajan takaamiin mahdollisuuksiin ja malttaa palautua vapaa-ajalla riittävästi, ja toisaalta myös tunnistaa tekijöitä, jotka kertovat, ettei palautuminen ole riittävä. (Moilanen 2021.) Kokonaisvaltainen hyvinvointi eli kokonaiskuntoisuus, sekä työ- ja yksityiselämän tasapainoisuus ovat älykkään itsensä johtamisen tavoitteita (Sydänmaanlakka 2022).

Sydänmaanlakan (2022) mukaan kokonaiskuntoisuus voidaan jakaa kuuteen osa-alueeseen, jotka ovat:

- fyysinen kunto
- psyykinen kunto
- henkinen kunto
- sosiaalinen kunto
- ammatillinen kunto
- uudistumiskunto.

Kaikkia kuutta osa-aluetta tulisi osata johtaa tasapainoisesti, jotta kokonaiskuntoisuus voi toteutua. Jos esimerkiksi fyysiseen kuntoon sisältyvät terveelliset ruokailutottumukset toteutuvat, mutta ammatilliseen kuntoon liittyen työpaikalla tarvittavassa osaamisessa on

puutteita, koska koulutusta ei ole järjestetty, kokonaiskuntoisuutta ei voi saavuttaa. Jatkuva uudistuminen yksilönä kaikilla kuudella alueella on olennaista, mutta vaatii hyvää itsetuntemusta ja aitoa kiinnostusta kehittää omaa reflektointitaitoa (Sydänmaanlakka 2022).



## 4 Päiväkirja

### 4.1 Seurantaviikko 1

Ensimmäisellä seurantaviikolla kaikki työvuoroni olivat arkipäivien aamuvuoroja, joissa kaikissa olin vuoropäällikön asemassa. Kahtena aamuna kanssani oli harjoittelija, joka oli aloittanut vastaanotossamme edellisellä viikolla. Viikon aamuvuorot olivat melko rauhallisia, koska talossa ei ollut erityisen paljon asiakkaita.

Aamuvuoro alkaa tavallisesti klo 7, ja heti kun vuoronvaihto on tehty yövuoron kanssa, täytyy tutustua päivän agendaan. Täytyy heti olla perillä mitä erityistä talossa kyseisenä päivänä tapahtuu milläkin osastolla, koska vastaanotto on yleensä se paikka, josta kaikki asiakkaat tulevat ensimmäisenä kysymään neuvoa.

Yleensä kaikkina arkipäivinä aamun ruuhkapiikki osuu klo 7 ja 9 välille, kun bisnesmatkailijat kirjautuvat ulos hotellista. Näinä aamun tunteina on tärkeää, että vastaanotossa pystyy keskittymään täysin näihin lähteviin asiakkaisiin. Vaikka majoituksen maksu ja muut käytännön asiat olisi hoidettu asiakkaan kanssa jo sisään kirjautuessa, on uloskirjaus palvelutilanteena myös hyvin tärkeä. Se että asiakkaat pääsevät lähtemään tyytyväisinä ja mahdollisimman vaivattomasti, jättää mieleen hyvän loppuvaikutelman (Alakoski ym. 2006, 137).

Kun suurin osa lähtevistä vieraista on luovuttanut huoneensa, vastaanoton liikenne rauhoittuu hieman. Silloin on aika alkaa käymään läpi päivittäistä check-listaa, eli listaa, jolta löytyy päivittäin tehtävät rutiinitoimet. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi saapuvien varausten läpi käyminen ja virtuaalikorteilla ennakoon maksettavien varausten veloittaminen. Lisäksi jokaiselle päivälle on erillinen tehtävälista, jolta löytyy esimerkiksi ajankohtaisiin varauksiin ja ryhmiin liittyviä tehtäviä, kuten ryhmälaskun lähettäminen.

Tällä viikolla vuoroissa, joissa kanssani oli harjoittelija, keskityimme hänen perehdyttämiseensä. Hän oli edellisellä viikolla ensimmäisissä vuoroissaan saanut perehdytyksen tärkeistä turvallisuusasioista ja Clarionin pelisäännöistä, sekä oppinut hieman tuntemaan taloa. Kaikille mahdollisimman turvallisen työympäristön takaamiseksi työnantajalla on työturvallisuuslain nojalla aina velvollisuus perehdyttää kaikki harjoittelijat ja uudet työntekijät (Työturvallisuuskeskus 2022).

Nyt ensimmäistä kertaa harjoittelijamme pääsi oppimaan myös asiakaspalvelutilanteissa. Kävimme yhdessä läpi uloskirjaus-prosessia, ja sitä millaisiin asioihin huomio täytyy erityisesti kiinnittää. Yritimme toistaa uloskirjaus-prosessia mahdollisimman monta kertaa,

jotta se jäisi mieleen. Ensimmäisen seurantaviikon vuorot olivat kaikki keskenään hyvin samanlaisia, rutiininomaisia arkiviikon aamuvuoroja.

## 4.2 Seurantaviikko 2

Myös toisella seurantaviikolla minulla oli ainoastaan aamuvuoroja, mutta tällä kertaa myös viikonlopulle osui vuoroja. Arkipäivinä oli aamuvuoroissa yksin, ja koko viikonlopun aamuvuoroissa taas olin vuoropäällikkönä. Lauantaiaamun vuoro tuli minulle ylimääräisenä vuorona parin päivän varoitusajalla, koska yksi tiimin jäsenistä oli sairastunut.

Viikonloppu alkaa hotellissa perjantaina, kun heti aamusta pitää alkaa valmistautumaan viikonloppuna saapuviin hotellivieraisiin. Viikonloppuisin vieraat ovat suurimmalta osin vapaa-ajan matkailijoita, jotka saattavan matkustaa isoina koko perheen seurueina. Tämä tarkoittaa myös sitä, että he kaipaavat usein huoneisiinsa enemmän valmisteluja ja mukavuuksia, kuten lisävuoteita ja ylimääräisiä pyyhkeitä. Tästä syystä viikonloppuisin varauksia tulee käydä läpi erityisen tarkasti, jotta huoneissa on valmiina kaikki tarvittava ennen kuin vieraat saapuvat. Asiakkaiden kontaktointi tarvittaessa ennen saapumista, on tärkeä osa asiakaskokemusta, joka kokonaisuudessaan muodostuu sekä fyysisistä että digitaalisista asiakaskohtaamisista (Ahvenainen ym. 2017, 34). Voimme olla yhteydessä asiakkaisiin ennen saapumista helposti joko puhelimitse tai sähköpostilla.

Perjantaaamu oli melko kiireinen, koska sekä lähtijöitä, että illan saapujia oli suuri määrä. Vuoropäällikön roolissa tehtävänäni oli kommunikoida ja varmistaa housekeeping-osaston eli kerroshoidon kanssa, että huoneita saadaan puhtaaksi tarpeeksi ajoissa ja hyvään tahtiin. Vastuullani oli myös jakaa muut vastaanoton tehtävät vuorossa oleville tiimin jäsenille.

Minun lisäksi vuorossa oli kaksi työntekijää, joista toinen vastasi asiakkaiden palvelemisen lisäksi asiakkaiden tilaaminen VIP-pakettien valmistelusta ja huoneisiin toimittamisesta. VIP-paketit ovat tuotepaketteja, jotka sisältävät esimerkiksi kuohuvaa ja pientä purtavaa. Asiakkaat haluavat usein tilata tällaisia paketteja esimerkiksi juhlapäivän kunniaksi. Clarionilla on lista valmiita VIP-paketteja, joista asiakas voi valita haluamansa, tai voimme toteuttaa erilaisen paketin asiakkaan toiveiden mukaan.

Asiakaskokemus koostuu monesta eri tekijästä, ja siihen vaikuttaa asiakkaan koko matka varausvaiheesta uloskirjautumiseen ja siitä edelleen majoituksen jälkeiseen tunnetilaan. Koska asiakaskokemus on monen yksittäisen kohtaamisen summa, sitä voidaan rakentaa jo ennen saapumista esimerkiksi VIP-pakettien avulla. Näin asiakkaan kokemukset voidaan ylittää, ja vierailusta jää positiivinen kokemus. (Ahvenainen ym. 2017, 68.)

Lauantaina aamuvuorossa tilanne oli hyvin samanlainen kuin perjantaina. Sekä lähtijöitä, että saapujia oli suuri määrä. Erona kuitenkin oli se, että kuten yleensäkin, viikonloppuisin lähes kaikki asiakkaat tulevat kirjautumaan ulos vasta lähellä uloskirjautumisaikaa klo 12. Tällöin myös useimpien huoneiden siivous päästään aloittamaan myöhemmin. Onkin erityisen tärkeää ilmoittaa housekeeping-osastolle jo aamulla, mitkä huoneet kyseisenä päivänä on tärkeintä siivota ensin, jos esimerkiksi saapuvalla vierasalle on luvattu aikaisempi sisäänkirjaus.

Sunnuntain aamuvuoro oli melko tavanomainen sunnuntai. Lähtijöitä oli suuri määrä, mutta suurin osa pääsi kirjautumaan ulos pikaisesti, koska kaikki tarpeelliset maksut ja muu oli hoidettu jo saapuessa.

#### 4.3 Seurantaviikko 3

Uusi työviikko alkoi heti maanantaina aamuvuorolla, jossa olin jälleen yksin. Maanantaisin aamuvuorossa on yleensä aina paljon selviteltäviä asioita viikonlopun jäljiltä, ja niin myös tällä viikolla. Pitkän tehtävälistan lisäksi asiakkaita oli yhdelle työntekijälle paljon, joten päivä tuntui kiireiseltä. Vuoro venyi lopulta tunnilla, koska en halunnut delegoida iltavuorolle, jossa oli muutenkin paljon tehtävää. Vuoron päätteeksi olo oli melko väsynyt, koska viikonlopun jäljiltä ei ollut ollenkaan aikaa palautua. Seuraava päivä oli onneksi vapaa, joten pystyin nukkumaan pitkät yöunet ja rentoutua päivän. Kun palautumiseen on riittävästi vapaata aikaa, tuntuu että on valmis palaamaan työn pariin ja olo on virkistynyt (Sarkkinen 2020). Palautuminen jokaisen vuoron jälkeen olisi tärkeää, jotta seuraavaa vuoroa ei tarvitsisi aloittaa jo valmiiksi väsyneenä ja kuormittuneena, mutta vuorotyössä se ei ole aina mahdollista.

Viikon toinen vuoro oli aamuvuoro Aviapoliksessa kahdestaan harjoittelijan kanssa. Aamu oli rauhallinen, joten ehdimme hyvin harjoittelijan kanssa käymään läpi asioita hänen toiveidensa perusteella. Koska olin ensimmäistä kertaa kyseisen harjoittelijan kanssa vuorossa, oli mielestäni hyvä kysyä häneltä itseltään mitä asioita hän haluaa kerrata. Kävimme läpi esimerkiksi erilaisia laskutustyypppejä ja miten ne eroavat toisistaan.

Perjantai-aamuna olin taas Jätkäsaarella agenttivuorossa. Tällä kertaa minun vastuullani oli VIP-pakettien toimitus ajallaan, sekä tietysti asiakkaiden palveleminen. Kaikki tehtävät hoituivat ajallaan, joten hyvillä mielin teimme vuoronvaihdon iltavuoron kanssa.

#### 4.4 Seurantaviikko 4

Tällä viikolla kaikki vuorot osuivat viikonlopulle, ja olivat tavallisia agenttivuoroja, eli en toiminut vuoropäällikkönä. Tärkein tehtäväni kaikissa vuoroissa olikin asiakkaiden palvelu

vastaanottotiskillä. Viikonloppuisin vastaanottoon tulee myös yleensä paljon puheluita asiakkailta, jotka haluavat tehdä varauksia puhelimitse. Myyntipalvelu ei ole auki viikonloppuisin, ja siksi kaikki varauskyselyt tulevat vastaanottoon. Varausten tekeminen puhelimitse on yksi tavanomaisimmista tehtävistä vastaanotossa.

Asiakaspalvelun lisäksi vastuullani oli valmistella ja toimittaa asiakkaiden tilaamat VIP-paketit huoneisiin ajoissa. Lauantaina kahteen eri huoneeseen oli lyhyellä varoitusajalla tilattu kukkia, joita emme ehtineet etukäteen tilaamaan kukkakaupasta. Tästä syystä minun piti käydä heti aamulla itse ostamassa kukat lähimmästä kaupasta. Varhainen lauantaiaamu oli vastaanotossa hiljainen, joten pystyin lähteä hakemaan kukkia ja sen jälkeen valmistelemaan kimput huoneisiin viemistä varten. Aamupäivää kohden tehtävistä kasvoi, ja aikataulu oli muutenkin tiukka, koska hotellivieraita oli paljon. Vastaanotossa oli tarpeeksi työntekijöitä, mutta housekeeping-osastolla oli sairastapauksia, joiden takia työntekijöitä ei ollut suunniteltua määrää. Huoneiden siivouksessa kesti siis odotettua kauemmin, ja tästä syystä pääsin myös melko myöhään toimittamaan VIP-paketteja. Onneksi kaikki pakolliset huoneet saatiin kuitenkin siivottua määräaikaan mennessä, eivätkä asiakkaat joutuneet odottamaan huoneitaan.

Vaikka opinnäytetyön ja syvällisemmän viikkoanalysoinnin kannalta hedelmällisempiä vuoroja ovat mielestäni vuoropäällikön vuorot, pidän kuitenkin myös agenttivuoroista. Kun työtä on tehnyt jo useamman vuoden, agenttivuoroissa harvemmin tulee vastaan mitään uudenlaisia tilanteita, joita ei osaisi hoitaa. Siksi näissä vuoroissa pääsee tietynlaiseen "flow-tilaan" ja vuorossa aika kuluu nopeasti.

#### 4.5 Seurantaviikko 5

Tämän viikon ensimmäinen vuoro oli heti maanantaina. Pitkästä aikaa olin aamuvuorossa agentin asemassa. Vuorossa oli onneksi kaksi työntekijää, sillä asiakkaita oli paljon. Kokouspuolella oli kaksi isoa tilaisuutta, joiden asiakkaat työllistivät myös hotellin vastaanottoa heti aamusta asti. Oma vuoroni venyi myös tunnilla, koska lähes kaikki tilaisuuksiin osallistuneet asiakkaat tulivat iltapäivällä samaan aikaan kirjautumaan sisään hotellihuoneisiinsa. On melko yleistä, että vuoro saattaa hieman venyä, erityisesti jos iso ryhmä asiakkaita saapuu hotellille samaan aikaan. Vaikka kenenkään ei ole pakollista jäädä ylitöihin, ovat vastaanoton tiimiläiset kaikki hyvin joustavia tällaisissa tilanteissa, koska kaikki ymmärtävät kuinka suuri apu siitä on, jos on valmis venymään edes muutaman lisäminuutin verran.

Torstaina ohjelmassa oli vastaanottotiimin palaveri. Tavallisesti tiimipalavereja pyritään pitämään noin kerran kahdessa kuukaudessa, mutta viime aikoina tiimimme ei ole

kokoontunut niin usein. Nyt kuitenkin, kun koronapandemian jälkeen operaatiot alkavat näyttää normaalimmilta, on tärkeää järjestää säännöllisesti aikaa yhteisten asioiden läpikäymiselle.

Moni ennen koronapandemiaa käytössä ollut käytäntö, on viime vuosina jäänyt pois, ja nyt niitä on tarpeen herätellä uudelleen. Aikaisemmin rutiinina tehdyt tehtävät ovat unohtuneet monelta, kun ne eivät viime aikoina ole olleet välttämättömyyksiä. On tärkeää, että kaikilla on tieto siitä, miten tietyt työtehtävät tehdään, jotta kaikki voivat toimia yhtenäisesti samalla lailla. Lisäksi uusia työntekijöitä on tullut tiimiin, joten on hyvä, että yhteisiä sääntöjä ja käytänteitä käydään läpi yhdessä. Esimerkiksi hotellin aukioloaikoja on muokattu viimeisen vuoden aikana lukuisia kertoja, ja nyt kun ravintola- ja muut rajoitukset toivottavasti ovat pysyvästi poistuneet, olisi aukioloajan hyvä vakiinnuttaa.

Palaverissa käytiin läpi myös nykyisen vastaanottotiimin rakenne ja avoimet paikat, joihin haetaan työntekijöitä. Myös tulevan kesän ja loppuvuoden suunnitelmia ja tulevia uudistuksia käytiin läpi. Oli mielenkiintoista kuulla, mitä tulevalta voi mahdollisesti odottaa. Jotta henkilöstö pysyy mukana jatkuvassa uudistamisprosessissa, on johtajan huolehdittava henkilöstön hyvinvoinnista (Mehiläinen 2022).

Perjantai- ja lauantai-illat olin agenttivuorossa. Perjantai-ilta oli kiireinen, mutta vuorosta ei jäänyt mieleen mitään erityistä. Lauantaina sen sijaan illalla kerroshoitaja ilmoitti vastaanottoon asiakkaasta, joka oli käyttäytynyt aggressiivisesti toista asiakastamme kohtaan eikä kehotuksista huolimatta ollut suostunut poistumaan tilanteesta. Pyysimme paikalle vartijat, jotka tulivat paikalle pikaisesti selvittämään tilannetta. Koska en ollut vuoropäällikkönä, ei ollut vastuullani päättää poistetaanko asiakas hotellista. Vuoropäällikkö teki päätöksen, että asiakas tulisi poistaa hotellista, joten vartijat ohjasivat asiakkaan ulos. Tilanteessa korostui, kuinka tärkeää on, että hotellin osastot pystyvät kommunikoimaan keskenään mahdollisimman nopeasti ja helposti, niin etteivät vaaralliset tilanteet pääse etenemään. Jatkuva viestintä jokaisessa vuorossa on edellytys toimivalle kokonaisuudelle. Mahdollisimman helppo viestintä isossa talossa eri osastojen välillä on taattu käytössä olevilla radiopuhelimilla, joissa jokaisella osastolla on oma kanava. Vuoropäällikön vastuulla on varmistaa, että radiopuhelimet ovat käytössä ja oikea kanava on valittu.

#### 4.6 Seurantaviikko 6

Tämän viikon ensimmäinen vuoro oli vastuuvuoro Jätkäsaarella. Olin ensimmäistä kertaa iltavuorossa uuden harjoittelijamme kanssa, joten aluksi tutustuimme toisiimme hieman. Ilta oli juuri sopivan kiireinen, sillä talossa oli paljon kokousasiakkaita, jotka jäivät myös

yöpymään. Kokousasiakkaat ovat usein melko yksinkertaisia sisäänkirjattavia, ja siksi hyvää toistuvaa harjoitusta harjoittelijalle.

Viikon loput vuorot olivatkin Aviapoliksessa. Osa näistä vuoroista oli alun perinkin suunniteltu sinne, mutta yksi vuoro tuli ylimääräisenä apuvuorona, kun päivän saapujamäärä oli noussut lyhyellä varoitusajalla. Erityisesti vastaanottopäällikön, mutta myös vuoropäälliköiden vastuulla on seurata varaustilannetta päivittäin, ja yrittää löytää tarvittaessa apukäsiä tuleviin vuoroihin. Kahden viimevuoden ajan, erityisesti loma-aikoina ja viikonloppuisin saman päivän varauksia on tullut paljon, koska ihmiset eivät vielä uskalla varata pitkiä aikoja etukäteen.

Clarion Hotel Aviapoliksen sijainti aivan lentokentän läheisyydessä on myös yksi tekijä, joka lisää saman päivän varauksien määrää. Varauksia tulee viime hetkillä, koska ihmiset myöhästyvät lennoiltaan tai lentoja perutaan. Tästä syystä varaustilannetta on tärkeää seurata koko vuoron ajan, ja tarvittaessa sulkea varauskanavat, mikäli puhtaat huoneet alkavat olla vähissä.

#### 4.7 Seurantaviikko 7

Tällä seurantaviikolla minulla oli ensimmäistä kertaa sellainen aamuvuoro, jossa toimin vuoropäällikön asemassa niin, että esihenkilöni oli paikalla. Vuoro oli lauantaina, eli tehtävää ja valmisteltavaa oli paljon.

Tämä vuoro oli hyvä, koska heti vieraamman asian ilmaantuessa pystyin kysymään heti apua, toisin kuin yleensä kun paikalla ei ole ketään jolta asioista voisi kysyä, jolloin asia täytyy selvittää myöhemmin tai delegoida seuraavalle vuorolle. Pystyimme myös katsomaan yhdessä läpi muutaman minulle täysin uuden asian, kuten esimerkiksi eräänlaisten ryhmälaskujen päättämisen, joka tehdään aina kerran kuussa. Vuoron päätteeksi myös palautteen saaminen oli palkitsevaa. Sain hyvää palautetta siitä, miten tehokkaasti olin heti vuoron alusta alkanut tehdä päivän tehtäviä, ja koko vuoron ajan huolehtinut onnistuneesti siitä, että kaikki tulee tehtyä. Rakentavaa palautetta sain siitä, että olisin voinut enemmän jakaa päivän työtehtävistä myös muille vuorossa olleille, sen sijaan että tein lähes kaiken itse. Tuntui kuitenkin siltä, että pitkästä ajasta olin oppinut jotain uutta, ja se oli päivässä parasta. Palautetta työpaikalla vuoron aikana tai sen jälkeen saa melko harvoin, joten silloin kun sitä saa, sitä myös arvostaa todella paljon. Toisaalta koska palautetta on kiireisessä työympäristössä mahdotonta antaa jokaisen vuoron jälkeen, on esihenkilölläni tapana järjestää aikaa kahdenkeskeisille kehityskeskusteluille mahdollisimman usein. Kehityskeskusteluissa saa aina palautetta, kun käydään läpi yleistä

kehitystä työssä. Jos palautetta ei saisi ollenkaan, motivaatio ja työn merkityksellisyys olisivat vaarassa kadota (Kupias ym. 2013).

Sunnuntain aamuvuoro oli ylimääräinen apuvuoro, jossa minun oli tarkoitus olla agenttina. Aamulla vuoroon saapuessani kuitenkin selvisi, että toimin vuoropäällikkönä, koska yksi työntekijöistämme oli joutunut vaihtamaan vuoronsa Aviapolikseen paikatakseen sairauslomaa siellä. Tiesimme siis heti aamusta, että vuorossa tulee olemaan yksi työntekijä suunniteltua vähemmän. Vuoro sujui kuitenkin hyvin ja asiakkaat saatiin kirjattua ulos hotellista ilman suurempia ruuhkia. Sunnuntait ovat yleensäkin melko rutiininomaisia päiviä, vaikka lähteviä asiakkaita olisikin paljon. Aamun uloskirjausta helpottaa paljon se, kun huonemaksut on hoidettu jo saapumisvaiheessa. Silloin asiakkaalla on mahdollisuus pudottaa avain palautuslaatikkoon, eikä vastaanottotiskillä asioiminen ole välttämätöntä. Oma vuoroni venyi lopulta vain yhdellä tunnilla, ja vuoron päätteeksi oli melko tehokas olo.

#### 4.8 Seurantaviikko 8

Kahdeksannelle seurantaviikolle mahtui ainoastaan yksi iltavuoro ja henkilökuntainfo, koska viikon alussa pidin muutaman päivän talvilomaa. Vaikka lomaa oli vain muutama päivä, ehdin hyvin rentoutumaan ja irtautumaan arjesta. Muutamaan päivään en tarvinnut miettiä työasioita ollenkaan.

Henkilökuntainfo oli koko Clarion Hotel Helsingin yhteinen tilaisuus, jossa pitkästä ajasta kaikki kollegat olivat paikalla yhdessä paikassa. Kaikki tiimit esittäytyivät vuorotellen, sillä kaikilla hotellin osastoilla oli uusia työntekijöitä, joita kaikki eivät vielä olleet tavanneet. Lisäksi infossa käytiin läpi osasto kerrallaan ensimmäisen vuosineljänneksen toteutuneita myyntejä ja kokonaisvaltaista tulosta, sekä loppuvuoden ennusteita. Henkilökunnan ajan tasalla pitäminen ja yhteiset kokoontumiset ovat iso osa henkilökuntakokemuksen rakentamista. Lisäksi työosaamisen kehittäminen erilaisten koulutusten avulla takaa sen, että työntekijöillä on myös edellytykset rakentaa asiakkaiden odottamia kokemuksia (Korkiakoski, 2019). Henkilökuntainfo päätettiin Clarion-tyyliin pienellä cocktail-tilaisuudella.

Perjantaina olin iltavuorossa agenttina. Iltapäivällä vastaanotossa oli melko rauhallista, ja siitä syystä alkuiltä olikin hieman kiireinen, kun moni asiakas tuli kirjautumaan sisään samaan aikaan. Tämä ei kuitenkaan ollut mitenkään normaalista perjantai-illasta poikkeavaa. Loppuiltä oli taas rauhallisempi, kun vastaanotossa liikkui pääasiassa jo sisään kirjautuneita hotelli-asiakkaita, sekä baarin ja ravintolan asiakkaita. Aikaa jäi hyvin sähköposteihin ja asiakaspalautteisiin vastaamiseen. Käytössämme on yksi työkalu, jonka kautta pystymme vastaamaan kaikkiin eri kanavilta saapuneisiin asiakaspalautteisiin, pois

lukien sähköpostilla saapuneet palautteet. Vastaamme kaikkiin sellaisiin palautteisiin, joihin on mahdollista vastata.

#### 4.9 Seurantaviikko 9

Tällä viikolla vuoroni koostuivat arkiviikon aamuvuoroista, joissa kaikissa olin vuoropäällikkönä. Viikko oli kokonaisuudessaan hotellimajoittujien osalta hieman rauhallisempi, vaikka kokousasiakkaita olikin päivittäin useita. Koska aamut eivät olleet niin kiireisiä kuin joskus, kiinnitin myös tietoisesti huomiota siihen, että kaikki pystyivät pitämään riittävän pitkät tauot. Välillä kiireisinä päivinä kunnollisia taukoja on vaikeaa maltaa pitää, tai ruokatauon lomassa tulee tehtyä samalla töitä. Vuoropäällikön vastuulla on aina varmistaa, että kaikki vuorossa olevat pääsevät pitämään taukonsa vuoron aikana.

Aamuvuoroissa oli kaksi työntekijää ja hyvin aikaa keskittyä niin sanottuihin taustatoimiin, jotka ovat olleet to do -listalla jo jonkin aikaa. Kiireiseen kesään on aloitettava valmistautumaan jo hyvissä ajoin. Takatoimiston siivoaminen on itselleni hyvin mieluista puuhaa, koska pidän asioiden järjestelemisestä. Kaapit ovat täynnä vanhoja karttoja ja turisti-infoja, jotka luultavasti ovat vanhentuneet. Koronan aikana ei juurikaan ole tehty ja painettu uusia mainoksia tai muita esitteitä, mutta nyt niitä alkaa taas ilmestyä., joten on korkea aika heittää kaikki vanhat ja käyttökelvottomat esitteet pois kaapeista viemästä tilaa. Myös matkalaukkuvarastoon on kertynyt viime aikoina paljon sekalaista tavaraa, jonka alkuperästä tai omistajasta kellekään ei ole tietoa. Olisi varmasti paikallaan tarkentaa ohjeistusta siitä, mitä tavaroita otamme säilytykseen.

Ehdimme myös käydä läpi löytötavaroita, ja ottamaan yhteyttä asiakkaisiin, joiden löytötavaroita meillä on säilytyksessä. Koska erityisesti kesällä löytötavaroiden määrä kasvaa, olisi hyvä saada vanhat löytötavarat pois varastostamme, jos niitä ei ole kukaan tulossa noutamaan. Kun asiakkaat ensimmäistä kertaa kyselevät kadonneiden tavaroidensa perään, pyrimme mahdollisimman nopeasti vastaamaan, onko tavaroita löytynyt. Yleensä jos asiakkaan tavaroita löytyy, säilytämme niitä hotellilla pari viikkoa. Kerromme tästä myös asiakkaalle, mutta silti löytötavarakaapissa lojuu usein tavaroita, jotka ovat odottaneet omistajan noutamista useita kuukausia.

Viime aikoina olemme myös pyrkineet auttamaan myyntipalvelua heidän sähköposteihinsa vastaamisessa, koska heille on tullut paljon sellaisia varauskyselyitä, joihin myös vastaanotossa pystytään vastaamaan. Kuten yleisesti huonevaraukset, myös kaikki varauksiin liittyvät kyselyt tulevat melko lyhyellä varoitusajalla, eikä myyntipalvelu ehdi yksin vastaamaan kaikkiin kiireellisimpiin viesteihin.



#### 4.10 Seurantaviikko 10

Viimeinen seurantaviikko käynnistyi maanantain aamuvuorolla. Viikonlopun jäljiltä oli taas jonkun verran selviteltäviä asioita, kuten avoimia laskuja. Kanssani oli kokenut harjoittelija, joka pystyi vastaamaan asiakkaiden palvelemisesta sillä aikaa, kun kävin läpi check-listaa. Emme ehtineet aamun aikana harjoittelijan kanssa käymään läpi mitään uusia asioita, mutta jo opittujen asioiden toistaminen oli myös hyvä vaihtoehto.

Seuraavana päivänä ohjelmassa oli henkilökuntakoulutus. Koulutus oli nimeltään "cultural boost" ja sitä oli saapunut pitämään meille kollegamme Norjasta. Koulutus käsitteli erilaisia persoonallisuustyyppiejä työpaikalla DISC-analyysin neljän eri tyyppin pohjalta. Mallin neljä tyyppiä muodostavat nimen DISC, joka tulee englannin kielen sanoista dominance eli suomennettuna hallitsevuus, influence eli vaikuttavuus, steadiness eli vakaus ja conscientiousness eli tunnollisuus (Disc Profile, 2022). Emme tehneet varsinaista DISC-analyysiä, koska aikaa oli rajallisesti, mutta kävimme läpi pikaisesti kaikki tyypit ja niiden tärkeimmät piirteet, jotta jokainen pystyi identifioimaan itsensä. Tunnistin itseni helposti C-tyypiksi, jonka tunnusomaisia piirteitä ovat analytyttöisyys, kriittisyys sekä järjestelmällisyys. Lisäksi C-tyypille on tyypillistä muutosvastaisuus ja taipumus ajatella, että itse tekee asiat kaikkein parhaiten. Tunnistan kaikki nämä piirteet itsessäni, kun työskentelen. Erityisesti työtehtäviä delegoidessa nousee esiin se ajattelutapa, että itse tekee parhaiten, ja se onkin yksi selkeistä kehityskohdista. Erityisesti vuoropäällikkönä tehtäviä ja vastuuta pitää osata jakaa.

Työviikon ja samalla myös kymmenen viikon mittaisen seurannan päätti keskiviikon aamuvuoro, jossa olin yksin eli luonnollisesti vuoropäällikkönä. Vuoro oli alusta asti hyvin kiireinen. Lähtijöitä oli suuri määrä, ja moni heistä tarvitsi apua esimerkiksi taksin tilaamisessa. Lisäksi kokouspuolella oli iso tilaisuus, jonka vieraat täyttivät taloa. Aamu oli niin kiireinen, että esimerkiksi sähköposteihin vastaamiselle minulla ei ollut aikaa. Onneksi kuitenkin iltavuoroon oli tulossa kaksi työntekijää, joten pystyin delegoimaan heille osan aamun tehtävistä, joita en ollut ehtinyt hoitaa. Se, etten ehtinyt hoitamaan kaikkia tehtäviä ärsytti hiukan, mutta tilanteessa oli vain pakko todeta, että yksi työntekijä oli liian vähän.

Yleisesti viime viikkoina olemme kyllä päässeet palaamaan normaalimpiin työntekijämääriin, kun vieraitakin on enemmän. Viimeiset pari vuotta vuorot on suunniteltu minimimiehityksellä, ja lisää työntekijöitä on lisätty aina tarpeen mukaan. Nyt kuitenkin kaikki tulevat vuorot suunnitellaan taas pitkän tauon jälkeen automaattisesti niin, että työntekijöitä on vähintään kaksi.

#### 4.11 Seurantaviikkojen yhteenveto

Kymmenen seurantaviikkoa kului nopeasti. Jokaiselta viikolta löytyi jonkun verran eroavaisuuksia ja sitä kautta tarpeeksi dokumentoitavaa, mutta loppua kohden tuntui hieman, että mitään uutta raportoitavaa ei ole. Erityisesti alussa tuntui vaikealta hahmottaa, minkälaiset asiat ovat tarpeeksi syvällisiä analysoitavaksi tai tarpeeksi mielenkiintoisia raportoitavaksi. Loppua kohden kuitenkin tulin siihen tulokseen, että raportointi mahdollisimman laajasti yksinkertaisistakin asioista on paras tapa kerätä aineistoa viikkoraportointia varten.

Seurantaviikkojen tultua päätökseen on selvää, että päiväkirjan tekeminen on saanut minut pohtimaan ja havainnoimaan jokapäiväisiä työtilanteita syvällisemmin, kuin mitä ilman opinnäytetyötä olisin pohtinut. Jo seurantaviikkojen aikana huomasin, että jonkunlaista kehitystä omassa työskentelyssä ja erityisesti vuoropäällikön roolissa on tapahtunut.

Omaa kehittymistäni on tukenut koko vastaanoton tiimi, joka on antanut minulle sopivasti tilaa kehittyä vuoropäällikkönä, ja jossa jokainen on auttanut toistaan hankalan paikan tullen. Mika Kamensky (2015) toteaa hyvän tiimityöskentelyn edellytyksiä olevan se, että jokaisen jäsenen erilainen osaaminen ja ominaisuudet täydentävät toisiaan, ja lisäksi se, että kaikki tuntevat vastuuta yhteisten tavoitteiden saavuttamisesta.

## 5 Pohdinta

### 5.1 Tavoitteiden toteutuminen ja tulokset

Opinnäytetyön tavoitteeksi oli asetettu omien kehityskohtien ja vahvuuksien tunnistaminen vastaanottotyössä. Tarkoituksena oli pohtia näitä sekä asiakaspalvelijan, että vuoropäällikön roolista katsottuna. Vaikka päiväkirjaseuranta kymmenen viikon ajan vaikutti alussa melko lyhyeltä jaksolta, voi lopussa kuitenkin todeta, että paljon havainnointia ja kehitystä on tapahtunut. Päiväkirjaseurannan ja analysoinnin tuloksena olen löytänyt useita vahvuuksia, sekä kehityskohtia niin asiakaspalvelijana kuin vuoropäällikkönäkin.

Asiakaspalvelijana vahvuuksiani ovat pitkäjänteisyys ja keskittymiskyky, jotka kumpikin välittyvät erityisesti pidemmissä asiakaspalvelutilanteissa, joissa asiakas vaatii täyden huomion. Kehityskohtana on toisaalta mainittava se, että saatan välillä yksin olla niin keskittynyt johonkin tehtävään, etten huomaa asiakkaan lähestymistä. Tällaisessa tilanteessa asiakas ei tunne itseään tervetulleeksi ja joutuu odottamaan turhaan. Minun pitää siis jatkossa opetella kiinnittämään enemmän huomiota myös siihen mitä ympärillä tapahtuu.

Vuoropäällikkönä pidän vahvuuksinani rauhallisuutta ja järjestelmällisyyttä. Kiireisissäkin tilanteissa pyrin pitämään rauhallisen mielen, jolloin myös muut ymmärtävät, että tilanteessa ei tarvitse kiirehtiä tai hätäillä. Järjestelmällisyys puolestaan näkyy siten, että teen mahdollisuuksien mukaan yhden tehtävän kerrallaan valmiiksi ja siirryn sitten vasta seuraavaan. Näin tehtävät tulevat suoritetuksi, eivätkä jää kesken.

Kehityskohtia vuoropäällikkönä löytyi luonnollisesti useita. Koska olen toiminut tehtävässä vasta hyvin vähän aikaa, lähes jokaisen vuoron aikana tulee mieleen asioita, joita olisi voinut tehdä paremmin. Kuten olen jo aikaisemmin maininnut, delegoiminen ja tehtävien jakaminen ovat asioita, joihin pyrin jatkossa kiinnittämään erityisesti huomiota. Kaikkia työtehtäviä ei ole tarkoitus tehdä yksin, ja on myös tärkeää, että muilla vuorossa olevilla on oma tehtävä, johon keskittyä. Myös muiden tukeminen on asia, johon haluan jatkossa kiinnittää enemmän huomiota. Vaikka vuorossa on aina kaikille selvää, kuka on vuoropäällikkönä, mielestäni on tärkeää viestiä, että apua saa ja pitääkin heti hankalissa tilanteissa uskaltaa kysyä. Halua myös kiinnittää huomiota selkeämpään ja avoimempaan viestintään vuoron aikana.

Lisäksi olen myös kiinnittänyt huomiota, siihen kuinka aidosti rakentavaa on saada omasta työstä palautetta mahdollisimman usein, vaikka kyse olisikin ihan lyhyestä sanallisesta palautteesta. Haluan jatkossa kiinnittää enemmän huomiota siihen, että omasta puolestani annan, mutta myös saan palautetta. Palaute on erittäin tervetullutta sekä esihenkilöiltäni,

että muilta kollegoilta. Erityisesti uuden vuoropäällikön asemassa arvostan suoraa palautetta myös muilta tiimiläisiltä, jotta voin kehittää omaa vuoropäällikön roolia mahdollisimman varhaisesta vaiheesta alkaen. Muutenkin toivon, että puolestani voin edistää kaikkien tiimiläisten välillä mahdollisimman avointa kommunikointia. On erittäin tärkeää, että kiireisessä työympäristössä tarpeelliset asiat tulevat sanotuiksi, eikä kenenkään tarvitse lähteä vuorosta kotiin sellaisella mielellä, että jotain on jäänyt sanomatta tai kuulematta.

Seurantaviikkojen aikana olen kehittynyt ja tullut varmemmaksi omasta vastuuasemasta, ja johdan myös vuoroa varmemmin ja luontaisemmin, kuin alussa. Uskon, että itsevarmuus päätösten tekemisessä tulee lisääntymään itsestään kokemuksen myötä. Viimeistä seurantaviikkoa seuranneella viikolla pääsin myös osallistumaan työpaikalla esihenkilökoulutukseen, joka oli suunnattu kaikille esihenkilön roolissa toimiville eli myös vuoropäälliköille. Koulutuksessa käytiin läpi esihenkilön tärkeimpiä rooleja ja vastuualueita aina palautteen antamisesta turvallisen työympäristön takaamiseen. Koulutus osui minulle juuri sopivaan aikaan sekä opinnäytetyötä että työtehtävääni ajatellen. Opinnäytetyön näkökulmasta, pääsin vielä hieman syvemmin pohtimaan omia kehityskohtiani vuoropäällikkönä.

Kevään intensiivinen seuranta- ja reflektointijakso on vahvistanut halua ja uskoa omaan osaamiseen niin voimakkaasti, että päätin hakea työpaikalla avointa vuoropäällikön paikkaa. Kesäkuusta alkaen pääsenkin toimimaan virallisesti vastaanoton vuoropäällikkönä.

## 5.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja jatkokehitys

Opinnäytetyö perustui osallistuvan havainnoinnin keinoin kerätyn aineiston analysointiin. Menetelmänä osallistuvan havainnoinnin tavoite on kuvata perustehtävää toteuttavan organisaation toimintakulttuuria aiheuttamatta mitään muutoksia toimintatavoissa (Louheranta 2014, 53). Menetelmä pysyi tavoitteessa, sillä päiväkirjan avulla kerättyä aineistoa, voidaan pitää luotettavana dokumenttina työn kuvauksesta. Havainnointi työympäristössä perustui aitoon osallistumiseen. Lisäksi tehtävä työ oli jo ennestään tuttua, joten havainnoidessa huomio pystyttiin kiinnittämään tuttujen tehtävien suorittamiseen. Opinnäytetyössä hyödynnettiin teoriaa usealta eri osa-alueelta ja useista lähteistä.

Päiväkirjamuotoinen opinnäyte on käytännön oppijoille hyvä tapa pohtia ja näyttää osaamistaan. Oman työn analysoinnista on hyötyä myös ammatillisen kasvun jatkumisen kannalta. Projektin päätteeksi mietittynä, jokaiselle viikolle olisi voinut etukäteen miettiä jonkun tietyn tarkasteltavan teeman, jota peilata teoriaan. Havaintojen tekeminen

työpaikalla olisi saattanut olla tehokkaampaa, kun olisi valmiiksi ollut mielessä, millaisiin asioihin erityisesti pitäisi kiinnittää huomiota.

Opinnäytetyöprosessi on myös opettanut minua käyttämään uusia keinoja itsetuntemuksen kehittämisessä. Ammatillinen kasvu ei lopu koskaan, ja nyt koen, että minulla on entistä enemmän keinoja ottaa siitä kaikki irti. Olen oppinut kokonaisvaltaisemmin tunnistamaan omia vahvuuksiani ja kehityskohtiani, ja uskon että myös opinnäytetyöprosessin päätyttyä tulen jatkamaan näiden asioiden pohtimista.

## 6 Yhteenveto

Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä tarkasteltiin omaa kehittymistä nykyisessä työssä hotellin vastaanotossa. Omia vahvuuksia ja kehityskohtia haluttiin tunnistaa asiakaspalvelijana ja vuoropäällikkönä. Aihe oli ajankohtainen ja kiinnostava, koska työpaikalla oli tänä keväänä auennut mahdollisuus päästä tekemään enemmän vastuuvuoroja, joiden avulla voisi kerryttää omaa työkokemusta ja siten myös tavoitella vakituista vuoropäällikön paikkaa. Yhteistyökumppani Clarion Hotel Helsinki oli opinnäytetyötä aloittaessa ollut työnantajani jo reilut kolme vuotta, joten eteneminen uralla jatkaen kuitenkin nykyisessä työpaikassa oli alkanut tuntumaan ajankohtaiselta. Opinnäytetyön aihealueiksi valikoituivat vastaanottotyö hotellissa, esihenkilötyö, sekä asiakaspalvelu, jotka kaikki ovat osa päivittäistä työtäni. Loogisesti näistä aihealueista haluttiin myös muodostaa opinnäytetyön teoria eli tietoperusta.

Menetelmänä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä käytettiin osallistuvaa havainnointia, joka ei menetelmänä ollut minulle ennestään tuttu. Käytännössä osallistuva havainnointi tarkoitti kohdallani sitä, että työvuorojen aikana osallistuin toimintaan normaalisti, ja työvuorojen jälkeen kirjoitin työvuoron aikana tapahtuneista asioista päiväkirjamerkintöjä. Opinnäytetyöprosessi alkoi aktiivisesti helmikuun 2022 lopussa, kun viikkoseuranta käynnistyi. Seuranta jatkui kymmenen viikon ajan. Päiväkirjamerkinnöistä koottiin viikoittainen seuranta, jonka tarkoituksena oli analysoida valittujen aihealueiden ja teorian avulla omaa kehitystä. Kolmen alussa määritellyn pääaihealueen lisäksi teoriaa löytyi esimerkiksi perehdytykseen ja asiakaskokemuksen muodostumiseen liittyen. Päiväkirjamerkinnät sekä viikkoraportointi käsittelivät hyvin arkipäiväisiä tilanteita ja tehtäviä työpaikalla. Kymmenen seurantaviikon jälkeen opinnäytetyöprosessi jatkui vielä muutaman viikon, joiden aikana valmistuivat viikkoanalyysit, sekä loppupohdinta. Opinnäytetyön suunniteltu aikataulu toteutui, ja työ valmistui toukokuun lopussa.

Työssä päästiin tavoitteeseen, eli onnistuttiin tunnistamaan omia vahvuuksia ja kehityskohtia sekä asiakaspalvelijana, että vuoropäällikkönä. Toistuvasti työskennellessä tunnistettuja vahvuuksia olivat keskittymiskyky ja järjestelmällisyys, sekä taipumus säilyttää rauhallinen olemus kaikissa työtilanteissa. Kehityskohdiksi tunnistettiin tehtävien jakaminen ja kommunikaatio vuoropäällikkönä, sekä asiakaspalvelutilanteissa asiakkaan huomioiminen vielä entistä paremmin. Myös palautteen saaminen ja antaminen on yksi kehityskohteista tuleva ajatellen.

Lisäksi seurantaviikkojen aikana oli havaittavissa selvää kehitystä omassa työskentelyssä ja varmuudessa vuoropäällikkönä. Opinnäytetyöprojektin päätyttyä pääsen aloittamaan virallisesti vastaanoton vuoropäällikkönä, joten myös sen pohjalta voidaan sanoa, että

kehitystä on tapahtunut. Opinnäytetyöprosessi on myös tarjonnut uusia menetelmiä itsensä kehittämiseksi ja kehityksen reflektoinnille. Näitä menetelmiä tullaan varmasti käyttämään myös jatkossa oman ammatillisen kasvun tukena.

## Lähteet

- Aaltonen, T., Ahonen, P. & Sahimaa, J. 2020. Johda merkitystä. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 28.5.2022. Saatavissa [https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN\\_LUT/b5ag28/alma991891933906254](https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/b5ag28/alma991891933906254)
- Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Helsinki: Kauppakamari.
- Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Restamark.
- Business Finland. Kestävyys Matkailuvaltina. Viitattu 29.5.2022. Saatavissa <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/vastuullisuus/kestava-matkailu-lyhyesti>
- Disc Profiles. 2022. What is DiSC? – Deepen your understanding of yourself and others. Viitattu 29.5.2022. Saatavissa <https://www.discprofile.com/what-is-disc>
- Dufva, M. 2020. Megatrendit 2020. Sitra. Viitattu 29.5.2022. Saatavissa <https://www.sitra.fi/app/uploads/2019/12/megatrendit-2020.pdf>
- Gretzel, U., Fesenmaier, D. R. & O'Leary, J. T. 2011. The transformation of consumer behaviour. Teoksessa: Buhalis, D. & Costa, C. Tourism business frontiers – consumers, products and industry. E-Kirja. New York: Taylor & Francis Group, 9–18. Viitattu 30.5.2022. Saatavissa <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.saimia.fi/lib/lab-ebooks/detail.action?pq-origsite=primo&docID=269968>
- Harmaala, M. & Jallinoja N. 2012. Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 25.5.2022. Saatavissa [https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN\\_LUT/b5ag28/alma991645793906254](https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/b5ag28/alma991645793906254)
- Järvinen, P. 2005. Ammattina esimies. E-kirja. Helsinki: Talentum. Viitattu 30.5.2022. Saatavissa [https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN\\_LUT/b5ag28/alma991639493906254](https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/b5ag28/alma991639493906254)
- Järvinen, P. 2017. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Helsinki: Alma Talent.
- Kamensky, M. 2015. Menestyksen timantti: strategia, johtaminen, osaaminen, vuorovaikutus. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 29.5.2022. Saatavissa



[https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN\\_LUT/b5aq28/alma99189063390625](https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/b5aq28/alma99189063390625)  
4

Kupias, P., Peltoja, R. & Saloranta, P. 2013. Onnistu palautteessa. E-Kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 28.5.2022. Saatavissa [https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN\\_LUT/b5aq28/alma99164192390625](https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/b5aq28/alma99164192390625)

4

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus – Uusi aika, uudenlainen johtainen. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 30.5.2022 Saatavissa [https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN\\_LUT/b5aq28/alma99189010390625](https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/b5aq28/alma99189010390625)

4

Kortesuo, K. & Löytänä, J. 2011. Asiakaskokemus – Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. E-kirja. Helsinki: Talentum. Viitattu 28.5.2022. Saatavissa [https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN\\_LUT/b5aq28/alma99169171390625](https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/b5aq28/alma99169171390625)

4

Louheranta, O. 2014. Osallistuva havainnointi työnohjausprosessissa. Teoksessa: Heroja, T., Koski, A., Seppälä, P., Sääntti, R. & Wallin, A. Parempaa työelämää tekemässä – Tutkiva ote työnohjaukseen. United Press Global, 52–65.

Mehiläinen. Tasapainoinen itsensä johtaminen on hyvän johtajan tunnusmerkki. Viitattu 21.5.2022. Saatavissa <https://www.mehilainen.fi/yrityksille/johtamiseen/tasapainoinen-itsensa-johtaminen>

Moilanen, S. 2021. Kaikki tarvitsevat itsensä johtamisen taitoja – Parempi työ -blogi. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 30.5.2022. Saatavissa [https://ttk.fi/ajankohtaista/blogi/kaikki\\_tarvitsevat\\_itsensa\\_johtamisen\\_taitoja.10354.blog#74079dd5](https://ttk.fi/ajankohtaista/blogi/kaikki_tarvitsevat_itsensa_johtamisen_taitoja.10354.blog#74079dd5)

Nissinen, H. 2017. 11 hyvän johtajan ominaisuutta. Sitra. Viitattu 29.5.2022. Saatavissa <https://www.sitra.fi/artikkelit/11-hyvan-johtajan-ominaisuutta/>

Nordic Choice Hotels. 2022. Tietoja hotellista Clarion Hotel Helsinki. Viitattu 26.5.2022. Saatavissa <https://www.nordicchoicehotels.fi/hotellit/suomi/helsinki/clarion-hotel-helsinki/>

Pirinen, H. 2014. Esimies muutoksen johtajana. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 30.5.2022. Saatavissa [https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN\\_LUT/b5aq28/alma99163978390625](https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/b5aq28/alma99163978390625)

4

Sarkkinen, M. 2020. Psykologinen palautuminen työstä - nämä kuusi kokemusta edistävät sitä. Työterveyslaitos. Viitattu 24.6.2022. Saatavissa <https://www.ttl.fi/tyopiste/psykologinen-palautuminen-tyosta-nama-kuusi-kokemusta-edistavat-sita>

Sydänmaanlakka, P. Älykäs itsensä johtaminen ja hyvinvointi: Miten pitää hyvää huolta yksilön ja organisaation hyvinvoinnista. Viitattu 30.5.2022. [Saatavissa https://halsa.fi/uncategorized/itsensa-johtaminen/](https://halsa.fi/uncategorized/itsensa-johtaminen/)

Tilastokeskus. Käsitteet: Majoitusliike. Viitattu 28.5.2022. Saatavissa <https://www.stat.fi/meta/kas/majoitusliike.html>

Työterveyslaitos. Hyvä johtaminen on tietoinen valinta. Viitattu 30.5.2022. Saatavissa <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/hyva-johtaminen-tietoinen-valinta>

Työturvallisuuskeskus. 2022. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Viitattu 26.5.2022. Saatavissa [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ ja\\_tyosuojelu/tyosuojelu\\_tyopaikalla/vastuut\\_ ja\\_ veloitteet/tyo\\_hon\\_perehdyttaminen\\_ ja\\_ tyonopastus#74079dd5](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ ja_ veloitteet/tyo_hon_perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus#74079dd5)