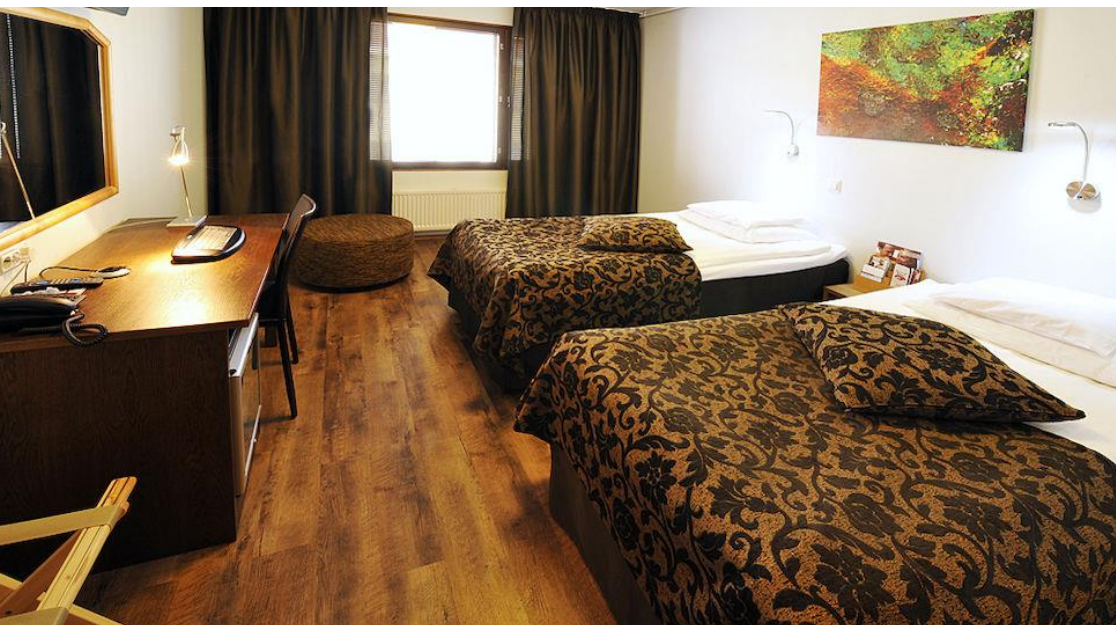


Liida Inkala

Turvallisuus- ja perehdytysopas Original Sokos Hotel Valjuksen kerroshoittoon



Matkailun ko/

Restonomi

Syky 2015



KAJAANIN
AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TIIVISTELMÄ

Tekijä(t): Inkala Iida

Työn nimi: Turvallisuus- ja perehdytysopas Original Sokos Hotel Valjuksen kerroshoittoon

Tutkintonimike: Restonomi

Asiasanat: perehdyttäminen, opas, työturvallisuus, turvallisuusohjeet

Opinnäytetyön aiheena oli luoda turvallisuus- ja perehdytysopas Original Sokos Hotel Valjuksen kerroshoidolle. Toimeksiantajana toimi Osuuskauppa Maakunta ja Original Sokos Hotel Valjus. Valjuksen vastaanotolle vastaavanlainen turvallisuus- ja perehdytysopas on tehty opinnäytetyönä muutama vuosi sitten. Opas ei kuitenkaan sisällä tarkempaa ohjeistusta kerroshoidon työntekijöille, joten kerroshoidolle oli tarpeen tehdä oma turvallisuus- ja perehdytysoppaansa.

Toimeksiantajan toiveesta perehdytysoppaaseen sisällytettiin turvallisuusohjeet kerroshoitajalle. Lisäksi opas sisältää yrityksen ja hotellin lyhyen esittelyn, kerroshoitajan tehtäväkortin sekä muuta yleistä tietoa kerroshoitajan työstä ja vastuualueista. Turvallisuus- ja perehdytysoppaan sisältö on kasattu hyvin pitkälti oman työkokemuksen pohjalta sekä toimeksiantajalta saatujen tietojen avulla. Lisäksi oppaassa on hyödynnetty Original Sokos Hotel Arinan perehdytysmateriaaleja.

Opinnäytetyöraportissa esitellään aluksi S-ryhmää ja toimeksiantajaa. Esittelyn jälkeen teoriassa käsitellään perehdyttämistä, sen merkitystä sekä perehdytysoppaan roolia perehdyttämisprosessissa. Lisäksi teoriassa perehdytään työturvallisuuteen kerroshoitajan näkökulmasta. Etenkin tätä teoriaosuutta on kattavasti hyödynnetty opinnäytetyön tuotoksessa. Viimeisenä teoriassa käsitellään toiminnallista opinnäytetyötä. Opinnäytetyöraportin lopussa on vielä kerrottu turvallisuus- ja perehdytysoppaan toteuttamisesta sekä pohdittu opinnäytetyöprosessia ja sitä, miten siitä itse hyödyn ja mitä sen aikana opin.

Opinnäytetyön tuotos turvallisuus- ja perehdytysopas ei ole tämän opinnäytetyöraportin liitteenä, sillä se sisältää salassa pidettävää materiaalia.

ABSTRACT

Author(s): Inkala Iida

Title of the Publication: Security and orientation guide for Original Sokos Hotel Valjus house-keeping

Degree Title: Degree Programme in Tourism

Keywords: Work orientation, guide, safety at work

The purpose of this functional thesis was to create a security and orientation guide for Original Sokos Hotel Valjus housekeeping. The Thesis was commissioned by Osuuskauppa Maakunta and Original Sokos Hotel Valjus. The security and orientation guide was made to help to orientate a new employee.

The commissioner's wish was that the guide would contain a task card and safety instructions for the housekeeper. There are also a short introduction of Osuuskauppa Maakunta and Original Sokos Hotel Valjus and general information of housekeeper's task in Valjus in the guide. The information in the guide is mainly based on my own work experience as a housekeeper in Original Sokos Hotel Arina.

The theoretical framework consists of work orientation, meaning of the orientation guide in orientation process and work safety from the housekeeper's point of view.

As the guide contains confidential material, it is not attached.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	3
2.1 S-ryhmä.....	3
2.1.1 S-ryhmän arvot, visio ja strategia	4
2.2 Osuuskauppa Maakunta	5
2.3 Sokos Hotels	5
2.4 Original Sokos Hotel Valjus.....	6
3 PEREHDYTTÄMINEN.....	7
3.1 Perehdyttämisen merkitys	7
3.2 Perehdyttämisen suunnittelu	8
3.3 Perehdyttämisen vaiheet.....	9
3.3.1 Viiden askeleen menetelmä	10
3.3.2 Muita perehdyttämismenetelmiä	10
3.4 Hyvä perehdyttäminen	12
3.5 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö	12
3.6 Perehdytysopas osana perehdyttämistä	13
3.7 Hyvä perehdytysopas.....	13
3.8 Perehdytysoppaan sisältö	14
3.9 Arviointi ja kehittäminen	15
4 KERROSHOITAJAN TYÖTURVALLISUUS	16
4.1 Työsuojelu	17
4.2 Henkilöstöturvallisuus.....	17
4.3 Asiakasturvallisuus	19
4.4 Paloturvallisuus	19
5 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	21
5.1 Opinnäytetyöprosessi.....	21
5.1.1 Toimintasuunnitelma	22
5.1.2 Toteutus	22
5.1.3 Opinnäytetyön valmistuminen	24

6 PEREHDYTY SOPPAAN TOTEUTUS	25
6.1 Suunnittelu	25
6.2 Toteutus	26
6.3 Valmistuminen	27
6.4 Onnistumisen arviointi	28
7 POHDINTA	29
LÄHTEET	31

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda selkeä ja käytännönläheinen turvallisuus- ja perehdytysopas Original Sokos Hotel Valjuksen kerroshoitoon. Valjuksen hotellin vastaanotossa on jo olemassa vastaavanlainen turvallisuus- ja perehdytyskansio, mutta kerroshoidolta kansio vielä puuttui. Vastaanoton perehdytysopas on sovellettavissa kerroshoidon työhön, mutta siitä puuttuu kuitenkin ohjeistukset kerroshoitajan työhön, ja turvallisuusosiossa käsitellään vain yleisesti koko hotellin turvallisuutta. Kerroshoitoon kaivattiin itse kerroshoitajan työhön ja turvallisuuteen keskittyvää perehdytysopasta, jonka myötä tätä opasta päätettiin opinnäytetyönä lähteä tekemään.

Valitsin tämän turvallisuus- ja perehdytysoppaan opinnäytetyökseni, sillä työskentelin opinnäytetyöprosessin alkaessa Oulun Original Sokos Hotel Arinassa ja prosessin loppuvaiheilla siirryin samoihin töihin Break Sokos Hotel Leville. Työni myötä tiesin jo aiheesta jonkin verran ja koin, että tämä opinnäytetyö auttaa minua varmasti kehittymään työssäni. Aihe myös kiinnostaa minua paljon työni vuoksi. Samaten toimeksiantaja valitsi juuri minut tekemään tätä opasta työtaustani vuoksi.

Opas tehtiin tukemaan ja helpottamaan uuden työntekijän perehdytysprosessia ja samalla myös muistilistaksi vanhemmille työntekijöille. Opas sisältää lyhyen esittelyn yrityksestä, ohjeistukset kerroshoitajan eri työtehtäviin hotellissa sekä turvallisuusohjeistuksen kerroshoitajalle. Toimeksiantajan toiveesta oppaassa painotetaan turvallisuusnäkökulmaa.

Opinnäytetyön raportissa tutustutaan toimeksiantajaan eli Osuuskauppa Maakuntaan ja Original Sokos Hotel Valjukseen. Teoriataustassa käsitellään perehdyttämisen merkitystä ja suunnittelua sekä sitä, millainen rooli perehdytysoppaalla on perehdytysprosessissa. Lisäksi teoriataustassa keskitytään kerroshoitajan työturvallisuuteen. Laajan turvallisuusnäkökulman sijasta teoriassa käydään nimenomaan seikkaperäisesti turvallisuutta kerroshoitajan näkökulmasta, sillä

myös itse oppaassa turvallisuusosio keskittyy kerroshoitajan näkökulmaan. Tämä siitä syystä, että Valjukselta löytyy jo laajemmat turvallisuussuunnitelmat ja -oppaat koko hotellille.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Osuuskauppa Maakunta ja Original Sokos Hotel Valjus, ja toimeksiantajan edustajia ovat hotellipäällikkö Arto Heikkinen sekä kerroshoidon palvelupäällikkö Samuel Schroderus. Tässä opinnäytetyössä toimeksiantajasta puhuttaessa tarkoitetaan hotellipäällikköä sekä kerroshoidon palvelupäällikköä.

2.1 S-ryhmä

Original Sokos Hotel Valjuksen omistaa Osuuskauppa Maakunta, joka on osa S-ryhmää, joka tarjoaa laaja-alaisesti eri kaupanalan palveluita sekä pankkipalveluita. Kyseessä on suomalainen yritysverkosto, jolla on Suomessa yli 1 600 toimipaikkaa. S-ryhmän muodostavat osuuskaupat ja Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta tytäryhtiöineen. Ideana niillä on tuottaa kilpailukykyisiä palveluja ja etuja asiakasomistajille kannattavasti. (SOK n.d. a.)

S-RYHMÄN LIIKETOIMINTAMALLI JA TOIMINNAN TARKOITUS



Kuva 1. S-ryhmän liiketoimintamalli ja toiminnan tarkoitus

2.1.1 S-ryhmän arvot, visio ja strategia

Jo yli sadan vuoden ajan Osuuskaupat ovat pyrkinet tuottamaan kohtuuhintaisia ja laadukkaita tuotteita ja palveluita jäsenilleen eli suomalaisille kuluttajille. Nykypäivänä S-ryhmä jatkaa tällä samalla tiellä. S-ryhmän arvoja on olla olemassa asiakasta varten, kantaa vastuuta ihmisistä ja ympäristöstä, uudistaa jatkuvasti toimintaansa ja toimia tuloksellisesti. (SOK n.d. b.)

S-ryhmällä on visiona olla kaupparyhmä, joka tuottaa ylivoimaista hyötyä ja helppoutta omasta kaupasta vuoteen 2020 mennessä. Keskeisimmät strategiset tavoitteet taas ovat kannattavuuden parantaminen ja asiakastyytyväisyyden kasvattaminen. (SOK n.d. b.)

2.2 Osuuskauppa Maakunta

S-ryhmällä on 20 itsenäistä alueosuuskauppaa, jotka jakautuvat koko Suomen alueelle. Yksi näistä on Osuuskauppa Maakunta, joka on perustettu vuonna 1917. Osuuskauppa Maakunta toimii Kajaanin alueella, ja näin myös Original Sokos Hotel Valjus kuuluu siihen. (SOK n.d. c.)

Osuuskaupat omistavat asiakkaat, eli ne ovat osuustoiminnallisia yrityksiä. Osuuskauppa Maakunnalla omistajia on noin 32 000. Kyseessä on myös liikevaihdoltaan suurin Kainuuseen rekisteröity yritys ja sillä on noin 500 työntekijää. (SOK n.d. c.)

2.3 Sokos Hotels

Sokos Hotels on hotelliketju, joka on tunnetuin ja laajin Suomessa yli 50 hotellillaan. Suomen lisäksi Sokos Hotelleja on Tallinnassa sekä Pietarissa. Tyypillisesti Sokos Hotellit sijaitsevat kaupunkien keskustoissa tai vapaa-ajan keskuksissa, kuten hiihtokeskuksissa.

Sokos Hotellit ovat hiljattain uudistuneet, ja ne on jaettu kolmeen erilaiseen hotellityyppiin: Original, Break ja Solo. Valjus kuuluu Original-hotelleihin, joiden ideana on olla sydämellisesti suomalaisia. Break-hotellit taas sijaitsevat usein esimerkiksi kylpylöiden tai hiihtokeskusten läheisyydessä, ja sinne tullaan ottamaan rentouttavaa tai aktiivista irtiottoa arjesta. Toki myös työmatkalaiset ovat tervetulleita Break-hotelleihin. Solo-hotellit puolestaan ovat yksilöllisiä ja ainutlaatuisia klassikoita, joissa on sydämellinen ja paikallinen personoitu palvelu. (Sokos Hotels n.d. a.)

2.4 Original Sokos Hotel Valjus

Original Sokos Hotel Valjus on Kajaanin keskustassa toimiva majoitusta ja ravintola- sekä kokouspalveluja tarjoava hotelli. Hotellihuoneita on tarjolla Standard ja Superior-luokissa, ja huoneita on yhteensä 92. Huoneen hintaan kuuluu aina aamiainen, ja asiakkaiden käytössä on yleiset saunat. Kokoustiloja on kolme, joihin mahtuu parhaimmillaan yhteensä 150 henkilöä. Lisäksi tarjolla on kaksi kabinettia ja kaksi tilaussaunaa. Ravintoloita on katutasossa kaksi, Sulo ja Herman Renfors. (Sokos Hotels n.d. b.)

Valjuksen historia ulottuu vuoteen 1972, jolloin tontille rakennettiin hotelli ja muita liiketiloja. Vuonna 1990 Valjus Oy rakennutti Kauppakadun puolelle jo kahden olemassa olevan kerroksen päälle kaksi kerrosta hotellitiloja sekä yhdessä Merita Pankin kanssa autohallin maan alle. Hotellin toiminta siirtyi Osuuskauppa Maakunnalle 90-luvun alussa, ja vuoden 2011 lopussa myös hotellin kiinteistö siirtyi osuuskaupalle. (Heikkinen 2015.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen työpaikalla on hyvin laaja käsite. Kirjallisuudessa perehdyttäminen ja työhön opastaminen erotetaan usein toisistaan. Perehdyttämisen ajattelun tarkoittavan vain työntekijän ohjausta ja tutustuttamista uuden työsuhteen alussa. Työhön opastuksella taas tarkoitetaan itse työtehtävän opettamista. Työhön opastus voi siis tapahtua myös myöhemmin työsuhteen aikana, kun työntekijää opastetaan uuteen työtehtävään. (Kupias & Peltola 2009, 17 - 18.)

Tässä opinnäytetyössä perehdyttämisellä tarkoitetaan kuitenkin niin työntekijän tutustuttamista uuteen työpaikkaan, työympäristöön ja työyhteisöön kuin myös järjestelmällistä työhön opastamista. Tämä laajempi määrite perehdyttämisestä ei myöskään rajoitu ainoastaan uuden työsuhteen alkuun täysin uudessa työpaikassa, vaan henkilöä voidaan perehdyttää myös entisessä työpaikassaan uuteen työtehtävään (Kupias & Peltola 2009, 18).

3.1 Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämisellä on kauaskantoiset vaikutukset ihan jokaisessa työpaikassa, se vaikuttaa jopa työyhteisöön. Ilman perehdytystä uusi työntekijä oppii työympäristönsä ja työtehtävänsä hitaasti, mahdollisesti vasta aina, kun jokin uusi asia sattuu eteen tulemaan. Työntekijä joutuu pitkään koko ajan kyselemään, ja vastaavasti kollegat tai ohjaaja joutuu koko ajan keskittymään opettamiseen. Tällöin työteho pienenee huomattavasti, mikä näkyy varmasti yrityksen tuloksessa. (Kangas 2004, 5.) Perehdytyksen myötä uuden tulokkaan virheet vähenevät huomattavasti, eikä niiden korjaamiseen näin ollen mene ylimääräistä aikaa. Usein kun virheiden korjaamiseen saattaa kulua useammankin työntekijän työaikaa. (Österberg 2014, 115.)

Hyvällä perehdyttämisellä työntekijä saadaan nopeasti tuottavaksi ja rekrytoinnista saadaan nopeammin hyöty irti. Loppujen lopuksi perehdyttämisessä on kyse yrityksen kannattavuudesta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Lisäksi perehdyttämisellä voidaan pyrkiä luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan myös sitouttaa työntekijä työyhteisöön. Kun perehdytettävä oppii työnsä nopeasti ja oikein, se vaikuttaa positiivisesti muun muassa hänen mielialaansa ja motivaatioonsa. Tulokas viihtyy paremmin uudessa työssään ja työympäristössään. (Kangas 2004, 5.)

Perehdyttäminen on merkittävää myös työturvallisuuden kannalta. Työtapaturmat ovat yleisimpiä uusilla työntekijöillä. Työympäristöön perehdytys korostuu etenkin turvallisuuden kannalta, sillä ammattitaitoisellakin työntekijällä voi työturvallisuus olla puutteellinen, jos työympäristö on uusi. (Kangas 2004, 6.)

3.2 Perehdyttämisen suunnittelu

Perehdyttämisohjelma on tärkeää suunnitella kerralla hyvin ja perusteellisesti, jotta sen käyttöönotto on helppoa ja sitä on helppo päivittää sekä muokata tarpeen tullen. On myös hyvä miettiä etukäteen kuka tai ketkä toimivat perehdyttäjinä. Hoitaako esimerkiksi henkilöstöasiantuntija yrityksen esittelyn ja kokonaisuudesta kertomisen ja yksikön esimies työtehtävien vaatimuksista ja odotuksista kertomisen sekä perehdyttämisen työyhteisöön. On myös mahdollista, että koko perehdytyksen alusta loppuun hoitaa yksi ainoa henkilö. Tärkeintä kuitenkin on, että roolit on mietitty etukäteen ja perehdyttämisen hoitaa paras mahdollinen tehtävään sopiva henkilö. Vastuu perehdyttämisen toteutumisesta on aina esimiehellä tai henkilöstöasiantuntijalla. (Österberg 2014, 118.)

Perehdyttämisen suunnitteluun vaikuttaa merkittävästi perehdytettävän tulevat työtehtävät ja työsuhteen pituus. Vaativampaan työtehtävään pitkäksi aikaa tuleva työntekijä on syytä perehdyttää kunnolla ja ajan kanssa, kun taas sijaiseksi,

harjoittelijaksi tai esimerkiksi kesätyöntekijäksi tulevaa henkilöä ei ole kannattavaa perehdyttää pitkän kaavan kautta. Tällöin järkevämpää on käydä vain ne oleelliset asiat läpi nopeammalla aikataululla. (Österberg 2014, 116.)

Myös uuden tulokkaan tuleva rooli, ammatillinen osaaminen, työkokemus sekä ikä vaikuttavat perehdyttämisen suunnitteluun. Paljon työkokemusta omaava on usein oma-aloitteisempi ja aktiivisempi, ja etenkin jos taustalla on jo samantapaisia työtehtäviä, hän todennäköisesti sisäistää työtehtävät nopeammin ja helpommin eikä tarvitse niin laajaa perehdytystä. Nuori kokemattomampi uusi työntekijä taas tarvitsee tietoa ihan perusasioista lähtien enemmän, ja tällöin perehdyttämiskausi kestää pidempään kuin kokeneemmalla perehdytettävällä. (Österberg 2014, 116 - 117.)

Myös pidemmällä tauolla työstä ollut tarvitsee hyvin todennäköisesti jonkinlaista perehdytystä. Syynä taukoon voi olla esimerkiksi perhevapaa tai opiskeluvapaa. Tässä tilanteessa perehdyttämisen laajuus on arvioitava tapauskohtaisesti sen mukaan, kuinka paljon työtavat tai työympäristö ovat poissaolon aikana muuttuneet ja kuinka paljon perehdytettävällä on vielä muistissa työstään. (Österberg 2014, 116.)

3.3 Perehdyttämisen vaiheet

Perehdyttäminen voidaan tehdä usealla tavalla ja se voi sisältää erilaisia vaiheita. Tärkeintä on kuitenkin, että perehdytys on hyvin suunniteltu ja se sisältää ne kaikista tärkeimmät tiedot. Perehdytys on myös tärkeää suunnitella yksilöllisesti ja soveltaa se juuri perehdytettävän ja tilanteen mukaisesti, jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta (Kangas 2004, 13).

3.3.1 Viiden askeleen menetelmä

Yksi tunnetuimmista perehdytysmenetelmistä on niin kutsuttu viiden askeleen menetelmä. Ensimmäinen vaihe on opetustilanteen aloittaminen, jossa selvitetään lähtötaso ja oppimisen tavoitteet. Toinen askele on itse opetus, jolloin opastettavalle annetaan kokonaiskuva työtehtävästä. Tässä vaiheessa on tärkeää, että opastettava otetaan aktiivisesti tilanteeseen mukaan, jotta hänelle jäisi asiat paremmin mieleen. Laajaa kokonaisuutta opetettaessa on hyvä jakaa se osiin ja varmistaa aina yhden osion jälkeen, että perehdytettävä on varmasti oppinut asian. (Kangas 2004, 15.)

Kolmas vaihe sisältää mielikuvaharjoittelua. Harjoittelulla pyritään keskittämään ajatukset työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. Tarkoituksena on siis viimeistellä sisäiset mallit, jotka ovat ihmisen toimintaa ohjaavia tekijöitä. Mielikuvaharjoittelu tapahtuu esimerkiksi pyytämällä opastettavaa kuvaamaan vaihe vaiheelta tilanne, joka hänelle on juuri opetettu. (Kangas 2004, 15.)

Neljännessä vaiheessa perehdytettävä päästetään harjoittelemaan kunnolla. Työvaihe tehdään alusta loppuun saakka, ja perehdytettävä arvioi työnsä onnistumisen itse ensin ja sen jälkeen perehdyttäjällä antaa palautteen. Viidennellä eli viimeisellä askeleella varmistetaan, että kaikki oleellinen on opittu. Perehdytettävä pääsee työskentelemään itsenäisesti, ja työn jälki tarkistetaan silloin tällöin. (Kangas 2004, 15.)

Perehdyttäminen ei kuitenkaan lopu tähän, vaan oppimista on tärkeää seurata. Samalla on myös hyvä arvioida perehdyttämisen ja oppimisen onnistumista, jonka myötä perehdyttämistä voidaan tulevaisuudessa kehittää. (Kangas 2004, 16.)

3.3.2 Muita perehdyttämismenetelmiä

Hyvin usein perehdyttämismenetelmät ovat jaettu viiteen osioon, kuten myös aiemmin mainittu viiden askeleen menetelmä. Myös seuraavaksi kerrottu mene-

telmä sisältää viisi pääkohtaa, mutta sisältö on hieman eri kuin viiden askeleen menetelmässä.

Ensimmäistä vaihetta kutsutaan työhönotoksi, jolloin kerrotaan muun muassa työn sisällöstä, työyhteisöstä ja perehdyttävä saa työpaikkaan liittyvää materiaalia luettavaksi. Toisessa vaiheessa eli vastaanotossa ja perehdyttämisen käynnistämisessä perehdyttäjä varaa erikseen aikaa uuden työntekijän vastaanottamiseen. Jos perehdyttämiseen on suunniteltu osallistuvan useampi perehdyttäjä, tässä vaiheessa myös he tulevat mukaan. Perehdyttämisohjelmaa käydään läpi ja keskustellaan siitä perehdyttävän kanssa. Tämän jälkeen perehdyttäminen aloitetaan ja jatketaan sitä niin kauan, että opetettavat asiat ovat tuttuja. Tässä vaiheessa myös huomioidaan se, onko paikkakunta uudelle työntekijälle tuttu ja tarvittaessa tutustutetaan siihen. (Lepistö 2004, 60.)

Kolmannessa kohdassa käydään tehtäväkohtaisen työnopastuksen pariin. Tämän tekee sovittu perehdyttäjä, esimies tai muu työnopastaja, joka on saanut tehtävään koulutuksen. Neljännessä kohdassa jatketaan perehdyttämistä töiden opettamisen rinnalla. Tässä vaiheessa perehdytetään muun muassa yritykseen tai organisaatioon, toimintaympäristöön sekä talon tapoihin. Viimeisenä arvioidaan ja kehitetään työhön perehdyttämistä. Selvitetään, mitä perehdyttämisellä on saatu aikaan ja miten sitä voitaisiin kehittää. (Lepistö 2004, 60.)

Myös Lahden ammattikorkeakoulun julkaisussa (2007, 11) on käsitelty perehdyttämismenetelmiä, ja julkaisun mukaan perehdyttämisprosessi aloitetaan ennakotoimenpiteistä. Työhönottovaiheessa käydään perusasiat läpi ja työtä aloitettaessa vuorossa on vastaanotto ja perehdyttämisen käynnistäminen. Seuraavaksi vuorossa on tehtäväkohtainen työnopastus, jonka jälkeen perehdyttämistä jatketaan työntehon ohessa. Viimeisenä perehdyttämistä arvioidaan ja kehitetään. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 11.)

Tämän kuusivaiheisen perehdyttämisen prosessin lisäksi Lahden ammattikorkeakoulun julkaisussa (2007, 11) on käyty erikseen läpi työnopastusmalli. Tässä on kyse ainoastaan tehtäväkohtaisesta työnopastuksesta, ei koko perehdytys-

prosessista. Työnopastusmalli on nelivaiheinen, ensimmäisenä valmistetaan opetettavaan tehtävään ja sen jälkeen opetetaan tehtävä. Kolmantena annetaan uuden työntekijän kokeilla itse tehtävää ja viimeisenä tarkastetaan ja arvioidaan työnteon onnistuminen. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 11.)

3.4 Hyvä perehdyttäminen

Hyvää perehdyttämistä voi ajatella monesta näkökulmasta. Onko se laadullisesti hyvää, mitä perehtyjät oppivat perehdytyksestä tai millaisen muutoksen perehdyttäminen saa aikaan. Sitä voidaan ajatella myös työyhteisön tai koko organisaation kannalta. (Kupias & Peltola 2009, 112.)

Hyvän perehdyttämisen ajatellaan vastaavan juuri kyseisen perehdytettävän tarpeita ja että se on vuorovaikutteista. Hyvässä perehdytyksessä tärkeää on, että perehdytettävä todella oppii sen, mitä on tarkoituskin oppia, ja merkki hyvästä perehdytyksestä on, jos perehtyjät itse kyselevät aiheesta lisää. Työyhteisön kannalta hyvä perehdyttäminen saa koko työyhteisön tehostamaan toimintatapaansa ja tarkastelemaan ja kehittämään toimintaansa. (Kupias & Peltola 2009, 112.)

Hyvä perehdyttäminen on kaikkien etu, ja hyvän perehdytyksen tuloksena virheet, tapaturmat ja onnettomuudet vähenevät. Lisäksi hyvä perehdyttäminen parantaa työn laatua, tulosta ja asiakastyytyväisyyttä. (Kuntatyönantajat 2011.)

3.5 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö

Perehdyttämisellä on työelämässä niin suuri merkitys, että siihen liittyen on tehty lakeja. Niiden avulla varmistetaan, että työntekijät perehdytetään asianmukaisesti. Perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä käsittelevät muun muassa työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä (Kupias & Peltola 2009, 20).

Työturvallisuuslaissa määrätään, että työnantajan on perehdytettävä työntekijä muun muassa työhön, työolosuhteisiin ja työmenetelmiin, sekä annettava riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Laissa mainitaan myös se, että työntekijän perehdytystä on täydennettävä tarvittaessa. (Kangas 2004, 29.) Työsopimuslaissa kohdassa yleisvelvoite mainitaan, että työnantajan täytyy huolehtia siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös työn, toiminnan tai menetelmien muuttuessa. (Finlex 2001.) Lisäksi yhteistoimintalaissa vaaditaan, että yhteistoimintaneuvotteluissa on käsiteltävä muun muassa työhönotossa noudatettavat menetelmät sekä uudelle työntekijälle työpaikkaan perehtymiseksi annettavat tarpeelliset tiedot. (Finlex 2007.)

3.6 Perehdytysopas osana perehdyttämistä

Perehdytysoppaalla on iso rooli työntekijän perehdyttämisessä. Perehdytys onnistuu toki ilman opastakin, mutta tällöin joitakin merkittäviä opetettavia asioita saattaa jäädä huomiotta tai perehdytykseltä voi esimerkiksi kadota punainen lanka ja perehdytyksestä tulee sekavaa.

Kun perehdytysoppaaseen on koottu harkiten kaikki tärkeä tietoa yrityksestä ja työstä, se toimii perehdyttäjälle hyvänä muistilistana ja antaa hyvän punaisen langan. Perehdyttäminen pysyy siis helpommin johdonmukaisena. Oppaalla on tärkein rooli heti perehdytyksen alkuvaiheessa, mutta se on tarpeen usein myös myöhemmin työsuhteen aikana. Oppaasta voi aina tarvittaessa tarkistaa erilaisia yksityiskohtia yrityksestä tai työtehtävistä tai opetella kokonaan uuden työtehtävän sen avulla.

3.7 Hyvä perehdytysopas

Henkilökohtaisen kokemuksen myötä olen oppinut, että oppaan pituus ei ole ratkaisevassa asemassa siinä, onko opas välttämättä hyvä ja onnistunut. Liian pit-

kän oppaan vaarana on se, ettei mielenkiintoa sen lukemiseen kokonaan läpi riitä, ja vaikka riittäisikin, ei siitä välttämättä jää silloin ne tärkeimmät asiat mieleen.

Perehdytysoppaan rakentamiseen vaikuttaa paljon myös, millainen työpaikka on kyseessä, ja etenkin se, kuinka suuri vaihtuvuus työntekijöissä on. Työpaikkaan, jossa työntekijät vaihtuvat usein tai käytetään esimerkiksi paljon vuokratyöntekijöitä, ei ole mitään järkeä tehdä laajaa opasta, jonka sisäistämiseen tarvitaan aikaa. Tällöin kannattavaa on tehdä lyhyt ja ytimekäs opas, joka on helppo sisäistää nopeasti. Mahdollista on tehdä myös hieman laajempi opas, mutta silloin on erityisen tärkeää korostaa selkeästi tekstistä ne tärkeimmät osat. Tällainen vaihtoehto on hyvä myös työpaikalle, jossa perehdyttämistä ei tapahdu niin usein ja sille on riittävästi aikaa.

Pelkän hyvän oppaan rakentaminen ei kuitenkaan riitä, vaan haastetta tuo sen päivittäminen. On tärkeää heti alkuun sopia, kuka opasta päivittää ja kuinka usein. (Kangas 2004, 8.) Päivitysmahdollisuudet on siis tärkeää huomioida jo opasta suunniteltaessa. Selkeys on siis tämänkin kannalta hyvä, jotta päivittäminen on helppoa. On myös hyvä miettiä sitä, missä muodossa oppaan tekee. Jos yritys ja työ ovat sellaisia, että opas tarvitsee usein päivittämistä, on hyvä harkita oppaan tekemistä sähköisessä muodossa, jolloin päivittäminen helpottuu huomattavasti.

Hyvä perehdytysopas olisi siis kattava, mutta kuitenkin ytimekäs, josta löytyisi helposti ne tärkeimmät asiat. Myös oppaan ulkoasulla on merkitystä oppaan onnistumisessa. Oppaan eduksi on selkeä ja jäsenneily ulkoasu ja havainnollistavat kuvat ovat aina plussaa. Helppo päivitettävyyys on myös osa hyvää perehdytysopasta.

3.8 Perehdytysoppaan sisältö

Perehdytysopas on jokaisessa yrityksessä omanlaisensa, ja eri paikoissa korostetaan eri asioita. Työturvallisuuskeskus (2003) on laatinut perehdyttämisen tar-

kistuslistan, jossa on listattu asiat, jotka olisi tärkeää käydä perehdytyksessä läpi ja näin sisältyä myös perehdytysoppaaseen. Seuraavana läpikäydyn listan lisäksi perehdyttämishjelma on mahdollista suunnitella myös päiväkohtaisesti. (Österberg 2014, 119.)

Ensimmäisenä esitellään yritys, sen toiminta ja asiakkaat. Seuraavana vuorossa on yrityksen organisaatio sekä henkilöstö. Kolmantena käydään läpi toimintatavat yrityksessä ja neljäntenä tarkemmin yrityksen tilat ja kulkutiet. Lisäksi perehdytyksessä on hyvä käydä läpi työaika, työvuorot ja palkka-asiat. Myös turvallisuusasiat ja työterveyshuolto on olennainen osa perehdytystä. Viimeisenä tutustutaan omaan työskentely-ympäristöön, omiin työtehtäviin ja koulutukseen. Lopussa tarpeen mukaan käydään läpi vielä esimerkiksi harrastus- ja virkistysmahdollisuuksia, vakuutuksia, eläkkeitä ja niin edelleen. (Österberg 2014, 119 - 121.)

3.9 Arviointi ja kehittäminen

Kuten aiemmin kerrotuissa perehdyttämismenetelmissä on mainittu, perehdyttämisen viimeisessä vaiheessa seurataan ja arvioidaan perehdyttämisen tuloksia. Lisäksi perehdyttämisen loppuvaiheessa seurannan ja arviointien pohjalta tulee mieltä, kuinka perehdyttämistä juuri kyseisessä yrityksessä voisi kehittää.

Seuranta- ja arviointivaiheessa tulee mieltä saavutettiin ko perehdyttämisen tavoitteet, miten suunnitelma onnistui, mikä meni suunnitelmien mukaisesti, missä oli puutteita ja korjaamisen varaa sekä mitä tulisi muuttaa tai korjata. Tässä vaiheessa on hyvä kuunnella perehdytettyjen mielipiteitä perehdytyksen onnistumisesta ja ottaa niistä kehittämisideoita. Jotta perehdyttämisprosessia voidaan kehittää, tulee sen tärkeys ymmärtää. Perehdyttämisyjärjestelmää on tärkeää ylläpitää, vaikka työntekijöiden vaihtuvuus olisi vähäistä. Nykyaikana etenkin vuokratyöntekijöiden käyttäminen lisääntyy jatkuvasti, ja tällöin hyvin suunnitellulle ja ylläpidetylle perehdyttämisyjärjestelmälle on käyttöä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 7.)

4 KERROSHOITAJAN TYÖTURVALLISUUS

Työturvallisuuslaki (2002) edellyttää, että työnantaja opastaa työntekijänsä turvalliseen työskentelyyn sekä häiriö- ja poikkeustilanteisiin. Opastus on järjestettävä myös silloin, kun käyttöön otetaan uusia työmenetelmiä tai -välineitä. Samaisessa laissa kerrotaan, että työntekijän on noudatettava työnantajan antamia työturvallisuusohjeita ja -määräyksiä. Työntekijän on toiminnallaan otettava huomioon myös muiden työturvallisuus ja ilmoitettava havaitsemistaan puutteista ja vioista esimiehilleen. (Kangas 2007, 22.)

Työturvallisuuteen tutustuminen on olennainen osa perehdytysprosessia. Ei riitä, että tuntee yrityksen, työympäristönsä ja työtehtävänsä, vaan työ on myös osattava tehdä turvallisesti. Pitää osata ennakoida ja minimoida riskit sekä oppia tietämään, miten esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohdatessa tulee toimia. Tässä opinnäytetyössä painotetaan turvallisuuden näkökulmaa toimeksiantajan toiveesta.

Työnopastuksen yhteydessä voidaan perehtyä esimerkiksi koneiden ja laitteiden turvalliseen käyttöön sekä apu- ja suojavälineiden käyttöön, työliikkeisiin ja -asentoihin sekä vaativien asiakastilanteiden hallintaan (Kangas 2007, 22).

Työskentelyyn hotellissa liittyy monia turvallisuusseikkoja. Hotelliympäristössä kerroshoidon työssä on huomioitava muun muassa paloturvallisuus ja pelastustoiminta sekä väkivallan ja rikoksien mahdollisuus. Original Sokos Hotel Valjukella on jo olemassa oma turvallisuussuunnitelmansa, joten tässä opinnäytetyössä ei käsitellä laaja-alaisesti koko hotellin turvallisuutta, vaan keskitytään tarkemmin juuri kerroshoitajan työssä kohdattaviin turvallisuusasioihin.

4.1 Työsuojelu

Työnantajilla on velvollisuus huolehtia työympäristön turvallisuudesta ja siitä, ettei työstä aiheudu vaaraa työntekijöille (PAM n.d.) Tässä on kyse työsuojelusta, joka on siis pääosin ennalta ehkäisevää toimintaa. Ehkäistään vaaratilanteita ja kehitetään työpaikalle olosuhteet, joissa työntekijöiden on kaikin tavoin hyvä työskennellä. Päävastuu näissä on työnantajilla ja esimiehillä, mutta myös työntekijöillä on vastuu noudattaa annettuja ohjeita sekä ilmoittaa puutteista ja vioista, jotta työpaikka saadaan pidettyä turvallisena. (Kangas 2004, 21.)

4.2 Henkilöstöturvallisuus

Kerroshoitajat ovat osittain vastuussa asiakas- ja paloturvallisuudesta, mutta työntekijän omaa turvallisuutta ei saa unohtaa. Isoin uhka kerroshoitajan turvallisuudessa ovat aggressiiviset tai muuten epäilyttävät asiakkaat. Kerroshoitajat työskentelevät usein yksin kerroksellaan, jolloin henkilöstöturvallisuus korostuu. (Bohm, Viander & Rouhiainen 2005, 42.)

Hotelleissa koetaan suhteellisen paljon niin henkistä kuin fyysistäkin uhkailua ja usein myös uhkaukset on toteutettu ja asiakas on esimerkiksi käynyt kiinni työntekijään tai käyttänyt teräasetta työntekijään (Huhtala 2004, 93 - 98). Useimmiten uhkailut ja väkivalta työntekijöitä kohtaan tapahtuvat viikonloppuisin ilta- ja yöaikaan hotellin vastaanotossa. Kerroshoitajat työskentelevät useimmiten päivisin, jolloin uhkailun ja väkivallan riski ei ole niin suuri, mutta kuitenkin niin merkittävä, että siihen on tärkeää varautua. Turvallisuustoimenpiteiden tärkeys korostuu kerroksilla, koska työntekijä on usein yksin ja käytävillä ja huoneissa harvemmin on silminnäkijöitä.

Tärkein huomio kerroshoitajan työturvallisuudessa on se, ettei mene siivoamaan jatkavaa huonetta yksin, jos huoneessa oleva asiakas herättää vähääkään epäilystä. Tällöin voi pyytää työkaverin tai esimiehen mukaan siivoamaan huonetta,

tai jos tämä ei ole mahdollista ja kokee olonsa turvattomaksi, voi huoneen jättää siivoamatta. Jatkavalla huoneella tarkoitetaan huonetta, jossa jo edellisen yön viettänyt asukas jatkaa oleskeluaan ainakin vielä seuraavan yön (Bohm ym. 2005, 41).

Lisäksi henkilöstöturvallisuutta kerroshoidossa voi parantaa siivoamalla vain yhtä huonetta kerrallaan, eikä pitää usean huoneen ovea yhtä aikaa auki. Kerroshoitajan tulee myös aina ilmoittaa esimiehelleen tai vastaanottoon mahdollisista ulkopuolisista henkilöistä hotellin tiloissa. Jos joku henkilö epäilyttää eikä kerroshoitaja tunne häntä, aina voi hyvän asiakaspalvelun tiimoilta kysyä henkilöltä, voisiko häntä jotenkin auttaa.

Myös työvälineiden kunnosta ja avaimista huolehtiminen, ilmenneistä vioista eteenpäin ilmoittaminen ja omista henkilökohtaisista tavaroista huolehtiminen edesauttaa omaa turvallisuutta kerroshoitajan työssä. (Bohm ym. 2005, 42).

Myös monet muut pienet mutta yhtä tärkeät seikat ovat osa kerroshoitajan henkilökohtaista työturvallisuutta. Esimerkiksi työvaatteilla ja etenkin -kengillä on suuri merkitys. Turvalliset kengät vähentävät muun muassa liukastumisen vaaraa. Oikeanlainen työergonomia on myös erittäin tärkeää, jotta työnteko olisi turvallista. Huonossa asennossa tehty työ saattaa rasittaa esimerkiksi selkää, ja kipeällä selällä tehty työ voi aiheuttaa työtapaturmia. Työssä joudutaan välillä myös nostamaan ja kantamaan painavia kuormia, jolloin on erityisen tärkeää muistaa ergonomia. Kerroshoitajan jokapäiväiseen työnkuvaan kuuluu lakanoiden ja/tai pyyhkeiden kantaminen yhä uudelleen ja uudelleen, ja jopa siinä on syytä olla tarkkana, jotta työturvallisuus säilyy. Lakanat ja pyyhkeet pääsevät helposti roikkumaan ja tippumaan, jolloin niihin helposti kompastuu, ja pahimmillaan voi sattua vakavakin työtapaturma. Nämä kaikki ovat huomioita, joita olen tehnyt oman kerroshoidon työni ohessa ja mietteitä, joita olen kuullut työkavereiltani.

4.3 Asiakasturvallisuus

Asiakkaan kokemukseen hotellimajoituksesta vaikuttaa suurelta osin turvallisuuden tunne. Kerroshoitaja on tärkeässä roolissa toteuttamassa hotellin velvollisuutta minimoida tekijät, jotka voivat aiheuttaa riskejä. Asiakasturvallisuuden takaamiseksi kerroshoitaja ei saa aukaista asiakkaalle huoneen ovea, jos häneltä puuttuu avain, vaan asiakkaan on otettava yhteys vastaanottoon. Kerroshoitajan on myös tärkeää tarkistaa asiakkaan huoneen avainkortti, jos asiakas tulee jatkamaan huoneeseen siivouksen ollessa kesken. Lisäksi kerroshoitajan on hyvä huolehtia siivoukärystä ja muista välineistään, että ne eivät estä asiakkaiden kulkua. Siivoukärystä ei saa myöskään olla esillä listoja tai muita, mistä voi selvittää asiakkaiden tietoja. Kuten henkilöstöturvallisuutta, myös asiakasturvallisuutta edesauttaa, että siivotaan vain yhtä huonetta kerrallaan ja poistuessa alueelta suljetaan kaikki ovet. Huoltotilojen ovet tulee olla aina lukittuna. (Bohm ym. 2005, 43.)

4.4 Paloturvallisuus

Suurin turvallisuusriski hotellissa on tulipalon mahdollisuus. Hotellit ovat usein hyvin suuria ja sokkeloisiakin kiinteistöjä, jotka ovat erityisen haastavia tulipalotilanteiden kannalta. Monet kiinteistöistä ovat myös vanhoja, ja vaikka turvallisuustoimet niissä olisi päivitetty viranomaisten vaatimalle tasolle, ovat ne silti usein huomattavasti heikommat kuin uusissa rakennuksissa. Tulipalon riskiä pyritään hotelleissa minimoimaan kaikin keinoin, ja yksi tapa on tekstiilien palosuojaukset (Bohm ym. 2005, 43).

Kerroshoitaja voi toiminnallaan ehkäistä tulipalon syttymistä sekä myös varautua ennalta mahdolliseen tulipaloon. Hotelleissa on aina oltava pelastussuunnitelma, johon kerroshoitajien on tärkeää tutustua. Kerroshoitajan on myös tärkeää olla tietoinen poistumisteistä sekä sammutusvälineiden sijainnista ja niiden toimintatavoista. Useimmiten kerroshoitajat liikkuvat eniten ympäri hotellirakennusta, ja

siksi heidän onkin tärkeää havainnoida koko ajan ympäristöään ja ilmoittaa vioista eteenpäin. Kerroshoitajat ovat tärkeässä roolissa myös siinä, että käytävät, poistumistiet ja portaikot ovat vapaina kaikesta tavarasta. (Bohm ym. 2005, 43.)

5 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yleensä luodaan jotakin konkreettista uutta tai kehitetään vanhaa tuotetta, tapahtumaa tai muuta vastaavaa. Opinnäytetyön tuloksena voi olla esimerkiksi perehdytyskansio tai jokin muu ohjeistus jollekin yritykselle tai vaikkapa tapahtuma. Kyseessä on siis työelämän kehittämistyö ja opinnäytetyöllä on yleensä toimeksiantaja. (Lumme, Leinonen, Leino, Falenius & Sundqvist 2006; Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.) Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Osuuskauppa Maakunta ja Original Sokos Hotel Valjus ja opinnäytetyön tuloksena syntyi turvallisuuteen painottuva perehdytysopas Original Sokos Hotel Valjuksen kerroshoittoon.

Toiminnallinen opinnäytetyö sisältää aina kaksi osaa: toiminnallisen osuuden eli produktin ja opinnäytetyöraportin. Raportti sisältää teoreettisen viitekehyksen opinnäytetyölle, johon itse opinnäytetyön tuotoksen tulee pohjautua. (Lumme ym. 2006.)

5.1 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessi lähtee liikkeelle aiheenvalinnasta. Parhaimmillaan opinnäytetyöaiheen idea tulee omista opinnoista ja aihe nivoutuu siten, että sen avulla voi mahdollisesti luoda yhteyksiä työelämään. Toiminnallisessa opinnäytetyössä toimeksiantaja on eduksi, mutta ei pakollinen. Toimeksiantajan tullessa työelämästä helpottuu yhteyksien luominen työelämään huomattavasti ja se tukee myös tekijän ammatillista kasvua. Aiheenvalinnassa on myös erittäin tärkeää, että aihe kiinnostaa tekijäänsä, jotta mielenkiintoa ja motivaatiota työn tekemiseen löytyy mahdollisimman paljon. Kun aihe on valittu, vuorossa on aiheanalyysi, jossa aihetta vielä ideoidaan ja pohditaan ja käydään läpi sen mahdollisia tavoitteita. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 16 - 23.)

Sain oman aiheeni koulukaverini kautta ja valitsin sen, koska työskentelen itse kerroshoitajana ja aihe kiinnostaa minua siksi. Sain aiheen ja tein aiheanalyysin jo keväällä, mutta kiireisen kesän vuoksi opinnäytetyöprosessi keskeytyi heti alkuun. Kesän lopulla hyväksyin aiheanalyysini ja prosessi pääsi vihdoin kunnolla alkuun.

5.1.1 Toimintasuunnitelma

Kun aiheanalyysi on hyväksytty ja aihe löyty näin lukkoon, on aika aloittaa toimintasuunnitelman eli opinnäytetyösuunnitelman teko. Suunnitelmassa pyritään vastaamaan kysymyksiin, mitä tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään. Suunnitelma tehdään lähinnä siksi, jotta opinnäytetyön tekijä jäsentää itse, mitä on tekemässä. Sen avulla nähdään, että aihe on sisäistetty ja tekijä on valmis tekemään itse opinnäytetyön. Suunnitelma vaiheessa luodaan myös alustava aikataulu opinnäytetyöprosessille, jotta jo siinä vaiheessa nähdään, onko aikataulu realistinen. Lisäksi suunnitelmaan on hyvä sisällyttää alustava opinnäytetyöraportin rakenne eli sisällysluettelo. Se osoittaa, onko aiheeseen liittyvät asiat hahmotettu jo tässä vaiheessa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 26 - 32.)

5.1.2 Toteutus

Kun opinnäytetyösuunnitelma on hyväksytty, alkaa itse opinnäytetyön toteuttaminen. Toteutus pyritään tekemään aiemmin tehdyn suunnitelman mukaisesti. Toteutusvaihe tehdään hyvin itsenäisesti toki ohjausta hyödyntäen. Tekijä hankkii työhönsä liittyvää kirjallisuutta ja muuta aineistoa teoriapohjaa varten. Teoriataustan avulla tekijä syventyy aihealueeseen. Teoriataustan siis tulee olla selkeää, jota tekijä voi hyödyntää itse tuotoksen tekemisessä. (Kajaanin ammattikorkeakoulu n.d.)

Kun opiskelija on perehtynyt tarpeeksi aiheeseen liittyvään teoriaan, voidaan alkaa työstämään opinnäytetyön soveltavaa osuutta. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tämä tarkoittaa kehittämistehtävän toteuttamista. Työ etenee systemaattisesti alkaen lähtötilanteen kartoittamisesta ja jatkuen tavoitteen täsmentämiseen, toteutukseen ja arviointiin. Kehittämistehtävän toteutusta on hyvä dokumentoida jollain tavalla, esimerkiksi oppimispäiväkirjan avulla, jota voidaan hyödyntää opinnäytetyön loppuvaiheessa, jolloin tuotoksen toteuttaminen dokumentoidaan vielä opinnäytetyön raporttiin teoriataustan jatkoksi. (Kajaanin ammattikorkeakoulu n.d.)

Aloitin omassa opinnäytetyössäni teoriataustan kirjoittamisen jo samalla, kun kirjoitin opinnäytetyösuunnitelmaa, ja jatkoin sen tekemistä heti suunnitelman esittämisen jälkeen. Alussa ajatuksenani oli hankkia teoriaa laajasti perehdyttämisestä sekä sen merkityksestä sekä yleisesti yritysturvallisuudesta. Ajan myötä totesin kuitenkin opinnäytetyöni kannalta hyödyllisemmäksi tarkentaa turvallisuusnäkökulmaa suoraan kerroshoitajan työturvallisuuteen, jotta voisin oikeasti kunnolla hyödyntää teoriaa itse tuotoksessa. Tuotoksen tekemisen aloitin vasta, kun teoriatausta oli jo aikalailla valmis. Syynä tähän se, että saisin teoriasta kaiken irti perehdytysopasta varten, ja myös se, etten saanut taustamateriaaleja opasta varten toimeksiantajilta kuin vasta ihan loppuvaiheessa.

Toteutustapa

Selvityksen tekeminen on usein osa toiminnallisen opinnäytetyön toteuttamista. Kuten jo aiemmin on mainittu, toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena on aina jokin konkreettinen tuote, ja opinnäytetyön raportissa onkin tärkeää käsitellä sitä, mitä keinoja tuotoksen saavuttamiseksi on käytetty. Tavoitteena toiminnallisessa opinnäytetyössä on aina viestinnällisin ja visuaalisin keinoin luoda kokonaisilme, josta voi tunnistaa tavoitellut päämäärät. Opinnäytetyön tuotoksen sisältäessä tekstejä on ne suunniteltava palvelemaan kohderyhmää ja tuotoksen tavoitetta. (Vilka & Airaksinen 2003, 51.)

Toteutustapaa mietittäessä on tärkeää huomioida se, mikä muoto kannattaa valita, jotta tuotos palvelisi kohderyhmää parhaiten (Vilkka & Airaksinen 2003, 51). Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on koota turvallisuus- ja perehdytysopas, ja useita perehdytysoppaita nähtyäni, voin todeta, että useimmiten ne ovat kansion muodossa. Myös minun mielestäni kansiomalli on tässä tapauksessa paras vaihtoehto, jotta opas on myöhemmin helposti muokattavissa ja päivitettävissä.

Tällaisten oppaiden kohdalla lähdekritiikki on tärkeässä asemassa. On tuotava esiin se, mistä tiedot oppaaseen on hankittu ja kuvattava, miten tietojen oikeellisuus ja luotettavuus on varmistettu. (Vilkka & Airaksinen 2003, 53.)

Tämän opinnäytetyön tuotoksen lähdemateriaali on koottu pääosin oman työskentelyn pohjalta sekä suullisena tiedonantona toimeksiantajilta, joten kaikki tieto oppaassa on ajankohtaista ja luotettavaa. Tehtäväkorttien sisältö saatiin paikkaansa pitäväksi juuri sillä, että tieto oli hankittu oman työn pohjalta ja seuraamalla Valjuksen kerroshoitajien työpäivää sekä tiedonantona hotellin työntekijöiltä. Turvallisuusosiossa korostuu myös edellä mainitut lähdemateriaalit, sillä niiden avulla turvallisuusohjeistukset saatiin kohdistettua palvelemaan juuri kyseistä hotellia ja kohderyhmää. Osallistuin myös kaikille hotellin työntekijöille järjestettyyn turvallisuuskävelyyn, mistä sai hyvin ajankohtaista ja kohdistettua materiaalia opasta varten.

5.1.3 Opinnäytetyön valmistuminen

Opinnäytetyöraportin ja tuotoksen valmistuttua ohjaavalta opettajalta pyydetään lupa opinnäytetyön esitykseen. Esityksessä opiskelija esittää työn keskeisen sisällön, työn toteutuksen ja tulokset. Esityksen jälkeen osallistutaan kypsyysnäytteeseen, jolla osoitetaan perehtyneisyyttä alaan ja suomen tai ruotsin kielen taitoa. Opinnäytetyö palautetaan, ja kaksi ammattikorkeakoulun opettajaa sekä toimeksiantaja arvioivat opinnäytetyön. (Kajaanin ammattikorkeakoulu n.d.)

6 PEREHDYTYSOPPAAN TOTEUTUS

Sain opinnäytetyöni aiheen, turvallisuus- ja perehdytyskansio Original Sokos Hotel Valjuksen kerroshoidolle keväällä 2015. Aihetta oli ehdotettu samassa ryhmässä opiskelevalle luokkakaverilleni, jolla kuitenkin oli jo valmiina eri opinnäytetyön aihe. Niinpä hän ilmoitti tästä aiheesta koko ryhmällemme, ja muutama kiinnostui siitä, minä mukaan lukien. Toimeksiantaja valitsi lopulta minut tekemään tämän perehdytysoppaan, sillä olin juuri aloittamassa kesätöitä Oulun Original Sokos Hotel Arinassa kerroshoitajana, ja sen myötä aihe tulisi minulle hyvinkin tutuksi. Työtaustan vuoksi siis itsekin kiinnostuin aiheesta.

6.1 Suunnittelu

Aloitin oppaan suunnittelun alkusyksystä 2015, kun opinnäytetyön teoriatausta alkoi olla hyvässä vaiheessa. Tässä vaiheessa suunnittelu oli kuitenkin vielä melko vähäistä ja kirjallista työtä en sen eteen vielä juurikaan tehnyt. Toimeksiantajalta oli tullut toive, että turvallisuus- ja perehdytysoppaan tulisi sisältää lyhyesti tietoa yrityksestä ja hotellin perustietoja, sekä tehtäväkortti ja turvallisuusohjeita kerroshoitajille. Niinpä työpäivieni aikana aloin miettiä tehtäväkortin sisältöä käymällä mielessäni läpi, mitä kaikkea teenkään työpäivieni aikana. Lisäksi mietin jonkin verran kerroshoitajan työturvallisuusasioita työpäivieni aikana.

Oppaan tarkempi suunnittelu alkoi lokakuussa hotellipäällikön kanssa pidetyn palaverin myötä. Alun perin oppaaseen oli tarkoitus sisällyttää ravintolasiivouksen tehtäväkortti, mutta koska aihe on minulle täysin tuntematon ja aika alkoi käydä vähiin, päätettiin se jättää oppaasta pois. Palaverissa sovittiin tarkempi sisältö ja lisäksi sovittiin seuraava tapaaminen seuraavalle viikolle. Tällöin osallistuin kerroshoitajien työpäivään nähdäkseni, eroaako heidän työtapansa jotenkin siitä, mihin itse olin tottunut. Lisäksi osallistuin hotellin työntekijöille järjestettyyn turvallisuuskävelyyn, jossa käytiin läpi hotellin turvallisuuskäytäntöjä. Päivän

aikana kirjoittamieni muistiinpanojen pohjalta aloin hahmottelemaan tehtäväkorttia sekä turvallisuusohjeita.

6.2 Toteutus

Varsinaisen oppaan toteutus alkoi vasta aika opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa, sillä sain tarvittavat materiaalit toimeksiantajalta vasta, kun olin saanut koko opinnäytetyön teoriataustan kirjoitettua. Olisin voinut aloittaa toki oppaan rakentamisen jo ennen materiaalien saamista, mutta koin sen hyvin vaikeaksi, kun ei ollut mitään perehdytysopasta tai vastaavaa, mistä ottaa hieman mallia. Lopulta sain kuitenkin materiaalit toimeksiantajalta sekä myös nähtäville oman työpaikkani perehdytysmateriaaleja, joiden pohjalta pääsin aloittamaan toteutuksen kunnolla.

Oppaan alkuun etsin yleistä tietoa yrityksestä, ja lähdemateriaalina käytin tässä vaiheessa Sokos Hotellien Internet-sivuja, koska en ollut saanut näitä asioita koskevia materiaaleja toimeksiantajalta. Seuraavana vuorossa oli kerroshoitajan tehtäväkortti, jonka sisällön rakensin hyvin pitkälti oman työkokemukseni pohjalta. Lisäksi käytin apuna Original Sokos Hotel Arinasta saamiani perehdytysmateriaaleja. Muuta huomioitavaa -osioon lähdemateriaalina käytin suullisena tiedonantona saamiani tietoja toimeksiantajalta. Tähän osioon koin tärkeäksi laittaa kootusti sellaisia perustietoja työstä ja työpäivästä, jotka eivät sisältyneet yrityksen esittelyyn tai tehtäväkorttiin.

Kerroshoitajan vastualueet -osioon sain idean Original Sokos Hotel Arinan perehdytysmateriaaleista. Listasin siihen tärkeitä asioita, joista kerroshoitajan tulee huolehtia työpäivänsä aikana perustyönkuvansa lisäksi. Sisältö tuli suurimmaksi osaksi oman työkokemukseni kautta sekä osittain muokattuna Arinan perehdytysmateriaaleista.

Seuraavana aloin kokoamaan turvallisuusohjeita kerroshoitajille. Tämä osio tuli toiveena toimeksiantajalta. Näkökulmaksi toivottiin nimenomaan kerroshoitajan

näkökulmaa eikä yleistä hotellin turvallisuutta. Niinpä lähdin oman työkokemukseni pohjalta, työkavereideni kokemuksien sekä aiemmin mainitsemani turvallisuuskävelyn pohjalta kokoamaan seikkaperäisiä turvallisuusohjeita. Tässä vaiheessa sain hyvin paljon ideoita myös kirjoittamastani teoriataustasta. Suurimpana turvallisuusuuskana kerroshoitajan työssä ovat aggressiiviset asiakkaat, jonka myötä päädyinkin laittamaan turvallisuusohjeisiin oman osionsa sille, miten kerroshoitajan tulisi toimia kohdatessaan aggressiivisen asiakkaan.

Lisäsin oppaaseen myös toimeksiantajalta saamani kuukausi- sekä kausityölistat, joita ei ollut tarpeen muokata, korjasin ainoastaan pieniä kirjoitusvirheitä sekä muokkasin ulkoasua hyvin minimaalisesti.

Viimeisenä lähdin toteuttamaan perehdytyksen tarkistuslistaa, joka on tärkeässä roolissa perehdytyksessä. Sen avulla voidaan varmistua siitä, että kaikki olennainen on muistettu kertoa tai opastaa perehdytyksen aikana. Tähän sain paljon apua Original Sokos Hotel Arinasta saamistani perehdytysmateriaaleista. Alkuun lisäsin listaan kaikki tekemässäni turvallisuus- ja perehdytysoppaassa läpikäymäni asiat ja sen jälkeen mietin lähdemateriaalia apuna käyttäen, mitä muita asioita perehdytyksessä tulee muistaa ottaa huomioon.

6.3 Valmistuminen

Kun koin, että olin saanut kirjoitettua turvallisuus- ja perehdytysoppaaseen kaikki haluamani asiat ja ulkoasun jotakuinkin haluamaani muotoon, lähetin sen toimeksiantajille ja pyysin heiltä kommentteja ja kehitysehdotuksia. Toimeksiantajien mielestä opas oli jo heti ensikerralla onnistunut siitä huolimatta, että yhteydenpitomme oli ollut aika vähäistä ja olin saanut heiltä materiaalia niukasti ja vasta myöhäisessä vaiheessa. Ainoat korjaustarpeet olivat muutamissa hotellia koskevissa tiedoissa, ja lisäksi toivottiin pientä katsausta hotellin historiaan, johon sainkin sitten samalla lähdemateriaalia toimeksiantajalta.

Tein oppaaseen tarvittavat korjaukset, jonka jälkeen lähetin sen vielä hyväksyttäväksi toimeksiantajalle. Samalla aloin viimeistelemään opinnäytetyön raporttiosuutta, jotta saisin koko opinnäytetyöprosessin samalla päätökseen.

6.4 Onnistumisen arviointi

Ajatuksenani oli varmistaa opinnäytetyön tuotoksen onnistuminen runsaalla yhteydenpidolla ja kommenttien keräämisellä toimeksiantajalta. Aikataulu oli kuitenkin niin tiukka, että sain lähetettyä ensimmäisen version oppaasta toimeksiantajalle vasta, kun se mielestäni alkoi olla melko valmis. Onnekseni olin kuitenkin toimeksiantajan mielestä onnistunut tekemään oppaasta hyvän ilman jatkuvaa yhteydenpitoa, eikä siihen tarvittu suurempia korjauksia.

Paras tapa oppaan onnistumisen arviointiin olisi sen käytännön kokeileminen uuden työntekijän perehdytyksessä. Nopean aikataulun vuoksi tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista, vaan oppaan onnistumisen arviointi tapahtuu arviointilaverissa toimeksiantajan kanssa. Toimeksiantajan toiveesta lopullinen arviointi tapahtuu kasvotusten ja pitkän välimatkan vuoksi se tapahtuu vasta opinnäytetyön esittämisspäivänä.

7 POHDINTA

Perehdytyskansiot ovat hyvin yleisiä opinnäytetyön aiheita ja sen vuoksi niihin toivotaankin uudenlaista näkökulmaa ja jopa toteutustapoja. Vaikka tiesin, että en luultavasti voi tuoda perehdytysoppaaseen mitään uutta näkökulmaa tai etenkin toteutustapaa, päätin silti ottaa tämän aiheen, koska se kiinnosti minua ja työni myötä tiesin siitä jonkin verran. Lisäksi toivoin, että tämä aihe myös auttaisi minua kehittymään työssäni.

Tavoitteena oli luoda selkeä ja käytännönläheinen turvallisuus- ja perehdytysopas Original Sokos Hotel Valjuksen kerroshoidolle. Perehdytysopasta on tarkoitus hyödyntää uuden työntekijän perehdytyksessä, ja samalla se toimii muistilistana jo pidempään talossa olleille työntekijöille.

Opinnäytetyöprosessin alku sujui mielestäni hyvin. Minulla oli selkeä kuva, minkälaista teoriaa lähden etsimään, joskin se muuttui prosessin aikana jonkin verran. Sain kuitenkin etenkin perehdyttämisestä kertovaa teoriaa hyvin koottua. Turvallisuudesta kertovaa teoriaa olisin kaivannut hieman enemmän, mutta näkökulman rajauksen vuoksi teoriaa ei ollut kovin paljoa saatavilla. Perehdytysoppaan teko sen sijaan lähti vähän kankeasti liikkeelle pohjamateriaalien puuttuessa, mutta saadessani ne, opaskin syntyi aika nopealla aikataululla.

Mielestäni onnistuin tavoitteessa ja sain aikaan selkeän ja etenkin käytännönläheisen oppaan. Onnistuin myös pitämään oppaan lyhyenä, mutta sisällyttämään siihen kuitenkin kaikki olennaisimmat asiat. Tiedän omasta kokemuksestani, että pitkistä perehdytysoppaista ei ole juurikaan hyötyä, sillä niitä ei jaksaa lukea ajatuksella läpi eikä niistä näin ollen jää ne tärkeimmät asiat mieleen. Myös toimeksiantajalta tuli kommenttia, että opas on juuri sopivan mittainen ja sisältää olennaisimmat asiat, jotta uusi työntekijä jaksaa lukea sen ajatuksella läpi ja saa siitä vielä jotakin irtikin. Hän kertoi etenkin kerroshoitajan tehtäväkortin olevan niin hyvin tehty, että hän aikoo hyödyntää sitä myös Vuokatin Sokos Hotellissa.

Muutin opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa ja jatkoin kerroshoitajan työtä uudessa hotellissa. Tämän muutoksen myötä huomasin hyvin, miten olen oppinut paljon opinnäytetyöprosessin aikana ja hyötynyt siitä paljon. Kiinnitän työhöni eritavalla huomiota, ja etenkin turvallisuusasiat ovat minulla paljon paremmin hallussa ja pidän niistä huolen työpäivieni aikana.

LÄHTEET

Bohm, T., Viander, M., & Rouhiainen, L. (2005). *Hotelli fiini : Laadukas kerroshoitajan työ*. [Helsinki]: Housekeep Service Oy.

Finlex. (2007). Laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Viitattu 24.10.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070334>

Finlex. (2001). Työsopimuslaki. Viitattu 24.10.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20010055?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6sopimuslaki#Pidp447104>

Heikkinen, A. (2015) *Henkilökohtainen tiedonanto*.

Huhtala, J. (2004). *Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta*. [Helsinki]: Edita.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. (n.d.). Viitattu 28.10.2015.

<http://www.kamk.fi/Oparipakki-2014/Opinnaytetyo/Prosessi>

Kangas, P. (2004). *Perehdyttäminen palvelualoilla (4. uud. p. ed.)*. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.

Kangas, P. (2007). *Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus*. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.

Kjelin, E., & Kuusisto, P. (2003). *Tulokkaasta tuloksetekijäksi*. Helsinki: Talentum.

Kuntatyönantajat. (2011). *Hyvä perehdyttäminen on kaikkien etu*. Viitattu

29.10.2015. [http://www.kuntatyonantajat.fi/fi/tyoelaman-](http://www.kuntatyonantajat.fi/fi/tyoelaman-kehittaminen/hr/osaaminen/perehdyttaminen/Sivut/default.aspx)

[kehittaminen/hr/osaaminen/perehdyttaminen/Sivut/default.aspx](http://www.kuntatyonantajat.fi/fi/tyoelaman-kehittaminen/hr/osaaminen/perehdyttaminen/Sivut/default.aspx)

Kupias, P., & Peltola, R. (2009). *Perehdyttämisen pelikentällä*. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.

Lahden ammattikorkeakoulu. (2007). Hyvä perehdytys -opas. Viitattu 29.10.2015. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>

Lepistö, I. (2004). Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Lumme, R., Leinonen, R., Leino, M., Falenius, M. & Sundqvist, L. (2006). Virtuaali ammattikorkeakoulu. Viitattu 28.10.2015. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

PAM. (n.d.). Työsuojelu. Viitattu 22.10.2015. <https://www.pam.fi/tyo/tyosuojelu.html>

Penttinen, A. & Mäntynen, J. (2009). Työhön perehdyttäminen ja opastus. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 29.10.2015. http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

SOK. (n.d.). a. S-ryhmä lyhyesti. Viitattu 19.10.2015. <https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/s-ryhma-lyhyesti>

SOK. (n.d.). b. Arvot, strategia ja visiot. Viitattu 19.10.2015. <https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/arvot-strategia-ja-visio>

SOK. (n.d.). c. Osuuskauppa Maakunta. Viitattu 19.10.2015. <https://www.s-kanava.fi/web/maakunta/etusivu>

Sokos Hotels. (n.d.). a. Sokos Hotel lyhyesti. Viitattu 19.10.2015. <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista>

Sokos Hotels. (n.d.). b. Sokos Hotel Valjus. Viitattu 19.10.2015. <https://www.sokoshotels.fi/fi/kajaani/sokos-hotel-valjus>

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

Österberg, M. (2005). Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. [Helsinki]: Edita.