

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Noora Tolvanen	
Työn nimi Sisäisen infokansion sisältösuunnitelman kehittäminen Katinkullan vastaanottoon	
Päiväys 11.10.2012	Sivumäärä/Liitteet 38/5
Ohjaaja(t) Eero Väätäinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Holiday Club Katinkulta	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön päätavoitteena oli suunnitella uusi toimiva infokansio malli vastaanoton koneille. Kansiomalli on ehdotus työntekijöille kuinka vanhan infokansion tiedostot voitaisiin järjestellä uusiksi. Lisäksi työssä tutkittiin sisäisen viestinnän toimivuutta Holiday Club Katinkullan vastaanoton työntekijöiden näkökulmasta. Tarkoituksena oli saada selville sisäisen viestinnän heikkoudet ja vahvuudet sekä työntekijöiden kehitysideoita sisäisen viestinnän parantamiseksi. Lopuksi lyhyellä kyselyllä selvitettiin mitä mieltä vastaanoton työntekijät ovat kansiomallista.</p> <p>Opinnäytetyö muodostuu teoriaosuudesta, tutkimuksesta ja tulosten analysoinnista. Lopputuotoksena on infokansiomalli ehdotus Katinkultaan. Teoriaosuudessa käsitellään palveluprosessia, sisäistä viestintää ja sen merkitystä sekä sisäisen viestinnän kanavia ja haasteita. Opinnäytetyön empiirinen osuus koostuu vastaanoton työntekijöille tehdystä kyselystä ja sen analysoinnista. Kysely toteutettiin kyselylomakkeella, jossa on seitsemän avointa kysymystä. Tutkimukseen vastasi viisi vastaanoton kymmenestä työntekijästä.</p> <p>Tutkimuksen perusteella nousi esiin, että sisäinen viestintä kaipaa kehittämistä, etenkin viestintä eri osastojen välillä. Tällä hetkellä viestit eivät kulje eri osastojen välillä, viestit jäävät välille tai kaikille ei ole aivan selvää mitä välineitä käytetään. Eri osastojen väliseen viestintään toivottiin selkeää ja yhteistä viestintä kanavaa. Uuden infokansion suunnittelussa huomioitiin tämä eri osastojen välinen viestien välitys ja kansioon tuli yhteinen osio, johon voidaan laittaa kaikkia osastoja koskevia tiedotteita. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää Katinkullan sisäisen viestinnän kehittämisessä jatkossa. Jatkotutkimuksen mahdollisuus on tutkia laajemmin eri osastojen työntekijöiden mielipiteitä sisäisestä viestinnästä ja kehittää sitä.</p>	
Avainsanat Sisäinen viestintä, palveluprosessi, sisäisen viestinnän kehittäminen, viestintäkanavat	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Tourism			
Author(s) Noora Tolvanen			
Title of Thesis Developing the contents of an internal information folder for Katinkulta reception			
Date	11.10.2012	Pages/Appendices	38/5
Supervisor(s) Eero Väätäinen			
Client Organization/Partners Holiday Club Katinkulta			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to design a new functional and easy to use information folder to computers of Katinkulta. This thesis also examines how internal communication works in Spa hotel Katinkulta. The research was done from receptionists' perspective. At the end of the research there is a short inquiry to receptionists on how the folder succeeded.</p> <p>The thesis consists of theoretical part, research and analyzing the results. Information folder for employees is the final product of this thesis. The theoretical part deals with service process, internal communication and its importance, channels of internal communication and challenges. The empirical part of the thesis consists of an inquiry which was made to receptionist and its analysis. The inquiry was made with the help of a questionnaire where there were seven open questions. Five out of ten receptionists answered the research.</p> <p>The results showed that internal communication needs developing, especially communication between different departments. Messages do not pass through the different departments, they don't reach all people in different departments or some people are not sure what tools they use in internal communication. Common and clear internal channels were hoped for between different departments. Communication between different departments was taken into account when planning the new information folder. The results of this survey can be used for developing Katinkulta internal communication in the future.</p>			
<p>Keywords Internal communication, service process, internal communication development, communication channels</p>			

