

Jonna Helminen

PEREHDYTYSOPAS CUMULUS PORIN VASTAANOTTOON

Matkailun koulutusohjelma

2016

PEREHDYTYSOPAS CUMULUS PORIN VASTAANOTTOON

Helminen, Jonna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
syyskuu 2016
Ohjaaja: Garcia, Tiina
Sivumäärä: 40
Liitteitä: 2

Asiasanat: perehdyttäminen, henkilöstöhallinto, työturvallisuus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa kattava sekä selkeä perehdytysopas hotelli Cumulus Porin vastaanottoon. Oppaan oli tarkoitus olla mahdollisimman helposti saatavilla vastaanotossa ja sieltä tulisi löytää nopeasti tarvittava tieto. Opas koettiin tarpeelliseksi vastaanottoon, sillä sieltä puuttui kokonaan selkeät toimintaohjeet uusille työntekijöille.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin hotellin vastaanottoa toimintaympäristönä sekä vastaanottovirkailijan toimenkuvaa, perehdytystä sekä turvallisuutta hotelleissa. Perehdytystä tarkasteltiin sekä uuden työntekijän että työnantajan näkökulmista, jotta prosessista saatiin mahdollisimman laaja kuva perehdytysoppaan luomiseen. Hotellin turvallisuuteen tutustuttiin palo-, tietosekä asiakasturvallisuuden kannalta, jotta työssä saatiin käytyä läpi kaikki vastaanotossa työskentelevien osalta tärkeimmät seikat.

Perehdytysopas sisälsi yksinkertaiset käyttöjärjestelmä ohjeet kuvin havainnoituina sekä vastaanotosta valmiiksi löytyneitä tärkeimpiä ohjeistuksia. Ohjeet keskittyivät vastaanoton yleisimpiin työtehtäviin eli asiakaspalvelutilanteisiin. Oppaan alusta löytyi yleistiedot hotellista, yhteystiedot, huonekartat sekä -kuvaukset. Turvallisuusosio jaettiin aihealueiden mukaisiin osioihin, jotta vaara- tai hätätilanteen sattuessa tieto olisi helposti kaikkien löydettävissä. Lisäksi loppuun lisättiin vielä Restel Oy:n oma turvaohjeistus. Oppaan loppuun luotiin Työturvallisuuskeskuksen perehdytyksen tarkistuslistasta mukautettu hotellin oma lista, jotta perehdytysprosessi olisi mahdollisimman yhtenäinen.

ORIENTING GUIDE FOR CUMULUS PORI RECEPTION

Helminen, Jonna
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism
September 2016
Supervisor: García, Tiina
Number of pages: 40
Appendices: 2

Keywords: orienting, training, personnel management, occupational safety

The purpose of this thesis was to design and create a comprehensive and explicit orienting guide for the reception of Cumulus Pori. The guide was supposed to be available in the reception and should include all the information required when working alone. The orienting guide was found necessary in the reception since it lacked clear and easy-to-find instructions for the new employees.

The theoretical part of the thesis deals with hotel's reception as a work environment, the work tasks of receptionists, orienting and training new employees and safety in hotels. To get as wide as possible view of the orienting process it was examined through the new employees eyes as well as the employers' eyes. The hotel safety part of the theory deals with fire safety, information security and customer safety so that the orienting guide would cover all the aspects the receptionist could face while working.

The orienting guide included the simplest operating system instructions with pictures as well as already existing instructions from the reception. These instructions were focused on the basic tasks in the reception, mainly customer service situations. Also the guide starts off with overview of the hotel Cumulus Pori, with things such as contact information, maps and room descriptions. The security part of the guide is divided into smaller sections so that in the event of emergency all the information was easily accessible to every employee. Also Restel Oy's own safety guide was included. The orienting guide ends with orienting check list so that the orienting and training of the new employees would be as consistent as possible.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TYÖN TAUSTAT	6
2.1	Tavoite	6
2.2	Toimeksiantajana Cumulus Pori	7
2.3	Cumulus-ketju	8
2.4	Cumulus työpaikkana	9
3	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	10
4	HOTELLIN VASTAANOTTO.....	12
5	TURVALLISUUS HOTELLISSA.....	16
5.1	Henkilöstön turvallisuus	17
5.2	Paloturvallisuus.....	19
5.3	Tietoturvallisuus.....	21
5.4	Asiakasturvallisuus.....	23
6	PEREHDYTYS	25
6.1	Perehdytysohjelmat	26
6.2	Perehdytys prosessina	28
6.3	Perehdytyksen merkitys työntekijälle	30
6.4	Hyvän perehdytyksen merkitys yritykselle	31
6.5	Turvallisuuteen perehdyttäminen	32
7	PEREHDYTYSOPPAAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS.....	34
7.1	Suunnittelu.....	34
7.2	Toteutus.....	35
8	POHDINTA	37
	LÄHTEET.....	40
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa kattava sekä selkeä perehdytysopas hotelli Cumulus Porin vastaanottoon. Oppaan oli tarkoitus olla mahdollisimman helposti saatavilla vastaanotossa ja sieltä tulisi löytää nopeasti tarvittava tieto. Opas koettiin tarpeelliseksi vastaanottoon, sillä sieltä puuttui kokonaan selkeät toimintaohjeet uusille työntekijöille.

Työskentelen tällä hetkellä vastaanottovirkailijana Cumulus Porissa, joten toimeksiantajaa etsiessäni käännyin loogisesti hotellin puoleen. Hotellinjohtaja oli sitä mieltä, että perehdytysopas on hyvä ja tarpeellinen vastaanotossa. Toimeksiantajan toiveena oli mahdollisimman kattava ja täydellinen opas uusille työntekijöille, jotta he kykenisivät työskentelemään vastaanotossa yksin. Perehdytysopas tehtiin vastaanottoon sekä sähköisenä että paperisena versiona, jotta sen muokattavuus pysyy helppona ja vaivattomana. Konkreettinen, paperille tulostettu opas on kansiossa vastaanotossa.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään hotellin vastaanottoa toimintaympäristönä sekä vastaanottovirkailijan toimenkuvaa, perehdytystä sekä turvallisuutta hotelleissa. Perehdytystä tarkastellaan sekä uuden työntekijän että työnantajan näkökulmista, jotta prosessista saadaan mahdollisimman laaja kuva perehdytysoppaan luomiseen. Hotellin turvallisuuteen tutustutaan palo-, tieto- sekä asiakasturvallisuuden kannalta, jotta työssä saadaan käytyä läpi kaikki vastaanotossa työskentelevien osalta tärkeimmät seikat.

Perehdytysopasta ei julkaista, sillä se sisältää luottamuksellisia tietoja yrityksestä, mutta työn liitteistä löytyy oppaan sisällysluettelo sekä sitä varten luotu perehdyttämisen tarkistuslista.

2 TYÖN TAUSTAT

2.1 Tavoite

Tavoitteenani on tehdä perehdytysopas Cumulus Porin vastaanottoon. Kansioon kerään kaikki ohjeet, salasanat ja toimintatavat, joita eri vuoroissa tarvitaan itsenäiseen työskentelyyn. Opas tulee olemaan helposti saatavilla vastaanotossa, jotta ohjeet löytyisivät mahdollisimman vaivattomasti. Siitä tulee myös mahdollisimman selkeä, jotta apu löytyisi myös hektisemmissä tilanteissa nopeasti.

Perehdytysoppaassa on myös tarkoitus olla tärkeimmät tiedot hotellista, huonemäärä, osoite sekä puhelinnumero. Siihen kerätään myös yksittäisiä käyttöjärjestelmän ohjeita, jotta uusi työntekijä voi alusta lähtien tarkastaa esimerkiksi tavallisen varauksen tekoon kuuluvat toimenpiteet. Käyttöjärjestelmän ohjeet tulevat kuitenkin olemaan vain yksinkertaisimpia asioita, hankalammat, monivaiheiset ohjeet löytyvät vastaanotostamme erikseen.

Yhdeksi tavoitteeksi olen ottanut työn helpottamisen vastaanotossa, sillä omasta kokemuksesta tiedän, että tärkeiden ohjeiden etsiminen on välillä turhauttavaa ja se saattaa helposti vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun. Etenkin jos vastaanotossa on uusi työntekijä, jolla ei vielä ole omaa tietotaitoa toimia täysin itsenäisesti.

Tarkoituksena työssä on myös kiinnittää huomiota turvallisuuteen ja sen perehdytykseen vastaanotossa. Koin itse työharjoitteluni aikana turvallisuusperehdytyksen puutteelliseksi ja muiden työntekijöiden kokemukset vahvistivat kantaani. Turvallisuusperehdytystä ei joko ole, tai se ohitetaan nopeasti, mikä on huolestuttavaa siihen nähden, että työvuoroissa ollaan aina yksin.

Lisäksi perehdytysoppaan loppuun luodaan Työturvallisuuskeskuksen (2005) perehdyttämisen tarkistuslistan mukaan rakennettu vastaanoton oma lista. Sen tarkoituksena on helpottaa perehdytyksen yhtenäistämistä.

2.2 Toimeksiantajana Cumulus Pori

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Porin Cumulus -hotelli, joka on avattu 1974 Suomen ensimmäisenä Cumulus -ketjun hotellina. Hotelli on yksi Porin suurimmista, siinä on 111 huonetta, ravintola sekä asiakassauna. Saunoja hotellissa on kaksi, miesten ja naisten. Hotellissa toimii myös ravintola Huviretki, joka on Restel Oy:n omistuksessa. Cumuluksessa huonehinta vaihtelee päivittäin ja se vaihtelee sadan euron molemmin puolin. Hintaan kuuluu aamiainen, asiakassauna sekä langaton Internet-yhteys. Hotellissa on neljä koko-aikaista sekä neljä osa-aikaista työntekijää, jotka työskentelevät kolmessa eri vuorossa, aina kuitenkin yksinään.

Liikemieshotellit sijaitsevat useimmiten kaupunkien keskustoissa, jotta asiakkaiden liikkuminen kaupungin alueella olisi mahdollisimman vaivatonta. Hotellit ovat usein melko korkeatasoisia, Cumulus Pori on laadultaan keskiluokkainen hotelli. Liikemieshotelleissa majoittuvat pääosin yritysasiakkaita ja työmatkustajia, joten niissä tulee olla hyvät työskentely mahdollisuudet joka huoneessa, eli esimerkiksi nopea langaton internet -yhteys on ehdoton lisä huonevarustukseen. Lisäksi työmatkustajat arvostavat useasti vaihtelevia ja korkeatasoisia aamiais- ja ravintolapalveluita, sillä he saattavat majoittua hotellissa viikkoja kerrallaan. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 31.) Cumulus Pori luokitellaan liikemieshotelliksi, joka se asiakaskunnan mukaan onkin. Kesällä hotellissa käy toki myös vapaa-ajanmatkustajia, mutta muina vuoden aikoina hotelli täyttyy työmatkalaisista.

Keskiluokkaisissa hotelleissa on pääosin eritasoisia huoneita ja huoneistoja, joissa kaikissa tulee olla oma suihku- tai kylpyhuone. Cumulus Porissa on tarjolla standard- ja superior-luokan huoneita sekä kaksi superior-huoneistoa, joiden varustelu vaihtelee luokan mukaan. Standard-huone on aina halvin vaihtoehto ja Cumulus Porissa niitä löytyy niin yhdelle, kahdelle kuin kolmellekin hengelle. superior-huone on kooltaan suurempi ja se on varusteltu standardia paremmin. Huoneesta löytyy perusmukavuuksien lisäksi vedenkeitin teetä, kahvia ja kaakaota sekä silityslauta ja -rauta. Superior-huoneisto koostuu kah-

desta erillisestä tilasta koostuva huoneisto ja se on superior-huonetta suurempi. Huoneeseen mahtuu neljä henkeä majoittumaan, sillä niissä on parivuoteen lisäksi levitettävä kahden hengen sohva.

2.3 Cumulus-ketju

Cumulus-ketjun toiminta-ajatuksena on olla rento ja uudistuva kaupunkihotelli lähellä ihmistä sekä olla ihmisten suosikki yöpymiskohde heidän tutustessaan eri kaupunkien parhaisiin puoliin. (Cumulus www-sivut 2016.)

Cumuluksen omistaa Restel Oy, Osuuskunta Tradekan tytäryhtiö, joka on Suomen suurin hotelli- ja ravintolatoimija. Restel Oy:n omistuksessa on 47 hotelliä sekä yli 230 ravintolaa. Tunnetut kotimaiset Cumulus- ja Rantasipi-ketjut ovat suurin Restel Oy:n hotellitoimijoista. Myös kansainväliset Holiday Inn -ketju, Crowne Plaza, Hotelli Seurahuone Helsinki ja Hotelli Atlas Kuopio kuuluvat Restel Oy:n omistukseen. (Restel Oy:n www-sivut 2016.)

Cumulus-hotellit ovat Restel Oy:n hotelliliiketoiminnan ydin, sen osuus vuonna 2013 oli koko yrityksen hotellitoimialan liikevaihdosta yli 42%. Ketju on myös tällä hetkellä Suomen toiseksi suurin hotelliketju toimipaikkojen määrällä mitattuna. Vuonna 2014 Cumulus -ketjulla oli 26 toimipaikkaa 21:ssä eri kaupungissa, joissa on yhteensä 3500 huonetta. (Cumulus käsikirja 2016.) Cumulus-hotellit ovat Restel Oy:n hotelleista ehdottomasti brändiltään rennompia sekä välittömämpiä ja ne sijaitsevat aina kaupunkien keskustoissa, hyvien liikenneyhteyksien varrella. Hotelliketjun ehdottomiin vahvuuksiin kuuluu sen henkilökohtainen asiakaspalvelu ja hotellien rento ilmapiiri, joka saa asiakkaan helposti kokemaan itsensä tervetulleeksi. Brändi nähdään myös vahvasti suomalaisena ja sitä pyritään vahvistamaan tarjoamalla vastaanotoissa suomalaisia tuotteita. (Cumulus käsikirja 2016.)

2.4 Cumulus työpaikkana

Cumulus-ketjun toiminnassa asiakaspalvelu on aina keskiössä. Ketjun vahvuutena on aina ollut hyvä asiakaspalvelu, jossa henkilökunnan merkitys on ollut hyvin suuri. Restel Oy:n strategiaan henkilökunta on merkitty keskeiseksi kilpailueduksi. Vastaanoton henkilökunta on aina vastuussa koko hotellin ilma-
piiristä ja hyvä asiakaspalvelija osaa luoda ympärilleen rentoa tunnelmaa. Iloinen ja välitön palvelu tekee hotelleista asiakkaan kannalta helpommin lähestyttäviä. (Cumulus käsikirja 2016.)

Restel Oy:n toiminta perustuu kuuteen eri arvoon, joiden mukaan se haluaa työntekijöidensä toimivan. Ensimmäinen on työntekijöiden ylivoimainen osaamisen ja tekemisen kyky. Työntekijöiden tulisi haluta työskennellä oikein toimintamallien mukaisesti sekä onnistua tehtävissään asiakkaiden hyväksi. Koko yrityksen menestys on taattu, jos henkilökunnalla on terve itseluottamus omissa tehtävissään. (Restel perehdytys opas 2016.)

Toinen arvo on se, että henkilökunta toimii aina kysyntälähtöisesti asiakkaan parhaaksi, erityisesti pienissä asioissa. Kaikkien palvelutilanteiden tulisi olla asiakkaan odotukset täyttäviä tai jopa ylittäviä. Henkilökunnan tulisi pyrkiä aina ilahduttamaan asiakasta työsuorituksessaan. Vastaanoton työntekijä voi pienillä ilahduttamisilla varmistaa sen, että asiakas palaa hotelliin uudestaan. (Restel perehdytysopas 2016.)

Kolmantena arvona on joka tilanteessa myyminen, mikä tarkoittaa pääosin sitä, että henkilökunnan tulisi myydä jokaiselle asiakkaalle palvelutapahtuman jokaisessa vaiheessa. Tämä on siis käytännössä hotellin vastaanotossa lobbybarin tuotteiden myymistä, huoneluokan korotuksia sekä kanta-asiakasohjelma Hotel Bonus Clubin -jäsenyyksien myymistä. (Restel perehdytysopas 2016.)

Neljäs arvo kannustaa tehokkaaseen ja laadukkaaseen työskentelyyn. Henkilökunnan tulisi pyrkiä tekemään tehtävänsä sovitulla tavalla ja mahdollisimman laadukkaasti ja kustannuksia säästäten, jotta Restel Oy olisi kannattava ja sen

tulos olisi alan paras. Arvo näkyy käytännössä niin, että kaikki työntekijät pitävät työskentelyvälineet siistissä kunnossa ja vastaanottotilat järjestyksessä. Henkilökunnan tulisi myös tuntea myymänsä tuotteet sekä osata suositella niitä asiakkaille. (Restel perehdytysopas 2016.)

Viidenneksi arvoksi on asetettu johtamisen toimintamallien toteuttaminen sekä niiden seuranta. Tämä käytännössä tarkoittaa sitä, että kaikki Restel Oy:n esimiehet pyrkivät toimimaan laaditun johtamismallin mukaan ja perehdyttämään työntekijät vastaanoton työtehtäviin. Esimiesten kuuluu antaa palautetta työntekijöilleen sekä seurata, että he toimivat Restel Oy:n arvojen mukaisesti. (Restel perehdytysopas 2016.)

Viimeisessä, eli kuudennessa arvossa painotetaan yhteistyön tekemistä. Henkilökunnan tulisi auttaa kollegoitaan kaikissa mahdollisissa tilanteissa sekä myös antaa palautetta muille. Arvo pätee myös esimiestoimintaan. Käytännössä arvon toteutuminen näkyy siinä, että työntekijät uskaltavat heti kysyä apua, jos heistä tuntuu siltä, että joku tehtävä ylittää osaamisen. Tällöin muiden työntekijöiden tulisi tarjota apua reippaasti ja samalla antaa palautetta, jos työssä onnistutaan. (Restel perehdytysopas 2016.)

3 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Toiminnallinen opinnäytetyö on usein vaihtoehto tutkimukselliselle työlle ja sen aihe nousee useasti työelämästä. (Vilka & Airaksinen 2003, 9). Työni aihe heräsi selkeästi puutteesta työpaikallamme ja hotellinjohtajamme hyväksyi idean heti. Vilkan ja Airaksisen (2003, 9) mukaan toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista sekä ohjausta ja järjeistämistä. Työ voi olla alasta riippuen perehdyttämisoopas, ympäristöohjelma tai turvallisuusohjeistus. Se voi myös kuitenkin olla tapahtumien kuten konferenssien, messujen tai näyttelyiden toteuttamista.

Työt tehdään niiden kohderyhmä mielessä pitäen, joten valmistuneena ne voivat olla melkein missä muodossa hyvänsä. Perehdytysopas Cumulus Porin vastaanottoon on olemassa sekä paperimuotoisena että tietokoneella, helposti muokattavissa olevana versiona.

Toiminnallinen opinnäytetyö tehdään siis useimmiten toimeksiantajille, mikä lisää vastuuntuntoa koko työstä ja sen valmistumisesta. Työt opettavat myös usein projektinhallintaa, eli tiimityötä, täsmällisyyttä sekä helpottavat pysymistä aikataulutetuissa suunnitelmissa. (Vilka & Airaksinen 2003, 17.) Opinnäytetyön tekeminen toimeksiantajalle voi toimia myös motivaattorina, joka ajaa opiskelijaa tekemään huolellista jälkeä. Kuitenkin opiskelijalle on vaarana se, että toimeksi annettu työ leviää liian laajaksi, eikä se enää vastaa opinnäytetyön laajuutta. (Vilka & Airaksinen 2003, 17).

Etenkin oppaita, ohjeistuksia tai käsikirjoja tehtäessä tulee kiinnittää huomiota lähteiden luotettavuuteen. Tietoa kerätessä lähdekriittisyys on tärkeää, sillä kaikki löydetty tieto ei välttämättä ole ajankohtaista tai joku muu lähde voi kumota toisen, joten työtä tehdessä tuleekin pohtia mistä tietoa kerätään. (Vilka & Airaksinen 2003, 53.) Lähdeaineistoa voi arvioida helposti sen mukaan, mikä on tietolähteen auktoriteetti, tunnettuus, sen ikä, laatu ja uskottavuuden aste. Ensisijaiset lähteet ovat aina toissijaisia parempia, sillä ne eivät ole jonkun muun ensisijaisen tiedon tulkintoja, mikä lisää tiedon muuntumisen mahdollisuutta. Kuitenkaan lähteiden lukumäärä ei määrittele käytännönläheisten opinnäytetöiden arvoa, vaan olennaisempaa työssä on lähteiden laatu ja niiden soveltuvuus. (Vilka & Airaksinen 2003, 72-76.)

Toiminnallisissa opinnäytetöissä pyritään aina viestinnällisin tai visuaalisin keinoin luomaan kokonaisilme, josta voi helposti tunnistaa työssä tavoitellut päämäärät. Mikäli työ sisältää erilaisia tekstejä, tulisi ne aina toteuttaa kohderyhmää ajatellen ja miettiä mitä niillä halutaan viestittää. Lisäksi tällaisissa töissä, etenkin jos ne tehdään jollekin yritykselle, on hyvä selvittää yrityksen typografiset ohjeet sekä haluaako yritys työssä käytettävän sen värimaailmaa ja logoa. Näistä kannattaa työn suunnittelun alussa keskustella toimeksiantaja yrityksen

yhteyshenkilön kanssa. Raporttiosuuteen voi käydä läpi yrityksen toiveet ja ohjeistukset sekä miten ne vaikuttivat työssä tehtyihin valintoihin. (Vilkka & Airaksinen 2003, 53.)

Toiminnallisen opinnäytetyön raportin tulee aina noudattaa tutkimusviestinnän vaatimuksia, vaikka se eroaakin tutkimuksellisten töiden raportoinnista. Tutkimusviestinnän piirteitä toiminnallisen opinnäytetyön raportissa ovat esimerkiksi lähteiden käyttö ja merkintä sekä teoreettisesta viitekehuksesta nousevat tarkkarajaiset käsitteet tai termit. Myös argumentit, valinnat ja ratkaisut tulee perustella ja tiedon luotettavuutta tulee tarkastella. Raportissa tulee lisäksi ilmetä mitä, miksi ja miten on tehty, työprosessin vaiheet ja millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin siinä on tultu. Lukijan tulee pystyä päätellä raportin perusteella, miten opinnäytetyössä on onnistuttu ja samalla sen tulee kertoa tekijän ammatillisesta osaamisesta. Sen on oltava kaikin tavoin yhtenäinen ja johdonmukainen, jotta aiheesta kiinnostunut lukija voi perehtyä koko työprosessiin, kirjoitettuun tekstiin ja ymmärtää sen. (Vilkka & Airaksinen 2003, 65-66.)

4 HOTELLIN VASTAANOTTO

Hotellin aulatilat ovat useimmiten ensimmäinen asia, johon asiakas kiinnittää huomionsa majoittumaan saapuessaan ja sen perusteella muodostaa ensivaikutelmansa hotellin tasosta, viihtyvyydestä sekä ilmapiiristä. Aulatiloihin laskeaan vastaanotto, aulabaari sekä oleskelutilat. Aula toimii usein hotellin keskuksena ja sen kautta asiakkaat käyttävät hotellin muita palveluita, kuten ravintola-, kokous- tai saunatiloja. (Rautiainen & Siiskonen 2010, 42.) Hotellihuoneisiin on mahdollista päästä ainoastaan aulan kautta, mikä vaikuttaa suuresti hotellin asiakasturvallisuuteen, sillä monissa hotelleissa vastaanottovirkailija on ympäri vuorokauden paikalla.

Aulatilojen ollessa ensimmäinen asiakkaan kontakti koko hotelliin, tulee etenkin vastaanottovirkailijoiden huolehtia siitä, että tilat ovat jatkuvasti siistit ja

edustavat. Kaikkien asiakkaalle näkyvien tilojen, huonekalujen sekä laitteiden tulee olla ehjiä ja toimivia, sillä kaikki nämä asiat vaikuttavat asiakkaan yleiseen viihtyvyyteen hotellissa. Fyysinen palveluympäristö, joihin hotellin aulatilat, esitteet ja kaikkien tilojen fyysiset elementit kuuluvat, vaikuttavat asiakkaan ostohalukkuuteen ja muodostavat kokonaiskuvaa palvelusta. Palveluympäristön perusteella asiakas osaa varautua siihen, millaista palvelua hän voi odottaa ja kuinka laadukasta se tulee olemaan. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 120.)

Vastaanottovirkailijan työ on vaihtelevaa ja haastavaa. He työskentelevät yleensä kolmessa vuorossa, Cumulus Porissa vuorot on jaettu aamu-, ilta- ja yövuoroon. Keskeisenä työvälineenä vastaanottovirkailijoilla on hotellin tietokoneet ja niissä olevat varausjärjestelmät. Cumulus Porissa, niin kuin kaikissa muissakin Cumuluksissa, on käytössä Opera-pohjainen käyttöjärjestelmä Restelopera.

Vastaanoton työ lasketaan henkilökohtaiseksi myyntityöksi, sillä työntekijöiden tarkoituksena on myydä asiakkaille hotellin tarjoamia palveluita. Lisämyyntiä vastaanottovirkailija voi tehdä esittelemällä huoneluokkien eroja, suosittelemalla ravintolaa tai tarjoamalla kokous- ja ryhmäpalveluita. Tämän vuoksi vastaanottovirkailijan tulee olla tietoinen kaikista hotellissa saatavilla olevista palveluista sekä erilaisista kampanjoista. Työ on myös suoraa asiakaspalvelua, sillä vastaanottovirkailija hoitaa asiakkaiden sisään- ja uloskirjautumisen, laskutuksen sekä varausten tekemisen. Lisäksi virkailijan työtehtäviin voi kuulua kokousemäntänä toimiminen, vuoteiden petaaminen ja ryhmä-, majoitus- ja kokoustarjousten tekeminen. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 123.)

Rautiainen ja Siiskonen (2015, 124) ovat jakaneet vastaanottovirkailijan toiminnalliset tehtävät kolmeen osaan. Ensimmäisenä osa-alueena on myyntityö ja asiakaslähtöisyys, mikä tarkoittaa aktiivista hotellin lisäpalveluiden myyntiä, myyntikeskustelujen hallintaa sekä yhteistyötä myynti- ja markkinointikanavien kanssa. Myyntikanavia voivat olla matkatoimistot, matkanjärjestäjät, keskus-

myyntipalvelut ja eri hotellivaraamot. Asiakslähtöisyyteen kuuluu hotellin tuotetuntemus, paikkakunnan matkailukohteiden tuntemus sekä asiakaspalautteiden vastaanottaminen ja oikeanlainen käsittely.

Toiseksi osa-alueeksi on mainittu hotelli- ja tilavaraushjelmat, mihin kuuluu hotellijärjestelmän sekä tietotekniikan ja viestintälaitteiden sujuva käyttö. Lisäksi osa-alueeseen kuuluu maksu- ja peruutusikäytäntöjen soveltaminen ketjuohjeistuksen mukaan ja yhteistyö jälleenmyyjien kanssa. Jokaisen vastaanoton työntekijän tulisi tietää mistä tehdyt sopimukset löytyvät ja miten varauskäytännöt on sovittu eri sopimuksissa. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 124.)

Kolmantena osa-alueena toimii vastaanoton työtehtävät, jotka kaikki tulisi hoitaa vastuullisesti ja sitoutuneesti. Työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä tulee huolehtia esimerkiksi vastaanoton hiljaisempina hetkinä. Puhelinvaihteen sekä varausten hoitaminen, huonemyynnin suunnittelu ja varaustilanteen seuraaminen kuuluvat vastaanoton työtehtäviin. Lisäksi tähän osa-alueeseen kuuluu asiakaskohtaaminen, valmistautuminen saapuvien ja lähtevien asiakkaiden vastaanottoon, erilaisten asiakastyyppeiden tunteminen sekä hoitaminen. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 124.) Esimerkkinä Hotel Bonus Club -asiakkaat Cumulus Porissa, jotka kaikki saavat sisäänkirjautumisen yhteydessä 12 euron arvoisen arvosetelin.

Vastaanottovirkailija toimii myös ns. infopisteenä asiakkaalle ja työntekijän tulisi osata neuvoa asiakkaille kaupungin tapahtumia, ravintoloita sekä niiden aukioloaikoja ja ostosmahdollisuuksia. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 123.) Etenkin kaupunkien turistikohteet ja niiden sijainnit tulisi opetella heti mahdollisimman hyvin, sillä ne ovat vastaanoton kysytyimpiä kohteita. Vastaanoton työntekijän oletetaan osaavan neuvoa reitit tai bussit näihin kohteisiin.

Vastaanottovirkailijat pyrkivät työssään palvelun virheettömyyteen sekä sujuvuuteen. Tämä johtuu siitä, että suomalaiset mittaavat palvelun laatua nopeuden, tehokkuuden, täsmällisyyden sekä palvelulupausten pitävyyden mukaan. Kuitenkin tehokkaan toiminnan lisäksi asiakkaat arvostavat aina henkilökoh-

taista, iloista ja aitoa palvelua, mikä tarkoittaa sitä, että niukkasanainen ilmestön palvelu voi tuntua asiakkaasta tyylyltä. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 115.) Etenkin liikematkustajat arvostavat tehokasta asiakaspalvelua, sillä esimerkiksi check-out -tilanteissa heillä saattaa olla kova kiire, jolloin vastaanottovirkailijan tulisi pyrkiä hoitamaan tilanne nopeasti, mutta kuitenkin laadukkaasti.

Laadukkaaseen asiakaspalvelutilanteeseen kuuluu aina hymy ja katsekontakti. Lisäksi vastaanottovirkailijan tulee aina tervehtiä asiakasta kohteliaasti ("Hyvää huomenta/päivää/ilttaa") sekä toivottaa hänet tervetulleeksi hotelliin. Myös sanattomaan viestintään tulee kiinnittää huomiota, sillä asiakkaat huomaavat negatiiviset viestit todella nopeasti. Kiireenkin keskellä palvelutilanteissa tulee muistaa olla iloinen ja avoin, sillä negatiivisen kuvan antaminen asiakkaalle vaikuttaa useasti epäammattimaisuudelta ja palveluhaluttomuudelta. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 116.) Työssä pyritään jatkuvaan, laadukkaaseen asiakaspalveluun. Virkailijan tärkeimmiksi ominaisuuksiksi Rautiainen ja Siiskonen (2010, 106) mainitsevatkin kyvyn kuunnella asiakasta ja ratkaista ongelmia sekä selkeä, kuuluva puheääni asiakaskohtaamisissa.

Vastaanotossa työskennellään etenkin pienemmissä hotelleissa aina yksin, joten työ voi vaihdella suurestikin vuorosta riippuen. Cumulus Porissa aamuvuorot ovat kaikkein kiireisimpiä, sillä kun kaikki yhteistyökumppanit ovat paikalla, tulee kaikkein eniten varauksia, etenkin maanantaiaamu saattaa olla todella kiireinen. Aamuvuorossa voi hetkittäin olla hektistä puhelimeen ja sähköpostiin vastatessa. Samalla jo majoittuvat asiakkaat tulisi kirjata ulos. Puoleen päivään mennessä aamuvuoron työtahti tasaantuu ja iltaa kohti hotelli hiljenee. Iltavuoron kiireisin hetki on useimmiten kello kuuden aikaan, jolloin viimeiset sisäänkirjautuvat asiakkaat saapuvat paikalle. Kuuden jälkeen hotellissa hiljenee yötä kohti.

Yksin työskentely luo haasteita jokaiselle työntekijälle, sillä vastaanotossa saattaa joutua palvelemaan montaa asiakasta samaan aikaan. Vastaanottovirkailijat vastaavat sähköpostista, puhelusta sekä suorasta asiakaspalvelusta, mikä voi johtaa tilanteisiin, joissa tiskillä on hoidettavana enemmän kuin

yksin asiakas. Tällaisina hetkinä vastaanottovirkailijan tulisi hoitaa tilanne järjestelmällisesti ja ohjeiden mukaan. Esimerkiksi Cumulus -käsikirjassa (2015) määritellään selkeästi, missä järjestyksessä puhelimiin vastataan ja ketä palvellaan ensimmäiseksi. Vastaanottotiskillä oleva asiakas palvellaan aina ensin ja jos puhelin soi kesken palvelutilanteen, tulee asiakkaalta kysyä lupa vastaamiseen.

Vastaanoton työntekijöiden tulee myös olla yhteydessä koko hotellin muihin työntekijöihin, sillä usein he ovat aina ajan tasalla kaikkien tapahtumien osalta. Vastaanotto toimii aina hotellin keskuksena, joten työntekijöiden tulee olla tietoisia kaikkien osastojen eri tapahtumista. Cumulus Porissa vastaanotontyöntekijä vastaa muiden osastojen tiedottamisesta, joten kaikki varaukset, muutokset ja orderit kulkevat vastaanoton kautta.

5 TURVALLISUUS HOTELLISSA

Turvallisuusriskit eivät välttämättä ole aina konkreettisia, fyysisiä vaaroja, kuten tulipalot tai tapaturmat, vaan ne voivat olla myös hotellin toimintaan liittyviä seikkoja. Hotelleissa otetaan valitettavan usein kustannusedun turvin riskejä supistamalla jatkuvasti henkilökunnan määrää vastaanotossa. Majoitus- ja ravitsemisalalla työskentelevä henkilö joutuukin usein työskentelemään yksin, etenkin yövuoroissa. Hotelleissa pyritään koko ajan parantamaan asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta investoinneilla kulunvalvontalaitteistoihin, elektronisiin lukko- ja turvallisuusjärjestelmiin sekä lisäämällä kielitaitoista henkilökuntaa. Lisäksi henkilökuntaa pyritään enenevässä määrin kouluttamaan erityisesti asiakasliikenteen jatkuvaan seurantaan. (Rautiainen & Siiskonen 2010, 326.)

Riskejä ei poista se, että hotellissa ei aikaisemmin ole tapahtunut mitään, mikä olisi ollut uhka asiakkaille tai henkilökunnalle. Rauhallisuus ei ole tae turvallisuudesta se on vain ollut hyvää onnea. Oikea turvallisuus on sitä, että kriisit-

lanteen sattuessa henkilökunta osaa toimia oikein, mikä vaatii ennakoivalmisteluja, koulutusta sekä harjoittelua. Vaikka hotellissa ei välttämättä odotettaisi, että tulipalo syttyy tai vastaanotto ryöstettäisiin aseellisesti, tulee siellä ottaa huomioon se, että edellä mainitut tilanteet ovat mahdollisia ja henkilökunnan pitäisi silloin osata toimia oikein. (Huhtala 1997, 20-21.) Riskien kartoittaminen ja tiedostaminen sekä yrityksen vakuuttaminen niiden varalta on hyvä keino suojautua sellaisilta riskeiltä, jotka kyseenalaistaisivat koko liiketoiminnan. Hotellin vakuuttaminen on yksi helpoimmista tavoista hallita riskejä, mutta se kattaa ainoastaan rahalliset vahingot, eikä esimerkiksi asiakkaiden luottamuksen menettämistä. (Rautiainen & Siiskonen 2010, 328.)

Yksi riskien ennaltaehkäisyn avain on ajan tasalla oleva pelastussuunnitelma. Jo pelkästään pelastuslaki määrittää, että yli kymmenen majoituspaikkaisessa hotellissa tulee olla pelastussuunnitelma, joka on tarkoitettu henkilökunnalle ohjeeksi päivittäiseen turvallisuustoimintaan. (Seppä 2006, 11) Pelastuslain (379/2011, 15§) mukaan pelastussuunnitelman tulee olla selostus vaarojen ja riskien arvioinnin johtopäätelmistä, rakennuksen ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyistä, asukkaille ja muille henkilöille annettavista ohjeista onnettomuuden ehkäisemiseksi sekä onnettomuustilanteissa toimimiseksi ja mahdollisista muista kohteen omatoimiseen varautumiseen liittyvistä toimenpiteistä.

Turvallisuutta tulisikin kehittää siinä missä liiketoimintaakin. Se on tehtävä suunnitelmallisesti ja turvallisuuden kehitysalueita on kartoitettava sekä tuloksia on arvioitava, jotta kehittäminen on mahdollisimman järkevällä tavalla tehty. Yritysten tulisikin pyrkiä kehittämään turvallisuuttaan loogisessa järjestyksessä suojattavien arvojen ja niihin kohdistuvien uhkien kannalta. (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen & Vesterinen 2008, 11.)

5.1 Henkilöstön turvallisuus

”Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan

on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Huolehtimisvelvollisuuden laajuutta rajaavina tekijöinä otetaan huomioon epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa, ja poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei olisi voitu välttää huolimatta kaikista aiheellisista varotoimista.” (Työturvallisuuslaki 738/2002 § 8)

Vastuu työturvallisuudesta on aina työnantajilla ja työpaikoilla. Yritysten johdon, päälliköiden ja esimiesten harteilla on monia velvollisuuksia työntekijöiden turvallisuuteen liittyen. Heidän tulee jatkuvasti tarkkailla työympäristöä ja -tapoja sekä toteutettujen turvallisuustoimenpiteiden vaikutusta. Tarkkailua voidaan suorittaa jatkuvasti esimiestyön ohessa. Tarkoituksena kuitenkin on se, että esimiehet oppisivat tuntemaan työturvallisuusriskejä ja samalla välttämään niitä. Samalla työnantajan on laadittava menettelyohjeet uhkaavien tilanteiden varalta. Työtä suunniteltaessa työnantajan on huomioitava ihmisten fyysiset ja henkiset edellytykset, mikä tarkoittaa sitä, että työtilan tai -pisteen suunnittelun tulee olla terveellinen ja turvallinen. Lisäksi henkilöstöressit on mitoitettava oikein, jotteivat yksittäiset työntekijät koe kuormittuvansa liikaa. Työnantajan on myös huolehdittava, että jokaisella työntekijällä on kaikki tarvittavat suoja- ja apuvälineet, joiden oikeaoppisesta käytöstä annetaan ohjeita. Myös asianmukaisesta vaatetuksesta ja esimerkiksi oikeanlaisten työkenkien käytöstä on ohjeistettava työntekijöitä heti työsuhteen alussa. (Työturvallisuuskeskus 2007, 3-4.)

Cumulus Porissa henkilöstön turvallisuuteen vaikuttaa suuresti se, että vastaanotossa työskennellään aina yksin. Tämä voi vaikuttaa negatiivisesti etenkin uusien työntekijöiden turvallisuuden tunteeseen. Nykyaikana kaikissa yrityksissä pyritään työskentelemään mahdollisimman tuottavasti ja kustannustehokkaasti, mikä majoituslalla tarkoittaa usein sitä, että vastaanotossa työskennellään yksin.

Yksintyöskentelyn turvallisuuden takaaminen on osa työpaikan työturvallisuuden ylläpitoa. Työnantajan on lain mukaan selvitettävä, aiheutuuko yksintyös-

kentelystä haittoja tai vaaroja työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle. (Rautiainen & Siiskonen 2010, 337.) Työnantajan on työn luonne huomioon ottaen järjestettävä mahdollisuus työntekijälle ottaa yhteyttä muihin työntekijöihin, työnantajaan tai työnantajan osoittamaan edustajaan. Työnantajan on myös varmistettava mahdollisuus avun hälyttämiseen. (Työturvallisuuslaki 738/2002 § 29)

Vaikka työturvallisuudessa vastuu on suurimmaksi osaksi työnantajilla ja yrityksillä, on työntekijälläkin omat velvollisuutensa siihen liittyen. Kaikkien työntekijöiden on noudatettava työnantajan antamia määräyksiä turvallisuuteen liittyen sekä käytettävä ja hoidettava heille annettuja suoje- ja työvälineitä. Työntekijöiden on noudatettava työssään edellytettävää turvallisuutta, järjestystä, siisteyttä, huolellisuutta sekä varovaisuutta. Lisäksi työntekijöiden velvollisuutena on ilmoittaa viipymättä työnantajalleen työvälineissä tai -oloissa havaitsemansa puutteet tai viat. Ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat tai puutteet on työntekijän pyrittävä mahdollisuuksien mukaan poistamaan. Kuitenkin näistä tilanteista on myös välittömästi ilmoitettava työnantajalle. (Saloheimo 2006, 112.)

5.2 Paloturvallisuus

Hotellin paloturvallisuuteen liittyy merkittävästi vastuu hotellin asiakkaista. Vaikka viime kädessä palotilanteessa jokainen on vastuussa itsestään, on jokaisen työntekijän vastuulla ylläpitää työpaikkansa turvallisuutta parhaimman mukaan. Yrityksen työntekijöiden riskitietous sekä toimintavalmius hätätilanteissa on välttämätön osa hotellin turvallisuutta. Turvallisuutta arvostavissa yrityksissä käytännön turvallisuus toimii ja siitä on koko henkilöstöllä riittävä tietämys. Jos kuitenkin joku edellä olevista asioista puuttuisi, ei turvallisuus olisi asiakkaan kannalta riittävällä tasolla. Kun työntekijä tekee turvallisuutta edistäviä ratkaisuja jokapäiväisessä työssään eikä ainoastaan pakon sanelemana hätätilanteessa, voidaan puhua korkeasta turvallisuustasosta koko yrityksessä. (Seppä 2006, 6-7)

Alkusammutusvälineiden käyttökoulutus on tärkeä osa paloturvallisuutta, sillä tilastojen mukaan niiden käytöllä on aina voitu hidastaa palon kehittymistä ja pienentää aiheutuvia vahinkoja, vaikka paloa ei olisi alkusammutuksesta huolimatta saatu hallintaan. Onnistunut alkusammutus vaatii riittävästi välineitä sekä osaavia käyttäjiä. Näin ollen jokainen alkusammutustaidoton työntekijä on yritykselle turvallisuusriski eikä tulipalotilanteessa ole enää aikaa opetella alkusammutusvälineiden käyttöä. (Seppä 2006, 12-13.)

Paloturvallisuudessa luotetaankin liian vahvasti tekniikkaan. Palotarkastuksissa keskitytään 80% tekniikkaan ja vain 20% ihmisen toimintaan siihen käytetystä ajasta. Kuitenkin tilastojen mukaan tulipalot johtuvat 80% ihmisen toiminnasta ja 20% viallisesta tai puutteellisesta tekniikasta. Työntekijä toimii usein tietämättään riskin aiheuttajana esimerkiksi estäessään poistumisreitien käytön varastoimalla sinne tavaraa. (Seppä 2006, 8.)

Tulipalotilanteessa mahdollisuus esteettömään poistumiseen on yksilön kannalta tärkein turvallisuustekijä. Tästä syystä poistumistieopasteella varustettua kulkuväylää ei koskaan saa lukita niin, että tilasta poistuminen ei onnistu turvallisesti hätätilanteissa. Hotellin sisääntuloaulassa sekä jokaisessa majoitus-huoneessa on oltava hätäpoistumiskartta sekä toimintaohjeet hätätilanteiden varalle. On myös tärkeää, että kaikki hotellin ja ravintolan työntekijät tuntevat poistumissuunnitelmat ja osaavat toimia niiden mukaisesti evakuoitilanteen sattuessa. Vaaratilanteessa heidän on osattava ohjata ihmiset lähimmälle hätäpoistumistielle nopeasti ja johdonmukaisesti, kuitenkin hätäilemättä. (Seppä 2006, 27.) Lisäksi jokaisen henkilökuntaan kuuluvan tulee tietää, että tulipalotilanteessa hissien käyttö on ehdottomasti kielletty. (Seppä 2006, 22).

Poistumisturvallisuuteen liittyy myös olennaisesti asiakkaiden informointi, sillä jos esimerkiksi palotilanteessa ei asiakkaalle saada tietoa asiasta, on yrityksessä suuri turvallisuusriski. Informaatiota voidaan jakaa joko automaattisen paloilmaisinlaitteiston kautta, kuuluttamalla toimintaohjeita ja kiertämällä ovelta ovelle. (Seppä 2006, 22-23.)

Yritys voi järjestää työntekijöilleen palokoulutustilaisuuksia, joissa käydään läpi tulipalon syttymissyitä sekä oikeita toimintatapoja tulipalotilanteissa. Koulutuksissa olisi hyvä myös käydä läpi mitä riskejä tulipalon ja muidenkin onnettomuuksien osalta yrityksen toimintaan liittyy ja mitkä ovat seuraukset riskien toteutuessa. Ymmärtäessään nämä kaksi asiaa, on työntekijä todennäköisesti halukkaampi toimimaan niin, ettei onnettomuustilanteita pääsisi syntymään. (Heljaste ym. 2008, 96.)

5.3 Tietoturvallisuus

Tietotekniikka on jokaiselle yritykselle välttämätöntä, eikä sen käyttäminen ole tänä päivänä enää yrityksen oma valinta. Kaikissa yrityksissä onkin jo käytössä suuri määrä tietoteknisiä työkaluja puhelimista tietokoneisiin, eikä hotellin vastaanotto eroa tästä mitenkään. (Kurki 2010, 13.) Tietotekniikan kulta-aikana jokainen yritys joutuu myös miettimään tietoturvaansa, mutta kuitenkin suurelle osalle yrityksistä se on vieras ja jäsentymätön, hallitsematon uhka (Kurki 2010, 97.) Erityisesti palveluliiketoiminnassa tietoturvallisuus kuuluu vähemmän tunnettuihin turvallisuuden osa-alueisiin. Yleisesti voi sanoa, että tietoturvallisuudessa suojataan yrityksen tiedot, ohjelmistot, fyysinen omaisuus sekä henkilöstö. (Iivari 2012, 103-104.)

Yrityksen tietoturva ei ole vain tekniikkaa vaan se on kokonaisuus, joka perustuu yrityksen jokapäiväiseen toimintaan sekä ihmisten käyttäytymiseen. Tietoturvaa kannattaakin lähteä rakentamaan suoraan ihmisten ymmärtämällä kielellä yrityksen toimintaan, sillä tietoturva lähtee ihmisistä. Kuitenkin tulee muistaa, että yrityksen johto on viime kädessä vastuussa tietoturvallisuudesta. (Iivari 2012, 103). Yrityksen tietoturvalle tärkein lähtökohta on se, että henkilökunta ymmärtää käsittelemänsä tiedon arvon, mikä tarkoittaa sitä, että asiakastietoja ei jaeta eteenpäin eikä esimerkiksi luottamuksellisia papereita jätetä lojumaan ympäriinsä tai heitetä repimättä roskikseen. (Kurki 2010, 97.)

Henkilöstön osaaminen onkin tietoturvallisuudessa tärkeä elementti, sillä henkilöstön tietämättömyys muodostaa merkittävän turvallisuusriskin yritykselle.

Vaikka päätelaite olisi suojattu kuinka hyvällä tietoturvaohjelmistolla tahansa, on suurin uhka ja heikoin lenkki käyttäjä itse. Siksi yrityksissä tulisikin panostaa työntekijöiden opastamiseen tietotekniikan käytössä sekä turvallisessa käyttäytymisessä. Sähköpostin käyttö on etenkin osaamattoman henkilöstön kässissä riski. Nykypäivänä sähköposti on virusliitetiedostojen, mainospostin ja tietojenkalasteluviestien myötä todellinen tietoturvaluusuriski. Saastuneen liitetiedoston mukana haittaohjelmat on helppo ujuttaa koko yrityksen sisäverkkoon. (Peltomäki & Norppa 2015, 108-109)

Hotelleissa voidaan helposti ajatella, ettei yrityksessä ole sellaista tietoa tai osaamista, jonka joutuminen ulkopuolisille voisi vaikuttaa yritystoiminnan jatkuvuuteen. Tämä ei kuitenkaan pidä paikkaansa, sillä muun muassa asiakas- ja tuotekehitystiedot kuuluvat salattaviin tietoihin. Etenkin asiakastiedot on säilytettävä hyvin ja niin, että ulkopuoliset eivät niihin pääse käsiksi. Majoituskortteja tulee säilyttää viisi vuotta, jonka jälkeen ne voidaan hävittää esimerkiksi erillisen tietosuojaroska-astian kautta. (Iivari 2012, 104)

Hotellissa käsitellään päivittäin runsaasti asiakkaiden henkilötietoja, nimiä, osoitetietoja sekä henkilötunnusta. Näiden tietojen käsittelyyn on aina sovellettava henkilötietolakia, (523/1999) jossa määritellään henkilötietojen käsittelyä, sen suunnittelemisesta sekä henkilötietorekisterin ylläpitämisestä. Lain tarkoituksena on toteuttaa yksityisyydensuojaa sekä edistää hyvän tietojenkäsittelyn kehittämistä ja noudattamista. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan kaikkea niihin kohdistuvia toimenpiteitä, kuten keräämistä, tallentamista, säilyttämistä, suojaamista ja tuhoamista. (Laaksonen, Nevasalo & Tomula 2006, 31-35).

Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta (2006/308 §6) määrittelee, että jokaisen majoitusyrityksen on kerättävä kaikilta majoittuvilta asiakkailtaan matkustajailmoitus. Ilmoituksesta on selvittävä asiakkaan täydellinen nimi, henkilötunnus, kansalaisuus ja osoite. Lisäksi ulkomaalaisten asiakkaiden tulee ilmoittaa maa, josta hän matkustaa sekä matkustusasiakirjan numero. Lopuksi asiakas allekirjoituksellaan vahvistaa tiedot oikeiksi. Matkustajailmoituksia tulee säilyt-

tää hotelleissa lain mukaan vuoden verran, jonka jälkeen ne tulee hävittää oikealla tavalla. Matkustajailmoitukset voidaan salassapitovelvollisuuden rajoissa luovuttaa tarvittaessa ainoastaan poliisille, rajavartiolaitokselle, tullilaitokselle tai pelastusviranomaisille. Muuten matkustajailmoituksia ei saa luovuttaa tai niiden tietoja paljastaa kenellekään hotellin ulkopuoliselle henkilölle.

5.4 Asiakasturvallisuus

Vastaanoton työntekijät ovat hotellin asukkaiden turvallisuudesta vastuussa ja asiakasturvallisuudesta huolehtimisen voi jakaa neljään eri kategoriaan. Ensimmäisenä on hengen ja terveyden turva, mikä tarkoittaa sitä, ettei missään hotellin tiloissa ole asiakkaille hengenvaaraa aiheuttavia tekijöitä, esimerkiksi suojaamattomia korjauskohtia tai sähköjohtoja, hiekoittamattomia piha-alueita, valaisemattomia kulkureittejä tai lukossa olevia hätäpoistumisteitä. Lisäksi hotellihuoneissa, ravintolassa tai hotellin tiloissa ei saa olla paloherkkiä materiaaleja, jotka voivat aiheuttaa palo- tai tukehtumisvaaraa. Myös paloturvallisuuslaitteet tulee olla huollettuja.

Terveyden turvaan liittyy etenkin ravintolan elintarvikehygieniä, esimerkiksi ruokamyrkytystapaukset luokitellaan tähän kategoriaan. (Huhtala 1997, 39-43.) Lisäksi terveyden turvaan liittyy kaikki alkoholitarjoiluun liittyvät periaatteet ja koko hotellin työntekijöiden tulisi pitää huolta siitä, ettei liian päihtyneille asiakkaille tarjoilla. Asiakkaan terveyden turvaa voidaan parantaa henkilöstön säännöllisillä terveystarkastuksilla, turvallisuuskoulutuksella ja kriisitilanteiden harjoittelemisella sekä kunnollisella hygieniaosaamisella. (Siiskonen & Rautiainen 2010, 337.)

Toinen kategoria on asiakkaan oikeus koskemattomuuteen, mikä tarkoittaa sitä, että henkilökunta pyrkii turvaamaan asiakastilat niin, etteivät asiakkaat joudu kohtaamaan minkäänlaista ulkoisen väkivallan uhkaa. (Siiskonen & Rautiainen 2010, 338.) Hotellin työntekijöiden on varmistettava, että asiakkaan huoneeseen ei kukaan ulkopuolinen voi tunkeutua ryöstö- tai vahingoittamistarkoituksessa. Jos tällainen tilanne pääsee sattumaan, on henkilökunnan

huomattava se ja reagoitava siihen mahdollisimman nopeasti. Tunkeutumislanteita ei välttämättä voi vastaanotosta käsin aina ennaltaehkäistä, sillä asiakas voi avata huoneensa oven vieraille, esimerkiksi luullessaan tätä vastaanoton työntekijäksi. Vastaanotossa ei myöskään ole mahdollista tunnistaa kaikkia sen ohi kulkevia asiakkaita tai heidän ystäviään. (Huhtala 1997, 45–46.)

Huoneisiin tunkeutumiset on mahdollista ennaltaehkäistä hyvällä avainturvallisuudella. Kaikki avaimet on oltava aina paikoillaan, jos asiakas jättää huoneensa avaimen vastaanottoon saunomisen ajaksi, täytyy se laittaa heti oikealle paikalleen. Siivouskärryihin ei saa jättää avaimia lojumaan. Jos asiakkaan huoneen avainta pyydetään vastaanotosta, tulee vastaanottovirkailijan aina tarkistaa pyytäjän henkilöllisyys, eikä avainkortti käy henkilöllisyystodistukseksi. Hotellin yleisavaimia ei saa luovuttaa asiakkaille eikä niitä saa kuljettaa hotellin ulkopuolelle. Mekaanisten lukkojen avaimet tulee vaihtaa niiden kadottua ja elektroniset avaimet aina asiakkaan kirjaututtua ulos. (Siiskonen & Rautiainen 2010, 349.) Avainturvallisuuteen on vaikuttanut nykyaikaiset elektroniset avaimet, jotka koodataan asiakkaan kirjautuessa sisään. Avain lakkaa toimimasta kirjautumispäivän aikana, luvatusa uloskirjautumisajasta riippuen. Cumulus Porissa ei vielä ole elektronisia lukkoja vaan huoneiden ovissa on niiden mekaaniset vastineet. Tästä syystä avainturvallisuuteen on kiinnitettävä huomiota, sillä huoneavaimet pysyvät pitkän aikaan samoina.

Kolmantena kategoriana on asiakkaan omaisuuden suojaaminen, mikä kulkeekin käsi kädessä koskemattomuuden kanssa, sillä useimmiten asiakkaat säilyttävät arvotavaroitaan hotellihuoneissaan. Lisäksi löytötavarat ja niiden säilytys sekä palauttaminen asiakkaille kuuluu omaisuuden suojelemiseen. (Huhtala 1997, 62.) Kuitenkin useissa hotelleissa on esimerkiksi tallelokeroita sekä matkalaukkuvarasto, joiden oikeaoppisesta käytämisestä vastaanotto huolehtii. Matkalaukkuvaraston oven tulee olla lukittava ja avainta tulee säilyttää vastaanotossa. Asiakkaalle ei koskaan anneta avainta omatoimista tavaroiden noutamista varten, vaan vastaanottovirkailija tulee joko itse siirtää tavarat tai valvoa siirtoa. (Huhtala 1997, 67–68.) Lisäksi turvallisuussyistä Cumulus Porin matkalaukkuvarastoon ei oteta ulkopuolisten henkilöiden tavaroita säilytykseen.

Viimeisenä kategoriana asiakkaan turvallisuudessa on asiakkaan intymiteettisuoja, joka takaa asiakkaan yksityisyyden hotellivierailun ajan. Intymiteettisuoja takaa sen, että asiakkaan nimeä, huoneennumeroa, puheluita eikä muita tietoja saa luovuttaa kenellekään ulkopuoliselle ilman asiakkaan suostumusta. Edes asiakkaan aviopuolisolle ei saa kertoa majoittuuko hän hotellissa ilman erillistä lupaa asiakkaalta. (Siiskonen & Rautiainen 2010, 338.) Ainoastaan virantoimituksessa olevalle poliisille on vastaanoton työntekijöillä oikeus jakaa tietoja asiakkaistaan.

6 PEREHDYTYS

Uuden työntekijän perehdyttämisestä on säädetty työturvallisuuslaissa. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen ja työkokemus huomioon ottaen hänet perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin välineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista. (Työturvallisuuslaki 738/2002 14§).

Perehdytyksellä tarkoitetaan käytännössä kaikkia niitä toimia, jotka auttavat henkilöä pääsemään mahdollisimman nopeasti osaksi organisaatiota, työyhteisöä sekä oppimaan omat työtehtävänsä. Sen avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset; asiakkaat, työkaverit sekä esimiehet. Perehdytys opettaa myös työntekijälle hänen omaan työhönsä kohdistuvat odotukset ja auttaa häntä ymmärtämään vastuunsa työyhteisön sisällä. (Kangas & Hämäläinen. 2007, 2.) Perehdyttämistä tarvitaan aina silloin kun uusi työntekijä tulee taloon tai talossa jo työskentelevä henkilö siirtyy uusiin työtehtäviin. Tässä opinnäytetyössä keskitytään uutena taloon tulevien työntekijöiden perehdytykseen.

Perehdytyksessä on kuitenkin tärkeää, että se suunnitellaan aina työn haasteellisuuden sekä perehdytettävän henkilön mukaan, sillä ihmiset ovat erilaisia oppimistyyyleiltään. Kaavamainen perehdytys ei välttämättä toimi kaikkiin samalla tavalla. Kuitenkin hotellin vastaanotossa, jossa tietyt asiat tulee vain osata, voidaan perehdytyksessä käyttää tiettyä perusrunkoa, kuten esimerkiksi perehdytysohjelmaa, mutta sitä tulisi pystyä soveltamaan perehdyttäjän tai uuden työntekijän mukaan (Kangas & Hämäläinen. 2007, 2.)

Hyvä laatu ei maksa paljoa, mutta huono laatu ja virheet perehdytyksessä voi maksaa paljonkin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 5). Hyvä perehdytys voi olla aikaa vievää ja haastavaa, mutta se säästää aikaa tulevaisuudessa. Mitä nopeammin uusi työntekijä kykenee työskentelemään ilman muiden ohjausta ja apua sitä nopeammin hän myös muuttuu tuottavaksi osaksi työyhteisöä. On koko työyhteisön hyöty, ettei uusi työntekijä jatkuvasti keskeytä muiden työsuorituksia. Lisäksi huonosti perehdytetyn työntekijän virheiden korjaaminen voi viedä arvokasta työaikaa monelta muulta työntekijältä. (Österberg 2015, 115.)

6.1 Perehdytysohjelmat

Jokaisessa yrityksessä tulisi olla valmiiksi suunniteltu perehdytysohjelma, jotta kaikkien uusien työntekijöiden perehdytys olisi toteutettu samalla kaavalla ja jotta varmasti tärkeimmät asiat tulee opetettua. Samalla kuitenkin tulisi myös muistaa työntekijöiden erilaisuus, eli ohjelman tulisi olla helposti muokattavissa henkilöiden erilaisten tilanteiden ja persoonien perusteella. Kun perehdytysohjelma on kertaalleen mietitty kunnolla, sen käyttöönotto on helpompaa ja riittävän pitkän ajan kuluttua siitä muodostuu yleinen toimintamalli yrityksen sisällä. (Österberg 2015, 118.)

Heti perehdytysohjelman alussa tulisi määrittää myös se miten uuden tulokkaan oppimista seurataan ja miten se varmistetaan. Heti alkuun olisi hyvä päättää seurantakeskustelun päivämäärä ja huolehtia ettei se unohdu. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7.) Oppimisen varmistamiseksi voisi yritys luoda

oman versionsa Työturvallisuuskeskuksen (2007) perehdyttämisen tarkistuslistasta. Jo perehdytysohjelmat toimivat usein perehdyttäjien muistilistoina ja samalla vastuuttaa heidät hoitamaan kaikki siinä olevat kohdat, etenkin jos hänen velvollisuutenaan on myös omalla nimellä kuitata asiat opetetuiksi. Tällöin perehdyttäjän vastuu korostuu koko työyhteisössä, eikä se ole niin helposti si-
vuutettavissa. (Österberg 2015, 118.)

Perehdytysoppaat kuuluvat vahvasti yritysten perehdytysohjelmiin ja ne ovat oleellisia osia uuden työntekijän tutustumisessa yritykseen ja sen toimintamalleihin. Materiaali voi sisältää yleistä tietoa yrityksestä ja sen tarjoamista palveluista. (Hyppänen 2013, 183) Ensimmäisenä työpäivänä voidaan jakaa ”Tervetuloa taloon” -tyyppinen opas, josta löytyy kaikki perehdytykseen liittyvä materiaali valmiiksi. Oheismateriaali tukee merkittävästi työtehtävien oppimista. Vaikka tämän tyylisten oppaiden tekeminen vie luultavasti jonkin verran aikaa, ne lyhentävät perehdyttämiseen kuluvaan aikaa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9-11)

Perehdytysopasta suunniteltaessa olisi hyvä jo etukäteen sopia kuka materiaalia tarkastaa ja päivittää ajan tasalle sekä kuinka usein tarkistus tehdään. Perehdytysoppaaseen kannattaa myös aina merkitä version päivämäärä, jotta vältetään versioiden sekaantumiselta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7.) Ensimmäiseksi oppaan tekemisessä kannattaa kiinnittää huomiota sen yleishenkeen, sillä se saattaa usein olla tulokkaan ensimmäinen kontakti koko yritykseen. Perehdytysmateriaaliin kannattaa pyrkiä välittämään yrityksen ilmapiiriä ja sen arvoja, sillä sen pääasiallisena toimenahan on tehdä uuden työntekijän olosta rennompaa eikä lisätä hänen jännitystään ensimmäisenä päivänä. Perehdytysoppaan tulisi olla myös helppolukuinen ja selkeä, sillä monikaan ei välttämättä jaksaa keskittyä liian intensiivisiin tekstipaketteihin, eivätkä ne jää kovin helposti mielenkään. (Kjelin & Kuusisto 2007, 212.)

Esimerkiksi Cumulus Porissa uusille työntekijöille jaetaan heti alussa Restel Oy:n työsäännöt, vastaanoton työtehtävät sekä esite Restel Oyn: hotelleista. Näin työntekijä pääsee heti itsenäisesti tutustumaan uuteen yritykseen sekä saa selkeän kuvan työtehtävistään ja runsaasti infoa Restel Oy:stä. Lisäksi

hänelle on valmiiksi tulostettu kaikki tarvittavat käyttöjärjestelmään liittyvät ohjeet työssä selviytymiseen.

6.2 Perehdytys prosessina

Perehdytysprosessin kestoa on vaikea määritellä etukäteen, sillä se riippuu täysin perehdytettävästä sekä työn laadusta. Toisissa yrityksissä perehdytys voi olla ainoastaan muutaman tunnin mittainen jakso, jossa lähiesimies käy läpi yrityksen toimintatavat, työhön liittyvät perusasiat esimerkiksi työaika ja –ympäristö sekä mahdolliset kollegat. Suuremmissa ja tunnetuimmissa yrityksissä perehdytys voi kestää jopa viikkoja ja sen aikana käydään tarkasti läpi yrityksen historia, strategia sekä arvot. Tällaiseen perehdytykseen voi liittyä erilaisia verkkoperehdytysmateriaaleja, videoita ja tarinoita muilta työntekijöiltä. (Dessler 2013, 270)

Uuden työntekijän perehdytys työhönsä alkaa jo rekrytointivaiheessa, jolloin hänelle ensimmäistä kertaa esitellään uutta työpaikkaa. Jo tällöin uusi työntekijä saa ensimmäisen käsityksensä tulevista tehtävistään ja työympäristöstään. Rekrytointivaiheessa onkin tärkeää määritellä hakijalle selkeästi työ, jota hän tulee tekemään, ettei hän vahingossa saa väärää käsitystä tulevasta toimestaan. Työn selkeä määrittäminen auttaa myös tulevassa perehdytysprosessissa, sillä se ohjaa työpanosta ja siten perehtymistä uusiin työtehtäviin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 62-63)

Hyvä perehdytys tulisi viimeistään aloittaa ennen uuden työntekijän ensimmäistä päivää järjestämällä hänelle kaikki tarvittavat työvälineet sekä jakamalla perehdyttäjien tehtävät. Esimiehen on siis aloitettava perehdyttämiseen liittyvät toimenpiteet jo etukäteen, jotta työntekijän tullessa ensimmäisenä päivänä olisi hänelle jo kaikki tarpeellinen valmiina, esimerkiksi tunnukset ja salasana yrityksen käyttämiin tietokoneohjelmistoihin, nimikyltti, siisti toimisto sekä työhön liittyvä materiaali. Myös työvaatteet ja tarvittaessa käyntikortit on hyvä tilata jo etukäteen, sillä kaikki käytännön asioiden hoitaminen uuden työntekijän ensimmäisenä työpäivänä on heti pois työn oppimisesta. (Hyppänen.

2013, 183.) Lisäksi on tärkeää, että esimies kertoo muille työntekijöille uudesta tulokkaasta ja käy heidän kanssaan läpi hänen työtehtävänsä. Ennen uuden työntekijän tuloa on myös hyvä nimittää hänelle vanhemmista työntekijöistä yksi perehdyttäjä, jos se vain on mahdollista. (Sommerville 2007, 200.)

Uuden työntekijän ensimmäisenä päivänä on tärkeää toivottaa hänet tervetulleeksi yritykseen ja työyhteisöön, mieluusti kaikkien paikalla olevien työntekijöiden voimin. Tarkoituksena olisi luoda miellyttävä tunnelma jännittävään ensimmäiseen päivään, kuitenkin ilman uuden tulokkaan häkellyttämistä. Kaikki käytännön asiat tulee käydä heti alkuun läpi, eli esitellä yrityksen tilat, opastaa wc-, sosiaali- ja taukotilat sekä luovuttaa avaimet työntekijälle, jos hän sellaisia tarvitsee. Ensimmäisenä päivänä tulisikin keskittyä enemmän yrityksen ja tilojen esittelyyn ja työyhteisöön tutustuttamiseen, ja vasta sen jälkeen työtehtävien perehdyttämiseen. (Sommerville 2007, 200.) Kjelinin ja Kuusiston (2003, 162) mukaan se, että uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi, on helposti hoidettu pelkästään huomioimalla hänen tulonsa yritykseen esimerkiksi juuri työvaatteiden ja -välineiden etukäteen hankkimisella.

Ensimmäisen päivän jälkeen alkaakin intensiivinen työhön perehdyttäminen, joka voi kestää muutamasta tunnista viikkoihin tai jopa kuukausiin. Toisissa organisaatioissa perehdytys voi kestää jopa koko koeajan verran, mutta toisissa lyhyempikin perehdyttäminen riittää. Kjelinin ja Kuusiston (2007, 205) mukaan perehdyttäminen kestää niin kauan, kun uusi työntekijä saa kysymyksiinsä selkeitä vastauksia ja se loppuu siinä vaiheessa, kun hän esittää enemmän ja enemmän kysymyksiä, joihin yrityksessä ei osatakaan enää vastata. Kuitenkin ensimmäisen viikon jälkeen tulisi esimiesten varmistaa, että uudella työntekijällä on kaikki hyvin ja hän on saanut viimeisetkin työssään tarvittavat välineet. Lisäksi olisi hyvä järjestää tapaaminen uuden työntekijän sekä hänen perehdyttäjän kanssa, missä keskustellaan kuluneen viikon tunnelmista ja uuden työntekijän kuulumisia. (Sommerville 2007, 200)

6.3 Perehdytyksen merkitys työntekijälle

Olemme kaikki varmasti kokeneet uudessa työpaikassa epävarmuutta oman osaamisen, sopivuuden sekä uusien työkavereiden suhteen ja usein nämä tuntemukset vaikuttavat suuresti työmukavuuteen ja mielikuvaan yrityksestä. On siis tärkeää, että yritykset pyrkivät luomaan uusille työntekijöilleen heti alusta lähtien positiivisen kuvan, jotta heistä saadaan mahdollisimman pian tyytyväisiä ja tuottavia työyhteisön jäseniä. (Sommerville. 2007, 193.) Hyvin suunniteltu ja järjestetty perehdytys auttaa luomaan tätä positiivista kuvaa sekä osoittaa, että yrityksellä on tilanne hallinnassa. Uudet työntekijät ovat tarkkaavaisia ja huomaavat kyllä heti kuinka ammattimaisesti ja järjestelmällisesti yrityksessä toimitaan sekä tulevatko he viihtymään uudessa ympäristössään. Näitä ensimmäisiä mielikuvia on haastavaa muuttaa jälkikäteen, joten positiivisen ensivaikutelman antaminen on välttämätöntä. (Caldwell. 1988, 8.)

Perehdyttämällä luodaankin työntekijöille varmuutta, palvelun sujuvuutta ja laatua. Sen yhtenä tarkoituksena on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työtovereiden kanssa. Lisäksi hyvin toteutettu perehdytys, joka on saanut työntekijän tuntemaan olonsa tervetulleeksi uuteen työpaikkaansa, lisää hänen työmotivaatiotaan ja halua toimia tuottavasti yrityksessä. (Sommerville 2007, 194.)

Myös mahdollisten virheiden määrä vähenee suuresti, kun uusi työntekijä on perehdytetty hyvin. Hän on silloin oppinut tekemään työtehtävänsä heti oikein sekä nopeasti ja on näin hyödyllisempi koko yritykselle. Kaikki tämä vaikuttaa uuden työntekijän motivaatioon, mielialaan ja jaksamiseen positiivisesti, joten hän todennäköisesti viihtyy työpaikallaan paremmin ja pidempään. (Kangas & Hämäläinen. 2007, 4.)

6.4 Hyvän perehdytyksen merkitys yritykselle

Perehdytyksen suunnitelmallisuus ja laatu voivat vaikuttaa myös yrityksen imagoon, sillä uudet työntekijät, jotka tarkkailevat ympäristöään tarkemmin, todennäköisesti kertovat tuntemuksistaan perheelleen, ystävilleen tai jopa seuraavan työpaikkansa kollegoille. Perehdytyksen laatu heijasteleekin monien mielessä koko yrityksen laatua. Huonosti hoidettu perehdytys saattaa ajaa etenkin osa-aikaisen työntekijän lopettamaan ja hakemaan töitä jostain muualta. (Caldwell. 1988, 8.)

Hyvästä perehdytyksestä hyötyvät niin yritys kuin asiakkaatkin, joille yrityksen on tarkoitus tuottaa palveluitaan. Ammattitaitoinen henkilökunta on hyvinvoinnista henkilökuntaa, sillä heillä todennäköisesti on enemmän varmuutta tehtäviään suoritettaessa. Hyvin hoidetun perehdytyksen hyötyihin voidaan lukea se, että uuden työntekijän oppimisaika lyhenee merkittävästi ja näin ollen oppiminen on tehokkaampaa. Hyvä perehdytys sitoo työntekijän tiiviimmin työpaikkaansa ja työyhteisöönsä ja se antaa hänelle sekä asiakkaille miellyttävämmän yrityskuvan. Virheisiin ja niiden korjaamiseen kuluva aika vähenee, jolloin työntekijä kykenee toimimaan asiakkaan kannalta laadukkaammin. (Kangas & Hämäläinen. 2007, 4.)

Asiakaspalvelun puutteet ja virheet vaikuttavat radikaalisti yrityksen sisäiseen ja ulkoiseen uskottavuuteen, mikä saattaa vaikuttaa henkilökunnan työmotivaatioon sekä sitoutuneisuuteen. Vanhemmille työntekijöille työpaikan maine voi olla todella merkityksellinen, sillä useimmat heistä haluaa kuitenkin tehdä laadukasta työtä ja uusien, huonosti perehdytettyjen työntekijöiden laadulliset virheet voivat vaikuttaa myös heidän maineeseensa. Tämä saattaa nopeasti turhauttaa vanhempia työntekijöitä, jolloin heidänkin työnlaatunsa saattaa laskea reilusti. (Kjelin & Kuusisto. 2003, 20–22.) Hyvän perehdytyksen ansiosta etenkin tällaisia tilanteita voidaan välttää, sillä silloin uusillakin työntekijöillä on mahdollisuus toimia työssään yhtä laadukkaasti kuin vanhemmillakin, joten turhautuminen vähenee ja kaikki viihtyvät paremmin.

Perehdytys on yksi laiminlyödyimmistä prosesseista työpaikoilla. Sen merkitys ymmärretään paremmin niissä töissä, joissa opastaminen on välttämätöntä tai jos työtehtäviin palkataan nuoria ja kokemattomia työntekijöitä. Jos kuitenkin palkataan jo kokemusta omaavia työntekijöitä, katsotaan konkreettisen perehdytyksen olevan tarpeetonta, sillä työpaikalla voidaan olettaa uuden työntekijän osaavan jo tehtävänsä. Uudessa työpaikassa kokemuksella ei kuitenkaan välttämättä ole väliä, sillä ammattitaitoisinkin työntekijä joutuu uudessa ympäristössään miettimään, kuinka eri tilanteissa toimitaan. (Kjelin & Kuusisto. 2003, 14–15.)

6.5 Turvallisuuteen perehdyttäminen

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantajalla on velvollisuus perehdyttää työntekijänsä työhön ja opastettava heidät turvalliseen työskentelyyn sekä häiriö- ja poikkeustilanteisiin. Työntekijöille on järjestettävä riittävä ohjaus ja opastus myös silloin, kun työssä otetaan käyttöön uusia työmenetelmiä ja -välineitä. Vastuu turvallisuusperehdytyksestä on esimiehillä, mutta työntekijäkin on vastuussa turvallisuudesta, sillä heidän tulee aina noudattaa esimiehen tai organisaation turvallisuusohjeita ja -määräyksiä. Lisäksi kaikkien työntekijöiden tulee aina ottaa huomioon muiden turvallisuus ja ilmoitettava havaitsemistaan vioista ja puutteista niin kuin siitä on työpaikalla päätetty (Kangas & Hämäläinen 2007, 22.)

Henkilökunnan turvallisuusopetukseen kannattaa aina panostaa, sillä työntekijät toimivat usein huomaamattaan riskitekijöinä. Työpaikoilla saattaa syntyä todella vaarallisiakin käytäntöjä, joihin ei puututa, koska voidaan ajatella että ”näin on toimittu aina ennenkin”. Mitä enemmän työntekijät osaavat tunnistaa oman työympäristönsä turvallisuusriskejä ja omatoimisesti poistaa niitä, sitä enemmän henkilökunta siirtyy riskinaiheuttajasta onnettomuuksien ennaltaehkäisijäksi. (Seppä 2006, 8.) Henkilökunnalla pitää olla ammattitaitoa hoitaa kaikki yllättävät tilanteet ja siihen tarvitaan erilaisia toimintamalleja, joiden mukaan he voivat toimia uhkaavissa tilanteissa. (Rautiainen & Siiskonen 2010, 328).

Jokaisella työnantajalla tulee olla työsuojelun toimintaohjelma työpaikan turvallisuuden edistämiseksi ja työkyvyn ylläpitämiseksi. Tämä tulisi joko jakaa kaikille työntekijöille palkkauksen yhteydessä tai ne tulee löytyä työpaikalta kirjallisena. Lisäksi sen tulee huolehtia myös siitä, että ulkopuolinen tai itsenäinen työntekijä saa pelastautumiseen, palotorjuntaan, ensiapuun ja työturvallisuuden riittävän ohjeistuksen. Pelastuslaki vaatii myös työpaikoilta pelastussuunnitelman laatimista sekä sen kunnollista perehdyttämistä, johon voi samalla liittää esimerkiksi hotellin evakuoinnin ja sammutuskaluston käytön opetusta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 22.) Etenkin yksin työskentelevät tulisi perehdyttää turvallisuuteen niin hyvin, että he kykenevät häiriö-, palo- tai muissa poikkeustilanteissa toimia nopeasti ja rauhallisesti pelastusohjeistuksen mukaisesti.

Sepän (2006, 7) mukaan jokaisen yrityksessä työskentelevän tulee osata tehdä hätäilmoitus, tuntea pelastussuunnitelman sisältö, osata toimia onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa annettujen ohjeiden mukaisesti ja selvitettävä lähimpien alkusammutusvälineiden ja ensiaputarvikkeiden sijainti sekä lisäksi tiedettävä, kuinka ne toimivat. Työntekijöiden tulee myös tietää missä hotellin poistumistiet ja kokoontumispaikat ovat. Lisäksi kaikkien tulee ilmoittaa havaitsemistaan riskitekijöistä esimiehilleen ja noudatettava turvallisia työtapoja. Näiden asioiden perehdyttäminen on esimiehen vastuulla.

Mikäli työpaikalla sattuu tapaturma ja sen jälkeen todetaan, että työturvallisuus tai siihen perehdyttäminen on ollut vajavaista, voidaan työnantaja tuomita sakkoihin työturvallisuusmääräysten laiminlyönnistä. Jos työntekijälle aiheutuu vammoja tahallisuudesta huolimattomuudesta, voidaan työnantaja lisäksi tuomita maksamaan korvauksia työntekijälleen, vaikka tämä olisikin vakuutettu tapaturman varalle. (Eräsalo 2008, 63.)

7 PEREHDYTYSOPPAAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

7.1 Suunnittelu

Ajatus perehdytysoppaasta nousi mieleeni oman työni kautta. Olin kamppailut edellisen opinnäytetyöaiheeni kanssa jo vuoden verran ja tullut siihen pisteeseen, että on valittava uusi aihe. Koin turhauttavaksi vastaanoton, jossa toimintaohjeita oli vähänlaisesti ja niitä oli hankala löytää. Alkuperäisenä ideanani olikin vain koota valmiina olevat ohjeet yhteen kansioon, jotta kaikkien työ vastaanotossa helpottuisi. Ajattelin kuitenkin asiaa uuden työntekijän näkökulmasta, kuinka talon ulkopuolelta tuleva, uusi työntekijä voi löytää käytettävää tietoa, jos minullekin tuotti haasteita löytää etsimäni? Ajatus perehdytysoppaasta alkoi tuntua viisaammalta, sillä vastaanotosta sellainen puuttui.

Suunnitteluvaiheessa kävin läpi monia aikaisempia opinnäytetöitä, joissa käsiteltiin perehdytystä ja joiden toiminnallisessa osuudessa oli luotu oppaita eri vastaanottoihin. Näin sain hieman ideoita siitä, miten opas olisi paras toteuttaa juuri Cumulus Poriin. Tämän lisäksi pohdin omaa harjoitteluani ja perehdytystäni, kävin läpi mikä mielestäni niissä meni oikein ja missä olisi parannettavaa. Tein paperille selkeän listan plussista ja miinuksista omien kokemusteni mukaan.

Pohdintoistani lähdin suunnittelemaan oppaan sisältöä. Kävin vastaanotossa läpi kaikki löytämäni ohjeistusmateriaalit ja huomasin joidenkin olevan todella vanhoja. Tulin siis siihen lopputulokseen, että minun on luotava osaksi uusi ohjeistus. Halusin myös tuoda oppaaseen runsaasti turvallisuusohjeita, sillä koin ne puuttuvaksi kaikista ohjemateriaaleista.

Sepän (2006, 7) mukaan korkeatasoisesta turvallisuuskulttuurista kertoo se, että työntekijät kykenevät tekemään turvallisuutta edistäviä tekoja osana jokapäiväistä työtään eikä ainoastaan pakon sanelemana hätätilanteessa. Turvallisuusperehdytys on kuitenkin yrityksen johdon vastuulla, joten koin perehdy-

tysoppaan tärkeäksi osaksi turvallisuuteen perhedyttämistä. Perehdytyskansi-oon otin omasta mielestäni yrityksen ja asiakkaan kannalta tärkeimmät osa-alueet turvallisuudesta; henkilöstö-, palo-, tieto- sekä asiakasturvallisuuden.

Suunnittelin tekeväni oppaasta ns. yleishyödyllisen, tarkoittaen sitä, että sieltä löytyisi myös hyödyllisiä ohjeita myös vanhemmille työntekijöille. Kuitenkin ymmärsin melko nopeasti toteutuksen alussa oppaasta tulevan aivan liian laaja, jos kerään sinne kaikki mahdolliset ohjeet. Perehdytysoppaan tulisi kuitenkin olla tiivis, helppolukuinen ja olennaisiin tietoihin perustuva. (Kjelin & Kuusisto, 2003, 212). Näin ollen supistin kohteekseni ainoastaan uudet työntekijät ja heidän perehdytyksen. Kuten Kjelin ja Kuusisto (2003, 206) mainitsevatkin, pyrin käyttämään kaikkea olemassa olevaa henkilöstö- asiakas- ja sidosryhmä-materiaalia, jotta uuden työntekijän olisi helpompi hahmottaa hotelliamme kokonaisuudessaan.

Perehdytysoppaassa oleellisinta on tarjota siinä kaikki materiaali ja välineet, jotka auttavat uutta työntekijää työssään, joten suunnittelin oppaan sen perusteella, että sen avulla uusi työntekijä pystyisi toimimaan vastaanotossa yksin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206). Kuitenkin otin suunnittelussa huomioon myös sen, että Restel Oy:llä on oma intranet, josta löytyy jonkin verran ohjeita työntekijöille. Pyrin siihen, ettei samoja ohjeistuksia löydy perehdytysoppaasta, vaan siellä ainoastaan osoitettaisiin, mistä niitä voisi etsiä.

7.2 Toteutus

Aloitin oppaan toteutuksen teorian kirjoittamisen jälkeen. Ennen sitä kuitenkin vastaanottomme vuoropäällikkö pyysin minua päivittämään opasta varten vastaanoton työtehtävälisäuksen. Työtehtävien päivittäminen oli siis ensimmäinen askel oppaan valmistumista kohti.

Seuraavaksi kävin uudelleen läpi kaikki vastaanotosta valmiiksi löytyvät ohjeistukset ja siirsin niistä parhaimmat heti ensimmäiseksi oppaaseen. Vaikka Kjelin & Kuusisto (2003, 212) ovatkin sitä mieltä, ettei perehdytysoppaaseen

kannata kerätä päällekkäistä tietoa yritysmateriaalin kanssa, koin parhaaksi tiivistää oppaaseen laajoista materiaaleista löytyviä, uudelle työntekijälle tarpeellisia ohjeistuksia. Käytin apunani Restel Oy:n omaa perehdytysopasta sekä jokaiseen hotelliin jaettava Cumulus Käsikirjaa, josta löytyi pääpiirteittäin kaikki Restel Oy:n omat linjaukset esimerkiksi työpukeutumiseen ja asiakaspalveluun vastaanottotiskillä. Tarkoituksena oli heti alusta luoda mahdollisimman tiivis, mutta kuitenkin informatiivinen paketti.

Alkuperäinen ideani oli vain käydä läpi eri työvaiheet vastaanotossa, mutta jättää pois yksityiskohtaiset käyttöjärjestelmäohjeet. Kuitenkin oppaan edetessä huomasin ne tarpeellisiksi, jotta oppaan sisältö olisi riittävän informatiivinen yksin työskentelevälle uudelle työntekijälle. On tärkeää, että perehdytysopas on riittävän laaja tietopaketti, silloin se perehdyttää tehokkaammin ja antaa uusille työntekijöille mahdollisuuden toimia oikein sekä johdonmukaisesti ja lisää työntekijän työmoraalia. (Sommerville 2007, 118). Vastaanotossa on uusien työntekijöiden löydettävä lisätietoa kaikesta työhön liittyvästä pikaisesti, esimerkiksi esimiehen tai yhteyshenkilöiden puhelinnumerot tai yllättävän tilanteen sattuessa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.) Paras tapa käyttöjärjestelmäohjeiden tekoon on käyttää mahdollisimman paljon kuvia ja avata jokainen kuva erikseen, joten perehdytysopasta oli mahdollista tehdä ainoastaan työajalla.

Opasta tehdessäni yritin mahdollisimman paljon hyödyntää jo valmista materiaalia, jotta urakkani olisi helpompi. Löysinkin hotellin tietokoneelta suhteellisen paljon yleistä ohjeistusta, liittyen etenkin hotelliin ja sen huoneisiin. Tiesin alusta asti, että kaikki Resteloperaan liittyvät ohjeistukset joudun tekemään itse, vaikka muutamia juttuja valmiina olikin. Esimerkiksi yövuoro-ohjeistus oli valmiiksi jo tehty ja muokattu omalle hotellillemme, joten sen pystyin vain erikseen kopioimaan kansioon. Kuitenkin monia muitakin ohjeita, jotka koin tarpeelliseksi kansiossa, jouduin tekemään leikkaa-liimaa menetelmällä.

Jo alkuvaiheessa päätin, että oppaan päivittämistä varten tulee vastaanotosta nimetä erikseen henkilö, joka ottaa asian hoitaakseen. Tämä olisi tärkeää perehdytysoppaan käytettävyyden kannalta (Kangas & Hämäläinen 2007, 7.)

Otin asian puheeksi kokouksessa ja idea saikin hyvän vastaanoton, mutta valitettavasti kukaan ei ainakaan tähän mennessä ole vapaaehtoisesti ottanut opasta vastuulleen. Toivon kuitenkin jonkun suostuvan hommaan, sillä perehdytysoppaan kokoaminen on ollut suuri urakka ja olisi harmi, jos se menisi hukkaan sen takia, että sen tiedot ovat päivittämättä.

Kävin oppaassa läpi kaikki teoriassa esille nostetut turvallisuuskohdat, henkilöstöturvallisuuden, paloturvallisuuden, tietoturvallisuuden sekä asiakasturvallisuuden siinä määrin, kun koin niiden koskettavan yksittäistä työntekijää.

Viimeisimpänä lisäsin perehdytysoppaan loppuun Työturvallisuuskeskuksen (2005) perehdytyksen tarkistuslistan perusteella luodun tarkistuslistan vastaanottoon. Tarkistuslistan tarkoituksena on seurata perehdytystä ja toimia samalla kaikkien vastaanoton työntekijöiden muistilistana. Merkinnot listaan tulee tekemään aina kohdan perehdyttänyt henkilö. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17) Perehdytyksen muistilistasta keskustelin hotellinjohtajan kanssa ja hän koki sen sopivaksi Cumulus Porin vastaanottoon, sillä siinä ei uusilla työntekijöillä ole yhtä perehdyttäjää määrättyä, vaan kaikki työntekijät osallistuvat heidän perehtymiseensä. Näin tarkistuslistasta voi käydä läpi ne asiat, jotka ovat opettamatta. Tein työturvallisuuskeskuksen perehdytyslistan perusteella vastaanottoon sopivan listan, jossa on käyty läpi kaikki tärkeimmät kohdat koko prosessissa.

8 POHDINTA

Opinnäytetyöprojektini alkoi jo keväällä 2015, mutta tämän työn osalta vasta tammikuussa 2016. Aloitin ensin eri aiheella, mutta työ ei vuoden aikana edistynyt ollenkaan ja tulin pitkän pohdinnan jälkeen siihen lopputulokseen, että paras ratkaisu tilanteeseen on aiheen vaihtaminen. Opinnäyteprosessi oli ollut alussa todella raskas ja aiheen vaihdoksen jälkeen tunsin suurta helpotusta

saadessani käsiini aiheen, joka kiinnosti minua ja oli helpommin toteutettavissa. Keskustelin aiheestani työpaikkani hotellinjohtajan kanssa ja hän oli kanssani samaa mieltä; perehdytysopas on hotellin vastaanotossa enemmän kuin tarpeellinen.

Olin itse ollut harjoittelijana Cumulus Porissa, joten perehdytysmenetelmät ja puutteet niissä olivat tuoreessa muistissa. Osaksi tästä syystä perehdytysoppaan luominen tuntui minusta todella tärkeältä, oma perehdytykseni oli joissain asioissa todella vajavaista. Vastaanotossa minua perehdytti monta eri henkilöä, joilla kaikilla oli erilaiset käsitykset siitä, kuinka missäkin tilanteissa toimitaan. Mielestäni perehdytysopas ja etenkin perehdytyksen tarkistuslista auttaa näissä tilanteissa, sillä sieltä löytyy virallinen kanta yleisimpiin toimintatapoihin.

Oppaan suunnitteluvaiheessa ei minulla ollut selkeää ideaa siitä, mitä kaikkea sen tulisi sisältää, mutta työn edetessä ideoita alkoi syntyä nopeasti. Laskin useasti oppaan käsistäni ja totesin sen olevan valmis, kunnes sain jonkun hyvän idean sen sisältöön liittyen ja se oli pakko lisätä vielä. Koin lopettamisen haasteelliseksi, sillä oppaan osalta minulla olisi ollut vielä paljon ideoita.

Opinnäytetyössäni teoriapohjana toimii perehdytyksen teoria sekä hotellin turvallisuuden teoria. Nämä osoittautuivatkin todella mielenkiintoisiksi aihealueiksi ja opin todella paljon lukiessani kaikkea keräämääni materiaalia. Materiaalin kerääminen, etenkin hotellin turvallisuuteen liittyvän, oli paikoittain hankalaa, sillä jotkut lähteistä oli todella vanhoja. Yritin kuitenkin parhaani mukaan löytää kaikista olennaisimman tiedon vanhemmistakin lähteistä.

Etenkin hotellin turvallisuuteen liittyvät asiat kiinnostivat minua paljon, sillä koin turvallisuusperehdytyksen vastaanotossamme vajavaiseksi. Olin työtä kirjoittaessani välillä hämmästynyt miten vajavaista turvallisuuteen perehdyttäminen vastaanotossamme onkaan. Vasta työtä tehdessäni ymmärsin kunnolla sen, mistä kaikesta vastaanottovirkailijana olen vastuussa työvuorossa ollessani. Halusinkin tehdä perehdytysoppaan turvallisuusosiosta mahdollisimman infor-

matiivisen, sillä huomasin hetkittäin oman työni kärsivän turvallisuusperehdytyksen puutteesta. Koin tärkeäksi saada tuleville uusille työntekijöille enemmän varmuutta yksin työpaikalla olemiseen ja turvallisuuteen.

Pidän perehdytysopasta onnistuneena kokonaisuutena ja koen täyttäneeni päätavoitteeni, opas on käytännöllinen, helposti muokattava ja vastaanotossa kaikkien saatavilla. Opas on jaettu erillisiin osioihin, jotta sen käyttäminen olisi nopeaa ja mahdollisimman vaivatonta. Etenkin turvallisuuteen liittyvissä kohdissa pidin tätä tärkeänä, sillä vaaratilanteissa ei ohjeistuksen etsimiseen voi mennä yhtään ylimääräistä aikaa. Opas on tallennettu vastaanoton tietokoneelle, jotta sitä voisi helposti muokata ja uuden osion voi tulostaa suoraan oppaaseen.

Yritin saada vastaanotosta jonkun innostumaan oppaan päivitysvastuusta, mutta se ei ottanut tuulta alleen. Perehdytysopasta tulisi säännöllisesti päivittää ja sen sisällön on aina oltava ajankohtaista, joten ajatus siitä, ettei päivittäminen ole kenenkään vastuulla herättää huolta oppaan tulevaisuuden suhteen.

Hotellinjohtajamme piti opasta hyödyllisenä sekä käytännöllisenä perehdytysmateriaalin jatkeena. Hänen mielestään työ oli tehty tarkasti ja oppaassa oli huomioitu kaikki osa-alueet. Opas on selkeästi kirjoitettu ja hyvin havainnollistettu. Hotellinjohtaja pitikin opasta loistavana apuvälineenä uusia työntekijöitä perehdytettäessä.

LÄHTEET

Caldwell, C. New employee orientation. 1988. California: Course Technology
Crisp

Cumulus www-sivut. 2016. Viitattu 1.3.2016 <http://www.cumulus.fi/>

Cumulus Käsikirja. 2016. Viitattu 1.3.2016

Dressler, G. Human resource management. 2013. Harlow: Pearson Education <https://www.dawsonera.com/readonline/9780273766070>

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Restamark

Fyall, A & Morgan, M. & Ranchhod, A. & Middleton, V. 2009 Marketing in travel and tourism. MA:Butterworth-Heinemann,

livari, P. Matkailun turvallisuus: Globaalit muutokset – paikalliset vaikutukset. 2012. Rovaniemi: Rovaniemen ammattikorkeakoulu

Heljaste, J-M & Korkiamäki, J & Laukkala, H & Mustonen, J & Peltonen, J & Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Helsingin Kauppakamari

Henkilötietolaki. 1999. L. 22.4.1999/523 muutoksineen

Huhtala, J. 1997. Turvallisuus hotelli- ja ravintola-alalla. Uusikaupunki: Restamark

Hyppänen, R. Esimiesosaaminen. 2013. Helsinki: Edita

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

Kjelin, E & Kuusisto, P. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. 2003. Helsinki: Talentum

Kurki, M. Pk-yrityksen tietotekniikka. 2010. Helsinki: Helsingin Kauppakamari

Laaksonen, M & Nevasalo, T & Tomula, K. 2006. Yrityksen tietoturvakäsikirja. Helsinki: Edita

Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta. 2006. L. 28.4.2006/308 muutoksineen.

Löytötavaralaki. 1988. L. 9.12.1988/1079 muutoksineen

Pelastuslaki. 2011. L. 29.4.2011/379 muutoksineen

Peltomäki, J & Norppa, K. Rikos meni verkkoon: Näkökulmia kyberrikollisyyteen ja verkkoturvallisuuteen. 2015. Helsinki: Talentum

Rautiainen, M & Siiskonen, M. 2010. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Helsinki: Restamark

Rautiainen, M & Siiskonen, M. 2015. Majoitustoiminta ja Palveluosaaminen. Helsinki: Restamark

Restel Oy www-sivut. 2016. Viitattu 1.3.2016 <http://www.restel.fi/>

Restel Perehdytysopas. 2016. Viitattu 1.3.2016

Saloheimo, J. 2006. Työturvallisuus – Perusteet, vastuu ja oikeussuoja. Helsinki: Talentum

Seppä, P. 2006. Hotelli- ja ravintola-alan paloturvallisuusopas. Porvoo: Suomen Palopäällystöliitto

Sommerville, K. Hospitality employee management and supervision: Concepts and practical applications. 2007. New Jersey: John Wiley & Sons

Työturvallisuuskeskus. Hotelli- ja ravintola-alan työturvallisuus. 2007. Helsinki: Työturvallisuuskeskus

Työturvallisuuskeskus. 2007. Perehdyttämisen tarkistuslista. Viitattu 21.4.2016 [http://www.ttk.fi/files/1217/Perehdyttämisen_tarkistuslista.pdf](http://www.ttk.fi/files/1217/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf)

Työturvallisuuskeskus. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2007. Helsinki: Työturvallisuuskeskus

Työturvallisuuslaki. 2002. 23.8.2002/738 muutoksineen

Vilkka, H & Airaksinen, T. Toiminnallinen opinnäytetyö. 2003. Jyväskylä: Tammi

Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppamari <http://www.ellibs.com.lillukka.samk.fi/fi/book/978-952-246-296-1>

Sisällysluettelo

Cumulus Pori lyhyesti	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Restel Työsäännöt	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Yleistietoa	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Yleiset työntekijän toimintaohjeet	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Työvaatetus sekä ulkoinen olemus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Sosiaaliset tilat	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Ruokailu	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Pysäköinti	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Työvuorolista ja –toiveet	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Cumulus Pori	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Huonetiedot	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Kokoustila Tyrni	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Kanta-asiakasohjelmat	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Vastaanoton tärkeimmät toimintamallit	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Puhelimeen vastaaminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Check-In	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Check-Out ja maksaminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Varauksen teko	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Turvallisuus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Yksin yöllä	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Paloturvallisuus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Tietoturvallisuus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Asiakasturvallisuus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Restel Oy: Henkilöstön turvaohje	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

Perehdytyksen tarkistuslista

Perehdytyksen tarkistuslista				Perehdytetty	Tarkistettu
Yleiset toimintamallit					
Ulkoinen olemus, työvaatetus					
Sosiaaliset tilat					
Auton parkkeeraus					
Työpaikka ruokailu					
Esimies & työtoverit					
Työaika ja täsmällisyys					
Sairaspoissaolot					
Työterveyshuolto					
Palkka ja palkanmaksu					
Työvuorolista ja -toiveet					
Työvuorossa toimiminen					
Varauksen teko					
Check In					
Check Out					
Walk-In asiakas					
Maksun vastaanottaminen					
Aulabaari myynti ja veloitus					
Puhelimen käyttö					
Yövuoro					
Turvallisuus					
Vaitiolovelvollisuus					
Paloturvallisuus					
Hätäpoistumistiet					
Pelastussuunnitelma					
Ensiapukaappi					
Tietoturvallisuus					
Toiminta uhka- ja väkivaltatilanteissa					
Asiakasturvallisuus					
Avainturvallisuus					
Löytötavarat					
Intimiteettisuoja					