

Johanna Ahokas

Perehdytysoppaan päivittäminen

Break Sokos Hotel Vuokattiin

Restonomi (AMK),
matkailu

Syksy 2015



KAJAANIN
AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TIIVISTELMÄ

Tekijä: Ahokas Johanna

Työn nimi: Perehdytysoppaan päivittäminen Break Sokos Hotel Vuokattiin

Tutkintonimike: restonomi (AMK), matkailu

Asiasanat: perehdyttäminen, turvallisuus, vastaanotto

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Opinnäytetyön tavoitteena oli päivittää Break Sokos Hotel Vuokatin vastaanoton perehdytysopas. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Break Sokos Hotel Vuokatti. Yhteyshenkilöinä toimivat vastaanottopäällikkö Heidi Leinonen ja turvallisuusvastaava Teemu Haataja.

Päivittämisen pääkohdat olivat työtehtävät, turvallisuus ja Break-teot. Break tarkoittaa elämäniloa. Päivittäminen oli tärkeää, sillä uudet aineistot helpottavat uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden sopeutumista aikaisempaa helpommin vastaanottoon.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osiossa vastaanoton työtehtäviä päivitettiin helpommin ymmärrettäviksi. Perehdytysoppaan liitteeksi kirjoitettiin Break teot-aineisto, jossa Break-tekoja kuvataan konkreettisilla esimerkeillä. Turvallisuusohjeista valmistui oma opas, jossa kuvataan kaikki vastaanottoon liittyvät turvallisuusuhkat ja toimintaohjeet niihin liittyen. Turvallisuusohjeet ovat perehdytysoppaan liitteenä. Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään perehdyttämistä, haastavia asiakkaita, ergonomiaa, tietoturvallisuutta, hyviä esimiehiä ja S-Ryhmää.

Perehdytysoppaasta, turvallisuusohjeista ja Break-teoista tuli helposti ymmärrettäviä ja selkeitä. Aineistot eivät ole opinnäytetyön liitteenä, sillä ne sisältävät salassa pidettävää materiaalia.

ABSTRACT

Author: Ahokas Johanna

Title of the Publication: An introduction guide book updating to the Break Sokos Hotel Vuokatti

Degree Title: Bachelor of Tourism

Keywords: introduction, security, reception

This thesis is a functional thesis. The thesis priority was update the Break Sokos Hotel Vuokatti's reception introduction guide book. The client for the thesis was the Break Sokos Hotel Vuokatti. As the contact persons acted the reception manager Heidi Leinonen and the security chief Teemu Haataja.

The main points in updating were work assignments, security and Break activities. Break means joy of living. Updating was important because a new material will help new employers and trainees adapt to the reception easier than before.

At the thesis functional part the reception work assignments were updated to a clear form. As an attachment to the introduction guide book were written a Break activities material where Break activities are described with concrete examples. The security instructions were completed as an own guide book where all reception security threats are described and directives concerning those threats. At the thesis theory part there are handled introduction, challenging customers, ergonomic, information security, good managers and the S-Group.

The introduction guide book, security instructions and Break activities became easily understandable and clear. These materials are not as the thesis attachment because these materials include confidential material.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 S-RYHMÄ.....	2
2.1 Osuuskauppa Maakunta	3
2.2 Sokos Hotels	4
2.3 Break by Sokos Hotels	6
3 PEREHDYTTÄMINEN.....	7
3.1 Perehdyttämisen tärkeys.....	8
3.2 Ensivaikutelma ja uusi työntekijä työpaikalla	9
3.3 Työhön opastaminen.....	10
3.4 Viisi askelta	11
3.5 Oppimisen varmistaminen ja oppimisen jatkaminen.....	14
4 HAASTAVAT ASIAKKAAT	16
4.1 Syyt väkivaltaisen käytöksen takana.....	16
4.2 Riskiammatit.....	17
4.3 Käyttöön liittyvät asenteet, uskomukset ja odotukset.....	19
4.4 Toiminta haastavan asiakkaan kanssa.....	21
4.5 Sanaton viestintä.....	22
4.6 Arvioinnin kohteena puhe.....	23
5 ERGONOMIA.....	24
5.1 Laatutyö, riskit sekä tyky- ja tyhy-toiminta	25
5.2 Värit, symbolit ja ergonomia	26
6 TIETOTEKNIKKATURVALLISUUS	28
6.1 Haittaohjelmat	28
6.2 Haittaohjelmien levittäytymisväylät.....	29
7 TIETOTURVALLISUUS YRITYKSESSÄ.....	31
7.1 Tärkeiden tietojen suojaus ja käsittely	31
7.2 Käyttöoikeudet ja salasanaat	32

8 HYVÄ ESIMIES	34
8.1 Kuunteleminen, ohjaaminen ja opettaminen	34
8.2 Johdon merkitys asiakaspalvelussa	35
9 OPINNÄYTETYÖN KUVAILU	36
9.1 Aloittaminen.....	36
9.2 Tavoitteet	37
9.3 Pohjustaminen ja suunnitteleminen.....	37
9.4 Päivittäminen ja sisältö.....	38
9.5 Lopputulos ja mielipide.....	39
9.6 Perehdytysoppaan sisältö	40
9.7 Luotettavuus ja jatko	41
10 POHDINTA.....	42
LÄHTEET	44

1 JOHDANTO

Suoritin viiden kuukauden työharjoitteluni Break Sokos Hotel Vuokatin vastaanotossa Sotkamossa. Olin vastaanotossa kolme kuukautta töissä kesäkuusta elokuuhun. Sain paljon kokemusta ja näkökulmaa uuden työntekijän osalta. Halusin nähdä, että opinnäytetyöstäni tulee näkyvä tuotos ja että siitä on hyötyä uusille tulokkaille. Siksi valitsin opinnäytetyöni toteuttamistavaksi toiminnallisen opinnäytetyön.

Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimi Break Sokos Hotel Vuokatti. Toiminnallisena opinnäytetyönä lähdin päivittämään Break Sokos Hotel Vuokatin vastaanoton perehdytysopasta. Opinnäytetyöni tarkoituksena on helpottaa uuden työntekijän tai harjoittelijan sopeutumista vastaanottoon. Samalla halusin tuoda vastaanotolle työlläni helpotusta perehdyttämiseen.

Perehdytys toimi vastaanotossa erittäin hyvin harjoittelun aikana. Minulla oli aikaa oppimiseen viisi kuukautta. Uudella työntekijällä ja kaikilla harjoittelijoilla ei tällaista mahdollisuutta ole. Tästä sain idean päivittää perehdytysoppaan helppolukuisemmaksi. Ajattelin yhdistää oppaaseen turvallisuusosion, mutta päädyin tekemään omat turvallisuusohjeet turvallisuusvastaava Teemu Haatajan neuvon pohjalta. Hänellä oli ollut ajatuksena tehdä turvallisuusohjeet, joten tein turvallisuusosiosta suunniteltua laajemman.

Vastaanottopäällikkö Heidi Leinonen toivoi, että päivittäisin sen hetkisen perehdytysoppaan työvuorojen tehtävien osalta ja kirjoittaisin ohjeita Break-teoista. Break on yksi kolmesta Sokos Hotels -ketjun hotellityypistä. Break antaa asiakkaille aikaa, energiaa ja elämäniloa. Turvallisuusvastaava Teemu Haatajan ehdotuksen mukaan suunnittelin ja toteutin turvallisuusohjeet perehdytysoppaan yhteyteen. Perehdytysopas toimii pääaineistona, ja Break-, ja turvallisuusohjeet ovat sen liitteinä. Päivitin perehdytysoppaan työvuorot helpommin ymmärrettäviksi, kuten mitä kannattaa huomioida saapuvien asiakkaiden osalta. Turvallisuusoppaassa on monia erilaisia uhkia, kuten ryöstö. Break-ohjeissa kerrotaan konkreettisia esimerkkejä, kuinka asiakaspalvelija pystyy toteuttamaan Break-henkeä jokapäiväisessä asiakaspalvelutyössä.

2 S-RYHMÄ

S-Ryhmän osuustoiminta on lähtenyt liikkeelle 1800-luvulta asiakkaiden arkisista tarpeista. Tällä vuosituhannella Euroopassa kauppiaat pitivät asiakkaita otteessaan velkavankeudella eivätkä he välittäneet lainkaan tuotteidensa laadusta tai puhtaudesta. Voitto oli kauppiaille tärkeintä. Näistä olosuhteista Osuustoiminta lähti kehittymään. Vuonna 1882 Viipuriin perustettiin ensimmäinen kulutusosuuskunta. Perustajina toimivat Viipurin konepajalla työskennelleet miehet. (SOK, n.d.a.)

Vuonna 1889 perustettiin Helsingin Yleinen ravintolayhdistys. Sen toimintaa ohjasi muutama tärkeä sääntö. Myymälät olivat avoimia kaikille ihmisille, eikä velka-kauppa ollut sallittua. Kaikki jäsenet saivat yhden äänen. Myynnistä syntynyt ylijäämä jaettiin jäsenien kesken riippuen ostoksista ja osuuksista. S-Ryhmän toiminnan kärki perustuu nykyään edelleen avoimeen jäsenyyteen, kansainvälisyyteen ja siihen, että ylijäämä jaetaan sen perusteella, kuinka paljon palveluita jäsenet ostavat. (SOK, n.d.a.)

S-Ryhmään tuotteet tulevat hankintayhtiöiden avulla, joita ovat Inex Partners ja siihen yhdistynyt Intrade Partners. S-Ryhmä on rakennuttanut Sipooseen vuonna 2012 logistiikkakeskusten käyttötavaroille. Sen käyttämä energia on yli 90 prosenttisesti uusiutuvaa. (SOK, n.d.a.)

Kodin Terra perustettiin 2000-luvulla ja sen ensimmäinen myymälä avattiin vuonna 2006 Lahteen, jonka jälkeen niitä perustettiin 11 vuoteen 2011 mennessä. Koko Suomeen levittäytynyt ABC-ketju tarjoaa asiakkailleen polttoainetta ja liikennemyymälän. Vuonna 2007 S-Ryhmä levitti toimintansa pankkialalle perustamalla S-Pankin. Asiakkaita S-Pankissa oli vuoden 2011 lopussa jo huikeat 2,5 miljoonaa. LähiTapiola liittyi osaksi S-Pankkia vuonna 2014. (SOK, n.d.a.)

S-Ryhmä on 2000-luvulla laajentanut toimintaansa Baltiaan ja Venäjälle. Vuonna 2003 Tallinnassa sijaitseva Hotelli Viru tuli osaksi Sokos Hotels -ketjua. Hotellitoi-

minta alkoi vuonna 2008 Venäjällä Pietarissa ja myös marketkauppa aloitti samana vuonna toimintansa. Prismoja S-Ryhmällä oli vuonna 2014 ulkomailla Virossa kahdeksan, viisi Latviassa ja neljä Liettuassa sekä 19 Prismaa Pietarissa. Digitaalisten palvelujen osalta S-Ryhmä on kehittänyt toimintaansa kehittämällä mobiilisovelluksen. (SOK, n.d.a.)

2.1 Osuuskauppa Maakunta

Osuuskauppa Maakunta perustettiin vuonna 1917, ja sen toiminta-alueena on aina ollut koko Kainuun alue. Sen tarkoituksena oli perustamishetkellä toimittaa väestölle sen tarvitsemia tuotteita sekä kerätä ja välittää maatalouden tuotteita eteenpäin. Maakunnan ensimmäinen liike avattiin Paltamon Mieslahteen vuonna 1917 toukokuussa. Liikkeitä perustettiin ensimmäisen vuoden aikana yhteensä 14 ja Maakunta hankki tavarankuljetuksiin laivan. Ensimmäisinä vuosina tärkeimpiä kauppataavaroita olivat terva, kuivat elintarvikkeet, kankaat ja muut pientavarat, eläinten nahkat sekä maataloustavarat. (SOK, n.d.b.)

Vuosien 1918 - 1922 aikana Maakunnalla oli käytössä oma raha. Vuosien kuluessa Maakunnan verkosto kasvoi, ja 1930-luvulla Maakunta laajensi toimintaansa kahvila- ja leipomoalalle. Hotelli- ja ravintolatoiminta käynnistyivät sota-aikana ja Maakunta perusti oman sikalan, jotta lihan saaminen olisi turvattua. Maakunta laajensi 1950- ja 1960-luvuilla autokauppaan, huoltoasemiin, itsepalvelumyymälöihin, kampaamo- ja parturipalveluihin, leirintäalueisiin sekä matkatoimistoihin. Tappioiden takia 1970-luvulla Maakunta joutui luopumaan autokaupasta, huoltoasemista sekä maatalous- ja rautakaupasta. Toimintaa tehostettiin hotelli ja ravintolapuolelle sekä päivittäis- ja erikoistavarakauppaan. Henkilökuntaa Maakunnassa oli 1990-luvulla alle 200 ja jäseniä vajaa 800. (SOK, n.d.b.)

Osuuskauppa Maakunta on sijoittanut Kainuuseen 2000-luvulla rahaa yli 120 miljoonaa euroa. Jokaisessa kunnassa oli vuonna 2011 vähintään yksi myymälä. Hotelli- ja ravintolatoimintaa Maakunnalla on Kajaanissa ja Vuokatissa. Jäseniä on kertynyt jo yli 30 000 ja työntekijöitä Maakunnalla on melkein 5000. (SOK, n.d.b.)

2.2 Sokos Hotels

Sokos Hotelsin alkuvuosina tapahtui paljon ja hotelleissa vieraili paljon merkittäviä henkilöitä. Lahden Seurahuone sai alkunsa 1910-luvulla ja siitä tuli maineikas hotelliravintola 1940-luvulla. Vuonna 1925 Kuopioon avattiin nykyinen Original Sokos Hotel Puijonsarvi nimellä Osuusravintola Matkailijakoti. Vuonna 1931 avattiin Helsinkiin Hotelli Tornin, joka on aikansa pilvenpiirtäjä ja sen ajan Helsingin korkein rakennus. Helsingissä Hotelli Vaakuna avasi ovensa vuonna 1952 ja oli aikansa suurin hotelli. Muutamia kuuluisia vieraita olivat Marsalkka Mannerheim, Jean Sibelius, Armi Kuusela ja Urho Kekkonen. (Sokos Hotels, n.d.a.)

Sokos Hotels -ketju perustettiin 1970-luvulla, tarkemmin vuonna 1975. Kaikki SOK-järjestön omistamat hotellit ja motellit ympäri Suomea yhdistettiin Sokos Hotels -ketjuksi. Tärkein tarkoitus ketjun perustamiselle oli luoda asiakkaille kuva hotelliverkosta, joka on yhtenäinen, korkeatasoinen ja laaja. Hotelleissa oli paljon erilaisia ammattinimikkeitä 1970-luvulla. Näitä olivat muun muassa piccolo, saunottaja, hotellisihteeri, pääemäntä, hovimestari ja baarimestari. Asiakkaiden kanssa kommunikointiin puhelimella ja telefaxilla. (Sokos Hotels, n.d.b.)

Suosittuja paikkoja 1970-luvulla kokouksia ja neuvotteluja varten olivat hotellisauvat. Tällä vuosikymmenellä kaikissa hotellihuoneissa ei ollut omaa kylpyhuonetta tai välttämättä edes wc-tilaa. Hotellien ravintoloissa oli asiakkaille aamiainen, joka tuotiin pöytiin ja sitä kutsuttiin kahviaamiaiseksi. Markkinointi oli 1970-luvulla hotellien osalta erittäin suoraviivaista, sillä ensimmäisessä Sokos Hotelsin esitteessä hotellit esiteltiin yhteystietoineen, huonemäärineen ja hintoineen. Esitteissä ei ollut ollenkaan kuvia tai tunnelmaa. (Sokos Hotels, n.d.b.)

Taloustilanne oli kasvava 1980-luvulla ja suomalaisten elintaso nousi. Ihmisillä oli rahaa ja erityisesti rikastuneet ”jupit” ja keskiluokka kuluttivat sitä. Kohteena olivat hienot asunnot ja makea elämä. Asiakkaat käyttivät rahaa myös hotelli- ja ravintolapalveluihin. Ihmisten asenne muuttui palvelujen käyttämisestä ja ulkona syömisestä kohtaan. Aiemmasta poiketen siitä oli tullut muodikasta. Kun ihmisillä oli 1980-

luvulla rahaa ja vapaa-aikaa, matkailu alkoi kasvaa huomattavasti aiemmasta. (Sokos Hotels, n.d.c.)

Taloustilanne muuttui rajusti 1980-luvusta siirryttäessä 1990-lukuun, sillä Suomessa vallitsi vaikea lama. Vuonna 1990 kaupankäynti pysähtyi joidenkin hotellien kertomuksen mukaan täysin 14. marraskuuta kello 14. Laman aiheuttamana hotellien liike- ja kokousvieraiden määrä romahti huomattavan paljon. Lama vaikutti hotellien tulevaisuuteen monien vuosien ajan ja investointeihin ei ollut enää varaa. Työntekijöitä oli pakko vähentää melkein kaikissa hotelleissa. Kaikesta huolimatta Sokos Hotels -ketju ei kokenut suuria vaurioita laman aikana. (Sokos Hotels, n.d.d.)

Kun liikematkustajia ja kokousmatkustajia ei ollut enää niin paljon kuin ennen, täytyi Sokos Hotels -ketjun keksiä muita kohderyhmiä menestyäkseen. Myös markkinointia täytyi miettiä uudelleen. Ketju teki paljon töitä, sillä asiakkaiksi haluttiin lisää vapaa-ajan matkustajia ja asiakkaita ulkomailta. Yhteistyötä lähdettiin virittelemään vapaa-ajan keskusten, kuten huvipuistojen ja laskettelukeskusten kanssa. (Sokos Hotels, n.d.d.)

Kun edettiin 1990-luvun puoliväliin, Sokos Hotels esitteli uusia palvelukokonaisuuksia, kuten Kids-perhepaketin ja Fun-bilepaketin. Teemu Selänne toimi Sokos Hotels -ketjun markkinoinnin keulakuvana ja toimenpiteet toimivat. Paketit toivat Sokos Hotelleille tuottoa. Ketjulla oli ulkomaan myyjiä, jotka melkein asuivat ulkomailla. Heidän työtään oli löytää Ruotsista, Venäjältä, Virosta, Japanista sekä Keski- ja Etelä-Euroopasta vapaa-ajankauppaa. (Sokos Hotels, n.d.d.)

Sokos Hotels -ketju uusi brändiään 2010-luvulla ja muutti markkinointiaan sosiaalisen median avulla. Hotelliketju muuttui kolmeksi omanlaiseksi hotellityypiksi, jotka ovat Original, Break ja Solo. Original on sydämellisesti suomalainen hotelli. Break antaa asiakkaalleen aikaa ja energiaa. Solo on yksilöllinen ja tyylikäs hotelli. Ensimmäinen julkistettu hotellityyppi oli Solo. Seuraavaksi julkistettiin Break ja viimeisenä Original. (Sokos Hotels, n.d.e.)

2.3 Break by Sokos Hotels

Break by Sokos Hotels on elämäniloinen hotellityyppi. Se haluaa ladata vieraansa akut vierailun aikana ja tarjoaa energian keräämiseen monia erilaisia vaihtoehtoja. Sijainti on Break-hotelleissa avainasemassa rentoutumisen kannalta, sillä ne sijaitsevat vapaa-ajan keskusten tai kylpylöiden lähellä. Hotellit sopivat asiakkaille, jotka haluavat rentoutua, liikkua, iloita ja nauttia hotellivierailun aikana esimerkiksi suklaasuihkulähteen tai golfin avulla. Suomesta Break-hotelleja löytyy yhteensä yhdeksän ja ne sijaitsevat eri puolilla Suomea. (Sokos Hotels, n.d.f.)

Break-hotelleista löytyy Break Lounge, joka on asiakkaille tarkoitettu viihtyisä oleskelutila. Siellä voi ottaa rennosti yksin tai läheisien ihmisten kanssa. Asiakkaille on varattu lehtiä, kirjoja ja pelejä lapsille sekä aikuisille. Aulasta löytyy hotellin oma Break Shop, jossa on tarjolla tuotteita hyvään oloon ja herkutteluun ympäri vuorokauden. (Sokos Hotels, n.d.f.)

Asiakkaita varten on olemassa erilaisia keinoja rentoutumiseen. Huoneeseen voi ottaa lainaksi esimerkiksi pilatespallon tai venytellä jumppaohjeiden avulla. Jos väsyttää, voi nukkua päiväunet. Vastaanotosta voi vuokrata polkupyörän tai kävelysauvat, jos haluaa lähteä reippailemaan. Ulos voi lähteä myös patikkaretkelle tai laskettelemaan. Sisätiloissa voi harrastaa uintia. Sijainti tarjoaa mahdollisuuden kaikkienkokoiseen tekemiseen, sillä Break-hotellit sijaitsevat vapaa-ajankeskuk- sissa tai kylpylöiden lähellä. (Sokos Hotels, n.d.f.)

Jos haluaa vierailulleen ylimääräistä hemmottelua, voi varata Superior-huoneen. Siellä on mahdollisuus kahvin ja teen keittämiseen, sekä huoneesta löytyy mini- baari. Jokaiselle asiakkaalle on varattu oma kylpytakki ja kylpytossut. Aamiaisella on perinteisiä tuotteita sekä tuotteita hyvään oloon ja hemmotteluun. Näitä ovat esimerkiksi hedelmät ja jokin makea suupala. (Sokos Hotels, n.d.f.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisen onnistuessa hyvin pystytään varmistamaan uuden työntekijän sitoutuminen organisaatioon. Kaikista merkittävien aika sitoutumisen kannalta ovat kaksi ensimmäistä viikkoa, jotka uusi työntekijä viettää yrityksessä. Tällöin asenteet vahvistuvat. Hyvä perehdyttäminen varmistaa laadun ja tuottavuuden. Henkilöstö myös on pysyvämpää usein perehdytyksen ansiosta. Uusille työntekijöille tulee hyvästä perehdytyksestä myönteinen asenne työpaikkaa kohtaan, mikä parantaa työturvallisuutta. (Strömmer 1999, 261.)

Kun työpaikalle tulee uusi työntekijä, hänelle lähes kaikki on yrityksessä uutta. Jokainen tulokas täytyy muistaa perehdyttää. Perehdytyksen rungon tulee olla samanlainen kaikille, vaikka tilanteet ja perehdytettävät ovat erilaisia. Uusi työntekijä saattaa saada aineistoa yrityksestä etukäteen ja hyvässä tapauksessa pääsee tutustumaan työpaikkaan ja työpisteeseensä ennen töiden aloittamista. Vaikka uusi tulokas pääsisi tutustumaan etukäteen työpaikkaan, on hänellä silti paljon opittavaa seuraavien viikkojen ja jopa kuukausien aikana. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Uusi työntekijä ei ole ainut, jolla voi olla paljon opittavaa. Perehdytystä voi tarvita myös töihin palaaja, joka on ollut poissa esimerkiksi hoitovapaan tai sairausloman vuoksi. Muutamassa vuodessa työpaikalla tapahtuu sellaisia muutoksia, että töihin palaaja pitää perehdyttää, vaikka hän palaisi vanhoihin työtehtäviinsä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2 - 3.)

Muita perehdytettäviä ovat opiskelijat ja lyhytaikaiset sijaiset. Heidätkin on tärkeä muistaa perehdyttää. Lyhytaikaisten työntekijöiden perehdyttämiseen ei usein ole paljoa aikaa, joten heidän kohdalla täytyy keskittyä tärkeimpiin asioihin. Asiaa helpottaa, jos yrityksessä pyöriivät samat sijaiset, jolloin perehdyttämistä ei tarvitse tehdä joka kerralla uudelleen. Työelämässä oppijat ovat työpaikalla muutamia viikkoja tai muutaman kuukauden. Heidän opettajansa ovat yhteistyössä yrityksen kanssa ja he tekevät opiskelijalle henkilökohtaisen oppimissuunnitelman, missä sovitaan perehdyttämisestä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 3.)

3.1 Perehdyttämisen tärkeys

Kun työntekijä perehdytetään oikein, sillä on paljon positiivisia vaikutuksia. Kun perehdytys tehdään hyvin, perehdytettävä oppii tekemään työn heti oikein ja virheitä tulee vähemmän. Ammattitaitoisella uudella työntekijällä on paljon taitoa ja tietoa, mutta hän ei usein tunne riskitekijöitä uudella työpaikalla. Siksi on tärkeää painottaa myös turvallisuutta perehdytyksessä. Tapaturmien ja onnettomuuksien kohteena ovat usein uudet työntekijät. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4.)

Kun uusi työntekijä otetaan iloisesti vastaan, hänen työmotivaationsa pysyy hyvänä. Jos tervetuloivotus on päinvastainen, hänen työmotivaationsa todennäköisesti laskee ja hän ei välttämättä halua jäädä uuteen työpaikkaan. Asiakassuhteetkin voivat kärsiä huonosta perehdytyksestä, jos perehdytyksen puute aiheuttaa ongelmia asiakaspalvelutilanteessa. Yrityksestä saattaa myös syntyä työharjoittelijoiden silmissä huono kuva mikäli työilmapiiri on huono tai perehdytys ei toimi, ja se saattaa levitä nopeasti opettajien ja asiakkaiden tietoon. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4 - 5.)

Yrityksien perehdyttämisen perusta on yrityksen henkilöstöpolitiikassa sekä niihin liittyvissä pelisäännöissä ja yleisissä periaatteissa. Henkilöstöpolitiikassa käsiteltäviä asioita ovat esimerkiksi, millaisiin tehtäviin palkataan koulutettuja ammattitaitoisia työntekijöitä ja millaisiin puolestaan aloittelevia työntekijöitä. Yrityksen pitää myös päättää, miten paljon oppisopimuskoulutusta käytetään ja paljonko työssäoppijoita voidaan ottaa työpaikalle. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Perehdyttämistä nopeuttaa yrityksessä oleva oheismateriaali eli opas talosta ja turvallisuusohjeet. Niiden tekemiseen kuluu aikaa, mutta niistä on hyötyä. Kun näitä materiaaleja tehdään, yrityksessä kannattaa sopia myös aineiston päivittämisestä sekä kirjata ylös aineistojen teon päivämäärät. Tämä vähentää aineistojen versioiden sekoittumisen riskiä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7.)

3.2 Ensivaikutelma ja uusi työntekijä työpaikalla

Ihmisten välisissä kontakteissa ensivaikutelmalla on valtava merkitys arkielämässä, ja sitä korostetaan paljon myös asiakaspalvelussa. Uudelle tulokkaalle ensivaikutelma vaikuttaa tulevaan olotilaan työpaikalla. Myönteinen tervetuloivotus auttaa tulokasta pyytämään apua ja kyselemään. Jos työkaverit eivät ota uutta työntekijää hyvin vastaan, voi se vaikuttaa uuden tulokkaan sopeutumiseen suuresti. Siitä tulee uudelle työntekijälle usein paha mieli, ja tämän olotilan muuttaminen voi viedä paljon aikaa sekä olla hankalaa. Huonoimmassa tapauksessa ensivaikutelmasta syntynyttä rakoa on mahdotonta kuroa umpeen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.)

Jotta perehdyttäminen voi alkaa alusta asti oikealla tavalla, täytyy uudesta työntekijästä tiedottaa muille työntekijöille etukäteen. Tiedottamiseen sisältyy se kuka työpaikalle on tulossa, milloin hän tulee ja mihin työtehtävään hänet on valittu. Uudelle työntekijälle järjestetään etukäteen henkilö, joka ottaa hänet vastaan. Ohjaaja myöhemmin saattaa olla myös eri henkilö. Alkuvaiheen perehdyttäjän täytyy varata aikaa, jotta hän pystyy keräämään uudelle työntekijälle kaiken tarvittavan. Näitä ovat esimerkiksi työasu, avaimet ja työohjeet. Ensimmäisen perehdyttäjän pitää suunnitella ensimmäisen päivän ohjelma ja häntä helpottaa jos siitä on olemassa hänellä itsellään muistilista. Poikkeustilannetta varten kannattaa keksiä myös varasuunnitelma. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.)

Ensimmäisenä päivänä perehdytyksessä kannattaa keskittyä vain tärkeimpiin asioihin eikä perehdytettävää saa jättää yksin. Kerrottavat asiat kannattaa miettiä tarkkaan ajatellen sitä, että uudesta tiedosta muistiin jää vain pieni osa. Jos uudelle työntekijälle työpaikka ja työkaverit ovat täysin vieraita, täytyy pohtia, kuinka paljon asioita hänelle opastetaan ja kerrotaan ensimmäisenä päivänä. Siksi onkin tärkeää keskittyä kaikista tärkeimpiin asioihin ja kerrata niitä tulevinä päivinä, jotta ne jäävät mieleen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.)

Perehdyttämisessä ensimmäisen päivän ohjelma voi vaihdella tilannekohtaisesti paljon. Samaa kaikissa perehdytyksissä on kuitenkin se, että ammattitaidotonta

työntekijää ei jätetä yksin ensimmäisenä päivänä. Perehdyttäjä ottaa perehdytettävän mukaansa seuraamaan omaa ja muiden työtovereiden työskentelyä. Perehdytettävä tutustutetaan työtiloihin ja työpaikalla käytettäviin välineisiin. Uusi työntekijä saa ensimmäisenä päivänään yleiskuvan hänen työtehtävistään yrityksessä ja siihen liittyvistä ihmisistä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.)

Mikäli uusi työntekijä on ammattitaitoinen henkilö, hän saattaa työskennellä jo ensimmäisenä päivänä yksin. Hänetkin täytyy kuitenkin perehdyttää ja järjestää hänelle ohjeet siitä, mistä hän saa lisää tietoa nopeasti, jos tarvetta ilmenee. Uuden työntekijän täytyy saada tarvittaessa nopeasti käsiinsä hätänumero ja tiedettävä, missä on ensiapukaappi. Alkuvaiheen perehdytykseen on tärkeää sisällyttää ammattitaitoiselle henkilölle mahdolliset työpaikan riskit ja niihin varautuminen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.)

Uuden työntekijän oppimista edesauttaa ennakkoon saatu materiaali yrityksestä ja työpaikasta. Jos uudelle tulokkaalle ei ole mahdollista järjestää etukäteen tukimateriaalia, se kannattaa pitää mukana opetustilanteissa. Jos työpaikalla on esimerkiksi jokin kone, on oppimisen kannalta hyödyllistä, kun sitä käytettäessä lukee samalla käyttöohjeita. Perehdytettävän pitää antaa kokeilla koneen käyttöä ja perehdyttäjän kannattaa samalla keskustella hänen kanssa, jotta hän näkee kuinka oppimista tapahtuu. Perehdyttäjä näkee myös samalla, kuinka hyvin perehdytettävä ymmärtää opastettavat asiat. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.)

3.3 Työhön opastaminen

Keskeisimmät tavoitteet työhönopastuksessa ovat työntekijän omatoimisen ajattelun kehittyminen ja itsenäinen työskentely sekä itsenäinen ajatteleva. Uusi työntekijä oppii työtehtävät heti oikein, jos työhön opastus on hyvin hoidettu ja suunnitelmallinen. Kun tämä pohja on saavutettu, työntekijän tehokkuus kasvaa ajan kanssa ja työn laatu tarkentuu. Muiden työntekijöiden velvollisuus on auttaa uutta henkilöä työpaikalla. Kun hän oppii itsenäisen työskentelyn, myös muiden työnteko helpottuu, kun heidän ei tarvitse neuvoa kaikissa pienissä ongelmatilanteissa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Kun työhönopastuksesta halutaan mahdollisimman tehokasta, opastus täytyy yksilöidä opastettavan työntekijän ja tilanteen mukaan. Useiden mielestä yksilöllinen työhönopastus on kaikista vaikein osio työhönopastuksessa. Yksilöintiä helpottaa, kun perehdyttäjä tutustuu uuteen työntekijään etukäteen kysymyksien ja keskustelun avulla. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

3.4 Viisi askelta

Uuden työntekijän opastaminen on luottamuksellinen tehtävä työhönopastajalle. Häneltä vaaditaan ainakin ammattitaitoa, motivaatiota opastustyöhön ja myönteistä suhtautumista opastettavaan. Muita tärkeitä ominaisuuksia työhönopastajalla ovat hyvät vuorovaikutustaidot, toisen asemaan asettuminen ja selkeä sekä johdonmukainen opastus. Uutta tulokasta pitää opastuksen ohella pystyä kannustamaan ja rohkaisemaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14.)

Työhönopastukseen on olemassa viisi askelta -menetelmä. Sen kehittäjinä ovat Vartiainen, Teikari ja Pulkkis. Menetelmä löytyy kirjasta, jonka nimi on Psykologinen työhönopastus vuodelta 1989. Menetelmä ei ole jäykkä, vaan sitä on mahdollista soveltaa erilaisiin käyttötarkoituksiin. Ennen kuin tätä menetelmää pystyy käyttämään, täytyy työhönopastajan tutustua erityisen hyvin alkuvalmisteluihin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14.)

Ennakkoon valmistautumisesta on hyötyä, sillä se säästää aikaa varsinaisessa opetustilanteessa. Jos työhön opastaja varaa itselleen ja opastettavalle rauhallisen tilan ja aikaa, ei hänen tarvitse huolehtia häiriötekijöistä opastustilanteessa. Toinen tärkeä vaihe ennakkoon valmistautumisessa on tarvikkeiden ja välineiden hankkiminen tai etsiminen etukäteen. Kolmas helpottava asia on muistilista tai jontekin muuten tehty suunnitelma. Opastaja ei ole ainut, joka voi valmistautua tilanteeseen etukäteen. Opastettava pystyy omatoimisesti tutustumaan tulevaan asiaan ja keksimään kysymyksiä aiheesta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Viiden askeleen menetelmästä ensimmäisessä askeleessa selvitetään aihe ja oppimistavoitteet sekä tutkitaan lähtötason arviointia. Parhain tulos oppimisessa saavutetaan, kun uutta tulokasta motivoidaan ja vahvistetaan hänen positiivista asennoitumistaan entisestään. Tämä onnistuu, jos opastaja pyrkii luomaan hänen ja opastettavan välisestä vuorovaikutuksesta kannustavaa ja luottamuksellista. Jos tähän tilanteeseen päästään, opastettavan on helppo kysyä opastajalta asioita sekä saada niihin vastauksia. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Jos opastettava osaa jo tehdä jonkin työn ennestään, hän voi näyttää opastajalle, mitä hän osaa. Opastaja pystyy tällöin arvioimaan opastettavan taidot kyseisessä työtehtävässä. Jos työtehtävä onnistuu hyvin, sitä ei tarvitse käydä opastettavan kanssa läpi. Mikäli opastettavan tekemä työtehtävä ei onnistu kunnolla, täytyy opastajan opettaa työtehtävä alusta asti, jotta opastettava oppii tekemään työtehtävän oikein. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Toisena vaiheena on opettaminen. Kun opastettavaa lähdetään opettamaan, sen tarkoituksena on saada työtehtävästä opastettavalle selvä kokonaiskuva ja tutustuttaa hänet siihen liittyviin ohjeisiin sekä nyrkkisääntöihin. Kaikkea ei kannata kuitenkaan opettaa kerralla. Oppimista helpottaa, jos opastettava asia jaetaan osiin. Kun asiassa edetään yksi osio kerrallaan opastajan ohjauksella keskustellen ja opastettavan kokeillessa, oppi menee parhaiten perille. Keskustelua ja tekemistä kannattaa sisällyttää opetustilanteeseen niin paljon kuin mahdollista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Kun opastamisessa siirrytään vaiheesta toiseen, opastajan kannattaa varmistaa oppiko opastettava kunnolla edelliseen vaiheeseen. Jos opastettavalle kerrotaan, miksi yrityksessä toimitaan juuri tällä tavalla ja miten se hyödyttää asiaa, opastettava oppii paremmin. On myös mahdollista, että opastaja kysyy perusteluja asioihin opastettavalta. Tällöin opastettava joutuu miettimään asioita tarkemmin. Opastukseen voi vaikuttaa huonosti liian aktiivisesti esillä oleva opastaja. Opastettava ei välttämättä pysy hänen mukanaan jos opastaja puhuu paljon ja tekee kaiken itse eikä anna opastettavalle mahdollisuutta kokeilla. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Opastustilannetta helpottaa, jos opastettava otetaan mukaan. Opastaja voi siis kysellä opastettavalta, kuunnella tarkkaan opastettavan vastauksia ja pyytää opastettavaa näyttämään, miten hän osaa käsiteltävän asian. Kun opastettava pääsee mukaan opetustilanteeseen, pystyy opastaja tarkastelemaan samalla hänen oppimisensa edistymistä. Tällöin opastajan on helppo korjata virheet heti tai opettaa asia vielä paremmin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Vaihe kolme on mielikuvaharjoittelu. Työhön opastuksessa mielikuvaharjoittelusta on apua, sillä se auttaa opastettavaa keskittymään työsuoritukseen ja työsuorituksen onnistumiseen. Mielikuvaharjoittelut siis kehittävät sisäisiä malleja ja viimeistelevät ne. Sisäiset mallit ovat ihmisen pään sisällä olevia tekijöitä, jotka ohjaavat ihmisen toimintaa ja tällä tavalla helpottavat työskentelyä. Työntekijällä, jolla on jo kertynyt ammattitaitoa, on olemassa sellaisia sisäisiä malleja, joiden avulla jokaista toimenpidettä ei tarvitse miettiä erikseen. Ammattitaitoinen työntekijä pystyy siis harjoittelun ja kokemuksen avulla etenemään työssään automaattisesti. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

Mielikuvaharjoittelun toteuttamiselle on monia erilaisia mahdollisuuksia. Yksi mahdollisuus on pyytää opastettavaa kertomaan juuri hänelle opastettu työtehtävä askel kerrallaan, jolloin opastettava keskittyy työtehtävään ja siitä puhumiseen. Hän ei siis fyysisesti näytä tilannetta, vaan ainoastaan kuvailee sitä. Tällöin opastettavan on pakko ajatella askel askeleelta, mitä välineitä hän tarvitsee ja mikä on järjestys työtehtävän osioiden välillä. Hän joutuu myös pohtimaan, mikä on juuri tässä työtehtävässä tärkeää. Mielikuvaharjoittelussa opastettava keskittyy pohtimaan työtehtävää omien ajatustensa avustamana. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

Taidon kokeilu ja harjoittelu ovat neljännen vaiheen pääkohdat. Jotta opastettava pystyy oppimaan työtehtävässä tarvittavat taidot, hänen pitää tehdä asioita käytännössä. Kun työtehtävän tekoa kokeillaan, opastaja seuraa opastettavaa. Opastettavan tehtävänä on tehdä opastettu työtehtävä askel kerrallaan kaikessa rauhassa. Viimeisenä opastettava arvioi, kuinka hän omasta mielestään suoriutui työsuorituksesta, ja opastaja arvioi suorituksen tämän jälkeen. Syy sille, miksi

opastettavan täytyy arvioida omaa suoritustaan, on oppiminen. Opastettava nimitäin samalla oppii arvioimaan omaa osaamistaan, kun hän pohtii juuri suoritettua työtehtävää. Kun opastettava on arvioinut oman suorituksensa, opastaja arvioi sen ja kertoo, miksi päätyi tähän tulokseen. Kun opastettavan ja opastajan välinen vuoropuhelu on rakentavaa, molemmat oppivat tilanteesta ja pystyvät päättämään, tarvitaanko asiassa lisää harjoittelua. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

Viimeisenä vaiheena varmistetaan opitut asiat. Kun opetusprosessi on käynnissä, molemmat osapuolet tarkastelevat oppimisen kehittymistä jatkuvasti alusta loppuun. Viimeisenä vaiheena opastaja ja opastettava tarkistavat, onko oppimistavoitteet saavutettu. Jotta tämä pystytään tarkistamaan, täytyy olla olemassa oleva tavoite, kuten esimerkiksi itsenäinen työskentely ja siihen vaadittavat taidot sekä tiedot. Opastettava pistetään työskentelemään työtehtävän parissa yksin ja opastaja tarkastelee välillä, kuinka työskentely sujuu. Opastettavalle annetaan mahdollisuus näyttää osaamisensa erilaisissa vastaavanlaisissa työtehtävissä. Paras keino nähdä onko asia opittu, on laittaa opastettu opettamaan käsitelty asia toiselle henkilölle. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

3.5 Oppimisen varmistaminen ja oppimisen jatkaminen

Ei riitä, että uusi työntekijä ainoastaan perehdytetään ja opastetaan työtehtäviin ja työpaikan kannalta tärkeisiin asioihin. Oppiminen täytyy varmistaa, jotta työntekijä pystyy työskentelemään oikein ja yksin. Tarkistettavia asioita ovat suunnitelman toimivuus, korjausta vaativat asiat, harjoitusta lisää vaativat asiat ja opetusmenetelmät. Henkilöt, jotka ovat perehdyttäneet ja opastaneet uutta työntekijää eteenpäin, seuraavat hänen oppimistaan myös opetuksen jälkeenkin. Tätä helpottaa, jos työpaikalla on olemassa tarkistus- ja muistilistoja. Toinen keino tarkistamiseen ovat kysymykset ja keskusteleminen. Työpaikalla pystytään olemaan varma osaamisesta vasta silloin, kun kaikki asiat on opetettu ja ne on tarkistettu tarkistuslistalta yhdessä kaikkien kanssa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

Parhaimmassa tapauksessa perehdytyksestä saadaan kokemus, jossa yhdistyy oppiminen, kyseleminen, keskusteleminen, kuunteleminen ja kannustus. Samalla

kun työpaikalla työskennellään, on mahdollista antaa palautetta uudelle työntekijälle ja hän puolestaan kaikille heille, jotka häntä ovat neuvoneet. Ei ole kuitenkaan riittävää, että palaute jätetään vain työn ohessa tapahtuvaksi. Muita opettavia keskusteluja ovat esimerkiksi kehityskeskustelu ja seurantakeskustelu. Näihin keskusteluihin molempien osallistuvien osapuolien kuuluu valmistautua etukäteen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

Oppimisen arviointi sisältää ne toimenpiteet, joiden avulla oppimistavoitteiden saavuttaminen, oppimisen edistyminen ja koko oppimisprosessi pystytään ohjaamaan ja tarkistamaan. Arvioimisesta on hyötyä, koska tilanteessa kiinni olevat henkilöt pääsevät antamaan ja vastaanottamaan tietoa sekä näkemään edistymisen, tämänhetkisen tilanteen ja mitä täytyy vielä tehdä. Arviointi ei ole pelkästään arvioimista, vaan se kehittää henkilön itsearviointitaitoa ja motivoi eteenpäin työssä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 18.)

4 HAASTAVAT ASIAKKAAT

Valitettavasti nykyään monissa ammateissa joutuu kohtaamaan väkivaltaisia tai uhkaavasti käyttäytyviä henkilöitä. Haastavasti käyttäytyviä ihmisiä saattaa tavata missä tahansa. Kun ihmiset käyttäytyvät uhkaavasti ja aggressiivisesti, siihen on monia erilaisia syitä ja taustatekijöitä. Tällainen käytös johtuu erityisen harvoin vain pelkästään yhdestä ainoasta tilanteesta. Väkivaltaisesti käyttäytyvä henkilö voi olla esimerkiksi kokenut elämässään hankalia tilanteita, jolloin yksittäinen pieni harmistus voi räjäyttää hänet aggressiiviseen käyttäytymiseen. Henkilön omat henkilökohtaiset ominaisuudet voivat myös altistaa hänet käyttäytymään väkivaltaisesti. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 8.)

4.1 Syyt väkivaltaisen käytöksen takana

Väkivaltaisesti käyttäytyvällä henkilöllä voi olla takanaan yksittäisiä tai monia erilaisia vaikeuksia. Joskus vaikeudet ovat saattaneet kasautua suureksi taakaksi. Näitä käyttäytymiseen vaikuttavia taustatekijöitä on monia. Henkilö on voinut syrjäytyä elämässään normaalista elämästä tai jäädä työttömäksi, josta seuraa taloudellisia vaikeuksia. Hänen elämässään on voinut olla vaikeita ihmissuhdeongelmia tai hän voi kärsiä mielenterveyshäiriöstä. Aggressiiviseen käyttäytymiseen ei tarvita välttämättä edes vaikeuksia. Alkoholi ja muut päihteet voivat tehdä ihmisestä väkivaltaisen, ja joissakin ihmisryhmissä se voi olla jopa toivottava ominaisuus. (Rantaeskola ym. 2015, 8.)

Vaikka on olemassa monia erilaisia taustatekijöitä väkivaltaiselle käytökselle, silti kaikki ihmiset eivät käyttäydy väkivaltaisella tavalla, jos heitä kohtaa jokin vaikeus tai he ovat ottaneet päihteitä. Väkivaltaisuuteen ajavat henkilön lyhyt temperamentti, äkkipikaisuus, jotkin persoonallisuushäiriöt ja päihteidenkäytöstä johtuva sekavuus. Henkilöstä johtumattomia syitä, jotka ajavat aggressiivisuuteen, ovat tilanteet, joihin sisältyy stressiä, jonotus, ihmisjoukossa oleminen, kivut, nälkä tai väsyminen. Jopa yöaika voi vaikuttaa henkilön käytökseen. Humalassa oleminen

aiheuttaa huonoa käyttäytymistä, ja sukupuoli sekä ikä vaikuttavat siihen, että ihminen alkaa häiriköksi. Yleensä miehet aiheuttavat väkivaltaiset tilanteet ja vakaavat häiriöt. (Rantaeskola ym. 2015, 9.)

On olemassa monia altistavia ja laukaisevia tekijöitä, jotka aiheuttavat väkivaltaista ja häiritsevää käyttäytymistä. Alkuvaiheessa elämää henkilöllä on voinut olla lapsena epäsuotuisat olosuhteet ja perheellä on saattanut olla ongelmia. Elämä on voinut heitellä ja aiheuttaa syrjäytymistä sekä huono-osaisuutta. Ihminen voi olla persoonaltaan ja temperamentiltaan sellainen, että hän on häiriöille altis. Eri-laiset mielenterveyden häiriöt, kuten persoonallisuushäiriöt ja psykoottiset oireet voivat puhjeta missä tahansa vaiheessa elämää. Henkilö on saattanut olla sellaisen ihmisryhmän ympäröimänä, jossa väkivalta on sallittua. (Rantaeskola ym. 2015, 9.)

Altistavien tekijöiden lisäksi on olemassa häiriökäyttäytymiseen laukaisevia tekijöitä. Sellainen voi olla mikä tahansa ulkoinen tai sisäinen tekijä. Henkilö voi olla stressaavassa tilanteessa tai hän on saattanut joutua levottomaan ympäristöön. Päihteidenkäyttö lisää väkivaltaisuuteen ajautumista. Asiakaspalvelutilanteessa pelkästään työntekijän käytös tai ulkoiset järjestelyt asiakastilanteessa voivat johdattaa asiakkaan käyttäytymään aggressiivisesti. (Rantaeskola ym. 2015, 9.)

4.2 Riskiammatit

Työturvallisuuskeskus on vuonna 2010 kuvannut riskiammatteja. Ammasteista pysyttään luokittelemaan varsinaiset riskiammatit, joissa tavataan häiriökäyttäytymistä. Työpaikalla asiakas voi käyttäytyä häiritsevästi tai uhkaavasti missä tahansa tilanteessa, jossa asiakaspalvelija ja asiakas ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Ammattiryhmiä, jotka on luokiteltu riskiammateiksi, ovat turvallisuusala, opetusala, sosiaaliala ja terveystila. Naiset joutuvat uhrin asemaan väkivaltatilanteessa työpaikalla useammin kuin miehet. Riski uhriksi joutumiseen on kasvanut kokemattomien ja lyhytaikaisten työntekijöiden sekä sijaisuuksia tekevien henkilöiden keskuudessa. Yleensä väkivaltainen tilanne on uhkailua ja henkistä väkivaltaa. (Rantaeskola ym. 2015, 10.)

Riskiammateista on tehty lista. Listaan on listattu ammatteja, joissa mahdollisuus väkivaltaan, häirintään ja uhkailuun on suurinta. Ammatteja ovat esimerkiksi poliisi, vartija, opettajat, joukkoliikenteen kuljettajat, hotellityöntekijät, ravintolatyöntekijät ja terveyden ja sosiaali-alan ammattilaiset. (Rantaeskola ym. 2015, 10.)

Työturvallisuuslain kahdeksannessa pykälässä on säädetty työnantajalle velvollisuus huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä töissä. Työnantajan täytyy huomioida kokonaisvaltaisesti siis itse työ, siihen liittyvät olosuhteet, työnteon ympäristö ja seikat, jotka liittyvät työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin. Työnantaja ei siis pysty ainoastaan keskittymään juuri työntekijän omaan työpisteeseen liittyviä asioita. (Rantaeskola ym. 2015, 39.)

Lain antamat velvoitteet voivat näyttää hyvin vaativilta. Työnantajan työsuojeluvastuu rajataan kuitenkin itse työpaikalla, työaikana ja työn tekemisen aikana esiintyviin tilanteisiin. Tämä tarkoittaa siis sitä, ettei työnantajan tarvitse varautua sellaisiin tilanteisiin, jotka ovat epätavallisia ja ennalta-arvaamattomia. Näihin tilanteisiin työnantaja ei pysty itse vaikuttamaan. Ennalta-arvaamaton tilanne voi olla myös poikkeuksellinen tapahtuma, jonka tapahtumista ei ennakkoon valmistautumisesta huolimatta ole pystytty välttämään. (Rantaeskola ym. 2015, 39.)

Työturvallisuuslain 8 pykälässä, 3 momentissa kuvaillaan työnantajan huolehtimisvelvollisuutta. Työnantajan huolehtimisvelvollisuudelle on olemassa määritelmä. Suunnittelun, valinnan, mittauksien ja toteuttamisen avulla työnantaja pystyy määrittelemään toimenpiteet, joiden avulla työolosuhteiden parantaminen onnistuu ja huolehtimisvelvollisuus toteutuu. Näitä miettiessään työnantajan täytyy ensisijaisesti keskittyä siihen, ettei vaara- tai haittilanteita pääsisi syntymään työpaikalla. Joskus tilanne voi olla sellainen, ettei vaaratekijöitä tai haittatekijöitä pystytä poistamaan kokonaan. Tällöin työnantajan täytyy keksiä sellainen vaihtoehto, että se on vähemmän vaarallinen tai haitallinen, sekä toteuttaa tämä korvaus käytännössä. Yleinen lähtökohta on, että ensin keskitytään yleisiin työsuojelutoimenpiteisiin ja sitten vasta yksittäisiin. Työnantajan kannattaa myös ottaa huomioon tekniikan ja muiden keinojen kehittyminen näitä seikkoja ajatellessaan. (Rantaeskola ym. 2015, 39 - 40.)

Työturvallisuuslain 8 pykälän 4 momentti määrittelee valmistautumista turvallisuuteen. Työturvallisuuden huolehtimisessa ei riitä pelkästään ennakkoon valmistautuminen työnantajan osalta. Jotta työturvallisuus pysyy ajan tasalla työpaikalla, täytyy työnantajan kiinnittää huomiota joka päivä työympäristöön, työyhteisöön ja siihen, ovatko työtavat töitä tehdessä turvallisia. Työnantajan täytyy lisäksi pitää silmällä sitä, kuinka toteutetut toimenpiteet vaikuttavat työpaikalla turvallisuuteen ja terveyteen. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu myös se, että työnantaja huolehtii sovittujen toimenpiteiden toteutumisesta koko organisaatiossa. (Rantaeskola ym. 2015, 40.)

4.3 Käytökseen liittyvät asenteet, uskomukset ja odotukset

Ihmisten luonnolliseen toimintaan kuuluu, että tarkkailemme ja pohdimme mielesämme muiden ihmisten käytöstä, asenteita sekä tunnetilaa. Asiakaspalvelutilanteessa vuorovaikutukseen ja lopputulokseen vaikuttavat asiakaspalvelijan ja asiakkaan senhetkinen asenne ja tunnetila. Nämäkin vaikuttavat omalta osaltaan työpaikan turvallisuuteen. Ne kannattaa ottaa huomioon, kun tilanteita arvioidaan ja tehdään asiakasanalyysyjä. (Rantaeskola ym. 2015, 53.)

Asiakaspalvelutyössä ”hankaluus” asiakkaassa voi ilmetä monella erilaisella tavalla. Yksi syy asiakkaan haastavan käytöksen taustalla voi olla hänen epärealistiset odotuksensa asiakaspalvelutilanteesta. Hänen odotuksensa palvelutilanteesta ovat mahdollisesti sellaisia, että ne eivät pysty toteutumaan. Työntekijää tai palvelutilannetta kohtaan voi olla myös erilaisia ennakkoluuloja ja asenteita, jotka ovat vääristyneitä. Nämä voivat johtua aiemmista negatiivisista asiakaskokemuksista tai ainoastaan yleisistä ennakkoluuloista. (Rantaeskola ym. 2015, 54.)

Hyvän kontaktin ratkaiseva lähtökohta voi olla asiakaslähtöinen asenne, sillä empaattinen lähestyminen asiakasta kohtaan sekä tilanteen mukaan muuntautuminen koetaan ammatilliseksi ja sitä arvostetaan. Asiakaspalvelutilanteessa pystytään vaikuttamaan siihen, että asiakas tuntee todella olevansa päähenkilönä ja että asiakaspalvelija kuuntelee häntä todella. Tällainen olo asiakkaalle tulee kun

asiakaspalvelija katsoo häntä silmiin ja muutoin osoittaa olevansa läsnä. (Rantaeskola ym. 2015, 54.)

Positiivinen asenne vaikuttaa siis hyvään kontaktiin asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Tilanne voi olla myös päinvastainen, vaikka työntekijä ei sitä välttämättä itse huomaa tai haluaisi tilanteen olevan niin. Jos työntekijän asenne on morali-soiva tai väheksyvä, se vaikuttaa syntyvään vuorovaikutustilanteeseen. Asiakkaassa saattaa herätä jopa voimakkaan kielteisiä tunteita asiakaspalvelijan vääränlaisesta asenteesta johtuen. Tilanne voi kärjistyä pahimmassa tapauksessa asiakkaan puolelta aggressiiviseen tai väkivaltaiseen toimintaan. Lopputilanteessa saatetaan olla konfliktin keskellä ja väkivallan riski kasvaa entisestään. (Rantaeskola ym. 2015, 55.)

Asiakaspalvelijan kannattaa miettiä etukäteen, onko hänellä mahdollisesti johonkin vähemmistöryhmään liittyviä ennakkokäsityksiä. Nämä ennakkokäsitykset saattavat näkyä asiakaspalvelijan katseessa, eleissä tai pelkästään yksittäisissä kommentteissa, vaikka asiakaspalvelija ei itse sitä ollenkaan huomaisi. Työpaikan kouluttajan täytyy olla erittäin osaava, jotta hän saa työntekijän tunnistamaan itse omat ennakkokäsityksensä. Tämä voi olla hankalaa, sillä työntekijä ei välttämättä halua myöntää niitä tai ei edes itse tunnista niitä olevan olemassa. (Rantaeskola ym. 2015, 55.)

Asiakaspalvelijan kannalta ajateltuna vaarallinen asiakkaan ajatus on se, että hän saa tahtonsa läpi uhkailemalla väkivallalla. Asiakaspalvelijalle tällainen uhkaava tilanne on tietysti erittäin vaarallinen ja stressaava. Väkivaltaisiin tilanteisiin on harvoissa ammateissa varauduttu ja koulutettu tarpeeksi. Turvallisuusala tekee tässä poikkeuksen. Onneksi väkivaltaiset tilanteet ovat harvinaisia, mutta työnantajan tulee silti tehdä väkivaltatilanteesta turvallisuusohje ja toimintasuunnitelma. (Rantaeskola ym. 2015, 55.)

Tärkeä huomioonotettava seikka työpaikoilla on houkuttelevan materiaalin käsitteleminen ja siihen liittyvät riskit. Houkutteleva materiaali on esimerkiksi rahaa, koruja, lääkkeitä, alkoholia tai arvopapereita. Liikkeen sulkemisaika houkuttelee

usein potentiaalista uhkaajaa. Jotta riskejä voidaan vähentää, kannattaa työn järjestelyissä ottaa huomioon näiden houkuttelevien materiaalien turvallinen käsittelyminen. Houkutuksen kohteita ei kannata pitää näkyvillä tai helposti tavoitettavassa paikassa. On myös mahdollista pitää työpisteellä vähemmän arvokkaita houkuttimia ja korvikekohteita. Niiden menettäminen ei aiheuta yhtä suurta vahinkoa ja työntekijä on turvassa, kun hänen ei tarvitse puolustaa arvokkaampaa omaisuutta. (Rantaeskola ym. 2015, 59.)

4.4 Toiminta haastavan asiakkaan kanssa

Ensimmäinen hyödyllinen asia asiakkaan ensikohtaamisen aikana on havaintojen tekeminen asiakkaan kokonaisolemuksesta. Asiakkaan mielentilasta saa yleensä viitteitä juuri havainnoinnin avulla. Työntekijä saattaa myös olla niin automatisoitunut, ettei huomaa mitään erityispiirteitä. Vakituisten asiakkaiden kanssa poikkeavat asiat saattavat jäädä asiakaspalvelutilanteessa työntekijän ajatusten ulkopuolelle. Vaikka asiakkaat olisivat tuttuja, täytyy asiakaspalvelutilanteissa työturvallisuutta ajatellen arvioida kaikki asiakastilanteet uusina. Asiakaspalvelija tiedostaa riskit paremmin, kun hän ryhtyy tekemään tietoisia havaintoja asiakkaista. (Rantaeskola ym. 2015, 84.)

Yleiskuva luodaan ensimmäisenä asiakkaan tapaamishetkellä. Havainnoinnissa ei kannata keskittyä pelkästään sanalliseen viestintään, vaan sanaton viestintä on yhtä tärkeää havainnoinnin kannalta. Kun täytyy ennakoida asiakkaan tulevaa käytöstä, täytyy huomioida sitä, mitä asiakas sanoo ja mikä on hänen puhetaipansa. Asiakaspalvelutilanteessa ei ole kyse pelkästään jutustelusta, vaan työntekijän täytyy kiinnittää huomiotaan asiakkaaseen ja suorittaa tietoista sekä systemaattista arviointia. Avain ennakointiin on tilannetietoisuus. (Rantaeskola ym. 2015, 84.)

Joskus myös vakituisen työntekijän puuttuminen voi tehdä asiakkaan tyytymättömäksi ja aiheuttaa jopa pettymyksen. Uuden työntekijän kanssa riski yhteenotolle kasvaa. Asiakkaalle voi olla todella tärkeää tavata tutun ja turvallisen asiakaspal-

velijan kanssa. Hän saattaa jopa tuntea, että ainoastaan tämä henkilö on kykenevä hoitamaan hänen asioitaan. Asiakas ei välttämättä halua edes antaa uuden työntekijän hoitaa hänen asioitaan. Jos työpaikalla on mahdollisuus ilmoittaa työntekijän vaihtumisesta asiakkaalle, se kannattaa tehdä. (Rantaeskola ym. 2015, 84 - 85.)

4.5 Sanaton viestintä

Sanattomalla viestinnällä on suuri merkitys asiakaspalvelutilanteissa, sillä viestinnän signaalit ovat monipuolisia. Parhaimmassa tapauksessa asiakaspalvelija näkee heti asiakkaan tapaamishetkellä, mikä on asiakkaan tunnetila ja näiden havaintojen tekeminen on erityisen tärkeää, kun rakennetaan hyvää asiakassuhdetta. Tämä tarkoittaa sitä, että kun asiakaspalvelija näkee, miltä asiakkaasta juuri sillä hetkellä tuntuu, hän pysyy olemaan empaattinen ja samalla kommentoimaan asiakkaan tunnetilaa. Asiakaspalvelija pystyy myös reagoimaan asiakkaan tunnetiloihin niin, että se miellyttää asiakasta. (Rantaeskola ym. 2015, 85.)

Turvallisuutta ajatellen on tärkeää, että asiakaspalvelija osaa tehdä havaintoja asiakkaan sanattomasta viestinnästä. Töissä ollessa yleensä kommunikoimme sanallisen viestinnän avulla emmekä välttämättä ajattele sanatonta viestintää. Yleensä sanallinen ilmaisu ei aiheuta ongelmia töissä. Jos kuitenkin asiakas on heti alkuun huonossa mielentilassa tai asiakaspalvelijan ja asiakkaan välille syntyy kitkaa, tilanne voi muuttua. (Rantaeskola ym. 2015, 85.)

On merkkejä, joista työntekijä voi nähdä asiakkaan poikkeavan mielialan. Asiakas saattaa asettautua niin, että asiakaspalvelija ei pääse pois työpisteeltään. Asiakkaan ilmeet, eleet ja äänenkäyttö voivat olla myös poikkeavia. Asiakas voi heristellä nyrkkiään tai leikkiä hyökkäävänsä työntekijän päälle. Jos tähän yhdistyy rai-vonsekaisia ilmeitä, se ilmaisee sanattomasti asiakkaan halusta hyökätä. (Rantaeskola ym. 2015, 86.)

Hyökkäystä suunnittelevan asiakkaan käytös ei välttämättä ole näkyvää. Hänen käytöksensä voi olla rauhallista, eikä hän halua viestiä etukäteen aikeistaan sekä

hallitsee käyttäytymistään. Asiakkaasta voi kuitenkin havaita epänormaalia jäykkyyttä ja kulmikkuutta hänen sanallisessa viestinnässään ja sanattomassa käytöksessään. Aggressiivisen olotilan asiakkaasta voi huomata hänen tuijottavasta tai harhailevasta katseestaan. Hänen kätensä ovat puristuneet nyrkkiin ja hänen kasvonsa ovat kalpeat, sekä hänen olemuksensa on jäykkää. Tästä käytöksestä tietää, että asiakas on erittäin aggressiivinen. (Rantaeskola ym. 2015, 86.)

Äänenkäyttö on sellainen asia, josta pystyy helposti huomaamaan, mikäli asiakas on tyytymätön ja hänen vihanpurkauksensa on kasvamassa. Asiakas tästä usein ryhtyy puhumaan äänekkäämmin ja loukkaavasti sekä saattaa mitätöidä asiakaspalvelijaa. Puheesta tulee raivon kasvaessa vieläkin äänekkäämpää. Ihmisen ääni ja hengitys ovat yhteydessä toisiinsa. Tästä johtuen asiakkaan ääni saattaa ryhtyä särkymään tai hän ei enää raivostuneena pysty puhumaan. Yleensä tässä kohtaa vuorovaikutusta uhkaaja tekee valintansa eli hyökkää tai luopuu ajatuksesta. Jos asiakas luopuu ajatuksesta, hänestä näkee epätoivon ja turhautuneisuuden tunteita eleissä sekä ilmeissä. (Rantaeskola ym. 2015, 86.)

4.6 Arvioinnin kohteena puhe

Työntekijä pystyy päättelemään asiakkaan puheesta, ymmärrettävyydestä ja sisällöstä paljon asioita. Tärkein huomioonotettava asia puhetta tulkittaessa on se, että jos puhe on poukkoilevaa ja sekavaa, kannattaa työntekijän edetä erityisen rauhallisesti ja varovaisesti. Tulkittaessa kannattaa olla perusteellinen, sillä sen avulla työntekijä saa tärkeää tietoa ja pystyy toimimaan. Tärkeää tietoa on siksi, että työntekijä ymmärtää oikein asiakkaan viestin ja hänen sekä asiakkaan välille ei tule väärinkäsityksiä. (Rantaeskola ym. 2015, 86.)

Lisää havainnointia pystyy suorittamaan, kun etenee asiakkaan kanssa hitaasti ja työntekijä pystyy ohjailemaan hieman tilannetta samanaikaisesti. Työntekijän kannattaa olla varautuneempi, jos hän ei saa asiakkaaseen kunnollista kontaktia tai kommunikointi on todella vaikeaa. Tietoa kannattaa kerätä sanattomasta ja sanallisesta viestinnästä, joista sanaton on luotettavampaa, jos viestinnän keinot ovat ristiriidassa toistensa kanssa. (Rantaeskola ym. 2015, 86.)

5 ERGONOMIA

Ergonomia voidaan nykyään ymmärtää monella eri tavalla. Se voidaan käsittää ajattelutavaksi, soveltavaksi tutkimusalueeksi tai käytännön toiminnaksi. Ergonomista ajattelutapaa hyödynnetään suunnittelun periaatteissa ja ohjeissa sekä suunnittelumenetelmissä ja kehittämistavoissa. Näiden avulla esimerkiksi laitteet ja työympäristö pystytään muokkaamaan sopivaksi käyttäjää varten. Tiivistetty tulkinta ergonomiasta on, että se sovittaa tekniikan ja toiminnan ihmistä varten. (Launis & Lehtelä 2011,19.)

Ergonomian avulla työpaikasta ja siihen liittyvistä asioista saadaan sopivia ihmisten tarpeita ja ominaisuuksia ajatellen. Kun ajatellaan ergonomisesti, ihmisen turvallisuus, terveys ja hyvinvointi paranevat. Järjestelmän häiriöt häviävät ja työntösta tulee tehokkaampaa. Kun työympäristöä ryhdytään suunnittelemaan ergonomisesti, täytyy ottaa huomioon ihmisen rakenne, toimintamekanismit, kyvyt, tarpeet ja toimintatavat. Ergonomia muodostuu siis fysiologiasta, psykologiasta ja tekniikasta. (Launis & Lehtelä 2011,19.)

Työjärjestelmä tarkoittaa kokonaisuutta, jonka muodostavat ihmiset, välineet, tehtävät ja ympäristö. Tämän kokonaisuuden tavoitteena on tuottaa haluttu lopputulos. Kokonaisuus voi muuttua, jos pienessäkin osatekijässä tapahtuu muutos. Fyysiseen kuormittavuuteen ei siis vaikuta pelkästään työn määrä tai sen raskaus. Työntekijän voimantuottokyvyllä on kuormittavuuteen merkitystä. Lisäksi työtehtävään vaikuttavat tarvittava voima, asento, kesto, toistuvuus, ympäristön lämpötila ja työtehtävän hallinta. Näihin asioihin puolestaan vaikuttavat esimerkiksi työpaikan järjestelyt ja työpisteen rakenne. (Launis & Lehtelä 2011, 22.)

Ergonomiaa valvotaan yhteiskunnan toimesta ja sille on määrätty säädöksiä ja sopimuksia. Hyvälle työpisteelle on kehitetty myös kriteerilista. On tärkeää, että työpisteestä tehdään kaikille työntekijöille sopiva. Sopivuuden lisäksi työpisteen täytyy olla turvallinen, terveellinen ja toimiva paikka. Kriteerejä ovat esimerkiksi tasapainoinen tai hyvin tuettu työasento ja työpisteessä on mahdollisuus liikkua vapaasti. (Launis & Lehtelä 2011, 25.)

5.1 Laatu työ, riskit sekä työ- ja tyhy-toiminta

Asiakastyytyväisyys ja kustannustehokkuus toimivat laatu työ tavoitteina. Työpaikalla täytyy kehittää toimintaa jatkuvasti. Laatu työhön sisältyy ergonomiaa, mutta sitä ei kutsuta laatu työ yhteydessä ergonomiaksi. Ergonomia kehittyy laatu työssä, kun työpaikalla työn tekeminen ja tuotanto muuttuvat sujuvimmaksi. Tärkein ajatus laatu työssä on se, että aina asioita pystytään kehittämään ja kaikki saavat osallistua kehittämiseen. (Launis & Lehtelä 2011, 326.)

Työantajan velvollisuuksiin kuuluu arvioida työpaikan työterveys- ja työturvallisuusriskejä. Tämä arvioiminen on kokonaisuus, ja sen yksi osa-alue ovat riskit, jotka johtuvat ergonomian puutteista. Yleisin vaaratekijöiden vaaralista sisältää osiot fyysinen, kemiallinen, biologinen, tapaturman vaarat, henkinen kuormitus ja ergonomia. Ergonomian osa-alueeseen sisältyvät työpisteen ominaisuus ja mitoitus, työasennot, kuormitus sekä työvälineet ja työmenetelmät. (Launis & Lehtelä 2011, 328.)

Helpoin tapa kehittää työpaikan toimivuutta on poistaa riskitekijä. Jos tämä ei ole mahdollista, täytyy tehdä riskiarviointi, jonka tärkein tarkoitus on määrittää, kuinka suuri riski on. Kun riskin suuruutta määritellään, sen pystyy arvioimaan mahdollisen vaaratekijän vakavuuden ja todennäköisyyden perusteella. On olemassa arviointiasteikkoja vakavuudelle ja todennäköisyydelle, jotta riskin pystyy määrittelemään lukuna. Aina vertaileminen ei ole helppoa, sillä henkinen kuormitus on erilaista kuin toistoliikkeiden riski. (Launis & Lehtelä 2011, 328.)

Tyky-toiminta tarkoittaa työpaikoilla järjestettävää työkykyä ylläpitävää toimintaa. Sen järjestämisestä on säädetty laissa, ja sitä tapahtuu organisaation eri tasoilla. Tasoja ovat esimerkiksi henkilöstöhallinto, linjaorganisaatio ja työterveyshuolto. Tyky-toiminnalla pyritään välttämään liian aikaista eläköitymistä. Tyky-toiminta muodostuu neljästä eri osa-alueesta. Ensimmäiseen osaan kuuluvat terveys eli fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky. Muut osat ovat ammatillinen osaaminen, työyhteisön toiminta, työ ja työolot. (Launis & Lehtelä 2011, 329.)

Sillä on merkitystä työntekijän hyvinvoinnille, kuinka ergonomisia työ ja työolot ovat. Työntekijästä tulee motivoituneempi työtänsä kohtaan, jos se on sujuvaa ja mielekästä. Toinen motivoitumista lisäävä askel on se, että työntekijä saa hyödyntää sopivasti omaa osaamistaan ja kokemustaan työssään. Työn ei kannata olla ollenkaan kuormittavaa, sillä sopiva kuormitus henkisellä ja fyysisellä puolella vähentää riskiä sairastua rasisussairauteen tai vähentää sen mahdollisuutta. Valitettavasti tyky-toiminnassa keskitytään yleensä vain liikuntaan ja sen kautta fyysisen toimintakyvyn edistämiseen. (Launis & Lehtelä 2011, 329.)

Tyky-toiminnan lisäksi on tyhy-toimintaa, joka tarkoittaa työhyvinvoinnin kehittämistä ja liittyy työkyvyn ylläpitämiseen. Myös tyhy-toiminnassa on keskitytty ihmisen kokeman työhyvinvoinnin parantamiseen ja työyhteisön toiminnan kehittämiseen, jolloin työ ja työolot ovat jääneet sivuun välillä. Työhyvinvointi muodostuu työn hallinnasta, työn sisältötekijöistä, esimiestoiminnan onnistuneisuudesta, työyhteisön toimivuudesta, työolojen laadusta ja omista voimavaroista sekä käsityksestä työstä. Työhyvinvointia ihminen voi kokea silloin, kun työ on mielekästä ja sujuvaa ja työympäristö on terveyttä edistävä sekä työuraa tukeva. (Launis & Lehtelä 2011, 329 - 330.)

5.2 Värit, symbolit ja ergonomia

Nykyaikana asioita voi näyttää kaikenlaisten näyttöjen avulla. Näytöissä pystytään ilmaisemaan asioita pelkistetyksi, mutta samalla tehokkaasti värien ja graafisten symbolien avulla. Jos viesti ilmaistaan tekstin avulla, väreillä pystytään korostamaan haluttua viestiä. Viestistä saadaan lyhyt ja nopeasti ymmärrettävä, kun käytetään graafisia viestejä. Jos sama asia yritettäisiin kertoa sanallisesti, siitä tulisi hyvin pitkä kuvaus. (Launis & Lehtelä 2011, 247.)

Värien avulla ihmiset havainnoivat nopeammin. Niiden avulla pystytään myös kiinnittämään paremmin huomiota, luokitella ja korostaa asioita. Kun halutaan tehdä jostain paikasta tunnelmallisempi, voidaan hyödyntää värejä. Jos värejä käytetään oikein, asiasta voi saada miellyttävämmän ja kiinnostavamman. Värit eivät kuitenkaan voi toimia yksinään asian ilmaisun välineenä, sillä melkein 10 % -lla miehistä

on heikentynyt värinäkö. Muita keinoja asian ilmaisemiseen värin lisäksi ovat muoto, paikka, teksti tai viivatyyppi. Tiedon täytyy siis hahmottua yhtä selvästi ilman värejä. (Launis & Lehtelä 2011, 247 - 248.)

Vaikka värien käyttö auttaa viestin hahmottamisessa, ei kirkkaita värejä kannata yhdistellä keskenään. Viestin hahmottaminen vaikeutuu, sillä kirkkaat värit alkavat riitelemään keskenään. Tämä tarkoittaa sitä, että värien rajaviiva alkaa niin sanotusti elämään. Värien käytössä täytyy myös huomioida, että ihminen pystyy erottamaan vain noin 5 - 9 puhdasta väriä. Luotettavasti kaikissa olosuhteissa ihminen erottaa vain punaisen, keltaisen ja vihreän. Jos värejä käytetään montaa yhdessä, kannattaa käyttää esimerkiksi viivoja selkeyttämään kuviota. (Launis & Lehtelä 2011, 248.)

Graafiset symbolit ovat siitä hyviä, että niiden merkitys pysyy samanlaisena riippumatta kielestä. Ne on nopea tulkita ja kehnoissa olosuhteissa ne on helpompi nähdä. Jos tilalla olisi sanoja tai kirjainlyhenteitä, viesti olisi vaikeampi hahmottaa. Lyhenteen katseluetäisyys on 2 - 3 kertainen symboliin verrattuna. Jotta symbolit toimivat kaikkialla, niille täytyy olla standardit tai käyttötarkoitus, joka on kaikkialla yhdenmukainen. Merkit, jotka ilmaisevat suuntaa, kuten nuoli, ovat arkielämän kautta helposti ymmärrettäviä. Niiden ohelle tarvitaan joskus kuitenkin lisäselityksiä. Symbolien suunnittelussa tulee muistaa, että niiden täytyy olla samalla kuvaavia, mutta helposti erottuvia myös huonoissa olosuhteissa. (Launis & Lehtelä 2011, 249.)

6 TIETOTEKNIKKATURVALLISUUS

Haittaohjelmat tarkoittavat ohjelmia, jotka asentuvat käyttäjän koneelle salaa tai ne eivät kysy lupaa asennukselle. Näistä ohjelmista aiheutuu koneen käyttäjälle haittaa. Haittaohjelmien määrä on kasvanut huomattavan paljon 1990-luvulta. Silloin haittaohjelmia olivat vain virukset ja harvinaiset troijalaiset. Haittaohjelmien huomattava kasvu johtuu nopeutuneista verkkoyhteyksistä. Samalla haittaohjelmista on tullut uhkaavampia kuin ennen. (Järvinen 2006, 77.)

Muutosta on tapahtunut myös siinä, ketkä haittaohjelmia tekevät. Ennen niiden takana olivat nuoret, jotka halusivat harrastajapiireissä kunniaa sekä viehättyivät luvattomasta houkutuksesta. Enää haittaohjelmien takana eivät ole nuoret, vaan taitavat ammattilaiset. Heidän tarkoituksenaan on saada haittaohjelmien avulla taloudellista hyötyä. Kansainväliset liigat ja järjestäytyneet rikolliset ovat yhä useammin haittaohjelmien levityksen takana. Virukset ovat alkaneet hävitä, sillä niistä jää helpommin kiinni eikä niistä saa tienattua rahaa. Ostajina haittaohjelmille toimivat rikolliset, ja he myös maksavat hyvistä ohjelmista kunnon palkkion. Jotkin tekijät antavat haittaohjelmalleen jopa takuun siitä, ettei mikään sen hetkinen turvaohjelma tunnista sitä sekä muuttavat ohjelmaa jatkossa aina, kun jokin turvaohjelma oppii tunnistamaan sen. (Järvinen 2006, 77 - 78.)

6.1 Haittaohjelmat

Haittaohjelmien tyyppejä on monia. Tietomurrot on helppo häivyttää haittaohjelmien avulla jäljettömiin. Yrityksien kannalta hyvin haitallisia ohjelmia ovat vakoilu- ja näppäimistökaapparit. Haittaohjelma ujuttautuu salaa koneelle ja lähettää omistajalleen tarvittavat tiedot. Palvelunestohyökkäykset ovat myös paljon haittaa aiheuttavia, sillä ne kaatavat nettisivun, jos sivun omistaja ei suostu maksamaan kiristäjälle. Sähköpostiin tulee usein roskapostia, joka on kielletty monissa maissa. Sähköpostiin voi tulla myös huijausviestejä, joiden avulla pystyy ansaitsemaan helposti rahaa. (Järvinen 2006, 78.)

Salasanojen murtaminen on vaikeaa, sillä vaihtoehtoja on miljardeja. Taitavat huijarit pystyvät kuitenkin jakamaan työn monelle kotikoneelle haittaohjelmien avulla. Näin suojattujen kohteiden avaaminen on helpompaa. Kuluttajille haitallinen huijaus on selaustietojen selailu. Tämän avulla verkkokauppiat pystyvät kohdentamaan mainontaansa aikaisempaa tehokkaammin. Huijarit voivat myös kerätä uusia sähköpostiosoitteita roskapostin levittämistä varten. (Järvinen 2006, 78.)

Vanhojen haittaohjelmien avulla on helppo levittää uusia haittaohjelmia. Nämä toimivat esimerkiksi niin, että haittaohjelma salaa kaikki tietokoneen työtiedostot. Tämän jälkeen haittaohjelma vaatii tiedostojen palauttamista vastaan rahaa. Klikkaushuijauksissa klikkaukset hajautetaan huijareiden toimesta monelle eri koneelle. Klikkauksilla saadaan tietoa hakukonemarkkinointia varten. (Järvinen 2006, 79.)

6.2 Haittaohjelmien levittäytymisväylät

Haittaohjelmilla on neljä erilaista keinoa, joiden avulla ne pääsevät ujuttautumaan käyttäjän tietokoneelle. Jos ottaa huomioon kaikki tietoturva-aukot eikä päästä haittaohjelmaa tietokoneelle, voi konetta käyttää huoletta. Neljä keinoa ovat sähköposti, käyttöjärjestelmän aukot, selaimen aukot ja www-sivun ActiveX-ohjelmat. (Järvinen 2006, 79 - 81.)

Sähköposti on hyvä väline erilaisten tiedostojen ja ohjelmien lähettämiseen, mutta siihen liittyy myös haittoja. Liitetiedostojen mukana voi tulla viruksia ja muita erilaisia haittaohjelmia. Usein yrityksissä sähköpostit tarkistetaan keskitetysti palvelimella ja vastaanottajille on annettu ohjeita sähköpostien liitetiedostoista. Lisäksi sähköpostin liitetiedostona lähetetyt ohjelmatiedostot voidaan poistaa automaattisesti, sillä ne ovat epäilyttäviä. Sähköpostiin pystytään myös ujuttamaan www-sivun linkki. Jos tämän linkin avaa, haittaohjelma latautuu automaattisesti käyttäjän tietokoneelle. (Järvinen 2006, 79.)

Käyttöjärjestelmän aukkoja hyödyntävät yleensä verkkomadot ja muut sellaiset ohjelmat, joiden tarkoitus on levittäytyä aina uudelleen uuteen kohteeseen. Näiltä voi suojautua tietokoneen päivityksillä, jotka tukkivat aukot. Tilannetta auttaa myös se, että rajoittaa käyttäjien oikeuksia. Jos aukkoon ei ole olemassa päivitystä, palomuuuri suojaa tietokonetta haittaohjelmalta. (Järvinen 2006, 80.)

Selaimissa on myös tietoturva-aukkoja. Ne ovat ehkä vaarallisimpia kaikista auukoista, sillä palomuuuri ei pysty pelastamaan niiltä. Edes oma varovaisuus ei pelasta tietokonetta kaikilta selainten tietoturva-aukoilta. Tartuntaa voi ehkäistä päivityksillä ja välttämättä epämääräisiä www-sivuja. Vaikka käyttäjä olisi varovainen, eivät nämäkään varo-ohjeet välttämättä riitä, sillä tunnetutkin ja hyvämaineiset sivut voivat välittää haittaohjelmia. Tämä tapahtuu niin, että sivustolle on murtaututtu tai haittaohjelma tulee näkyviin mainoksen kautta aivan toiselta palvelimelta. Yksi varotoimenpide on rajoittaa omia käyttöoikeuksiaan, sillä se vaikeuttaa haittaohjelmien kiinnittymistä levyille. Myös selaimen vaihto voi auttaa asiaa. (Järvinen 2006, 81.)

ActiveX ohjelmat latautuvat tietokoneelle www-sivun kautta, ja ne ovat tietoturvalisuuden kannalta erittäin haitallisia. Nämä ovat käyttäjän kannalta vaarallisia, sillä niitä ei osata varoa samalla tavalla kuin varotaan sähköpostin liitetiedostoja, vaikka näillä kahdella väylällä ei ole mitään eroa. Ohjelma voi latautua samalla tavalla sähköpostista tai ActiveX ohjelman kautta. ActiveX on siitä vaarallinen, että käyttäjä luulee sen olevan vaaraton eikä ymmärrä lataavansa haittaohjelmaa. Käyttäjä nimittäin painaa helposti YES nappulaa, vaikka ei ymmärrä sen tarkoitusta. Internetin käyttö usein muutoin hidastuu, eikä käyttäjä pääse eteenpäin, ennen kuin hyväksyy kysymyksen. Onkin fiksua vastata myöntävästi vain sellaisiin kysymyksiin, jotka ymmärtää. (Järvinen 2006, 82 - 83.)

7 TIETOTURVALLISUUS YRITYKSESSÄ

Kun organisaation tietopääomaa suojataan vahingoilta, ilkeimmältä ja sen päätymiseltä väärille ihmisille, on kyse tietoturvallisuudesta. Tietoturvallisuuden osa-alueet ovat tiedon eheys, luottamuksellisuus ja saatavuus elinkaaren aikana, joka alkaa luomispäivästä ja päättyy tuhoamispäivään. Tällä välillä tiedostoa muokataan, siirretään, lähetetään ja kopioidaan. Tieto voi olla muodoltaan tekstiä tai ääntä, tai jopa molempien yhdistelmä. Luottamuksellinen tieto on ainoastaan sellaisten henkilöiden saatavilla, jotka tarvitsevat sitä töihinsä tai ovat muutoin oikeutettuja pääsemään siihen käsiksi. Ehyt tiedosto pysyy samanlaisena kuin omistaja sen on määrittänyt eikä muutu alkuperäisestä muodostaan. (Aapio, Kaarnalehto, Kammonen, Laitinen, Mikkonen, Pisto & Tikkanen 2008, 117.)

7.1 Tärkeiden tietojen suojaus ja käsittely

Tiedot organisaatiossa muodostuvat eri tekijöistä ja ne voidaan luokitella erilaisiin osioihin. Tieto voi olla tallenteissa olevaa virallista tietoa, henkilöstön hallussa olevaa tietoa, organisaatioon ja toimintaan liittyvää tietoa tai tietoa asiakkaista ja sidosryhmistä. Tiedolla on vahva merkitys organisaation kilpailukyvyille. (Aapio ym. 2008, 118.)

Lainsäädäntö määrittelee tietoturvallisuutta varten velvoitteita yrityksille ja yhteisöille kotimaassa ja kansainvälisesti. Yleensä määräykset ovat yleisluontoisia, joten yritysten pitää itse soveltaa niitä omaan organisaatioonsa. Tietoturvallisuutta säättävä lainsäädäntö kehittyy jatkuvasti, joten yrityksen täytyy kerätä tietoonsa uudet tietoturvan suunnittelua, kehittämistä ja ylläpitoa koskevat säädökset. (Aapio ym. 2008, 118.)

Jotta organisaatio toimii luotettavasti ja häiriöttä, organisaatiossa käsiteltävän tietoineiston täytyy olla aitoa ja sitä saavat käsitellä vain ne henkilöt, jotka ovat oikeutettuja siihen työnsä puolesta. Organisaation palkkahallinto tarvitsee esimerkiksi tiedot työntekijöistä ja palkoista. Tiedon täytyy olla muuttumatonta, eikä se

saa olla valheellista. Henkilön pankkitilin saldon pitää olla esimerkiksi totuudenmukainen. (Aapio ym. 2008, 119 - 120.)

Organisaatioilla on hallussaan paljon tietoa, josta noin 90 prosenttia on sellaista, ettei sen paljastuminen aiheuta suurta haittaa. Loput 10 prosenttia ovat elintärkeää ja salassa pidettävää tietoa. Jos jotain tärkeää tietoa paljastuisi ulkopuoliselle, siitä voisi aiheutua liiketoiminnalle haittaa tai suuria tappioita. Siksi onkin erittäin tärkeää, että salassa pidettävää tietoa ei vahingossa päästetä väärin käsiin, se ei pääse muuttumaan tai tuhoutumaan. Tietoturvassa huolehditaan tarkasti siitä, että tieto pysyy eheänä, luotettavana ja organisaation käytettävissä. (Aapio ym. 2008, 124 - 125.)

Tärkeiden tietojen menettämällä voi olla vakavat seuraukset. Koko organisaation toiminta voi järkkäyä, tai asiakkaan ja yrityksen välille voi muodostua luottamuspula. Asiakas saattaa tällöin haluta vaihtaa toiseen yritykseen. Taloudellista tappiota aiheuttaa se, jos tuotekehitystiedot pääsevät paljastumaan kilpailijalle. Osa tärkeistä tiedoista on määritelty salassa pidettäviksi julkisuuslain ja henkietolain mukaan. Henkietolaki kieltää henkilöiden tietojen keräämisen ilman hyvää syytä. Julkisuuslaki käsittelee puolestaan esimerkiksi yksityisyyden suojaa, turvajärjestelyjen toteuttamista ja julkista taloudellista etua. (Aapio ym. 2008, 125.)

7.2 Käyttöoikeudet ja salasanat

Käsitteenä käyttöoikeuksien hallinta tarkoittaa sitä, että organisaatio antaa luvan henkilöille tietovälineiden ja järjestelmien käyttöön. Käytännön työelämässä käyttöoikeus tarkoittaa työpaikan tietokoneen tai käytettävän ohjelmiston salasanan luovuttamista työntekijälle. Tällöin käyttö on organisaation puolesta hyväksyttyä ja luvallista. (Aapio ym. 2008, 131.)

Useimmiten käyttöoikeuksista vastaavat tietohallinto organisaatiossa tai tietty pääkäyttäjä. Nämä tahot myöntävät myös käyttöoikeudet tietokoneiden ja ohjelmien käyttöön. Kuitenkin lopullisen hyväksynnän käyttöoikeuksien myöntämisestä tekee esimies. Jotta työntekijälle voidaan myöntää käyttöoikeus, täytyy olla varmuus

siitä, että hän hallitsee käytettävän ohjelmiston. Kun esimies tekee lopullisen päätöksen käyttöoikeuksien suhteen, se tekee hallinnoimisesta turvallisempaa. Tällöin nimittäin kukaan ei voi määritellä itselleen käyttöoikeuksia. (Aapio ym. 2008, 131.)

Organisaatioissa salasanojen käyttäminen, vaihtaminen ja antaminen on salasanahallinnon tehtävä. Turvallisissa salasoissa on paljon kirjaimia ja tarpeeksi erikoismerkkejä. Ilman näitä salasanat olisivat helppoja purkaa. Tietoturvallisuuden kannalta tulee muistaa, että salasana täytyy vaihtaa tietyin väliajoin, yleensä kuukauden välein. Ainoastaan pääkäyttäjät ja hänen nimeämänsä varahenkilöt saavat päästä käsiksi salasanarekisteriin ja työntekijöiden käyttöoikeusrekisteriin. (Aapio ym. 2008, 131.)

8 HYVÄ ESIMIES

On olemassa keinoja, joiden avulla avoin vuorovaikutus esimiehen ja työntekijöiden välillä helpottuu. Keinoja on kuvailtu esimiehen näkökulmasta ajateltuna. Puhuessaan työntekijöiden kanssa esimiehen tulisi olla suora ja avoin. Kielenkäytön tulisi olla arvostavaa ja mahdollisuuksia avaavaa. Mahdollisuuksia avaava tarkoittaa sitä, että asiasta puhutaan positiivisesti. Esimiehen pitäisi muotoilla asia niin, että muutos tapahtuu hyvään suuntaan. Asioista pitäisi puhua rehellisesti ja niin, että toisen kehitystä autetaan samalla. (Salmimies & Ruutu 2013, 122.)

Esimiehen tulisi kertoa asioista rehellisesti ja tiedottaa muutoksista tarpeeksi ajoissa. Jos työntekijän kanssa pitää keskustella hankalasta aiheesta, kannattaa se tehdä alkupäivästä, jotta työntekijä pystyy käsittelemään asiaa. Tällöin työntekijä voi hakea tarvittaessa esimiehestä tukea. Asioita kertoessa esimiehen tulee olla selkeä ja perustella kerrotut asiat. Työntekijöiden ideoita kohtaan kannattaa olla avoimin mielin. Työntekijöiden tunteet täytyy osata ottaa vastaan ja olla työntekijöille hyvä roolimalli. Esimiehen kannattaa kerätä työntekijöiltä palautetta omasta työskentelystään ja kuvailla työntekijöille sitä, millaista on hyvä työskentely. Jokaista työntekijää täytyy myös kohdella tasa-arvoisesti. (Salmimies & Ruutu 2013, 123 - 125.)

8.1 Kuunteleminen, ohjaaminen ja opettaminen

Hyvä esimies kuuntelee työntekijää, mutta hänen ei kuitenkaan tarvitse myötäelää ja ymmärtää kaikkea. Esimies tarvitsee kuuntelemista, jotta hän voi tehdä päätöksiä työpaikalla. Esimiehen täytyy kuunnella tarkasti, mitä työntekijä sanoo. Jos hän esimerkiksi kertoo, ettei jaksakaan tehdä jotain, täytyy esimiehen miettiä, mitä työntekijä jaksamisella tarkoittaa. Tilanteessa voi olla kyse lyhyestä turhautumisesta tehtävään tai huonomassa tapauksessa pitkäkestoisesta uupumisesta. Työntekijä saattaa myös heittää asian ilmoille muuten vain. (Puro 2002, 20.)

Kysyminen on hyvä keino kommunikoinnissa esimiehen ja työntekijän välillä. Kysyminen on usein parempi vaihtoehto kuin käskeminen tai väittäminen. Esimies

pystyy kyselemisen avulla ohjailemaan työntekijää pehmeästi oikeaan suuntaan. Kuvailut, esimerkit ja vertailut toimivat myös hyvin kommunikoinnissa. Esimerkiksi muutos voi aiheuttaa työntekijöissä epämiellyttäviä tunteita ja ajatuksia oman työpaikan säilyvyydestä. Kuvailemalla esimies pystyy kertomaan työntekijälle, kuinka työpaikka muuttuu muutoksen jälkeen. Esimerkkien avulla työntekijän on helpompi ymmärtää, kuinka muutos on onnistunut muuallakin hyvin ennen tai muissa yrityksissä. Vertauksissa keskitytään vertaamaan muutosta esimerkiksi jääkiekko-otte- luun. (Puro 2002, 30 - 31.)

Aikuista ihmistä ei voi suoranaisesti opettaa. Opettaminen on mahdollista silloin, jos opetettava asia on jokin konkreettinen taito. Aikuinen henkilö vastaanottaa, tulkitsee ja hylkää saamaansa tietoa aina sen perusteella, millaisia ajatusmalleja hänelle on syntynyt hänen elämänsä aikana. Oppiminen onnistuu parhaiten, kun yksilöä ohjataan arvioimaan, prosessoimaan tietoa ja kehittämään itseään omaehtoisesti. Tähän työntekijä tarvitsee yrityksen puolelta puitteita ja resursseja. Koska ihmisten on aina selvitäkseen täytynyt oppia nopeasti, pätee tämä myös työelä- mässä. Työtahti on nopeutunut ja samalla vaatimukset sen mukana. Siksi työntekijöiden täytyy oppia itsenäisesti ja samaan aikaan tehokkaasti uutta. (Viitala 2006, 135.)

8.2 Johdon merkitys asiakaspalvelussa

On erittäin tärkeää, että yrityksen johto ja muut työntekijät suhtautuvat asiakaspalveluun asiakaslähtöisesti. Yrityksessä kaikkien tulee käyttäytyä sovittujen pelisääntöjen mukaan, jotta asiakas voi luottaa hänelle luvattuun mielikuvaan yrityksestä. Valitettavasti joskus organisaatiossa kaikki asiat eivät ole kaikkien tiedossa, jos eri osastoilla kehitellään uusia asioita. Markkinointitiimi saattaa kehitellä erilaisia iskulauseita yritykseen, joiden mukaan työntekijöiden tulisi toimia. Tällainen lause voi olla esimerkiksi tuttu ”asiakas on aina oikeassa”. Se ei ole välttämättä selvää, toimitaanko yrityksessä näiden lauseiden mukaisesti. (Valvio 2010, 63 - 64.)

9 OPINNÄYTETYÖN KUVAILU

Ajatuksen perehdytysoppaan päivittämisestä sain, kun olin itse harjoittelussa viisi kuukautta Break Sokos Hotel Vuokatin vastaanotossa. Huomasin hotellilla ollessani, että uutena henkilönä asioiden omaksuminen vaatii aikaa. Majoituslalla työ on ajoittain kiireistä, joten uuden työntekijän täytyy sopeutua uudelle työpaikalle aika nopeasti. Minulla oli paljon aikaa sopeutua työpaikalle ja oppia kaikki tärkeät asiat, mutta uudella työntekijällä ei aina ole samanlaista mahdollisuutta oppimiseen. Ajattelin, että voisin tehdä oppaasta sellaisen, että se avaisi helpommin työtehtäviä ja muita oleellisia asioita työpaikalla uudelle työntekijälle.

9.1 Aloittaminen

Aloitin suunnittelun keskustelemalla tulevan oppaan sisällöstä vastaanottopäällikkö Heidi Leinosen kanssa. Hän kertoi, että tärkeimpiä päivitettäviä asioita olisivat työtehtävät, Break-ideologia ja turvallisuus. Hän toivoi, että avaisin työtehtäviä enemmän ja kertoisin konkreettisia esimerkkejä siitä, mitä Break tarkoittaa hotellissa. Kyselin lisätietoa turvallisuudesta hotellin turvallisuusvastaavalta Teemu Haatajalta. Hänellä oli ollut itsellään jo ajatus turvallisuusohjeiden tekemisestä, joten aihe sattui hyvään aikaan esille. Break-aineisto ja turvallisuusohjeet ovat päivitetyn perehdytysoppaan liitteenä.

Break Sokos Hotel Vuokatissa järjestetään uusille työntekijöille turvakävely ja Break-koulutus, joten ne tukevat perehdytysoppaassa käytäviä asioita. Ennen näihin osallistumista oppaasta, Break-aineistosta ja turvallisuusohjeista on apua, ja niiden jälkeenkin epävarmassa tilanteessa niistä on helppo tarkistaa asioita.

9.2 Tavoitteet

Tavoitteenani oli helpottaa uusien harjoittelijoiden ja työntekijöiden sopeutumista hotelliin. Päämääränäni oli tehdä oppaasta sellainen, että se avaisi uudelle henkilölle työtehtäviä, toimintatapoja ja turvallisuutta aiempaa monipuolisemmin. Halusin, että opinnäytetyölläni on konkreettista hyötyä yritykselle, joten valitsin toiminnallisen opinnäytetyön.

Valmistumista ajatellen otin tavoitteeksi valmistua opintojen aikataulun mukaisesti vuoden 2015 joulukuussa. Viiden kuukauden harjoittelun aikana en ottanut enää opinnäytetyöprojektia mukaan kuvioihin, sillä halusin keskittyä pelkästään opinnäytetyön tekemiseen syksyllä, jotta työstäni tulisi hyvä.

9.3 Pohjustaminen ja suunnitteleminen

Lähdekirjallisuutta etsin perehdyttämisestä, haastavista asiakkaista, ergonomiasta, tietotekniikkaturvallisuudesta, tietoturvallisuudesta, hyvästä esimiehestä ja S-Ryhmästä. En halunnut kirjoittaa aiheesta liian laajasti, joten valitsin tärkeimmät aiheet opinnäytetyön kannalta ja kirjoitin niistä kattavasti.

Ensin keskustelin Heidi Leinosen ja Teemu Haatajan kanssa perehdytysoppaan ja turvallisuusohjeiden sisällöstä. Lähdin sitten listaamaan kaikki mahdolliset turvallisuusuhkat, jotka tulivat mieleeni ja lähetin ne Teemulle. Teemu antoi hyväksyntänsä aiheille ja antoi ohjeet sille, millaiset ohjeista pitäisi tulla. Tämä antoi hyvän pohjan ohjeille.

Heidi lähetti minulle sähköpostilla materiaalia vastaanoton perehdyttämisestä ja hotellin sisäistä aineistoa. Sain sähköpostiini myös vanhan perehdytysoppaan. Materiaalit auttoivat minua päivitetyn oppaan luomisessa ja siinä, etten tehnyt asioita kahta kertaa. Pystyin tällöin keskittymään pelkästään uuden luomiseen.

Kysyin Heidiltä suuntaviivoja oppaan luomiselle, sillä halusin tehdä uudistetusta oppaasta mahdollisimman hyvin vastaanoton tarpeita palvelevan. Heidillä on asiasta vastaanottopäällikkönä hyvin kokemusta, joten minun oli helppo lähteä suunnittelemaan ja päivittämään opasta.

9.4 Päivittäminen ja sisältö

Kun olin listannut ylös turvallisuusuhkat ja tarkistuttanut ne Teemulla, lähdin toteuttamaan ohjeita. Minulla oli materiaalina S-Ryhmän henkilöstöturvallisuusopas ja oma kokemukseni vastaanotossa työskentelystä. Halusin tehdä ohjeista oman näköiseni ja helppolukuiset, joten otin oppaasta ainoastaan ohjeita ja kerroin asiat ohjeissa omin sanoin. Oppaasta oli hyötyä, sillä sen avulla pystyin tekemään ohjeista turvalliset.

Sain valmiiksi lopputulokseksi 21 turvallisuusohjetta. Tarkastutin ohjeet Teemulla, sillä hän on turvallisuusvastaava ja tietää turvallisuusasiat parhaiten. Joissakin osissa minulla oli kysymyksiä ja Teemu vastasi kysymyksiini sekä korjasi joitakin asioita. Muokkasin ohjeet lopulliseen muotoonsa ja rakensin ohjeista oppaan. Tällä varmistin turvallisuusohjeiden luotettavuuden.

Olemassa olevasta perehdytysoppaasta otin ylös erillisille tiedostolle työvuorojen työtehtävät. Ne oli hyvin lyhyesti kuvattu ja siksi ehkä hankalia uudelle työntekijälle. Jokaisella työpaikalla on omia käytäntöjä, joten laajempi avaaminen on tarpeen myös uudelle työntekijälle. Uusi uraansa aloitteleva työntekijä tai harjoittelija puolestaan ei välttämättä edes ymmärrä kaikkia työtehtäviä tai niiden lyhenteitä.

Lisäsin jokaisen työvaiheen yhteyteen avaavaa tekstiä, jonka avulla työtehtävä on helpompi ymmärtää tai saada lisätietoa tehtävästä. Työtehtävät ovat tuttuja vakiintuisille työntekijöille, mutta eivät välttämättä yhtä tuttuja vasta taloon tulleelle. Kun asiat on kirjattu selkeästi perehdytysoppaaseen, ei mitään tärkeää jää kertomatta työvuorojen osalta. Tällöin työntekijän on myös helpompaa tarkistaa, jos jokin työtehtävä tai asia tuntuu hänestä epäselvältä yksin ollessa.

Break on lyhyesti kuvailtuna elämäniloa ja sen välittämistä kaikille ihmisille. Break mahdollistaa oman persoonan esilletuomisen asiakaspalvelussa. Break-ohjeille minulla oli pohjana Break-aineisto ja omakohtainen kokemukseni. Lähes kokonaan kirjoitin ohjeet oman kokemukseni perusteella. Itselleni Break-hengen toteuttaminen oli aluksi hieman hankalaa, sillä en osannut heittäytyä siihen rohkeasti.

Ohjeiden avulla uuden työntekijän tai harjoittelijan on helpompi ymmärtää, miten paljon vaihtoehtoja Breakin toteuttamiseen on ja kuinka paljon työntekijä voi itse tehdä omilla valtuuksillaan Break-hengessä. Lopullisessa Break-aineistossa on selkeitä esimerkkejä siitä, kuinka Breakia voi toteuttaa jokapäiväisissä asiakaspalvelutilanteissa ja silloin, jos asiakkaalla on jokin negatiivinen kokemus hotelliin liittyen.

9.5 Lopputulos ja mielipide

Mielestäni onnistuin perehdytysoppaan ja sen liitteiden kanssa hyvin. Nopeasta aikataulusta huolimatta sain valmiiksi opinnäytetyöni ja oppaan. Olin aikataulun noudattamisen lisäksi työhöni tyytyväinen. Minulle on tärkeää tehdä kaikki tehtävät niin hyvin kuin itse pystyn, joten varmistin omalla mielenkiinnostuksella huolellisen työskentelyn oppaan ja sen liitteiden parissa.

Päivitetyistä työtehtävistä tuli mielestäni helppolukuisempia ja sellaisia, että uuden tulokkaan on helppo ymmärtää niitä. Turvallisuusohjeista tuli kattava tietopaketti, johon on kasattu kaikki mahdolliset ongelma- ja uhkatilanteet, joita vastaanotossa voi tulla vastaan.

Break-ohjeissa on selkeitä esimerkkejä Break-teoista, joten ne rohkaisevat uutta työntekijää tai harjoittelijaa toimimaan uskaliaammin Breakin hengessä. Uusi tulokas ymmärtää, että hän voi ilahduttaa asiakasta ja työtoveria mitä erilaisimmilla tavoilla.

9.6 Perehdytysoppaan sisältö

Perehdytysoppaan sisältö on salassa pidettävää aineistoa. Tiedot ovat yrityksen sisäisiä asioita, eivätkä ne saa päästä ulkopuolisten tietoon. Tämä voisi aiheuttaa haittaa yrityksen liiketoiminnalle ja turvallisuudelle. Kuvailen perehdytysoppaan sisältöä yritykselle turvallisella tavalla.

Turvallisuusohjeissa on helppolukuinen sisällysluettelo ja turvallisuusohjeet aakkosjärjestyksessä. Ohjeet ovat hyvin yksinkertaisia, jos uhka on sellainen, jonka aikana pystyy hakemaan apua ohjeesta. Jos kyseessä on esimerkiksi vesivahinko, ohjeessa kerrotaan lyhyesti, mistä päävesihana löytyy ja löytämisen tueksi ohjeessa on kuvia. Jos asia on puolestaan sellainen, että sen aikana ei voi lukea ohjeita, ovat ohjeet laajemmat. Tällainen tilanne on esimerkiksi ryöstö. Tilanteeseen voi varautua etukäteen perehtymällä turvallisuusohjeeseen, mutta mahdollisen ryöstön aikana ei ole mahdollista lähteä lukemaan ohjetta.

Perehdytysoppaan työtehtävissä on eriteltynä aamuvuoro, iltavuoro ja yövuoro. Yövuorolle on olemassa erillinen ohjeistus, jonka on tehnyt turvallisuusvastaava Teemu Haataja. Hän työskentelee vakituisena yövuorolaisena vastaanotossa. Keskityin siis aamuvuoron ja iltavuoron tehtävien selkeyttämiseen. Aamuvuorossa kuvaillaan esimerkiksi, milloin lehti tulee laatikkoon, milloin kannattaa laskea kassa, milloin asiakkaat yleensä lähtevät hotellista, mistä löydät kaiken tärkeän tiedon ja kuinka kerroshoidon kanssa kommunikoidaan sujuvalla tavalla.

Iltavuoron tehtävissä on esimerkiksi, mihin aikaan asiakkaita alkaa tulla sisäänkirjautumaan hotelliin, onko saapuvissa asiakkaissa jotain erikoista, kuinka sisäänkirjaus hoidetaan sujuvasti ja miten tärkeää on keskustella asioista aamuvuorolaisen kanssa. Yleisinä ohjeina aamuvuorolle ja iltavuorolle ovat puheluihin ja sähköposteihin vastaamisen tärkeys sekä yleinen siisteys vastaanotossa.

9.7 Luotettavuus ja jatko

Päivittämäni työtehtävät ovat luotettavia, sillä vastaanottopäällikkö Heidi Leinonen on tarkistanut ne ja antanut korjausehdotuksia, jotka olen toteuttanut. Heidi tarkisti myös Break-aineiston, joten sekin on toimiva ohjeistus uudelle tulokkaalle. Turvallisuusohjeet on tarkastettu turvallisuusvastaava Teemu Haatajan toimesta, joten ne ovat opinnäytetyön kannalta luotettavia. Aineistot tulevat olemaan vastaanotossa paperisena ja sähköisenä. Aineistoja on tällöin helpompaa päivittää edelleen, jos tarvetta ilmenee.

Vastaanottopäällikkö Heidi Leinonen tarkisti päivittämäni ja tekemäni tuotokset ja antoi niistä palautetta. Hän oli hyvin tyytyväinen tekemiini päivityksiin ja aineistoihin. Heidi ei olisi osannut odottaa niinkin hyviä tuotoksia sillä aikataululla, mikä minulla oli. Tarkistettuaan Heidi antoi muutamia pieniä korjausehdotuksia, joten nyt viimeistelyjen jälkeen aineistot ovat luotettavia.

Jatkossa Heidän kertoman mukaan aineistoihin lisätään tietoa kokouksista esimerkiksi jonkin harjoittelijan tai opinnäytetyöntekijän toimesta. Emme lähteneet lisäämään tätä omaan opinnäytetyöhöni, ettei tehtävä kasvaisi liian suureksi.

10 POHDINTA

Opinnäytetyön toiminnallista osioita oli helppo lähteä toteuttamaan, kun vastaanotossa työskentelystä oli omakohtaista kokemusta. Olen tyytyväinen päivitettyyn perehdytysoppaaseen ja sen liitteenä oleviin turvallisuusohjeisiin ja Break-tekoihin.

Viiden kuukauden harjoitteluni aikana pääsin osallistumaan turvakävelyyn ja Break-koulutukseen, joten pystyn samaistumaan uuden tulokkaan rooliin. Pysin tekemään aineistoista niin selkeitä ja helppolukuisia kuin pystyin. Ajattelin sitä, miltä minusta tuntui harjoittelua aloittaessani. Silloin tuntui, että oli todella paljon opittavaa. Joka päivä opin jotain uutta ja myös kesätöiden aikana jokainen päivä vastaan tuli uusia tilanteita.

Olen tyytyväinen myös opinnäytetyöni teoriaosaan. Sain teoriaosasta niin kattavan, kuin alun perin suunnittelinkin. Teoria keskittyy opinnäytetyön kannalta tärkeisiin aiheisiin. Vaikka perehdytysopas on hyvin yleinen aihe opinnäytetöissä, se ei haitannut minua. Minulle oli tärkeää auttaa uusia tulokkaita kattavalla aineistolla ja hyödyttää samalla toimeksiantajaa. Opinnäytetyötä tehdessäni opin tärkeitä asioita esimerkiksi turvallisuudesta, joista on hyötyä työelämässä.

Päivitetyn perehdytysoppaan työtehtäväosioon hyödynsin omaa kokemustani harjoittelusta ja kesätöistä. Turvallisuudesta minulla oli tietoa turvakävelystä ja minulla oli materiaalina S-Ryhmän henkilöstöturvallisuusopas. Turvallisuusohjeista tein oman näköiseni, vaikka minulla oli siihen aineistoa. Break-tekoihin vaikutti paljon se, kun pääsin osallistumaan Break-koulutukseen. Sen jälkeen aloin toteuttamaan rohkeammin Breakia omassa asiakaspalvelutyössäni. Oman kokemukseni avulla minun oli helppo kuvailla tekoihin konkreettisia esimerkkejä.

Hieman haastavaa turvallisuusohjeissa oli se, että kokemuksesta ja aineistosta huolimatta en huomannut aivan kaikkia olennaisia asioita. Turvallisuusvastaava

Teemu Haatajan avulla sain kuitenkin lopullisista ohjeista luotettavat. Ennen tarkastamista tein ohjeet niin hyvin, kuin oman kokemuksen ja olemassa olevan aineiston pohjalta vain osasin.

Vaikka perehdytys on Break Sokos Hotel Vuokatissa onnistunut, koin pystyväni parantamaan sitä entisestään. Työkaverit ovat hyvin auttavaisia ja esimiehiin on helppo tukeutua missä tahansa tilanteessa. Perehdyttämisen ja muiden työntekijöiden ohella päivittämäni ja tekemäni aineisto toimii siis hyvänä tukipilarina.

Toivon jatkoon kannalta, että päivittäväni ja luomani aineistot hyödyttävät toimeksiantajaa ja uusia tulokkaita. Toivottavasti aineistot ovat käytössä ja niitä muokataan ja päivitetään jatkossa, mikäli tarvetta ilmenee. Aineistot ovat sähköisessä ja paperisessa muodossa, joten päivittäminen on helppoa.

Olen erittäin tyytyväinen saamaani palautteeseen. Minusta tuntuu hyvältä, että hotellin puolella ollaan iloisia uusista aineistoista. Tämä oli se syy, miksi halusin lähteä tekemään toiminnallista opinnäytetyötä. Halusin, että siitä on hyötyä Break Sokos Hotel Vuokatile ja pääsen tekemään jotain konkreettista.

LÄHTEET

Aapio, L., Kaarnalehto, A., Kammonen, L., Laitinen, J., Mikkonen, J., Pisto, M., & Tikkanen, S. 2008. Ammattina turvallisuus. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Järvinen, P. 2006. Paranna tietoturvaasi. Jyväskylä: Docendo.

Kangas, P., & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.

Launis, M., & Lehtelä, J. 2011. Ergonomia. Helsinki: Työterveyslaitos.

Puro, J. 2002. Esimiehen viestintätaidot. Helsinki: WSOY.

Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppi, J., & Koskelainen, M. (2015). Haastavat asia-
kastilanteet : Väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.

Salmimies, R., & Ruutu, S. 2013. Ratkaisuja esimiestyön haasteisiin. Helsinki:
Sanoma Pro.

S-Kanava. n.d.a. S-Ryhmän historia. Viitattu 26.10.2015. <https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/historia>

S-Kanava. n.d.b. Maakunnan historia. Viitattu 26.10.2015. <https://www.s-kanava.fi/web/maakunta/historia>

Sokos Hotels. n.d.a. Aika ennen 70- lukua. <https://www.sokoshotels.fi/fi/tarjoukset/sokos-hotels-40-vuotta/aika-ennen-70-lukua>

Sokos Hotels. n.d.b. 70- luku: Sokos Hotels -ketju perustetaan. Viitattu 26.10.2015. <https://www.sokoshotels.fi/fi/tarjoukset/sokos-hotels-40-vuotta/70-luku>

Sokos Hotels. n.d.c. 1980- luku. Talouskasvun myötä kuluttamisesta tulee muodikasta, Fransmanni- ketju syntyy. Viitattu 26.10.2015. <https://www.sokoshotels.fi/fi/tarjoukset/sokos-hotels-40-vuotta/80-luku>

Sokos Hotels. n.d.d. 1990-luku: Lama vie liikematkustajat. Viitattu 26.10.2015. <https://www.sokoshotels.fi/fi/tarjoukset/sokos-hotels-40-vuotta/90-luku>

Sokos Hotels. n.d.e. 2010-luku: Sokos Hotels -brändi uudistuu, sosiaalinen media muuttaa markkinointia. Viitattu 26.10. 2015. <https://www.sokoshotels.fi/fi/tarjoukset/sokos-hotels-40-vuotta/2010-luku>

Strömmer, R. 1999. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppa kamari.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista! : Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä