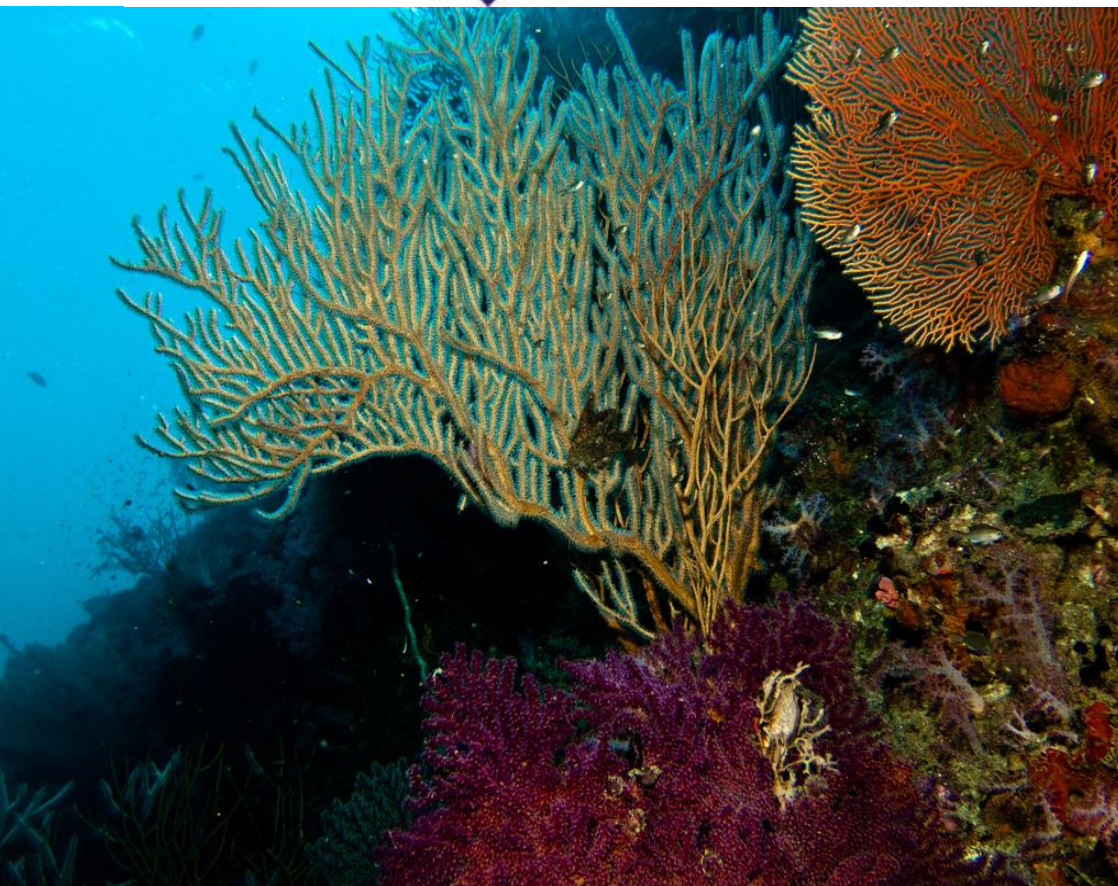


Noora Yrjölä

# Perehdyttämisopas Raya Diversin työharjoittelijoille



Restonomi

Aktiviteettimatkailun ko.

Kevät 2018



KAJAANIN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Tiivistelmä

**Tekijä:** Yrjölä Noora

**Työn nimi:** Perehdyttämispas Raya Diversin työharjoittelijoille

**Tutkintonimike:** Restonomi (AMK), matkailun koulutusohjelma

**Asiasanat:** Perehdyttäminen, sukelluskeskus, työharjoittelu, työturvallisuus, matkailun ohjelmapalvelu, Thaimaa

Työn tavoitteena oli luoda Raya Diversin työharjoittelijoille perehtymispas, joka toimii työnopastuksen tukena sekä auttaa työharjoittelijaa sopeutumaan uuteen työympäristöön. Perehtymispoppaan tarkoituksena on vastata työharjoittelijan kysymyksiin työharjoitteluun valmistautuessa ennen työharjoittelun alkamista.

Valitsin aiheen huomattuaani sen tarpeellisuuden ollessani itse työharjoittelussa Raya Diversilla. Raya Divers Phang Nga Co.Ltd on viiden tähden PADI-sukelluskeskus Etelä-Thaimaassa. Yrityksellä on viisi eri toimipistettä turistien suosimissa lomakohteissa. Olen itse ollut työharjoittelussa Raya Diversilla kahdesti, molemmilla kerroilla eri kohteissa. Työharjoitteluni alettua sain käytännön perehdytystä sekä myyntikoulutuksen, mutta kirjallinen perehdytys ja materiaali olivat hieman puutteellista.

Rajasin perehdytysoppaan niin, että se toimii yleisesti kaikissa Raya Diversin kohteissa sekä on kohdistettu uusille työharjoittelijoille. Raya Diversin toimipisteet toimivat kukin itsenäisesti ja kaikilla on omat toimintatavat, mutta työharjoittelijoiden perehdytys on kuitenkin kaikissa kohteissa sama. Retkikohteista en kuitenkaan työhöni kirjoita, sillä ne riippuvat toimipisteestä ja saattavat vaihdella vuosittain. Perehdytysoppas toimii ainoastaan työharjoittelijoille, sillä sukelluskouluttajille- ja oppaille työhön vaaditaan PADI-standardien mukainen koulutus.

Opinnäytetyön teoriapohja koostuu perehdyttämisestä, työnopastuksesta, sekä työturvallisuuteen liittyvästä teoriasta, joihin olen käyttänyt kirjojen sekä internetin lähteitä. Teoriaosuudessa en käytä omia näkemyksiäni, vaan ne olen lisännyt itse perehdyttämispoppaan osioon. Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, joten käyn tätä myös läpi teoriaosuudessa. Toiminnallinen opinnäytetyö kattaa tapauksessani käytännön toiminnan ohjeistamista. En tehnyt tutkimusta opinnäytetyöhöni, mutta olen ollut yhteydessä useisiin Raya Diversin aikaisempiin työharjoittelijoihin sekä henkilökuntaan, jotta olen saanut perehdytysoppaasta tarpeeksi kattavan.

## **Abstract**

**Author:** Yrjölä Noora

**Title of the Publication:** Raya Divers Introduction guide for trainees

**Degree Title:** Bachelor of Hospitality Management

**Keywords:** Workplace introduction, diving center, internship, work safety, program service in tourism, Thailand

The objective of this thesis was to create an introduction guide to the trainees of Raya Divers Phang Nga Co.Ltd. The introduction guide is working as a supportive element of the workplace introduction and is helping the trainees to adjust to the new working conditions. The purpose of this introduction guide is to answer the questions the trainees might have while preparing themselves for the practical training. This is a functional thesis, meaning it is made for practical purposes. This thesis is not a research, but I contacted former interns and employees of Raya Divers to make the workplace introduction comprehensive.

The topic was chosen as I realized its necessity during my own practical training for Raya Divers. Raya Divers Phang Nga Co.Ltd is a five star PADI- diving center in Southern Thailand. The Company has five locations in popular tourist resorts. I have been doing two internships for Raya Divers, both times in different locations. When my internship started, they provided me with practical guiding for the job, but there was a lack of literary guiding, as the material was deficient.

I directed the introduction guide generally for the use of all the locations. The guide is directed to the new trainees only. All the locations of Raya Divers are working independently and all of them have their own ways of working. However, the introduction for trainees is similar in all five locations. I will not be writing about the excursions, since they depend on the location, and might be changing annually. The introduction guide is directed to the trainees because scuba diving instructors and guides need an education compatible of the PADI-standards.

The theory of the thesis is based on literature and internet sources concerning workplace introduction and work safety.

## Sisällys

1	Johdanto .....	2
2	Perehdytysoppaan teko toiminnallisena opinnäytetyönä .....	4
2.1	Toimeksiantajan esittely .....	5
2.2	Käytännön testaus .....	6
3	Perehdytys .....	7
3.1	Perehdyttämisen tausta .....	7
3.2	Perehdyttämisen merkitys .....	8
3.3	Perehdyttämisen tavoitteet .....	9
3.4	Työnopastus .....	10
4	Perehdytysoppaan laatiminen .....	11
4.1	Perehdytysuunnitelma .....	11
4.2	Perehdytyksen osapuolet .....	13
5	Työturvallisuus .....	14
5.1	Suomen työturvallisuuslaki .....	14
5.2	Thaimaan työlainsäädäntö .....	15
5.3	Turvallisuusjohtaminen .....	16
5.3.1	Riskien hallinta .....	17
6	Ohjelmanpalvelujen turvallisuus .....	19
6.1	Ohjelmanpalvelun turvallisuuteen vaikuttavat tekijät .....	19
6.1.1	Turvallisuuden riskeeraaminen ohjelmanpalveluissa .....	20
6.1.2	Koulutus .....	21
6.2	Asiakkaan kokema turvallisuus .....	21
6.2.1	Turvallisuus kokemuksena .....	22
6.2.2	Turvallisuuden tunteen rakentaminen .....	22
7	Thaimaa .....	25
8	Pohdinta .....	26
	Lähteet .....	28
	Liitteet	

## 1 Johdanto

Opintojeni aikana olen suorittanut Raya Diversilla kaksi työharjoittelua. Raya Divers on Thaimaassa sijaitseva sukelluskeskus. Molemmilla kerroilla huomasin, että perehdyttäminen oli puutteellista työni alettua. Uusille työharjoittelijoille pidetään pienimuotoinen perehdytys ja työnopastus, jos siihen on jollain aikaa. Omalla kohdallani työnopastus on tapahtunut seuraamalla työntekijöiden työtehtäviä. Tämä toimii hyvin siihen saakka, kun työharjoittelijoiden työpanosta tarvitaan kokonaisuudessaan. Tästä innoittuneena sain idean luoda Raya Diversin uusille työharjoittelijoille perehdyttämisoppaan, joka tukee työn aloittamista ja työympäristöön sopeutumista. Otin asian puheeksi esimieheni kanssa, ja päädyimme yhteiseen lopputulokseen luoda perehdyttämisopas uusille työharjoittelijoille. Olen myös itse toiminut uusien työharjoittelijoiden perehdyttäjänä toisena työharjoittelukautenani. Tätä harjoittaessani olisin toivonut, että minulla olisi ollut perehdyttämisopas työnopastuksen ja perehdyttämisen tukena.

Perehdyttämisoppaan tarkoituksena on auttaa uusi työharjoittelija sopeutumaan uusiin työtehtäviin uudenaikaisessa työympäristössä. Tavoitteena on saada kattava tietopaketti työharjoittelijalle, joka vastaa useimpiin askarruttaviin kysymyksiin jo ennen työharjoittelun aloittamista. En erittele työharjoittelijan kaikkia työtehtäviä, sillä Raya Diversilla on viisi kohdetta, ja työharjoittelijan työtehtävät vaihtelevat vuosittain ja kohteittain. Työni on tärkeä ja tervetullut Raya Diversille, sillä tavoitteenani on, että uusien harjoittelijoiden perehdyttäminen nopeutuu ja helpottuu huomattavasti.

Keskeisimpänä ongelmanani on, että perehdyttämisoppaita on erilaisia, ja tietoa siitä mitä uusi työharjoittelija tarvitsee, on lukemattomasti. Perehdyttämisoppaan on oltava lyhyt ja ytimekäs, jotta työharjoittelija jaksaa perehtyä siihen. Perehdyttämisoppaan tieto on tärkeää, joten on ollut erityisen vaikea rajata alue niin, että siihen saadaan tarvittava tieto selkeästi. Raya Diversin kaikki viisi kohdetta ovat erilaisia, joten päätimme toimeksiantajan kanssa, että perehdyttämisopas luodaan yleisesti kaikkiin kohteisiin suomalaisille työharjoittelijoille soveltuvaksi. Tarkoituksenani on luoda työharjoittelijalle selkeä kuva siitä, kuinka yritys toimii, ja miksi. Tähän liittyen tahdon myös kertoa työharjoittelijalle keskeisimpiä asioita Thaimaasta, jotta heidän epätietoisuus ei vaikuta heidän työhönsä.

Olen jakanut opinnäytetyöni kahteen osaan. Teoriaosuuteen ja perehdyttämispöytäkirjaan. Opinnäytetyöni teoriaosiossa käsittelem laajasti perehdyttämisen teoriaa, siihen liittyvien aihe-alueiden teoriaa, työnopastusta, sekä turvallisuutta, ja siihen liittyvien aihe-alueiden teoriaa. Koska opinnäytetyöni on toiminnallinen, ja sen tuotoksena on perehdyttämispöytäkirja, käsittelem teoriaosuudessa myös toiminnallisen opinnäytetyön teoriaa. Keskeisimpiä käsitteitä on perehdytys, perehdyttämisen suunnittelu, työnopastus, toiminnallinen opinnäytetyö, työturvallisuus, riskien hallinta ja ohjelmapalvelujen turvallisuus. Perehdyttämispöytäkirjasta laatiessa on tärkeää tutustua perehdyttämisen taustaan ja menetelmiin, ja mitkä tekijät niihin vaikuttavat. Tämän vuoksi olen koonnut ensimmäiseen osioon tärkeimmät huomioon otettavat asiat perehdytyspöytäkirjasta laadittaessa. Raya Divers on tunnettu turvallisuudestaan ja käyttää sitä markkinointiargumenttinaan (Safety First, slogan). Tämän vuoksi keskityn laajasti turvallisuuteen ja siihen vaikuttaviin tekijöihin niin yleisesti kuin ohjelmapalveluyrityksissäkin.

Opinnäytetyöni toinen osio kattaa itse perehdytyspöytäkirjan, joka menee Raya Diversin käyttöön tulevalle kaudelle 2018 – 2019. Tämä tarkoittaa sitä, että perehdytyspöytäkirja otetaan ensimmäisen kerran kokeiluun kesällä 2018. Perehdytyspöytäkirja sisältää keskeisimpiä asioita liittyen Thaimaahan muuttamiseen, kuten matkaan valmistautumiseen ja elämiseen Thaimaassa. Perehdytyspöytäkirja sisältää yrityksen esittelyn, historian ja sen toimintatavat sekä keskeisimpien työtehtävien esittelyn. Perehdyttämispöytäkirjassa tarkennan työharjoittelijan yleisen työtehtävän ja roolin yrityksessä. Käsittelem myös vesiaktiviteettien parissa työskentelyä, merielämää sekä yleisesti asiakkaan opastamista kyseisessä toimintaympäristössä. Kappaleiden perään olen laittanut hyödyllisiä ja tarvittavia linkkejä matkalle valmistautumista varten, kuten vakuutukset, viisumit ja rokotteet.

Perehdyttämispöytäkirjasta en voi julkaista, sillä se sisältää osittain suojattua materiaalia.

## 2 Perehdytysoppaan teko toiminnallisena opinnäytetyönä

Toiminnallisen opinnäytetyön voi määritellä seuraavasti: ”Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä.” (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.) Opinnäytetyöni aiheena on Perehdyttämisopas Raya Diversin työharjoittelijoille, jolloin se on käytännössä tuote, mikä tekee tästä toiminnallisen opinnäytetyön. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotosta kutsutaan produktiksi. Toiminnallinen opinnäytetyö jakautuu vaiheisiin, jotka ovat aiheanalyysi, opinnäytetyösuunnitelma ja opinnäytetyön kirjoittaminen eli raportointi. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.)

Ensimmäinen vaihe on aiheanalyysi. Tässä vaiheessa valitaan aihe ja tarkennetaan sitä. Aiheen valitsemiseen kannattaa käyttää aikaa, ja miettiä tarkasti mikä itseä motivoi. Jos on jo työelämässä, kannattaa tehdä opinnäytetyö työpaikalle. Samalla tavalla työharjoittelukokemuksia kannattaa käyttää hyväksi opinnäytetyön aihetta valittaessa. Opinnäytetyön aiheeni valitsin työharjoittelukokemuksiini perustuen, sillä löysin sieltä kehittämiskohteen, jonka jälkeen sain toimeksiannon työharjoittelupaikan esimieheltä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 23.)

Kun opinnäytetyön aihe on valittu ja aiheanalyysi on valmis ja hyväksytty, voidaan siirtyä opinnäytetyösuunnitelman pariin. Itse kävin tässä tilanteessa läpi toimeksiantajani kanssa, minkälaisen perehdyttämisoppaan laatisin. Kävimme yhdessä läpi aiheita, joita ehdottomasti perehdyttämisopas kaipaa. Rajasimme myös oppaan kohderyhmää niin, että se toimii työharjoittelijoille työn aloitusprosessin tukena. Opinnäytetyösuunnitelma tehdään sen vuoksi, että se auttaa opinnäytetyön tekijää tiedostamaan, perustelemaan ja harkitsemaan opinnäytetyön aihetta ja tavoitteita. Opinnäytetyösuunnitelma vastaa kysymyksiin mitä, miksi ja miten tehdään, joka auttaa tekijää ymmärtämään, mitä on tekemässä. Suunnitteluvaiheen aluksi kannattaa kartoittaa, mitä töitä aiheeseen liittyen on tehty aikaisemmin, jolloin voi pyrkiä tuomaan opinnäytetyössään jotain uutta esille sen avulla. Opinnäytetyösuunnitelman tekoon kannattaa varata runsaasti aikaa. Hyvä opinnäytetyösuunnitelma selkeyttää tekijän ajatuksia ja luo erinomaisen pohjan aloittaa opinnäytetyön kirjoittaminen. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 26–27.)

Opinnäytetyö muistuttaa tekstityyliiltään kertomusta. Siinä on juoni, joka etenee työprosessien mukaan. Siitä selviää ongelmat, joihin ratkotaan vastausta. Samalla

selviää, minkälaisia ratkaisuja on tehty, jotta toiminnallisen opinnäytetyön tuote on saatu aikaan. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 82.)

Viimeisessä vaiheessa opinnäytetyötä arvioidaan. On olennaista, että toiminnallisesta opinnäytetyöstä saadaan palautetta toimeksiantajalta. Palautteessa käsitellään tavoitteiden saavuttamista ja onnistumista kohderyhmältä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 96-97.)

## 2.1 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantajana opinnäytetyölleni toimii Raya Divers Phang Nga Co.Ltd. Vuonna 2000 perustettu Raya Divers on Thaimaassa toimiva suomalainen PADI 5 tähden snorklaus- ja sukelluskeskus. Raya Diversilla on viisi kohdetta etelä-Thaimaassa: Phuket, Raya Yai, Khao Lak, Krabi ja Koh Lanta. Raya Diversin päätuotteina ovat sukelluskokeilut, -kurssit ja retket sekä snorklausretket. Retkillä on suomalaiset oppaat ja kouluttajat, sekä oppimateriaali on pääosin aina suomen kielellä. Raya Diversin toimistot ovat kaikki hyvin varusteltuja tarvikeliikkeitä, joista voi ostaa vesiurheilu- ja sukellusvarusteita. (Raya Divers, 2017.)



Kuva 1. Raya Divers



Raya Divers on toiminnassa pääosin marraskuusta huhtikuuhun, mutta osa kohteista on auki myös kesäisin. Tämä johtuu siitä, että Raya Divers on ohjelmapalveluyritys, joka on riippuvainen asiakkaistaan. Turistivirrat suosivat Thaimaan matkustelua pohjoismaalaisten talvikaudelle, jolloin Thaimaassa on silloin kesäaika. Thaimaan huhtikuu-lokakuu on sadekautta, jolloin turistivirta on huomattavasti pienempää, joten kaikkia kohteita ei ole välttämätöntä pitää auki. (Raya Divers, 2017.)

Raya Diversin tavoitteena on tarjota poikkeuksellista asiakaspalvelua ylittämällä asiakkaiden odotukset jokaisella retkellä noudattaen länsimaalaisia turvallisuusstandardeja sekä pinnalla että pinnan alla (Miikkulainen 2017).

## 2.2 Käytännön testaus

Perehdytysoppaani menee käyttöön Raya Diversille tulevalle kaudelle. Rekrytointi alkaa kesäkuukausina 2018, jolloin perehdyttämisosas lähetetään kokeiluun uusille työharjoittelijoille. Perehdyttämisosas lähetetään työharjoittelijalle rekrytointivaiheen jälkeen, ennen matkan alkamista, jolloin aloittava työharjoittelija voisi perehdyä oppaaseen jo ennen työn aloittamista. Käytännön testausta ei sisällytetä opinnäytetyöhön ollenkaan.

### 3 Perehdytys

Seuraavissa kappaleissa käsittelen perehdyttämisen teoriaa. Määrittelen, mitä perehdyttäminen on ja mikä sen merkitys ja tavoitteet ovat. Käsittelen myös työnopastuksen teoriaa, joka kattaa sen merkityksen ja tavoitteet.

#### 3.1 Perehdyttämisen tausta

Ensimmäisiä kertoja Suomessa perehdyttäminen tuli esille toisen maailmansodan jälkeen, jolloin järjestettiin järjestelmällisiä työnopastuskoulutuksia teollisuuden työntekijöille, sillä kasvavalla teollisuudella oli tarve opastaa nopeasti uusia työntekijöitä massatuotantoon. (Vartiainen, Teirikari & Pulkkis 1989, 59.) Perehdyttämisen ja työnopastuksen malleihin on jo pidemmän aikaa tuonut vaikutuksia taylorilainen käsitys työstä. Tämän käsityksen mukaan on olemassa ainoastaan yksi toimiva malli toteuttaa työ ja jossa työn suunnittelu ja toteuttaminen on selkeästi erotettu toisistaan. Tämän lisäksi perehdyttämisessä ja työnopastuksessa oppimiskäytännöt ovat muistuttaneet paljon behavioristista oppimiskäsitystä. Behavioristisella tarkoitetaan sitä, että kouluttajalla on keskeinen rooli ja työntekijä toimii tässä tilanteessa tiedon vastaanottajana, eli oppijana. (Kjelin & Kuusisto 2003, 9.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan sitä, että pyritään varustamaan uusi tulokas tai uusiin tehtäviin siirtyvä riittävillä tiedoilla, joka koskee esimerkiksi organisaatiota, työympäristöä, työehtoja ja työtehtäviä, jotta tulokas pystyy toimimaan itsenäisesti työyhteisössään (Lepistö 1992, 1). Perehdyttäminen tapahtuu kaikissa organisaatioissa jokaiselle työntekijälle, joka vaihtaa työtä tai yksikköä. Perehdyttämisellä siis autetaan uusia työntekijöitä tulemaan osaksi toimivaa yhteisöä. Tähän hyvin yksinkertaiselta kuulostavaan tavoitteeseen kuitenkin sisältyy paljon muutakin kuin uuden työtehtävän opettaminen. Hyvä perehdyttäminen mahdollistaa muun muassa työn laadun ja tehokkuuden, ilmapiirin, kustannukset ja henkilöstön pysyvyyden. Perehdyttäminen on melkein aina organisaation toiminnan ytimessä – tarkoittaen sitä, että perehdyttäminen keskittyy organisaation ydinosaamiseen harvoin ulkoistetaan kokonaisuudessaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 9.) Perehdyttämisellä ei kuitenkaan tarkoiteta vain uusien tietojen

ja taitojen kehittämistä, vaan sen avulla myös autetaan vanhaa työntekijää kehittämään, tunnistamaan ja hyödyntämään hänellä jo olevaa osaamista (Kupias–Peltola 2009, 20).

Perehdytys ei vain koske itse työtä, vaan myös kaikkea sitä, mikä liittyy työpaikkaan, esimerkiksi työkaverit ja heidän toimenkuvansa, yrityksen organisaatio, taukotilat, lomat, sairastuminen, poissaolot, työaika sekä työturvallisuus. Työturvallisuuslaissa (738/2002) on säädetty työnantajalle huolehtimisvelvollisuus työntekijästä. Huolehtimisvelvollisuudella tarkoitetaan sitä, että työntekijä perehdytetään työhönsä, työpaikan olosuhteisiin, työmenetelmiin, työsuojelutoimenpiteisiin sekä työterveyshuoltoa koskeviin järjestelyihin.

### 3.2 Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämisen avulla yritetään luoda myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan tulokas työyhteisöön (Kangas 2004, 5). Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitsevat kaikki henkilöstöryhmät, mukaan lukien vuokratyöntekijät, työharjoittelijat, sijaiset, tilapäistyöntekijät ja esimiehet työpaikan koosta tai toimialasta riippumatta (TTK 2009, 2). Työnopastus koskee myös vanhaa työntekijää muutos- ja käyttöönottilanteissa.

Uudessa työpaikassa aloittavalla tulokkaalla voi olla mahdollista työkokemusta alalta, taitoa ja tietoa, mutta hän ei ole vielä tietoinen turvallisuusriskeistä (Kangas 2004, 6). Mitä tulokas ei välttämättä osaa, sitä on vaikea yrittää tehdä. Oikein toimiminen ja myös oikeiden asioiden tekeminen hyväksyttävällä tavalla luovat perustan työn laadulle. Täten myös työn turvallisuus on yhteydessä laatuun. Laadukkaaseen työsuoritukseen kuuluu turvallisuuden huomioon ottaminen. Perehdyttämisvaiheessa on siis varmistettava, että työ opetetaan tulokkaalle niin, että se osataan tehdä ammatillisesti oikein ja turvallisesti. (Kanerva 2008, 16.) Työtapaturmia ja onnettomuuksia sattuu tilastojen mukaan uusille, aloittaville työntekijöille eniten. Turvallisuusriskit vähenevät huomattavasti, kun perehdytyksessä käsitellään turvallisen työtavan perustiedot ja taidot (Kangas 2004, 6). Tässä tapauksessa pitää ottaa huomioon työn turvallisuuden ja laadun vaatimukset, kuten Suomen työturvallisuuslaki (Kanerva 2008, 17). Erityisesti myös yleisiä turvallisuusohjeita ja paloturvallisuusohjeita, sekä yrityksen työsuojeluorganisaatiota ja sen toimintaa tulee käsitellä perehdytyksessä tarkoin (Eräsalo 2008, 63).

Perehdyttämisellä voi vaikuttaa myös yrityskuvaan. Tällä tarkoitetaan sitä mielikuvaa, mikä ihmisellä tai asiakkaalla on yrityksestä. Mielikuvaan vaikuttavat suuressa määrin ihmisten omat kokemukset yrityksestä sekä se, mitä yrityksestä puhutaan ja kuullaan ihmisten kesken. Yrityskuvaan vaikuttavia asioita on lukemattomasti, mutta kattavalla perehdyttämisellä ja työnopastuksella on suuri merkitys. (Kangas 2004, 6.) Voidaan siis ajatella, että luotettavalla ja oikeudenmukaisella toiminnalla on yritykselle positiivinen vaikutus menestykseen, työhyvinvointiin sekä kilpailukykyyn (Kupias–Peltola 2009, 27).

### 3.3 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttäminen on luonteeltaan hyvin kokonaisvaltainen tapahtuma ja usein tulokkaan ensikosketus yritykseen. Tästä syystä uskotaan perehdyttämisellä olevan merkittävä vaikutus tulevaisuudessa tuleviin tapahtumiin. Perehdyttämisessä annetut toimintaohjeet ja mallit siirtyvät tulokkaan mukana muuhun organisaation elämään ja täten vahvistavat itse itseään (Kjelin & Kuusisto 2003, 45). Perehdyttämisen välitön tavoite on aikaansaada tulokkaalle kattava sisäinen malli työstä (Lepistö 2000, 64). Joskus kuitenkin perehdyttämisessä sorrutaan puhumaan liikaa yrityksen tavoitteista ja strategioista, mutta ei pohdita, kuinka näiden toteutumista edistetään mahdollisimman tehokkaasti. Tähän voi kuitenkin vaikuttaa organisoimalla perehdyttämisen hyvin suhteessa päämäärien kanssa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 45.)

Kuten aikaisessa kappaleessa on todettu, perehdyttämisen välitön tavoite on antaa uudelle tulokkaalle perusvalmiudet työn suorittamiseen. Perehdyttämisellä pyritään vähentämään selkeästi tulokkaan mahdollisia epävarmuuden ja jännityksen tunteita, jotka puolestaan saattavat aiheuttaa virheitä ja väärinkäsityksiä. Perehdyttämisellä tavoitellaan myös työn oppimisen nopeutumista sekä työsuorituksen ja tuottavuuden parantamista. Näiden tavoitteiden rinnalla on kiinnitetty myös huomiota siihen, että perehdyttämisellä voidaan suoraan vaikuttaa työpaikan yleiseen viihtyvyyteen ja täten jopa vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46.)

### 3.4 Työnopastus

Jotta työpaikan suorituksissa päästäisiin vaaditulle tasolle, perehdyttämisen kanssa kulkee käsi kädessä työnopastus. Tämä tarkoittaa sitä, että tulokas opetetaan perehdyttämisen yhteydessä vaaditun osaamisen tasolle. Tutkimuksien ja kyselyjen mukaan on todettu, että perehdyttämisessä kaikkein tärkein osa on itse työn opettaminen. Tämä kertoo vahvasti siitä, että ihmiselle on tärkeä onnistua työssään. Työnopastus on myös tuottavuuden, kannattavuuden ja työturvallisuuden kannalta tärkeä osa perehdyttämistä. (Lepistö 1992, 22.)

Niin kuin itse yritykselle, myös työnopastukselle on tärkeä asettaa tavoitteita. On myös oleellista seurata näiden toteutumista samalla tavalla kuin yrityksen muitakin toimintoja, kuten tuloksellisuutta ja tuottavuutta. Kun puhutaan työnopastuksen tuloksellisuudesta, tarkoitetaan sillä opetustavoitteiden saavuttamisen astetta, eli opastuksen kautta kehittyntä parempaa osaamista. Parempi osaaminen on yksi työnopastuksen hyödyistä. Paremmasta osaamisesta seuraa myös parempi tuottavuus ja kannattavuus. (Lepistö 1992, 22 - 25.)

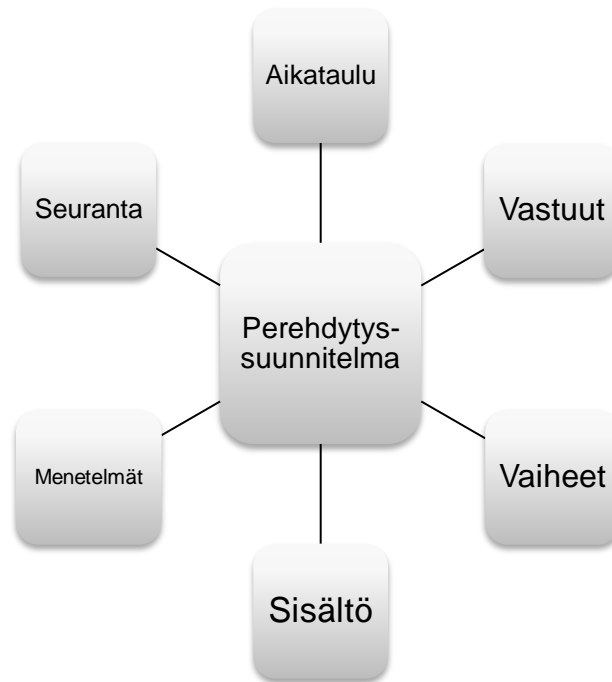
Työnopastus tapahtuu aina yrityksen sisäpiirissä, eikä sitä ulkoisteta muulle taholle. Työnopastus on kuitenkin eri asia kuin erilaiset toiselta taholta tulevat koulutukset. Työnopastus on siis työn opettamista. Työnopastamista varten on oleellista, että työnopastaja on yrityksen kokenut työntekijä, joka on valmis jakamaan tietojään ja taitojaan, kokemuksia ja erityisesti omaa osaamistaan (Kokkinen, Rantanen, Väntsi ym. 2008, 123). Jokainen ammattitaitoinen työntekijä ei kuitenkaan voi toimia työnopastajana. Työnopastajalla on oltava tiettyjä ominaisuuksia, jotka tukevat opastamista. Tärkeää on, että opastaja tuntee omat vahvuudet ja heikkoudet. Tämän takia yrityksiin nimitetään usein tietty henkilö työnopastajiksi. (Kangas 2004, 13 - 14.)

## 4 Perehdytysoppaan laatiminen

Perehdytysoppaan sisältö merkitsee paljon. Tämän takia perehdytysoppaan laatimiseen kannattaa käyttää paljon aikaa ja vaivaa. Perehdytysopasta laatiessa kannattaa miettiä, millaisen kuvan uusille työntekijöille haluaa yrityksestä antaa. Laiminlyöty perehdyttämissuunnitelma saattaa antaa tulokkaalle epäasiallisen kuvan yrityksestä, kun taas tarkasti suunniteltu ja tehty perehdytysopas antaa tulokkaalle ammattimaisen kuvan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198.) Perehdytysoppaan sisällön rakentamisessa peruselementtejä ovat riittävän kokonaiskuvan antaminen ja konkreettisuus. Sen pitää vastata kysymykseen: Mikä auttaa työntekijää menestymään työtehtävissä?

### 4.1 Perehdytysuunnitelma

Perehdyttämisopasta laatiessa on otettava huomioon useita tekijöitä. On tärkeää lähteä tarkastelemaan aluksi perehdytettävää, onko hänellä jotain tietoja ja taitoja mitä hän mahdollisesti osaa entuudestaan. Toiseksi, on ajateltava, minkälaiseen perehdyttämiseen yrityksen resurssit riittävät. Tätä varten ennen perehdyttämisprosessia on luotava kattava perehdyttämissuunnitelma, mikä kertoo missä ajassa, millä resursseilla ja millä tavoin perehdyttäminen tapahtuu ja kenen toimesta. Perehdyttämisen suunnitelma luo perehdyttämisprosessille rungon, joka on perehdyttämisen alkuvaiheessa hyvä käydä perehdytettävän kanssa läpi, jolloin sitä on mahdollista muokata vastaamaan hänen tarpeitaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198.)



Kuvio 1. Perehdyttämissuunnitelma (Kjelin & Kuusisto 2003, 199).

Kuviossa 1 on kuvattu perehdytys-suunnitelmaan vaikuttavat tekijät, jotka muovaavat yksilöllisen perehdyttämissuunnitelman toimivaksi kokonaisuudeksi, jolloin perehdyttämisen toteuttamisvaihe helpottuu ja nopeutuu.

Perehdytys-suunnitelmassa voidaan myös edetä vaiheittain. Siinä tulee käydä ilmi, kuka perehdyttää ja ketä perehdytetään ja miksi perehdytetään. Perehdyttämissuunnitelma toimii perehdyttäjän tukena ja muistilistana. Perehdytys-suunnitelman vaiheet ovat:

1. Aihe, eli mitä kategoriaa perehdyttämissuunnitelma koskee.
2. Opastettava, eli kenet perehdytetään.
3. Perehdyttämisen tavoitteet, eli opastettava tietää, mitä häneltä odotetaan työntekijänä, sekä ymmärtää työn toimenkuvat ja yrityksen käytännöt.
4. Ennakkovalmistelut, joihin kuuluu ajan, paikan, välineiden ja aineiston varaaminen, opastettavaan tutustuminen ja ohjelman suunnitteleminen. (Lepistö 2000, 68 - 69.)

## 4.2 Perehdytyksen osapuolet

Perehdytyksen osapuoliin kuuluvat perehdyttävä henkilöstö, ja perehdytettävä tulokas. Useissa tilanteissa yrityksen esimies toimii perehdyttäjänä, sillä hänellä katsotaan olevan suurin määrä tietoa ja taitoa. Kuitenkaan näin ei ole kaikissa tilanteissa. Perehdyttäjä voi olla joku muu yrityksessä toimiva henkilö, jolla katsotaan olevan kokemusta, tietoa ja taitoa toimia perehdyttäjänä. (Kjelin & Kuusela 2003, 195 - 197.)

Hyvän perehdyttäjän valinnassa tulee ottaa perehdyttäjän tehtävä ja suhde tulokkaaseen. Tällä voidaan taata, että perehdyttäjä käsittelee oleellisia asioita perehdytysprosessissa. Hyvän perehdyttäjän ominaisuuksiin kuuluu kiinnostus toisen auttamiseen ja opastamiseen. Tässä auttaa perusymmärrys aikuisen oppimistavoista. Hyvä perehdyttäjä luo ensin kattavan kokonaiskuvan ja kertoo perehdyttämisen alussa suunnitelmastaan, vaiheista ja menetelmistä. Perehdyttäjän tehtävänä on auttaa tulokasta pääsemään alkuun työssään ja antaa hänelle työkalut toimia työssään. Perehdyttäminen on onnistunut, kun perehdytettävä työntekijä ymmärtää kokonaisuuden ja omaksuu työhön liittyvät tehtävät ja siinä käytettävät työkalut. (Kjelin & Kuusela 2003, 195 - 197.)



## 5 Työturvallisuus

Turvallisuus ja turvattomuus yhteiskunnassa ja elämän eri alueilla on meille osa tämän päivän arkea. Ohjelmapalvelujen turvallisuus on viimevuosina erityisesti tullut tärkeämmäksi, sillä tänä päivänä ohjelmapalvelujen odotetaan tuottamaan jännittäviä kokemuksia ja tätä kautta elämyksiä. Jotta tuotteesta saataisiin jännittävä, on vietävä ihminen kokeilemaan omia rajojaan. Ohjelmapalvelut ovat kuitenkin usein tuotteita tai palveluita, jotka ovat onnettomuusalttiita ja saattavat sisältää turvallisuusriskejä. Myös luonnonmullistukset saattavat olla läsnä ohjelmapalvelutuotteissa. (Verhelä 2007, 7.)

Tässä kappaleessa käsittelem alkuun turvallisuuteen liittyviä lakeja Suomessa ja Thaimaassa. Perehdyn Suomen työturvallisuuslakiin ja vertailen yhtäläisyyksiä Thaimaan työturvallisuuslakiin.

Perehdyn erityisesti ohjelmapalvelujen turvallisuuteen ja siihen vaikuttaviin tekijöihin. Käyn myös läpi asiakkaan turvallisuuskokemukseen vaikuttavia tekijöitä, sillä tämä on erityisen tärkeää matkailun ohjelmapalveluissa.

### 5.1 Suomen työturvallisuuslaki

Jotta työskentely olisi turvallista, ja työolosuhteet turvalliset, on suomessa käytössä työturvallisuutta koskeva laki, työturvallisuuslaki (23.8.2002/738). Työnantajalla on velvoite noudattaa työturvallisuuslakia. Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja (Työturvallisuuslaki §1).

Suomen työturvallisuuslain mukaan työnantajalla on työntekijästä huolehtimisvelvollisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja työympäristöön liittyvät seikat. Työnantajan on suunniteltava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet. (Työturvallisuuslaki §4.) Työnantaja on velvollinen tarkkailemaan työympäristöä ja työtapojen turvallisuutta,

sekä toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen (Työturvallisuuslaki §4). Työnantajalla on myös oltava edistämiseksi ja työntekijöiden työkyvyn ylläpitämistä varten työsuojelun toimintaohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Toimintaohjelmasta johdettavat tavoitteet turvallisuuden edistämiseksi on otettava huomioon työpaikan kehittämistoiminnassa ja suunnittelussa (Työturvallisuuslaki §9). Jos vaarojen arviointi osoittaa, että työstä saattaa aiheutua erityistä tapaturman tai sairastumisen vaaraa, tällaista työtä saa tehdä vain siihen ammatillisesti pätevä työntekijä (Työturvallisuuslaki §11).

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen on riittävä. Työntekijä on perehdytettävä riittävästi työhön, työolosuhteisiin ja menetelmiin, työvälineisiin ja niiden oikeaoppiseen käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn aloittamista. Tämä pätee myös työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työmenetelmien käyttöön ottamista. Työntekijälle on annettava opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen ehkäisemiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. Työntekijälle annettua ohjausta ja opastusta on täydennettävä tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki §14.)

Suomen työturvallisuuslain mukaan työntekijän on myös puolestaan noudatettava työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita turvallisuutta ja terveellisyttä koskien. Työntekijän on myös kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti työssään huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta, kuin muidenkin työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. (Työturvallisuuslaki §18.)

## 5.2 Thaimaan työläinsäädäntö

Thaimaa on otollinen ympäristö yrityksille, ja siellä on kattava suomalainen yritysverkosto. Toisaalta Thaimaassa toimivat suomalaiset yritykset joutuvat usein kohtaamaan rakenteellisia ongelmia, kuten poliittinen epävakaus, laaja ihmiskauppaongelma, työntekijöiden oikeuksien puuttuminen, korruptio ja ympäristöongelmat. Thaimaan lainsäädäntö kieltää korruption, kiristyksen ja julkisen viran väärinkäytön, nämä näyttäytyvät silti suurena ongelmana. Korruptiota esiintyy Thaimaassa kaikilla hallinnon

tasoilla, mutta Thaimaan poliisi on yksi korruptoituneimmista viranomaisryhmistä, ja poliisia syytetään usein jopa turistien kiristämisestä. Korruptio on kaivautunut syvälle Thaimaan poliittiseen järjestelmään, ja viranomaiset rikkovat jatkuvasti säätämiään lakeja. Tämä taas johtaa siihen, että yritysmaailmassa korruptio on säännöllistä. Lahjonta on normaalia, ja liikemaailmassa käytetään rahan lisäksi myös kalliita lahjoja liikesuhteiden kehittämiseksi. (Mäkelä 2015, 1-4.)

Thaimaan työlaissa (2008) on säädetty työajoista. Työntekijän päivittäinen työaika ei saa ylittää kahdeksaa tuntia eikä viikoittainen työaika 48 tuntia. Vaarallisen työn kohdalla työaika saa olla maksimissaan 7 tuntia päivässä ja 42 tuntia viikossa. Työntekijällä on oltava yksi vapaapäivä viikossa. Jos työaika ylittää sallitun rajan, on työnantajan maksettava ylityökorvausta vähintään puolitoistakertainen tuntipalkka. Thaimaan työlain mukaan työntekijän on annettava työnantajalle suostumus ylityön tekemiseen. (Mäkelä 2015, 7.)

Thaimaan työlaki (2008) määrittää myös työturvallisuuteen liittyviä lakeja. Työlaki rajoittaa naisten työskentelyä maan alla ja rakennusteollisuudessa, mikäli työolosuhteet voidaan luokitella vaarallisiksi. Myöskään raskaana olevat naiset eivät voi tehdä raskasta fyysistä työtä tai työtä, joka vaarantaa raskauden. Vuonna 2011 laaditussa työturvallisuus-, -terveys ja ympäristölaissa määrätään, että työnantajan pitää turvata työntekijälle sekä hygieeniset ja turvalliset työolosuhteet että edistää työntekijän terveyttä (2011/§6). Tämä viittaa yhtäläisyyteen myös Suomen työlainsäädännön huolehtimisvelvollisuuteen (Suomen työturvallisuuslaki, §4). Työnantajalla on Thaimaan työlain (§6) mukaan työnantajan on myös varmistettava työkoneiden ja työympäristön turvallisuus ja kouluttaa työntekijöitä työn vaaroista. (Mäkelä 2015, 7 - 8.)

### 5.3 Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuusjohtaminen on yrityksen työturvallisuudesta huolehtimista ja Suomen työturvallisuuslain noudattamista sekä työntekijöiden perehdyttämistä siihen. Turvallisuusjohtaminen käsitteenä on rantautunut Suomen yrityselämään 1980-luvun puolessa välissä, jolloin alettiin myös puhua riskien hallinnasta. (Verhelä 2007, 27.) Työturvallisuusjohtaminen on siis yrityksen turvallisuuspolitiikkaa määrittelevä ja

toteuttava osa yrityksen johtamistoimintaa, jonka mukaan turvallisuusjohtaminen on tapa hallita yritykseen kohdistuvia turvallisuusriskejä (Harms-Ringdahl, 2004).

Turvallisuusjohtamiseen liitetään usein yrityksen turvallisuuskulttuuri, jolla tarkoitetaan tapaa noudattaa työturvallisuuslakia yrityksen aroihin ja asenteisiin perustuen. Kaikilla organisaatioilla on erilainen turvallisuuskulttuuri, mutta siihen vaikuttavilla tavoitteilla ja tekijöillä on usein yhtäläisyyksiä. Näitä tavoitteita ovat tehokkuus, taloudellisuus, ihmisten hyvinvointi ja turvallisuus. Yrityksen turvallisuuskulttuuri lähtee aina yrityksen johdosta, ja se vaikuttaa yrityksessä päivittäisiin rutiinitekemisiin ja poikkeustilanteissa toimimiseen. (Työsuojelutietopankki, 2006.) Ohjelmanpalvelutoiminnassa on tärkeätä lisätä turvallisuusjohtaminen ja sen toimenpiteet osaksi yrityksen päivittäistä toimintaa. Toimintaa tulee katsoa sillä perusteella, miltä turvallisuus kokonaisuutena näyttää (Verhelä 2007, 33).

### 5.3.1 Riskien hallinta

Riskien hallinta on keskeisessä osassa yrityksen turvallisuuskulttuuria. Kun yrityksen ja työntekijöiden toimintaan liittyy riskejä, on olennaista olla tietoinen niiden hallinnasta. Tähän liittyy riskien ennakointi, ja vaaratilanteiden hallinta. Riski on aina tulevaisuuteen suuntautuva tekijä, joka aiheuttaa vaaratilanteita, joka tarkoittaa sitä, että jo tapahtunut asia ei voi olla riski. Täten voimme sanoa, että riski on vaaratilanteeseen liittyvään vahingon vakavuuden ja sen toteuttamisen todennäköisyyden yhdistelmä. Vaaran ja riskin suhdetta voidaan kuvata siten, että vaara aiheuttaa riskin. (Verhelä 2007, 37.)

Yrityksen turvallisuuden ylläpitämisessä keskeisenä tekijänä on riskien hallinta, joka tarkoittaa järjestelmällistä yrityksen hallinnollisten ja palvelutuotantoon liittyvien käytännön toimenpiteiden soveltamista toiminnan riskien tunnistamiseksi, arvioimiseksi ja pienentämiseksi. Ohjelmanpalveluyrityksissä on yleensä suuri mahdollisuus vaaraan, joten niitä kutsutaan suuririskisiksi yrityksiksi. Ohjelmanpalvelutuotteissa riskienhallinta ei siis yleensä tarkoita riskien kokonaista eliminoimista, vaan riskien yleistä hallintaa. (Verhelä 2007, 37.)

Riskien hallinta koostuu kolmesta askeleesta; 1) riskianalyysistä, 2) riskien arvioinnista ja 3) riskien pienentämiseen liittyvistä toimenpiteistä (Saarela ym. 1983). Riskianalyysi kertoo usein riskin laajuuden, minkä perusteella voidaan luoda keinot ja toimenpiteet,

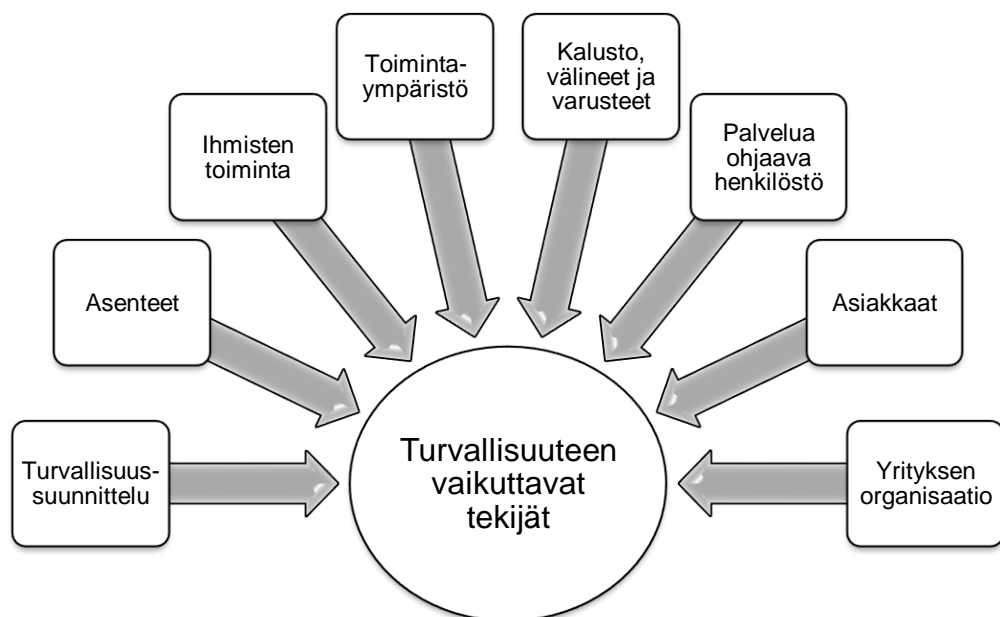
joihin riskien perusteella tulee ryhtyä. Turvallisuusjohtamisen tuntemia riskin suuruuteen vaikuttavia keinoja ovat riskin välttäminen, riskin pienentäminen ja riskin siirtäminen. Riskin pitäminen tai riskin ottaminen on yrityksen toiminnasta riippuen myös joissain tilanteissa yksi varteen otettava vaihtoehto. (Verhelä 2007, 45.)

## 6 Ohjelmapalvelujen turvallisuus

Turvallisuuden käsite on laaja, eikä määrittely ole aina yksiselitteistä. Turvallisuutta voidaan kuitenkin kuvata kahdesta eri näkökulmasta: 1) turvallisuus ominaisuutena tai 2) turvallisuus toiminnallisena tavoitteena (Verhelä 2007, 49). Tarkasteltaessa turvallisuutta ominaisuutena keskeisiä asioita ovat tekniset ja toimintaympäristöön liittyvät tekijät sekä ihmisten toiminta ja käyttäytyminen siten, että turvallisuus ja sen mahdolliset puutteet ovat tiedostettuja ja koettuja asioita. Turvallisuuteen puututaan esimerkiksi säännöillä ja ohjeistuksilla, riskien hallinnan apuvälineillä sekä perehdyttämällä ja kouluttamalla henkilökunta asianmukaisesti. (Levä 2003.)

### 6.1 Ohjelmapalvelun turvallisuuteen vaikuttavat tekijät

Kuluttajakeskisessä ohjelmapalvelutuotteessa tai palvelussa turvallisuus on riippuvainen useasta eri tekijästä. Kuviossa 2 on kuvattu niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat tuotteen turvallisuuteen. Kuviossa esitetyistä elementeistä kaikki tekijät ovat sellaisia, jotka yhdessä ja erikseen vaikuttavat palvelun turvallisuuteen ja asiakkaan turvallisuuskokemukseen palvelusta.



Kuvio 2. Ohjelmapalvelutuotteen turvallisuuteen vaikuttavat tekijät (Verhelä 2007, 51).

Kaikki ohjelmapalvelun toteuttamiseen osallistuvat ihmiset omalla toiminnallaan vaikuttavat toistensa turvallisuuteen. Myös asiakas vaikuttaa omalla toiminnallaan palvelun ohjaajan turvallisuuteen, vaikka ensisijaisesti palvelun ohjaaja on vastuussa asiakkaiden turvallisuudesta. Kaikkien ohjelmapalvelutuotteen toteuttajien on tärkeä saada asianmukainen perehdytys ja ohjeistus turvallisuusriskeihin. (Verhelä 2007, 51.)

Ohjelmapalvelutuotteen henkilöstön koulutus- ja perehdytyspäätöksistä vastaa aina yrityksen johto. Palvelun turvallisuuteen vaikuttavat myös muut tekijät kuin koulutus. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi toimintaympäristö, olosuhteet sekä vuorokauden aika ja sää. (Verhelä 2004.)

Uudessa Seelannissa toteutetussa tutkimuksessa (Bentley, Page & Laird, 2001, 31) on perehdytty seikkailumatkassa tapahtuneiden onnettomuuksien riskitekijöihin. Tutkimuksen tuloksien mukaan turvallisuustekijät voidaan jakaa kahteen ryhmään: 1) niihin jotka ovat palvelun tuottajan vaikutusvallan ulkopuolella sekä 2) niihin, joihin palvelun tuottajan toiminnalla voidaan vaikuttaa. Palvelun tuottajan vaikutusvallan ulkopuolella olevia turvallisuustekijöitä ovat esimerkiksi sääolosuhteet ja luonnonilmiöt. Näihin palvelun tuottaja ei voi varsinaisesti itse vaikuttaa, mutta voi kuitenkin näihin varautua. Palvelun tuottajan vaikutuspiiriin kuuluvat turvallisuustekijät ovat jaettu kolmeen ryhmään: 1) asiakkaan yksilölliset tekijät, 2) varusteisiin ja välineisiin liittyvät tekijät sekä 3) toimintaympäristöön liittyvät tekijät. (Bentley ym. 2001, 705.)

### 6.1.1 Turvallisuuden riskeeraaminen ohjelmapalveluissa

Elämän hallinnan kannalta ihmiselle on olennaista pystyä tasapainottelemaan erilaisten vastaparien ääripäiden välillä. Näitä ovat esimerkiksi työ ja lepo, valveilla olo ja nukkuminen, aktiivisuus ja rentoutuminen, vapaus ja riippuvuus sekä jännitys ja turvallisuus. Ihmisellä on tarve kokea jännitystä ja omien rajojen koettelemista elämyksiä kokeakseen, mutta kuitenkin turvallisuuden tarve edellyttää yleensä jännityksen rajaamista siedettävälle tasolle (Verhelä 2007, 54).

Ohjelmapalvelujen toteuttamisessa asiakkaalla on turvallisuus etusijalla. Asiakkaan kokemukseen ei juurikaan vaikuta laitteiden ja välineiden turvallisuus, jos hän ei koe oloaan turvalliseksi suorituksen aikana (Verhelä 2004). Tämä kuitenkin luo ohjelmapalvelujen tuottajalle vaikeuden sovittaa yhteen asiakkaiden tavoittelemat

voimakkaat kokemukset ja turvallisuus. Kysymys onkin, kuinka luoda riski asiakkaalle niin, että se on kuitenkin turvallista kaikilta osin. Jotta asiakas voisi kokea jännitystä ja jopa pelkoa, jotka ovat yleensä elämyksen taustalla, täytyy asiakkaan lähestyä omia rajojaan ja ottaa riskejä. Tähän on ohjelmapalveluyrityksen tarjottava mahdollisuus pysyäksään markkinoilla. Yrityksen on kuitenkin huolehdittava siitä, että asiakkaan terveydelle, omaisuudelle ja turvallisuudelle aiheudu vaaraa. Tässä pääsemmekin siihen, että ohjelmapalvelun tarjoaja joutuu asettamaan asiakkaan elämykselle rajat. (Verhelä 2007, 55.)

### 6.1.2 Koulutus

Ohjelmapalvelujen turvallisuuteen liittyviä koulutuksia on useita erilaisia. Niitä tarjoavat eri järjestöt, harraste- ja liikuntaliitot, oppilaitokset ja muut toimijat. Ohjelmapalveluita tuottavan työntekijän ei tarvitse käydä kaikkia mahdollisia olemassa olevia ohjelmapalveluihin liittyviä koulutuksia toimiakseen työssään. Koulutus riippuu hyvin paljon ohjelmapalvelun tyypistä. Kuluttajaviraston ohjeissa ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi edellytetään yksiselitteisesti ohjelmapalvelujen toteutuksessa toimivalta henkilöltä ensiaputaitoja. Perusvaatimuksena on Suomen Punaisen Ristin ensiavun peruskurssi (EA 1) tai vastaava osaaminen kaikilla henkilöillä. Mikäli ohjelmapalvelu toteutetaan taajama-alueen ulkopuolella tai maastossa, on mukana oltava ohjaaja, jolla on Suomen Punaisen Ristin EA 2 - koulutus, tai vastaava suoritettuna. Kurssitaso tulee kuitenkin sopeuttaa ohjelmapalvelun laatuun ja toimintaympäristöön. (Kuluttajavirasto 9/2003.)

### 6.2 Asiakkaan kokema turvallisuus

Ohjelmapalveluun osallistuvan henkilön kannalta ei riitä, että toimintaympäristö, koneet, laitteet ja varusteet ovat turvallisia tai tuote täyttää asetetut turvallisuusvaatimukset. Tuotteen tai palvelun on asiakkaan mielestä tunnettava turvalliselta. Turvallisuus on ohjelmapalvelualalla ymmärrettävä asiakkaan subjektiivisena kokemuksena, eli asiakkaan kokemus tuotteesta tai palvelusta tulisi olla mieleen jäävä ja positiivinen. (Verhelä 2007, 61.)



### 6.2.1 Turvallisuus kokemuksena

Turvallisuus on tarve, joka ilmenee tarpeena suojautua ja puolustautua ulkoisia vaaroja vastaan, jatkuvuuden ja järjestyksen tarpeena sekä pyrkimyksenä sisäiseen henkiseen tasapainoon. Turvallisuus voidaan käsittää myös arvona, joka käsitetään usein sosiaalisena turvallisuutena. Sosiaalinen turvallisuus on varmuutta ja vaarattomuutta, joka ilmenee sosiaalisena arvona. Sosiaalinen turvallisuus on myös luotettavuutta. (Verhelä 2007, 142.)

Ohjelmapalvelutoiminnassa on useita erilaisia tilanteita, joissa vaara voi olla läsnä jossain muodossa. Näissä tilanteissa on luonnollista, että asiakas saattaa tuntea turvattomuutta. Asiakkaat saattavat jopa joissain aktiviteeteissa kokea turvattomuuden kautta pelkoa. Ohjelmapalveluissa asiakkaan pelon voi aiheuttaa fyysisen vahingoittumisen riski tai tapaturmaan joutumisen vaara. Ohjelmapalvelujen tuottamat elämykset saattavat joskus tuottaa asiakkaille voimakkaita tunteita, jolloin asiakkaan pelon kohteena on omien tunteiden kontrollointi ja niistä seuraava reaktio. (Verhelä 2007, 142 - 145.)

Pelon hallinta ei ole vain sitä, että ihminen sopeutuu olemassa olevaan tilanteeseen tai olosuhteisiin, vaan ihminen on tilanteessa aktiivinen toimija. Perinteisiä pelkojen hallintamuotoja voivat olla esimerkiksi asteittain pelolle altistuminen koko ajan enemmän ja enemmän. Toinen menetelmä on pitkitetty voimakas altistuminen tarkoituksena lähentää altistujaa pelon aiheuttajaan. Kolmas menetelmä on oppia toisten tavasta toimia vastaavanlaisissa tilanteissa ja harjoitella näitä tilanteita toistuvasti. (Verhelä 2007, 145.)

### 6.2.2 Turvallisuuden tunteen rakentaminen

Ohjelmapalvelun tulee palvella asiakasta ja tyydyttää hänen tarpeensa niin, että hänen on mahdollista kokea riski ja jännitys altistamatta häntä todelliseen vaaraan. Asiakas haluaa tuntea, että jännittävä ja jopa pelottavakin tilanne on hallinnassa palvelun ohjaajalla. Riskien hallinnassa riskin siirtäminen on yksi hallintakeinoista, ja periaatteessa luottaminen ohjaajaan on eräs muoto riskin siirtämisestä. Palveluprosessin suunnittelussa tavoitteena on asiakaslähtöisen ja laadukkaan palvelutapahtuman aikaansaaminen. Aktiviteettia toteuttaessa asiakkaalle tulisi välittyä yrityksen turvallisuuskulttuurista se osa,

joka riittää luomaan turvallisuudentunteen. Asiakkaan luottamus on siis ehto turvallisuuden tunteelle. (Verhelä 2007, 146.)

Ohjelmapalveluissa asiakkaan turvallisuudentunteen saavuttamiseksi on olemassa erilaisia keinoja. Näitä keinoja ovat muun muassa:

1) Markkinointi- ja ennakkoinformaatiomateriaali

Markkinointimateriaaleissa ja asiakkaille mahdollisesti toimitettavassa muussa ennakkomateriaalissa, kuten sähköposteissa ja mainoksissa voidaan palvelujen turvallisuudesta ja yrityksen turvallisuuskulttuurista viestiä positiivisella tavalla. Myös yrityksen kotisivuilla voidaan painottaa toiminnan turvallisuutta ja henkilökunnan ammattimaista osaamista.

2) Toimintaympäristö ja fyysisten elementtien ulkoinen olemus

Ohjelmapalvelun toimintaympäristön siisteys ja yleinen järjestys vaikuttavat asiakkaan mielikuvaan palvelusta ja sen laadusta. Järjestyksessä ja kunnossa olevat koneet, laitteet ja varusteet lisäävät asiakkaan luottoa yritystä kohtaan. Tämä viestii asiakkaalle vastuullisuutta ja laadukkuutta.

3) Asiakkaiden ohjeistus ja perehdytys ohjelmapalveluun

Turvallisuussäännöt tulee perehdyttää asiakkaalle tarkasti ennen palvelun aloittamista. Asiakkaalle tulee esittää tarkat faktat, sekä perehdyttää välineisiin ja varusteisiin. Asiakkaan kanssa käydään tarkat toimintaohjeet ja säännöt. Tämä viestii asiakkaalle, ettei yritys laiminlyö turvallisuussääntöjä ja ohjeita.

4) Ohjelmapalvelun purku asiakkaiden kanssa

Ohjelmapalvelun tarkoitus on tarjota asiakkaalle kokemuksia, jotka aiheuttavat usein voimakkaita tunteita ja näin mahdollistavat elämyksen kokemisen. Hyvässä ohjelmapalvelussa on oltava selkeä päätösvaihe, jossa käydään läpi asiakkaan kokemia tunteita, ja niin sanotusti puretaan ne.

5) Kun jotain sattuu- tilanteiden perehdytys

Tilanteen selkeyden tulee säilyä myös poikkeustilanteissa, jolloin tulee toimia tehokkaasti ja nopeasti. Poikkeustilanne luo aina mahdollisuuden turvattomuuden

tunteen syntyamiseen ja leviämiseen. Tämän takia on erityisen tärkeä käydä asiakkaiden kanssa läpi, kuinka poikkeustilanteissa tulee asiakkaiden itse toimia. (Verhelä 2007, 145 - 151.)

Asiakkaan pelon tunnistaminen ja siihen reagointi ovat tärkeitä ohjaajan ja oppaan ominaisuuksia. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että ohjelmapalveluissa käytetään ainoastaan ammattitaitoisia toimijoita, jotka ovat perehdytetty kaikkiin mahdollisiin tilanteisiin oikeaoppisesti. (Verhelä 2007, 145 - 151.)

## 7 Thaimaa

Thaimaa on kuningaskunta, joka sijaitsee Kaakkois-Aasiassa. Thaimaan rajanaapureita ovat Laos ja Kambodza sen itäpuolella, Siaminlahti ja Malesia eteläpuolella ja Andamaanienmeri ja Myanmar länsipuolella. Thaimaan pinta-ala on noin puoli miljoonaa neliökilometriä, ja siellä asuu noin 67 miljoonaa asukasta. Thaimaan pääkaupunki on Bangkok, ja kieli on Thai. (Rekiaro 2007, 4 - 5.)



Kuva 2. Thaimaan kartta



Kuva 3. Thaimaan lippu

Thaimaata kutsutaan usein hymyjen maaksi, eikä turhaan. Siellä korostuu paikallisten ystävällisyys sekä maisemien monimuotoisuus joka näkyy saarina, hiekkarantoina, viidakkoina ja vuoristoalueina. Thaimaan eksoottinen kulttuuri ja trooppinen ilmasto houkuttelee turisteja ympäri vuoden. Thaimaan monsuunikausi, eli niin sanottu sadekausi ajoittuu toukokuusta lokakuuhun, jolloin turistivirta on hiljaisempaa. Marraskuusta huhtikuuhun Thaimaassa on sesonkikausi, jolloin sateita on huomattavasti vähemmän ja turistivirtaa enemmän. (Rekiaro 2007, 4.)



Kuva 4. Thaimaa maisema (Aurinkomatkat.fi)

## 8 Pohdinta

Tässä kappaleessa käsitellään opinnäytetyön tekemistä kokonaisuudessaan. Suunnittelin keväällä 2016 perehdytyskansion laatimista opinnäytetyön aiheenani, josta keskustelin syksyllä 2016 toimeksiantajan kanssa. Päädyimme toimeksiantajan kanssa päätökseen laatia opinnäytetyönäni perehdyttämisosas kohdistuen Raya Diversin työharjoittelijoille, jolloin voin hyödyntää myös omaa työkokemustani. Kevääseen 2017 mennessä olin suunnitellut perehdyttämisoppaan sisällön yhdessä Raya Diversin työharjoittelijoiden, managerien ja muiden työntekijöiden kanssa. Syksyllä 2017 aloitin aiheanalyysin ja opinnäytetyösuunnitelman laatimisen.

Opinnäytetyösuunnitelmaa tehdessäni huomasin teoriapohjan jäävän niukaksi, ja kirjälähteiden olevan suppeaa. Suunnitelmavaiheessa päätin tehdä opinnäytetyöstäni kaksiosaisen. Ensimmäinen osio sisältäisi teoriataustaa ja toinen osio olisi itse perehdyttämisosas. Päätin paneutua huolella opinnäytetyösuunnitelman kirjoittamiseen ja sisällyttää siihen laajasti teoriaa käyttäen useita kirjälähteitä. Hyvän ja laajan teoriaosuuden lisääminen opinnäytetyösuunnitelmaani helpotti opinnäytetyöraportin kirjoittamista. Opinnäytetyösuunnitelmaa tehdessäni laadin aikataulun prosessin etenemiselle.

Sain uusia ideoita myös opinnäytetyön raporttia kirjoittaessa. Päätin myös muokata radikaalisti opinnäytetyötäni toimeksiantajan pyynnöstä niin, että raportti sisältää teoriaosuuden, ja perehdyttämisosas on opinnäytetyössä liitteenä. Päädyin tähän päätökseen sen vuoksi, että perehdyttämisoppaani sisältää salaista tietoa Raya Diversista, mitä ei voi julkaista.

Keskeisimpänä ongelmanani oli opinnäytetyön rajaaminen niin, että se soveltuu käytettäväksi Raya Diversin kaikissa viidessä kohteessa. Aloitin rajaamisen siitä, kenelle haluan sen suunnata. Tämän päätöksen jälkeen aloin miettimään kuinka sen tekisin. Päädyin luomaan perehdyttämisoppaan uusille työharjoittelijoille kaikkiin kohteisiin. Perehdyttämisosas lähetetään uudelle työharjoittelijalle heti rekrytoinnin jälkeen, jolloin sen on tarkoituksena vastata kaikkiin oleellisiin ja ajankohtaisiin kysymyksiin työharjoittelijan valmistautuessa harjoittelujaksoon.

Opinnäytetyön haastavuus esiintyi siinä, että toimeksiantajani sijaitsee Thaimaassa, jolloin yhteydenpito toimeksiantajan kanssa kävi haastavaksi. Toimeksiantaja päätti antaa minulle vapaat kädet, mikä helpotti haasteita huomattavasti. Haastavuutta lisäsi myös Thaimaan työlainsäädäntöä koskeva puutteellisuus. Asiallisia ja luotettavia lähteitä oli vaikea löytää, jolloin minun oli oltava yhteydessä toimeksiantajaan. Sain kuitenkin lopulta Thaimaan työturvallisuutta koskevan raportin, josta kävi ilmi, että Thaimaassa ei ole tarkkaa pykälää työlainsäädännössä perehdyttämisen osalta. Tämän sain kuitenkin sovellettua Thaimaan työturvallisuutta koskevan raportin avulla.

Aihealueen rajaamisessa onnistuin mielestäni erittäin hyvin. Teoriaosuudessa käsittelin perehdyttämisen teoriaa ja työturvallisuutta. Perehdyttäminen on osa työturvallisuutta, ja turvallisuus on yksi Raya Diversin toiminnan periaate. Koska Raya Divers on ohjelmopalveluyritys, käsittelen erityisesti ohjelmopalvelujen turvallisuutta ja siihen vaikuttavia tekijöitä, sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Perehtyessäni teoriataustaan havaitsin perehdyttämisen olevan laaja prosessi, johon vaikuttaa useita tekijöitä. Opin tunnistamaan hyvän perehdyttäjän, ja laadukkaan perehdyttämisoppaan.

Opinnäytetyöstäni tulee olemaan paljon hyötyä Raya Diversille, sillä työharjoittelijoiden määrä yrityksessä on ollut jo useamman vuoden ajan prosentuaalisesti noin puolet koko yrityksen henkilöstöstä. Työharjoittelijoilta ei vaadita minkäänlaista kokemusta alalta, joten perehdyttämisopas auttaa heitä sopeutumaan työympäristöön ja työtehtäviin ennen harjoittelijajakson alkamista. Perehdyttämisopas otetaan käyttöön kesällä 2018, jolloin se lähetetään tiedostona aloittaville työharjoittelijoille. Perehdytysopasta voi kehittää tulevaisuudessa laajentamalla sitä muillekin aloittaville työntekijöille.

Opinnäytetyöprosessin aikana opin paljon uutta perehdyttämisestä ja työturvallisuudesta. Ennen opinnäytetyöprosessia en ollut antanut suurta arvoa perehdyttämiselle, mutta työturvallisuudelle kyllä. Opin, että perehdyttäminen on suuri osa työturvallisuutta, ja sen kaiken perusta. Uskon, että perehdyttämisoppaan laatimisesta on hyötyä tulevaisuudessa riippumatta siitä, missä asemassa tulen työskentelemään, sillä perehdyttäminen koskee kaikkia uuden työn aloittavia.

## Lähteet

Bentley, T.A. – Page, S.J. – Laird, I.S. 2001. Accidents in the New Zealand adventure tourism industry. Pergamon Publishing.

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Garrod, B. – Gössling, S. 2008. New Frontiers in Marine Tourism, Diving Experiences, Sustainability, Management. Elsevier Ltd.

Harms-Ringdahl, L. 2004. Relationships between accident investigations, risk analysis, and safety management. Elsevier Ltd.

Jennings, G. 2007. Water-Based Tourism, Sport, Leisure, and Recreation Experiences. Elsevier Inc.

Kanerva, R. 2008. Työ turvalliseksi, työpaikan hyvät työturvallisuuskäytännöt. Edita Publishing Oy. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kangas, P. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. Edita Prima Oy.

Kjelin, E. – Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Talentum Media Oy. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kuluttajavirasto. 2003. Koulutusmateriaali. Haettu 21.1.2018. internetosoite: <http://www.tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/7.%20Ohjeet%20ohjelmapalveluiden%20turvallisuuden%20edist%C3%A4miseksi%20.pdf>

Kupias, P. – Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä. Tampere: Juvenes Print.

Lepistö, I. 1992. Työpaikan aikuiskoulutus, perehdyttäminen ja työnopastus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Lepistö, I. 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Kirjapaino Oy Merkur.

Levä, K. 2003. Turvallisuusjärjestelmän toimivuus. Väitöskirja. Helsinki: Turvatekniikan keskus TUKES.

PADI. Haettu 3.12.2018. internetosoite: <https://www.padi.com/>

Rachman, S. 1974. The meanings of fear. Baltimore: Penguin Books.

Raya Divers. Haettu 2.12.2018. internetosoite: <https://rayadivers.fi/>

Rekiaro, I. 2007. Näe ja koe Thaimaa. Suomenkielinen painos Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Saarela, K. – Suokas, J. – Lahtela, J. – Maijala, P. – Reunanen, M. – Rouhiainen, V. – Ukkola, K. 1983. Tapaturmavaarojen turvallisuusanalyysi. VTT, tutkimuksia 173. Helsinki: Valtion teknillinen tutkimuskeskus.

Sukeltajaliitto ry. Sukellus. Haettu 29.1.2018. internetosoite: <https://www.sukeltaja.fi/>

Thaimaan työlainsäädäntö. Mäkelä, V. 2015. Bangkokin suurlähetystö. Haettu 1.2.2018. internetosoite: <https://editor.finland.fi/public/download.aspx?ID=149417&GUID=%7B4FC16A04-977D-44D7-8E98-E5A7D802FEE2%7D>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Finlex. Haettu 10.1.2018. internetosoite: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L1P2>

Vartiainen, M. - Teirikari V. - Pulkkis A. 1989. Psykologinen työopetus. Otakustantamo. Karisto Oy. Hämeenlinna.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita.

Vilkka, H – Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen Opinnäytetyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi.



Liitteet

Liite 1. Perehdyttämisoppaan sisällysluettelo

Liite 2. Perehdyttämisopas Raya Diversin työharjoittelijoille

Perehdytysoppaan sisältö sisältää osittain tietoa, joka on osoitettu salaiseksi. Se on nähtävissä ainoastaan Raya Diversin työntekijöille. Toimeksiantajan pyynnöstä Perehdyttämisopasta ei julkaista.

## Liite 1 Perehdyttämisosoppaan sisällysluettelo

### Sisällys

Työharjoitteluun Thaimaahan .....	3
Mitä tarvitsen mukaan .....	3
Rokotteet .....	4
Vakuutus .....	4
Asiakirjat .....	5
Lentäminen .....	6
Asuminen Thaimaassa .....	7
Raha ja hintataso .....	7
Tapakulttuuri .....	7
Ruoka .....	9
Rikollisuus .....	11
Matkustusilmoitus .....	11
Raya Divers .....	12
Historia .....	12
Kohteet .....	13
Raya Yai .....	13
Khao Lak .....	14
Phuket .....	14
Krabi .....	14
Koh Lanta .....	15
Tuotteet ja palvelut .....	15
Työharjoittelijana yrityksessä .....	15
Työharjoittelijoiden säännöt .....	16
Nimitykset .....	17
Sukellus ja snorklaus .....	19
Turvallisuus .....	19
PADI .....	20
Sertifikaatit .....	21
Merielämä .....	22
Näin toimit .....	23