

Jenna Savonen & Jenni Tahvanainen

PEREHDYTY SOPAS UUSILLE
TYÖNTEKIJÖILLE CUMULUS
HÄMEENPUISTOON

Opinnäytetyö
Matkailun koulutusohjelma


Lokakuu 2010




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences	Opinnäytetyön päivämäärä 21.10.2010	
Tekijä(t) Jenna Savonen & Jenni Tahvanainen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Matkailun koulutusohjelma	
Nimeke Perehdytysopas uusille työntekijöille Cumulus Hämeenpuistoon		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön aiheena oli tuottaa perehdytysopas hotelli Cumulus Hämeenpuiston vastaanottoon. Työn tarkoituksena oli tehdä uusille työntekijöille opas, joka tukee perehdytystä. Se on myös apuväline, joka helpottaa uuden tulokkaan siirtymistä itsenäiseen työskentelyyn. Tavoitteena oli tehdä perehdytyskansiosta mahdollisimman helppokäyttöinen sekä helposti päivitettävä.</p> <p>Opinnäytetyö oli toiminnallinen opinnäytetyö. Se koostuu hotelli Cumulus Hämeenpuistolle toimeksiantona toteutetusta perehdytyskansiosta sekä opinnäytetyöraportista. Opinnäytetyön teoreettinen osuus koostuu perehdyttämiseen liittyvistä eri osa-alueista. Työssä tarkastellaan perehdyttämistä käsitteenä, mitä on hyvä perehdyttää, miten perehdyttää tulisi toteuttaa sekä hyvän perehdyttäjän ominaisuuksia.</p> <p>Oppaan kokoamisessa on käytetty havainnointia ja haastatteluita. Opinnäytetyötä varten haastateltiin kolme vastaanoton vakituista työntekijää. Haastatteluiden avulla saimme tietoa, miten perehdytys on aiemmin hoidettu, miten perehdyttämistä tulisi kehittää ja mitä kansiosta tulisi löytyä. Perehdytyskansio sisältää ohjeistuksia vastaanoton toiminnasta, tavoista toimia, tietoa yrityksestä ja turvallisuudesta. Perehdytysopas sisältää myös perehdyttämisen tarkistuslistan, joka on perehdyttävän ja perehdyttäjän käytössä.</p> <p>Työn tuloksena saatiin monipuolinen ja kattava perehdyttämiskansio hotelli Cumulus Hämeenpuiston vastaanottoon. Perehdytyskansio tulee tarpeeseen Cumulus Hämeenpuistoon, sillä siellä ei ole aiemmin ollut sellaista. Perehdytyskansion ensisijaisena tehtävänä on auttaa uusia työntekijöitä perehtymään uuteen työhönsä. Perehdytysoppaan ja perehdytyksen tarkistuslistan on tarkoitus olla parantamassa perehdytyksen laatua. Perehdytysoppaan ei ole tarkoitus olla vain yhden kerran käytössä, vaan tarkoitus on, että perehdytysopasta hyödynnetään jatkossakin.</p>		
Asiasanat (avainsanat) Perehdytys, perehdytysopas, työnopastus, Cumulus Hämeenpuisto		
Sivumäärä 43 s. + liitt. 101 s.	Kieli suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Marja-Leena Fyhr	Opinnäytetyön toimeksiantaja Cumulus Hämeenpuisto	

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis 21.10.2010	
Author(s) Jenna Savonen & Jenni Tahvanainen		Degree programme and option Degree Programme in Tourism	
Name of the bachelor's thesis Work orientation guidebook for new employees in Cumulus Hämeenpuisto			
Abstract <p>The purpose of this thesis was to produce an orientation guidebook for hotel Cumulus Hämeenpuisto's reception. The purpose of the project was to make a guide for new employees to support job orientation. It also helps the newcomer to move towards working alone. The goal was to produce a guidebook which is easy to use and update.</p> <p>The thesis was a functional thesis. It consists of guidebook made for the hotel Cumulus Hämeenpuisto and a report. The theoretical part focuses on the different areas of work orientation. The work includes reviewing of work orientation as a concept, what is good work orientation, how to carry out it as well as characteristics of a good work instructor.</p> <p>Observation and interviews were used in gathering the guide contents. Three workers of the reception were interviewed for this thesis. Interviews gave us information how orientation has been taken care of before, how orientation should be developed and what things should be in the guidebook. The guidebook consists of instructions about the work in the reception, how it operates and information about the company and safety. The work orientation guide also includes an orientation checklist for the person undergoing orientation and the person who is conducting the orientation.</p> <p>As a result of this work a versatile and extensive work orientation guide was accomplished for the Cumulus Hämeenpuisto hotel reception. As there had been no kind of shared work familiarisation material in the use of Cumulus Hämeenpuisto, the guide met their needs. The primary function of the guide is to help new employees to get familiar with their new work. The purpose of the work orientation guide and the checklist for the orientation it to improve the quality of orientation. The work orientation guide is not meant to be used only once, but the idea is that the guide will be in use also in future.</p>			
Subject headings, (keywords) Orientation, orientation guide, work guidance, Cumulus Hämeenpuisto			
Pages 43 p. + app. 101 p.		Language Finnish	
URN			
Remarks, notes on appendices			
Tutor Marja-Leena Fyhr		Bachelor's thesis assigned by Cumulus Hämeenpuisto	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	YRITYSESITTELY	2
2.1	Restel Oy	2
2.2	Cumulus Hämeenpuisto.....	2
3	PEREHDYTTÄMINEN	3
3.1	Perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet.....	4
3.2	Hyvä perehdyttäminen.....	7
3.3	Hyvä perehdyttäjä.....	8
3.4	Työyhteisö perehdyttäjänä.....	10
3.5	Perehdyttämisen suunnittelu.....	11
3.6	Perehdytyksen toteutus	13
3.7	Perehdytyksen seuranta ja kehittäminen.....	14
3.8	Perehdytyksen esteet.....	15
4	TYÖNOPASTUS	16
4.1	Työnopastuksen merkitys	17
4.2	Työnopastuksen toteutus ja tavoitteet.....	18
5	TUTKIMUKSEN TAUSTAA JA TUTKIMUSONGELMA	20
6	TUTKIMUSMENETELMÄT.....	21
6.1	Kvalitatiivinen tutkimus	21
6.2	Puolistrukturoitu teemahaastattelu.....	22
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	23
7.1	Haastatteluiden teko.....	23
7.2	Haastatteluiden analysointi ja tulokset	24
7.2.1	Perehdyttäminen käsitteenä	25
7.2.2	Perehdyttämisen tarve ja tavoitteet	25
7.2.3	Hyvä perehdyttäminen	26
7.2.4	Hyvä perehdyttäjä ja hyvä perehdytettävä.....	27
7.2.5	Kokemuksia omasta perehdytyksestä	28
7.2.6	Työnopastus	30
7.2.7	Perehdyttämisen vastuu	32
7.2.8	Perehdyttämisen tukimateriaalit.....	32

7.2.9	Perehdyttämisen esteet.....	34
7.2.10	Perehdyttämisen kehittäminen.....	34
7.3	Tutkimuksen luotettavuus.....	35
8	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	37
8.1	Haastattelujen tulokset.....	37
8.2	Perehdytysoppaan kokoaminen.....	39
9	POHDINTA.....	41
	LÄHTEET.....	44
	LIITTEET.....	47
	Liite 1. Teemahaastattelurunko alaisille.....	47
	Liite 2. Teemahaastattelurunko esimiehille.....	49
	Liite 3. Perehdytysoppaan sisällysluettelo kokonaisuudessaan.....	51
	Liite 4. Perehdytysopas.....	55

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön pääasiallisena tarkoituksena oli tuottaa perehdytysopas hotellin vastaanottoon Cumulus Hämeenpuistoon. Tampereella sijaitseva Cumulus Hämeenpuisto toimii toimeksiantajanamme. Perehdytysoppaan avulla hotellin uudet työntekijät pääsevät helpommin sisään talon tapoihin ja selkeä opas helpottaa siirtymistä itsenäiseen työhön. Oppaasta voi tarkistaa asioita myös silloin, kun muut eivät ehdi opastamaan.

Cumulus Hämeenpuistossa ei ole ennestään perehdytysopasta, eikä juuri muuta kirjallista perehdyttämisen tukimateriaalia. Tämän lisäksi omat haasteensa uusien työntekijöiden perehdyttämiseen tuo se, että kaikki hotellin työntekijät osallistuvat omalta osaltaan perehdyttämiseen. Cumulus Hämeenpuistossa on useita harjoittelijoita vuoden aikana, joten perehdytysoppaalle tulee olemaan todella paljon käyttöä. Osa perehdytysoppaan tiedoista on vain hotellin sisäiseen käyttöön. Tämän takia liitämme opinnäytetyöhömme hieman suppeamman version perehdytysoppaasta.

Perehdytysoppaan lisäksi teimme opinnäytetyöraportin, jossa selvitetään perehdyttämisen ja työnopastuksen tarkoitusta ja merkitystä, sekä miksi perehdyttäminen on tärkeää organisaatiossa. Lisäksi työn kirjallisessa osuudessa käsitellään, mitä perehdyttäminen tarkoittaa, minkälaista on hyvä perehdyttäminen, millainen on hyvä perehdyttäjä ja miten perehdyttäminen tulisi suunnitella, toteuttaa sekä kehittää. Opinnäytetyön teoria pohjautuu tarkasti valittuun lähdeaineistoon. Käsitteiksi valitsimme perehdyttämisen sekä työnopastuksen ja tutkimuksen toteutimme kvalitatiivisena, puolistrukturoidulla teemahaastatteluilla.

Opinnäytetyötä varten haastattelimme kolmea Cumulus Hämeenpuiston työntekijää. Yksi heistä on esimiesasemassa ja kaksi alaisena. Valitsimme haastateltaviksi sekä esimiehen että alaisia, jotta saisimme erilaisia näkökulmia esille. Haastatteluilla halusimme selvittää perehdytyksen nykytilanteen sekä kehitysideoita perehdytykseen. Käytimme tekemiämme haastatteluja apuna perehdytysoppaan tekemisessä ja oppaan sisältöön vaikutti myös lukemamme teoriatieto. Toinen tämän opinnäytetyön

kirjoittajista on töissä toimeksiantajallamme, joten perehdytysoppaan sisältöön ovat vaikuttaneet paljon omat kokemukset perehdyttämisestä.

2 YRITYSEESITTELY

2.1 Restel Oy

Restel Oy on Suomen suurin hotelli- ja ravintolapalvelujen tuottaja. Restel Hotel Groupiin kuuluvat kotimaiset Cumulus ja Rantasipi hotelliketjut sekä kansainväliset Holiday Inn ja Crowne Plaza hotellit. Näiden lisäksi hotellivalikoimaan kuuluvat Hotelli Seurahuone Helsinki sekä maan suurin kylpylä, Ikaalisten Kylpylä. Kaiken kaikkiaan Restel Oy:n ketjuun kuuluu hotellipuolella 47 hotellia, joista suurin osa on kotimaisia Cumulus hotelleja. Ravintoloita Restel Oy:llä on noin 260 eri puolilla Suomea. Ravintolat ovat ruokaravintoloita, pubeja ja tanssiravintoloita sekä yökerhoja. Ruokaravintoloihin kuuluvat muun muassa Martina, Huviretki sekä Golden Rax Pizzapuffet. Restel Oy:n pubeja ovat Parnell's, Hemingway's ja Grand Star Café.

Restel Oy on Tradeka-yhtymän tytäryhtiö, jonka pääkonttori sijaitsee Helsingissä. Yrityksen palveluksessa on noin 5000 henkilöä noin 300 toimipaikassa. Restelin liikevaihto vuonna 2009 oli noin 342 miljoonaa euroa.

Restel Oy:n hotellit jaetaan neljään eri ketjuun: Cumulus, Rantasipi, Holiday Inn ja Crowne Plaza. Cumulus Oy:öön kuuluvat 26 hotellia. Jokainen Restel Oy:n yksikkö kuuluu tiettyyn konseptiin ja jokaisella konseptoidulla toimipaikalla on oma liikeideansa. Jokaisella hotelliketjulla on myös oma Restel Hotel-brandi.

2.2 Cumulus Hämeenpuisto

Cumulus Hämeenpuisto on liikemiehille sekä vapaa-aikaa viettäville soveltuva kaupunkihotelli, joka sijaitsee Tampereella lähellä Tampereen teatteria sekä Ratinan stadionia. Hotelli sijaitsee myös aivan Pyynikin kupeessa lähellä Näsijärveä, noin viidensadan metrin päässä Tampereen ydinkeskustasta ja sen palveluista.

Hotellissa on yhteensä 178 huonetta, joista kahden hengen huoneita on 166, neljä yhden hengen huonetta ja kahdeksan superior-huonetta. Saatavilla on myös junnupatjoja ja pinnasänkyjä perheen pienemmille. Koko hotelli on savuton. Kaikissa huoneissa on erilliset sängyt, wc, suihku, tv, radio, hiustenkuivaaja ja ilmainen Hotel Highway- laajakaistayhteys. Kolmatta kerrosta lukuun ottamatta kaikissa huoneissa on myös minibaari. Cumulus Hämeenpuiston asiakkaiden käytössä ovat silityshuone, huone- ja pesulapalvelut, tallelokero ja langaton Internet-yhteys. Lisäksi hotellista löytyvät kaksi kokoustilaa, kaksi asiakassaunaa sekä Restelin ruokaravintola Huviretki. Hotellin yhteydessä toimii Tampereen kaupungin parkkitalo sekä GoGo Park-liikuntakeskus, jossa on kuntosali ja solarium sekä mahdollisuus harrastaa squashia ja aerobicia.

Hämeenpuiston Cumuluksen hotellipäällikkö on Jussi Aaltonen, jonka vastuulla ovat hotellin taloudellinen ja laadullinen tulos sekä palvelun laatu. Myyntipalvelu toimii Cumulus Koskikadulta käsin ja sen tehtäviin kuuluvat kokoustilojen vuokraus, ryhmävaraukset ja muu yleinen myynti. Majoituspuolesta vastaa vuoropäällikkö Sari Laine, joka vastaanoton lisäksi vastaa muun muassa työvuorolistoista, inventaarioista sekä palkoista. Vastaanotossa on yksitoista työntekijää, joista suurin osa työskentelee osa-aikaisena tai Restelin henkilöstöpankin niin sanottuna extrana. Kaksi vastaanoton työntekijöistä tekee pelkkää yövuoroa. Cumulus Hämeenpuiston yksi tärkeimmistä yhteistyökumppaneista on SOL-siivouspalvelut, jonka työntekijät huolehtivat huoneiden, ravintolan ja yleisten tilojen siisteydestä ja puhtaudesta. Myös huoltotehtävät ovat ulkoistettuja hotellissa.

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, jotka edistävät uuden työntekijän työhön, työyhteisöön, työympäristöön, organisaatioon ja muuhun henkilöstöön sopeutumista sekä työnhallintaa. Perehdyttäminen pyrkii auttamaan uutta työntekijää ymmärtämään työn tavoitteet ja omat velvollisuudet. Tätä kautta perehdyttäminen vaikuttaa työmotivaatioon, työn tuloksiin, työturvallisuuteen ja työyhteisön henkilöstön

hyvinvointiin. Perehdyttämisen pitäisi koskea kaikkia rekrytoituja henkilöitä, myös saman yrityksen sisällä eri tehtäviin siirtyviä henkilöitä. Täysin uuden työntekijän perehdyttämisessä painottuu yritykseen tutustuttaminen, kun taas siirryttäessä tehtävästä toiseen tai palatessa töihin pitkän tauon jälkeen keskitytään työtehtäviin perehdyttämiseen. (Kauhanen 2000, 141–142; Lepistö 2000, 63; Rissanen, Sääsäski & Vornanen 1996, 120; Viitala 2004, 259.)

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 18–20) mukaan perehdyttämiseen sisältyy työnopastuksen lisäksi niin sanottu alku- ja yleisperehdyttäminen. Myös henkilön tehtävien muuttuessa, mutta työympäristön pysyessä samana, puhutaan perehdyttämisestä. Käytännön toimet, jotka auttavat työssä aloittamista, tulokkaan osaamisen kehittäminen ja opastus sekä työyhteisöön että organisaatioon kuuluvat hyvään perehdyttämiseen. Parhaimmillaan perehdyttämisessä työntekijää autetaan saamaan esille, parantamaan ja hyödyntämään häneltä jo löytyvää osaamista. (Kupias & Peltola 2009, 18–20.)

Perehdyttäminen on lakisääteistä. Työturvallisuuslain 1. luvun 3. §:n mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan tarpeellisesta ja ajallaan hoidetusta perehdyttämisestä muun muassa työpaikan olosuhteisiin ja työn suorittamistapoihin (Työturvallisuuslaki 738/2002).

3.1 Perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet

Perehdyttämisen tavoitteena on antaa uusille työntekijöille perusvalmiudet heidän työtehtäviensä suorittamiseen sekä auttaa heitä tulemaan yhteisön toimiviksi jäseniksi mahdollisimman pian. Perehdyttämisen pyrkimyksiä ovat myös työntekijän epävarmuuden, mahdollisen alkujännityksen ja väärinkäsitysten vähentäminen. Kun perehdytys toteutetaan hyvin, uusi työntekijä oppii työnsä heti oikein ja nopeasti. Tällöin virheet ja niiden korjaamiseen kuluva aika vähenevät. Mitä nopeammin perehdytettävä kykenee itsenäiseen työskentelyyn, sitä vähemmän hän joutuu pyytämään muiden apua. Tämä säästää aikaa. (Kangas 2003, 5; Kjelin & Kuusisto 2003, 46.)

Perehdyttämisellä voidaan saada uusi työntekijä tuntemaan itsensä tervetulleeksi uuteen työpaikkaan ja vaikuttaa työssä viihtymiseen. Tämä auttaa luomaan hyvät ja luontevat suhteet työtovereihin, esimiehiin ja alaisiin. Viitalan (2004, 261) mukaan kaksi ensimmäistä viikkoa yrityksessä ovat uuden työntekijän asenteiden kannalta hyvin keskeisiä. Perehdyttämisellä voidaan siis lisätä myönteistä asennetta ja tätä kautta tukea henkilöstön sitoutumista työhönsä ja organisaatioon sekä lisätä henkilöstön pysyvyyttä. (Juuti & Vuorela 2002, 49–50; Viitala 2004, 261.) Kauhanen (2000, 141) on sitä mieltä, että yleensä noin vuoden kuluttua taloon tulemisesta yksilö pystyy antamaan täyden työpanoksen omassa tehtävässään.

Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan toimialasta tai työpaikan koosta riippumatta ja se koskee kaikkia henkilöstöryhmiä, unohtamatta esimerkiksi esimiehiä tai vuokratyöntekijöitä. Hyvin hoidettu perehdyttäminen tehostaa uuden työntekijän oppimista. Oppiminen, omien taitojen osoittaminen ja osaaminen työssä ovat tärkeitä asioita työntekijän hyvinvoinnille. Hyvin hoidettu perehdyttäminen auttaa uutta työntekijää suhtautumaan myönteisesti työhön ja työyhteisöön ja synnyttää myönteistä yrityskuvaa sekä perehdyttävälle että asiakkaille. Perehdytys lisää henkilöstön hyvää ammattitaitoa, josta hyötyvät työntekijöiden lisäksi myös yritys ja asiakkaat. Hyvän perehdytyksen takia virheet ja niiden korjaamiseen kuluva aika vähenevät, poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät, kustannuksia säästyy häiriötekijöiden vähentyessä ja turvallisuusriskit vähenevät, koska työntekijä osaa tunnistaa ja välttää työympäristön vaarat, myös työskentelytavat ovat tulleet työntekijöille tutuiksi. (Penttinen & Mäntynen 2006, 2-4.)

Yrityksen esimiehen on kiinnitettävä huomionsa perehdyttämiseen. Näin hän luo jo alusta pitäen hyvän esimerkin itsestään. Perehdyttäminen, jos mikä, on johtamista. Esimiehellä on perehdyttämisessä ainutlaatuinen tilaisuus suunnata työntekijän työskentelyä kohti organisaation tavoitteita, sillä perehdyttämisvaiheessa työntekijä on yleensä vastaanottavaisimmillaan. Perehdyttäessään esimies voi oppia tuntemaan uutta työntekijää paremmin ja hän voi samalla kartoittaa tulokkaan osaamista. Perehdyttäminen antaa esimiehelle mahdollisuuden luoda henkilökohtainen suhde alaiseensa. Myöhemmin se voi olla vaikeaa, jos esimiehestä on jo syntynyt poissaoleva kuva. (Kjelin & Kuusisto 2003, 188–189.)

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 15) mukaan perehdyttäminen tähtää siihen, että uusi työntekijä omaksuu organisaation toimintatavat ja kulttuurin. Pyrkimyksenä on säilyttää organisaation yhtenäiset käytännöt ja toiminnan selkeys. Yrityksen kannalta perehdyttämisessä on kyse kannattavuudesta ja menestymisestä. Tavoitteena on nopeuttaa uuden työn oppimista, jotta työntekijä tulisi aiemmin tuottavaksi, ja näin hänen hankintaansa investoitu pääoma maksaisi itsensä nopeammin takaisin. Perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa yrityksen menestymiseen, sillä puutteellinen perehdyttäminen lisää virheiden ja laatuongelmien riskiä. Nämä taas voivat johtaa reklamaatioihin ja asiakkaiden menetyksiin sekä vahingoittaa yrityksen mainetta. Lisäksi perehdyttämisen laiminlyöminen johtaa helposti tehtävän ja roolin hajaantumiseen, jolloin se saattaa vaikeuttaa tulokkaan mahdollisuuksia toimia suunnitelmallisesti ja päämäärätietoisesti yrityksen strategiaan nähden. Virheiden korjaus, hävikki ja tapaturmat aiheuttavat kustannuksia, joten hyvällä perehdyttämisellä voi syntyä jopa säästöä, ja yritys voi saavuttaa kilpailuetua muihin nähden. Yrityskuva tarkoittaa mielikuvaa, joka ihmisillä on yrityksestä. Tähän mielikuvaan vaikuttavat ihmisten omat kokemukset sekä se, mitä he kuulevat muilta. Yrityskuvaan vaikuttavia tekijöitä on paljon, mutta hyvin hoidetulla perehdyttämisellä on siinä tärkeä osuus. (Kangas 2003, 6; Kjelin & Kuusisto 2003, 14, 20 – 21, 63.)

Ganzel (1999, 56) kertoo artikkelissaan Corning Glass Worksin tutkimuksesta, jonka mukaan uudet työntekijät, joita on perehdytetty järjestelmällisesti, pysyvät pitempään töissä yrityksessä. Tutkimuksessa todettiin hyvin perehdytettyjen työntekijöiden olevan vielä kolmen vuoden jälkeen yrityksessä 69 prosenttia todennäköisemmin kuin ne, joita ei perehdytetty. Aiemmat tutkimukset ovat päätyneet myös tähän johtopäätökseen, että huonosti hoidetulla perehdyttämisellä olisi yhteys työntekijöiden suureen vaihtuvuuteen. Texas Instrumentin tekemän tutkimuksen mukaan hyvin perehdytetty työntekijät ovat kaksi kuukautta aikaisemmin tuottavia kuin sellaiset työntekijät, joita ei ollut perehdytetty. Kyseinen tutkimus kesti kaksi vuotta. (Ganzel 1999, 56.)

3.2 Hyvä perehdyttäminen

Hyvä perehdyttäminen edellyttää suunnitelmallisuutta, jatkuvuutta, dokumentointia ja huolellista valmentautumista. Ennen perehdyttämisen alkamista pitää kouluttaa ja nimetä perehdytyksen vastuuhenkilöt, koota tarvittava aineisto, laatia suunnitelma perehdyttämiseksi ja kehittää sitä jatkuvasti, sekä valmentaa työyhteisö siten, että kaikki tietävät oman osuutensa perehdyttämisprosessissa. Kun työntekijä on omaksunut opittavan asian kokonaisuutena, tuntee asioiden väliset yhteydet ja osaa soveltaa tietoa myös muuttuvissa tilanteissa sekä on aktiivinen ja ottaa asioista itse selvää, on perehdyttäminen onnistunut. (Penttinen & Mäntynen 2006, 2-3.)

Perehdytyksessä tulisi korostaa työn kokonaisuutta ja sen merkitystä yrityksen kokonaistavoitteeseen yksittäisten työtehtävien sijaan. Kokonaisuuden hahmottaminen on tärkeää, koska työntekijän toiminnalla on merkitystä myös muissa vuoroissa työskenteleville, vaikka työskentelisikin yksin työvuorossaan. Töitten teknistä osaamista painotetaan usein perehdytyksessä, mutta palvelun laatua tulisi korostaa vielä sitäkin enemmän, sillä juuri asiakaspalvelun laatu erottaa yrityksen muista samalla toimialalla toimivista yrityksistä. (Eräsalo 2008, 61–62.)

Perehdytysvaiheessa tutustutaan paitsi omaan työhön ja koko yritykseen mutta myös henkilöstöön. Ihminen on sosiaalinen eläin ja haluaa kuulua joukkoon, siksi työyhteisön hyvä vastaanotto vaikuttaa tulokkaan työviihtyvyyteen ja toimintaan töissä. Tämän takia vanhoille työntekijöille pitää kertoa uudesta tulokkaasta ja hänen tulevista työtehtävistään, ja esitellä tulokas uusille työkavereilleen. (Eräsalo 2008, 62–63.)

Hyvin järjestetyssä perehdyttämisessä tuloksia seurataan ja arvioidaan: miten suunnitelma onnistui, päästiinkö tavoitteisiin, mikä toimi hyvin, mikä ei toiminut, missä olisi korjaamista. Perehdytettävien mielipiteitä ja kokemuksia pitää kuunnella ja hyödyntää tulevaisuudessa. (Hakkarainen & Kangas, 1999, 25; Penttinen & Mäntynen 2006, 7.) Kankaan (2004, 16) mukaan perehdyttämisen seurannassa ei saa unohtaa keskustelun ja avoimuuden merkitystä. Tavallisia keskusteluja kannattaa täydentää

sellaisilla kahdenkeskeisillä keskusteluilla, joihin kumpikin osapuoli valmistuu etukäteen ja aika sekä paikka on sovittu etukäteen rauhalliseen ympäristöön.

3.3 Hyvä perehdyttäjä

Perehdyttämisestä on vastuussa uuden työntekijän lähin esimies, joka osallistuu perehdyttämisen suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan. Esimies ei kuitenkaan aina ole itse perehdyttäjä, vaan hän voi delegoida perehdyttämisen työtoverille tai koulutetulle työnopastajalle. (Lepistö 2004, 59; Penttinen & Mäntynen 2006, 2.)

Eräsalo (2008, 66) toteaa, että hyvä perehdyttäjä osaa asettua tulijan asemaan ja olisi hyvä, jos perehdyttäjän oma tulokasaika olisi vielä hänellä selkeästi muistissa. Perehdyttäjän pitää olla positiivinen ja työstään pitävä, mutta hänellä pitää olla myös kyky ymmärtää uuden työntekijän mielentiloja ja tuntemuksia. Kjelin ja Kuusisto (2003, 195–196) ovat myös sitä mieltä, että hyvä perehdyttäjä on omasta työstään pitävä kokenut työntekijä, joka ei ole täysin asettunut aloilleen ja unohtanut, miltä tuntuu olla uudessa ympäristössä. Kokenut perehdyttäjä tuntee perehdyttämisen kohteena olevan työn hyvin ja osaa siksi kertoa työn kannalta tärkeistä asioista perehdytettävälle. Perehdyttäminen voidaan jakaa myös useammalle eri henkilölle, jolloin työ jakaantuu tasaisesti. Eräsalon (2008, 67) mielestä useamman perehdyttäjän käyttäminen on hyväksi, koska silloin tulokas oppii heti alusta alkaen työskentelemään useiden henkilöiden kanssa.

Kjelin ja Kuusisto (2003, 100) toteavat, että perehdyttäminen on monitahoinen prosessi, jota ei voi kutistaa pelkän tiedon välittämiseen. Perehdytysprosessi käsittää myös kiinnostuksen yksilöön: perehdytettävän osaamiseen, tavoitteisiin ja työorientaatioon. Kangas ja Hämäläinen (2007, 13) lisäävätkin, että perehdyttämisen tulee olla yksilöllistä eli kunkin opastettavan ja tilanteen mukaan sovellettua. Myös Hakkarainen ja Kangas (1999, 27) korostavat opastettavien olevan yksilöitä ja kehottavat perehdyttäjän tutustuvan perehdytettävään, jotta perehdyttäjä tietäisi, millä tavoin opastettava oppii parhaiten ja mitkä hänen tietonsa ja taitonsa ovat opetettavista asioista jo entuudestaan. Kankaan (2004, 13) mukaan on huomioitava, että perehdytettävät ovat erilaisia fyysisiltä ja psyykkisiltä ominaisuuksiltaan, heidän

tiedot ja taidot ovat erilaisia, heidän asenteet ja motivaatio vaikuttavat oppimiseen, ja että ihmiset oppivat eri tavoilla. Yksi oppii parhaiten näkemällä, toinen kuulemalla ja kolmas tekemällä. Näiden perusasioiden lisäksi on tärkeää saada syntymään luottamus uuden työntekijän ja perehdyttäjän välille. Luottamuksen syntyminen vaikuttaa sekä uuden työntekijän sitoutumiseen että organisaation uudistumiskykyyn ja on siten erityisesti yhteinen tavoite. (Kjelin & Kuusisto 2003, 59.)

Tulokkaan saapuessa uuteen työpaikkaan perehdyttäjän olisi hyvä luoda hänelle kokonaiskuva työpaikasta ja siitä, miten perehdyttäminen on suunniteltu tehtäväksi. Perehdyttäjän pitäisi osata jaksottaa perehdyttäminen oikein, jotta tietoa ei tulisi kerralla liikaa. Aluksi on hyvä kertoa yleisistä ja kenties jo tutuista asioista, ja uusista opettelua sekä keskittymistä vaativista asioista voi perehdyttäjää kertoa myöhemmin. Keskeistä on, että perehdyttäjää osaa kertoa asioista yksinkertaisesti, koska uusi työntekijä ei välttämättä tunne työpaikalla käytössä olevaa ammattisanastoa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196–197.)

Alkuvaiheessa uusi työntekijä voi tarvita paljonkin uutta tietoa ja tukea. Hyvä perehdyttäjää tiedostaa tämän ja tukee tulokasta itsenäiseen työhön. (Kupias & Peltola 2009, 139.) Hyvän perehdyttäjän merkki onkin, että hän on kiinnostunut uuden työntekijän auttamisesta ja opastamisesta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196). Eräsalo (2008, 62, 66) kehottaa aktivoimaan ja rohkaisemaan työntekijää, jotta tämä toisi esille tietonsa, taitonsa ja osaamisensa. Hyvä perehdyttäjää saa tulokkaan kyselemään, miksi asiat tehdään niin kuin ne tehdään. Kyseleminen auttaa toiminnan kriittiseen tarkasteluun ja saattaa antaa ajatuksia jonkin asian tekemisestä toisin ja paremmin. Perehdyttäjän tulee olla samaan aikaan tarpeeksi lähellä ja tarpeeksi kaukana, koska perehdytettävää ei saa kahlita omiin suoritustapoihin, mutta perehdytettävän on silti tiedettävä, minkä tasoista osaamista häneltä tavoitellaan.

Hyvä perehdyttäjää osaa kuunnella perehdytettävää, ja asettaa hänet aktiiviseen rooliin, jolloin perehdytettävä voi suunnitella omaa perehdyttämistä ja asettaa itselleen tavoitteita. Perehdyttäjän pitäisi luoda tilanteita, joissa asioita voi tarkastella monesta erilaisesta näkökulmasta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 197.) Piilin (2006, 125) mukaan

harjoittelemineen sekä käytännössä että mielikuvitustasolla auttaa perehdytettävää tehtävien sisäistämässä.

Hyvä perehdyttäjä tietää jossain määrin oppimisprosesseista ja hallitsee koulutustilanteen. Tämän lisäksi hän on saanut itse hyvän perehdytyksen sekä omaan työhönsä että perehdyttäjänä olemiseen. Perehdyttäjän pitää olla kärsivällinen, sillä harvemmin kukaan oppii kaikkia asioita heti ensimmäisellä kerralla. Kannustava, rohkaiseva sekä kiitosta ja korjaavaa palautetta antava perehdyttäjä on hyvä. (Eräsalo 2008, 66.) Hyvä perehdyttäjä kertoo perehdytettävälle koulutuksen edut ja miten he voivat kasvaa ja kehittyä käyttäessään niitä taitoja, joita heille on opetettu. Henkilökohtaisesti tuotettu perehdyttäminen uppoaa perehdytettäviin ja heidän työnsä kehittyä, kun he ymmärtävät teorian. (Mitchell 1998, 86.)

3.4 Työyhteisö perehdyttäjänä

Yksittäinen työntekijä vaatii perehtyäksensä sen, että koko työyhteisö kytetään perehdyttämiseen. Työntekijän oppimiseen ja perehtymiseen vaikuttaa koko työympäristö. Esimiehen tulee ajoissa tiedottaa työyhteisölle uudesta työntekijästä, jotta työyhteisö on valmis ottamaan vastaan uuden työntekijän. Henkilökunnalle tulee kertoa kuka on tulossa, mitä tekemään ja miten perehdyttäminen hoidetaan. Tiedotus onnistuu sähköpostilla, mutta on tarpeen, että työyhteisöllä on tilaisuus keskustella tulokkaasta ja hänen työtehtävistään ennen hänen saapumistaan. (Kupias & Peltola 2009, 76.)

Kun yritykseen saapuu uusi työntekijä, niin koko työyhteisöllä on mahdollisuus tarkastaa omat toimintatapansa. Tulokas tarkastelee työyhteisöä tuoreesta näkökulmasta ja kiinnittää huomion asioihin, joita muut pitävät itsestäänselvyyksinä. Työyhteisö ei välttämättä osaa edes kummastella toimintatapoja, jotka ovat jäänteitä menneiltä ajoilta, vaikka niissä olisi korjattavaa. Vanhoista tavoista on mahdollisuus päästä eroon, kunhan joku vain havaitsee ne. Tulokkaan ajatuksia ja huomioille kannattaa varata aikaa ja niiden avulla yritys pystyy miettimään, missä käytännöissä olisi parantamisen varaa ja kehitettävää. (Kupias & Peltola 2009, 77.)

Hyvään perehdyttämiseen kuuluu, että kaikki työyhteisöstä ovat jossain määrin vastuussa tulokkaan perehdyttämisestä. Koko lähityöyhteisö olisi hyvä saada mukaan joihinkin perehdyttämisen osa-alueisiin. Kun koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen, jokainen pääsee tutustumaan jo alkuvaiheessa uuteen tulokkaaseen ja tulokas koko työyhteisöön. Useampi perehdyttäjä voi myös muodostaa ongelman, sillä kaikki eivät ole välttämättä ajan tasalla tehtävässään, tai intoa perehdyttämiseen ei löydy. (Kupias & Peltola 2009, 81–82.)

3.5 Perehdyttämisen suunnittelu

Yrityksen arvot, visio ja strategia ovat sekä perehdyttämisen suunnittelun lähtökohta että tavoite. Näiden kolmen yrityksen perustan lisäksi on huomioitava yrityksen henkilöstöpolitiikka sekä yleiset pelisäännöt, mitkä ovat vallitsevia yrityksen omassa kulttuurissa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 10.) Eräsalo (2008, 64) korostaa, että perehdytysuunnitelmaa tehtäessä yrityksen tarpeiden ja käytettävissä olevien resurssien lisäksi pitää ottaa huomioon yksilön perehdyttämistarve eli mitä tulokas tietää ja osaa jo entuudestaan sekä mitä hänen tulisi tietää, osata ja hallita.

Myös Kankaan (2004,7) mukaan suunnitteluun sisältyy aina tavoitteiden määrittäminen ja perehdyttämisen laajuus riippuu siitä ketä perehdytetään. Uusi työntekijä voi omata jo laajan ammattitaidon entuudestaan, jolloin hänelle tärkeämpää on tutustua uuteen työyhteisöön ja sen toimintatapoihin. Aloittelijalle varataan enemmän aikaa ja keskitytään perusasioihin. On hyvä tehdä järjestelmällinen suunnitelma, mitä asioita ja missä järjestyksessä opetetaan. Eräsalo (2008, 60) lisääkin, että ennen perehdyttämisen aloittamista yrityksen pitäisi selvittää perehdyttämisen vähimmäistarve jokaisesta eri näkökulmasta katsottuna eli mitä jokaisen yrityksen nimissä toimivan työntekijän tulisi tietää yrityksestä ja millaista toimintaa häneltä odotetaan.

Kankaan (2004, 7) mukaan ennen uuden työntekijän ensimmäistä työpäivää on perehdyttäjän suunniteltava perehdyttämisen prosessi kokonaisuudessaan. Minkälaisen ensivaikutelman annan itsestäni ja yrityksestäni. Mitä asioita kannattaa ensimmäisenä päivänä tuoda esiin. Mitkä ovat tärkeysjärjestyksessä olennaista tietoa, mitkä

myöhemmin kerrottavaa vaikeampaa asiaa. Miten erottelen asiat, jotta uusi työntekijä ei saisi liikaa tietoa ensimmäisenä päivänä, jotteivät tärkeimmät asiat unohtuisi. Myös Aalto, Hätönen & Vaherva (1992, 72) korostavat, että suunnitteluvaiheessa pitää huomioida se, että perehdyttämisen tulee tapahtua vähitellen, sillä liika informaatio liian lyhyessä ajassa sekoittaa perehdytettävän pään. Tällöin perehdyttämisestä ei saada niin paljon hyötyä, kuin huolella suunnitellusta ja suoritetusta perehdyttämisestä. Suunnittelu on asioiden tietoista ja tavoitteellista pohtimista ennalta. Suunnittelun avulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen. (Kangas 2004, 7)

Yrityksissä pitäisi olla perehdyttämistä varten yleissuunnitelma, mistä tulisi ilmi yrityksen yleiset periaatteet. Tämä suunnitelma olisi runkona siitä, mitä jokaisen työntekijän tulisi tietää yrityksestä. Tämän yleissuunnitelman pohjalta jokaiselle työntekijälle tulisi tehdä yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma kunkin aiemman osaamisen ja tietojen, sekä työsuhteen laadun mukaan. Kaikille uusille työntekijöille ei kannata opettaa samoja asioita, koska kaikilla tulokkailla on erilainen tausta ja erilaiset osaamiset. Perehdyttämissuunnitelmasta pitäisi käydä ilmi, kuka on vastuussa sen ja perehdytysmateriaalin päivytyksestä. Materiaalin päivittämisen tiheys riippuu yrityksen tarpeesta, sillä joissakin yrityksissä muutoksia tapahtuu tiuhaan tahtiin ja silloin useasti päivittäminen on aiheellista, kun taas joissakin yrityksissä päivittäminen määrääjain ei kannata, jos minkäänlaisia muutoksia ei ole tapahtunut henkilöstössä tai yrityksen toiminnassa. (Eräsalo 2008, 64–65.)

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 86–88) mukaan perehdyttäminen sisältää tulokkaan osaamisen kehittämisen ja käytännön toimet, jotka auttavat uutta työntekijää pääsemään alkuun työssään. Perehdyttämisen suunnittelijan kannattaa ottaa huomioon millaisia ovat parhaat mahdolliset toimenpiteet ja tuki, joilla perehdytettävän henkilön työympäristöä ja työtä kehitetään. Suunnittelijan tulee myös miettiä milloin perehdyttäminen on riittävää ja katsotaan loppuun suoritetuksi. Perehdyttämisen suunnittelun kannalta on tärkeää, että organisaatiossa tiedetään, mitkä ovat kehittämisen kohteet. Suunnittelussa otetaan huomioon tavoiteltu toimintakonsepti, yrityksen nykytilanne sekä käytettävät resurssit. Koska toimintakonseptit vaihtelevat, niin myös perehdyttämiskonseptit vaihtelevat. Perehdyttämisen kehittämisessä voidaan keskittyä esimerkiksi perehdyttäjien ohjaajataitojen kehittämiseen. Toisessa

organisaatiossa painopisteenä voi taas olla perehdyttämisen systematisointi ja yhtenäistäminen. Parhaimmillaan perehdyttämisessä keskitytään sekä tulokkaiden osaamisen kehittämiseen että aikaisemman osaamisen hyödyntämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 86–88.)

Perusteellinen ja huolellinen perehdyttäminen vie aikaa. Tämän vuoksi perehdyttämiseen kannattaa panostaa, koska kunnon perehdytyksen saanut perehdytettävä pystyy tulevaisuudessa työskentelemään ilman muiden jatkuvaa ohjeistusta ja näin perehdyttämiseen käytetty aika saadaan takaisin. Jos perehdytystä ei ole hoidettu perusteellisesti, muut joutuvat korjaamaan perehdytettävän virheitä ja osa heidän työajastaan kuluu siihen. Kun perehdytys on hoidettu onnistuneesti, ei uusiin työtehtäviin siirtynyt henkilö joudu keskeyttämään useasti muiden töitä. Perehdytettävänkin kannalta on tärkeää, että hän saa kunnon perehdytyksen, jotta hän tuntee olonsa turvalliseksi uusissa työtehtävissään. (Österberg 2005, 90–93.)

3.6 Perehdytyksen toteutus

Eräsalon (2008, 60, 65) mukaan perehdyttämiseen kuuluu kuusi vaihetta ja perehdyttäminen alkaa jo rekrytointivaiheessa, sillä jo työpaikkailmoituksissa kerrotaan yleistä tietoa yrityksestä, sen arvoista ja toimintaperiaatteista. Toinen vaihe liittyy työsuhteen solmimiseen, jolloin tehdään työsopimus sekä sovitaan työstä ja työn alkamisesta. Tässä vaiheessa kerrottavat asiat kuuluvat yleissuunnitelmaan. Työn aloittamisvaiheessa esimies ottaa tulokkaan vastaan ja esittelee hänet työtovereilleen. Työntekijä saa avaimet, työpuvun, pukukaapin ja kaiken muun tarpeellisen. Hänen kanssaan käydään läpi perehdytysohjelma sekä sen eteneminen ja tavoitteet, ja jos tulokasta perehdyttää joku muu kuin itse esimies, perehdyttäjä esitellään tulokkaalle. Tämän jälkeen alkaa yleisperehdytys ja sen jälkeen työnopastus eli työtehtävät käydään läpi yksityiskohtaisesti ja niitä harjoitellaan. Viimeinen perehdyttämisen vaihe on seuranta. Seuranta tulisi olla jokaisessa perehdyttämisen vaiheessa ja perehdyttäjän tulisi muistaa antaa rakentavaa palautetta tulokkaalle. Viimeistään koeajan umpeutuessa olisi hyvä käydä arviointikeskustelut perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä.

Hakkaraisen ja Kankaan (1999, 26) mukaan opastuksen ja perehdyttämisen sisältö, laajuus ja tarve ylipäättään vaihtelevat opastettavan ja tilanteen mukaan, esimerkiksi vanhalle työntekijälle nopea opastus riittää hyvin, kun taas tulokkaalle pitää opettaa kaikki työhön liittyvät asiat alusta asti uudessa työpaikassa ja tämä vie aikaa. Joissakin työpaikoissa ollaan jatkuvan muutoksen alla ja työnopastusta tarvitaan jatkuvasti. Perehdyttäminen onkin jatkuva prosessi, joka ei pääty koskaan. (Hakkarainen & Kangas, 1999, 26.)

Amerikkalainen suuri kauppaketju Home Depot on järjestänyt uusille työntekijöille perehdytysohjelman, minkä avulla kauppaketjun kaikki osastot ja niiden tuotteet tulevat työntekijöille tutuiksi. Perehdytys kestää kolmekymmentä vuorokautta, jonka aikana työntekijöiden tulee suorittaa paitsi oman osastonsa harjoituskirja, myös jokaisen muun osaston harjoituskirja. Koko perehdytysohjelman ajan työntekijöitä kannustetaan ja perehdytyksen jälkeen työntekijöille myönnetään tuotetietämysdiplomit eli heidät palkitaan hyvästä työstä. (Harris & Brannick 1999, 25 – 26.)

Hotelliketju Scandicilla on myös oma yhtiötasoinen perehdytysohjelma, minkä läpikäymisen jälkeen tulokkaat ovat oikeutettuja yrityksen henkilöstöetuihin. Perehdytysprosessissa käydään läpi asioita hyvinkin yksityiskohtaisesti, esimerkiksi pukeutumiseen liittyviä asioita ja ehostautumista on paljon säädelty työpaikalla. Yksi Scandicin erikoisuuksista perehdytysohjelmassa on se, että jokainen uusi työntekijä lähetetään vieraaksi hotelliinsa työnantajan laskuun, jotta työntekijä voi tutustua työpaikkaansa ikään kuin asiakkaan silmin. (Mikkonen 2004.)

3.7 Perehdytyksen seuranta ja kehittäminen

Perehdyttämisen seuranta ja arviointi on yhtä tärkeää kuin sen suunnittelukin. Apuvälineinä seurannassa toimivat erilaiset tarkistuslistat ja muistilistat. Muistilista on hyvä perehdyttäjän apuväline silloin, kun perehdytys kestää vain muutaman päivän eli perehdytettävänä on esimerkiksi sijainen. Perehtyjän tai perehdyttäjän hallussa oleva muistilista on tarkistuslistaa laajempi seurannan apuväline. Käsitellyt asiat merkitään

tarkistuslistaan rastilla ja se voidaan vielä varmistaa osapuolten allekirjoituksilla perehdytyksen loppuksi. (Kangas 2003, 16.)

Palautteen antaminen auttaa perehdytettävää oppimaan ja kehittymään. Jos henkilö on aloittelija perehdytettävän asian suhteen, niin hän tarvitsee erityisen paljon palautetta ja opastusta. Aloittelijan on vaikea arvioida onnistumistaan asioissa, jotka ovat hänelle ennestään vieraita ja tällöin asiantuntijan palaute auttaa käsittämään, missä on onnistuttu ja missä olisi vielä kehitettävää. Palaute- ja arviointikeskustelut sekä kehityskeskustelut voidaan ottaa mukaan perehdyttämiseen. Näissä keskusteluissa käydään läpi sekä hyvin sujuvat asiat, että asiat, jotka vielä vaativat kehittämistä. Palautekeskusteluissa perehdyttäjän tulee pohtia, miten antaa palautteen. Jos keskustelussa käydään läpi vain korjattavia asioita, palautteen saaja voi saada väärän kuvan osaamisestaan. Perehdyttäjän kannattaa aloittaa palautekeskustelut kysellen ja kuunnellen. Hyvä palaute on rehellistä sekä perusteltua ja se tuo myös kehittämiskohteet esiin rakentavassa hengessä. (Kupias & Peltola 2009, 136–138.)

Perehdytysprosessin lopussa on seurantakeskustelun ja arvioinnin aika. Seurantakeskustelut sovitaan ennalta, jotta molemmat osapuolet voivat rauhassa valmistautua siihen. Keskustelussa voidaan käydä läpi perehdytyksen etenemistä, opittuja asioita ja missä asioissa olisi vielä opittavaa. Seurantakeskustelujen avulla perehdyttäjä saa arvokasta tietoa siitä, miten perehdyttämistä voisi kehittää tulevaisuudessa. Keskustelujen aikana osapuolet voivat sopia myös tarvittavista jatkotoimenpiteistä. (Kangas 2003, 16.)

3.8 Perehdytyksen esteet

Perehdytyksen merkitystä ei aina huomata tai ymmärretä, ja siksi perehdyttämisessä olisi usein parantamisen varaa. Itselle tutut asiat voivat olla toiselle aivan uusia ja outoja. Perehdyttäjä ei siis välttämättä muista opettaa tulokkaille kaikkia asioita, koska asiat ovat hänelle itselleen itsestäänselvyksiä. Uusien asioiden oppiminen vie myös aikaa, mitä ei usein huomioida. Perehdyttämisen niukkuutta perustellaan usein kiireellä, mutta tosi asiassa aikaa saattaa kulua paljon enemmän huonon perehdyttämisen takia tehtyjen virheiden korjaamiseen. (Hakkarainen & Kangas 1999,

25.) Niin ikään Kjelinin ja Kuusiston (2003, 20, 63) mukaan yleinen syy perehdytyksen laiminlyöntiin on kiire. Samoin toiset työntekijät voivat kokea uuden tulokkaan kilpailijana, jolloin perehdytys kärsii. Tärkeää onkin saada koko työyhteisö ymmärtämään, että hyvä perehdytys on hyöty kaikille; mitä nopeammin uusi työntekijä asiat oppii, sitä helpompaa on tulevaisuudessa muilla työntekijöillä.

Myös Mitchellin (1998, 86) mielestä kiire on suurin perehdytyksen este. Usein perehdyttämiseen ei ole ollut aikaa panostaa ja materiaalit ovat laadittu kokoon aivan liian äkkiä. Yritysten johto haluaa useimmiten äkkiä tuloksia ja sen takia perehdytys suoritetaan monesti vain yhdessä päivässä, vaikka siihen olisi pitänyt käyttää useita päiviä. Mitchellin (1998, 86) mielestä vain harvat johtajat näkevät perehdytystarpeen. He havaitsevat perehdytyksen merkityksen vasta sitten, kun on liian myöhäistä.

Perehdyttäjän roolilla on tärkeä osuus perehdyttämisen onnistumiseen. Eräsalo (2008, 66) huomauttaa, että ketään ei voi määrätä vastentahtoisesti perehdyttäjäksi, vaan perehdyttäjän pitää itse haluta kyseiseen tehtävään. Kankaan (2000, 7) mukaan tulisi ottaa huomioon, millaiset tiedot, taidot ja asenteet esimiehillä tai muilla perehdyttäjillä on perehdyttämiseen, sillä jokainen ammattitaitoinen ihminen ei ilman muuta ole hyvä perehdyttäjä ja työnopastaja. Eräsalon (2008, 67) mielestä useamman perehdyttäjän käyttäminen on hyväksi, mutta samalla pitää kuitenkin huoli siitä, että perehdyttäjien työnjako on selvä tai muuten samat asiat saatetaan käydä läpi usean henkilön kanssa ja joitakin asioita ei ollenkaan. Perehdyttämisen esteenä voi olla myös uuden työntekijän asenteet ja motivaation puute. Jotta tuloksia oppimisessa syntyisi, on uuden työntekijän myös haluttava oppia. Hyvä perehdyttäjä ei voi tehdä työtään, jos ei vastapuolella ole aktiivisuutta työtä kohtaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 59.)

4 TYÖNOPASTUS

Työnopastus tarkoittaa varsinaiseen työhön perehdyttämistä ja sen tavoitteena on työtehtävien hallinta sekä kokonaiskuvan hahmottaminen. Työnopastukseen kuuluvat muun muassa työn sisältöön, työvaiheisiin, työpaikan olosuhteisiin ja työn laadun arvioinnin kriteereihin tutustuminen, mikä antaa työntekijälle toimintavarmuutta.

(Kjelin & Kuusisto 2003, 234–235; Viitala 2005, 359–360.) Työnopastus on välitöntä työn opettamista, mikä tapahtuu työpaikalla. Opetuksen lähtökohtana on oppimistarve ja opastukseen sisältyy tietojen ja taitojen välittämistä, harjoittelemista käytännössä sekä mielikuvituksessa, oppimistulosten arviointia sekä tarvittavien korjausten tekemistä. Työnopastus on ennen kaikkea vuorovaikutustilanne, jossa opastaja näyttää ja kertoo, mutta samalla opastettavalla on mahdollisuus kysyä, kokeilla ja hän voi itse arvioida omaa suoritustaan. (Hakkarainen & Kangas, 1999, 26.) Taitojen karttuessa ammattitaito kehittyy ja tehokkuus sekä työnlaatu paranevat. Työnopastuksessa opetetaan varsinaisen työn lisäksi oikeat työmenetelmät ja toimintatavat. Työnopastuksen aikana kokeillaan erilaisia töitä ja tehtäviä, ja käydään eri kohteissa, tavataan ihmisiä ja keskustellaan heidän kanssaan. Turvallisia työtapoja pitää korostaa työnohjauksessa. (Penttinen & Mäntynen 2006, 4-5.)

Aina, kun työ on tekijälleen uusi, tarvitaan työnopastusta. Työnopastusta tarvitaan siis joka kerta, kun kysymyksessä on uusi työntekijä, työtehtävät tai – menetelmät vaihtuvat, tai yrityksessä otetaan käyttöön uusia koneita, laitteita tai aineita. Opastusta tarvitaan myös silloin, jos huomataan turvallisuusmääräysten noudattamisessa laiminlyöntejä tai huomataan poikkeamia sovitusta laatuksiteereistä tai toimintatavoista. Työnopastus on paikallaan myös niille, jotka palaavat töihin pitkän poissaolon jälkeen. (Eräsalo 2008, 67.)

Olennaista työnopastuksessa on se, että se suunnitellaan huolellisesti. Oppiakseen henkilö tarvitsee kokemuksia, joita hän saa opettelusta ja toiminnasta. Opastettavan henkilön tulee pohtia sekä itse että esimiehen kanssa, missä hän on onnistunut ja mitä tulisi vielä kehittää. Tällöin henkilö sisäistää työn vaatimukset ja pystyy hyödyntämään oppimaansa tietoa. Opastuksen tulisi tapahtua vaiheittain, jotta opastettava voi keskustella opeista opastajan kanssa. (Helsilä 2002, 53.)

4.1 Työnopastuksen merkitys

Opastettava oppii työtehtävät heti oikein ja nopeasti, kun työnohjaus on hyvin toteutettua ja suunnitelmallista. Opastettava oppii nopeasti itsenäiseen työskentelyyn ja samalla virheet vähenevät ja toisten työskentely helpottuu. Tehokas työnopastus luo

turvallisuuden tunnetta ja se vaikuttaa opastettavan työmotivaatioon ja viihtyvyyteen, mistä on hyötyä kaikille osapuolille. (Hakkarainen & Kangas, 1999, 26.)

Työnopastuksen avulla tulokas oppii tunnistamaan työpaikan vaarat ja varautumaan niihin ennakolta eli työnopastus on osa ennaltaehkäisevää työnsuojelua. Ergonomisesti oikeiden työtapojen oppiminen vähentää tapaturmien riskiä ja näin ollen myös sairauspoissaoloja. Työnopastuksella vähennetään myös psyykkistä kuormittavuutta muun muassa keskustelemalla siitä, miten voidaan ehkäistä väkivallan uhkaa asiakaspalvelutilanteissa. (Eräsalo 2008, 67–68.)

4.2 Työnopastuksen toteutus ja tavoitteet

Työnopastuksen tavoitteena on työn sisäisen mallin syntyminen eli tulokas oppii työn edellyttämät tiedot ja taidot niin hyvin, ettei eri vaiheita tarvitse pitkään muistella, vaan suoritus ikään kuin automatisoituu. (Eräsalo 2008, 68.)

Ennen työnohjauksen aloittamista opastajan pitää herättää opastettavan kiinnostus ja luoda myönteinen ilmapiiri oppimiselle. Ennen opastusta pitää selvittää, mitä tulokas jo osaa ja tarkistaa se, että tulokas todella osaa sen, mitä sanoo osaavansa. Uudet työntekijät haluavat tietenkin antaa itsestään hyvän kuvan ja siksi he saattavat liioitella osaamisensa tasoa. Siksi osaamisen tarkistus on tärkeää. Tämän jälkeen voi keskittyä uusiin asioihin. (Eräsalo 2008, 67.)

Työnopastuksessa opetetaan konkreettisesti kaikkien työvälineiden, koneiden, laitteiden ja aineiden käyttötavat ja niiden käyttöä harjoitellaan riittävästi. Opastuksessa tulee käydä ilmi myös työtä koskevat turvallisuusmääräykset, oikeat työmenetelmät ja toimintatavat sekä oikeanlainen työn ergonomia. Tarvittaessa käydään läpi myös suojavaatetuksen, suojainten ja suojalaitteiden turvalliset ja oikeat käyttötavat, säilytys ja huolto. (Eräsalo 2008, 67.)

Uusille työntekijöille erilaisten työvälineiden, kuten kopiokoneen, käyttö voi olla täysin uutta ja outoa, kun taas vanhemmat työntekijät voivat pitää näitten laitteiden käyttötaitoa itsestäänselvyytenä. Kaikkien laitteiden käyttöä tuleekin opastaa, jotta

epäselvyyksiä ei jää ja työtulos paranee. Opastajan pitää näyttää käytännössä tehtävän suoritustapa. Oppimisessa auttaa ennen suoritusta tehtävä mielikuvaharjoittelu sekä se, että opastettava toistaa omin sanoin tehtävän työvaiheet ja niiden keskeisimmät kohdat. Vasta näiden jälkeen opastettava kokeilee tehtävän suorittamista ensimmäisen kerran. Tällä tavalla tehtävän pää- ja osatavoitteet tulevat opastettavalle selvemmiksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234–235; Viitala 2005, 359–360.)

Viiden askeleen menetelmä on yksi tunnetuimmista työnopastuksen avuksi kehitetyistä menetelmistä. Tämän menetelmän mukaan opastustilanne aloitetaan oppimaan kannustamalla, tietojen ja taitojen tasoa arvioimalla, tehtäväkokonaisuutta kuvaamalla ja tavoitteita asettamalla. Seuraava askel on opettaminen, jolloin opettavalle näytetään työ, selostetaan ja perustellaan miksi näin tehdään ja annetaan toimintasäännöt. Seuraava askel on mielikuvaharjoittelu, jolloin opettavaa pyydetään selostamaan työ ja samalla seurataan prosessointia, annetaan pelkistetyt säännöt ja pyydetään opettavaa toistamaan asiat ajatuksissaan. Neljännellä askeleella opettavan annetaan kokeilla töitä uudestaan ja uudestaan ja samalla annetaan hänelle palautetta ja arvioidaan taitotasoa. Viimeisellä askeleella varmistetaan opittu antamalla opettavan työskennellä yksin, antamalla palautetta ja rohkaisemalla kysymään. (Penttinen & Mäntynen 2006, 6.)

Valpola ja Åman (2008, 5) oivalsivat, että työnopastuksessa eri työvaiheiden hahmottamista auttavat ja nopeuttavat kuvalliset ohjeet, koska kuvasarjoista voi kerrata työvaiheiden järjestyksen ja painaa ne visuaaliseen muistiin. Kuvasarjat eri työvaiheista auttavat uutta työntekijää, koska sanallisia ohjeita on välillä vaikea laatia ja ymmärtää. Lisäksi vanhat työntekijät ovat usein niin rutinoituneita, etteivät he tule ajatelleeksi kaikkia itsestäänselvyyksiä työohjeita laatiessaan. Eräsalo (2008, 68) on samaa mieltä kuvien käytön hyödyllisyydestä työnohjauksessa ja hänen mielestään kuvien käytön lisäksi laitteista ja koneista on syytä käyttää niiden oikeita termejä tai muuten opastettavan oppiminen hankaloituu.

Erityisesti työnopastuksen toteutus erottelee hyvät yritykset vähemmän hyvistä. Yrityksen tulisi hyödyntää uuden työntekijän ajatukset ottamalla huomioon palaute, jota tulokas antaa. Uusien työntekijöiden luovuus ja uudet ideat auttavat yritystä

kehittymään. Jos uuden työntekijän kehittämisajatuksia ei otata huomioon, niin rekrytointi on yrityksenkin kannalta epäonnistunut. Yritys ei saa täyttää hyötyä myöhemmin järjestetyistä koulutuksista, jos koulutukseen osallistuu vähän motivoituneita henkilöitä, jotka ovat oppineet, ettei yritys ole halukas ottamaan vastaan uutta ja vaihtoehtoista tietoa. (Helsilä 2002, 53–54.)

5 TUTKIMUKSEN TAUSTAA JA TUTKIMUSONGELMA

Tehtävänä on tehdä perehdytysopas hotellin uusille työntekijöille Cumulus Hämeenpuistoon. Saimme toimeksiannon tamperelaiselta Cumulus Hämeenpuistolta, joka kuuluu Restel Oy:öön. Teemme kehittämistyön, koska hotellilla on tarve toimivalle perehdyttämispöytäkirjalle. Aihe kiinnostaa meitä ja perehdyttämispöytäkirjan tekemisestä on hyötyä paitsi uusille ja vanhoille työntekijöille myös itse yritykselle. Cumulus Hämeenpuistolla ei ole ennestään minkäänlaista perehdytyskansiota tai –opasta. Hotelli on ennestään hyvin tuttu, koska toinen tämän opinnäytetyön tekijöistä on tehnyt kyseisessä hotellissa töitä yli kahden vuoden ajan.

Cumulus Hämeenpuistossa ei ole varsinaista perehdytysohjelmaa, ja perehdyttämistä hoitavat omalta osaltaan kaikki vastaanoton työntekijät. Perehdytysopas on tarpeellinen apuväline, sillä hotellissa on usein kiire ja perusteelliselle perehdyttämismenettelylle ei aina tunnu löytyvän aikaa. Kiireisinä ajankohtina uudelle työntekijälle voi antaa perehdytysopasta, jonka avulla hän voi itsenäisesti tutustua yritykseen ja vastaanoton toimintamalleihin. Tietenkään tämä ei korvaa perusteellista käytännön opetusta, mutta kiireisenä aikana perehdytysopas on hyvä apuväline. Perehdytysopasta tulisi olla helposti päivitettävissä ja sellainen, josta on hyötyä pitkäksi aikaa. Opas luovutetaan hotellille myös sähköisessä muodossa, jotta sen päivittäminen myöhemmin olisi mahdollisimman helppoa.

Rajaamme aiheen Cumulus Hämeenpuiston uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Hotellin yhteydessä toimii myös Ravintola Huviretki, mutta rajaamme työmeikkokokemuksiaan pelkästään hotellin vastaanottoa, jotta tutkimus ei menisi liian laajaksi ja pintapuoliseksi. Keskittyessämme pelkästään hotellin vastaanottoon voimme perehtyä

asiaan syvällisemmin. Perehdyttämisooppas on tarkoitettu uusille työntekijöille, mutta sitä voi käyttää myös pitempään yrityksessä työskennelleet. Tarkastelemme aihetta työntekijän, työyhteisön sekä yrityksen näkökulmista, jotta siitä olisi kaikille osapuolille mahdollisimman paljon hyötyä.

Tavoitteena on saada kirjallisuuden ja haastatteluiden avulla tietoa siitä, mitä perehdyttämisooppaan tulisi sisältää ja kuinka perehdyttäminen tulisi tehdä Cumulus Hämeenpuistossa. Haastattelujen avulla saamme tietää työntekijöiden mielestä keskeisimmät asiat, mitkä pitäisi tulla esille uusia työntekijöitä perehdytettäessä. Yritämme löytää haastattelujen avulla uusia keinoja, joilla hotellin uusien työntekijöiden perehdyttäminen saataisiin toimivammaksi.

Opinnäytetyöraportin tarkoitus on aukaista lukijalle koko toiminnallisen opinnäytetyön prosessi. Raportti alkaa teoriaosuudesta, jossa käsitellään perehdyttämistä ja työnopastusta eri osa-alueineen. Teorian jälkeen kerromme tekemistämme haastatteluista ja niiden tuloksista. Raportointiosuus päättyy pohdintaan, jossa tarkastellaan koko työtä kokonaisuudessaan.

6 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimusmenetelmänä työssämme käytämme kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Päädyimme kvalitatiiviseen tutkimukseen, koska Cumulus Hämeenpuistossa ei ole paljon työntekijöitä ja näin laadullinen tutkimus tukee tavoitettamme paremmin kuin määrällinen tutkimus. Aineiston keräämisessä käytämme puolistrukturoitua teemahaastattelua. Määrittelemme tässä luvussa molempia käsitteitä hieman tarkemmin.

6.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, jonka tavoitteena on merkitysten ymmärtäminen ja ilmiön tarkka kuvaus. Usein kvalitatiivinen tutkimus tutkii ihmisen toimintaa ja vuorovaikutuksia osana jotakin suurempaa kokonaisuutta,

esimerkiksi organisaatiota. Analyysin tieteellisyys ei perustu sen määrään vaan laatuun. Valitsimme laadullisen tutkimusmenetelmän, koska se soveltuu parhaiten kyseisen tutkimusongelman ratkaisemiseen. Laadullinen tutkimus edellyttää tutkimuksen kohteen ja käsitteiden määrittelyä, ja tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista. Eskolan ja Suorannan (2005, 18) mukaan laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein melko pieneen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti. Aineisto kootaan luonnollisissa tilanteissa ja tiedon keräämisessä hyödynnetään ihmisiä. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on löytää ja pyrkiä tuomaan esille tosiasioita enemmän kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. Tämä on suurin syy, miksi päädyimme kvalitatiiviseen tutkimukseen. (Heikkilä 1998, 15 – 16; Hirsjärvi ym. 2004, 152.)

6.2 Puolistrukturoitu teemahaastattelu

Tulemme keräämään tutkimuksen aineiston puolistrukturoitujen teemahaastattelujen avulla. Tuomen ja Sarajärven (2002, 77–78) mukaan teemahaastattelussa käytetään etukäteen valittuja teemoja ja niihin liittyviä apukysymyksiä. Teemahaastatteluun eivät kuulu tarkkaan muotoillut ja tietyssä järjestyksessä olevat kysymykset. Haastattelijan tehtävänä on varmistaa kaikkien teemojen läpikäynti haastateltavien kanssa, mutta kysymysten järjestys ja laajuus voivat vaihdella. Teemoittelulla tarkoitetaan sellaisten aineiston piirteiden tarkastelua, jotka toistuvat aineistossa useasti. Ihmiset voivat sanoa pohjimmiltaan samaa tarkoittavan asian hyvin eri tavoin, joten teemoittelu on melko luovaakin työtä. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 173) mukaan teemoja etsittäessä tutkijan tulkinnalla on keskeinen osuus, sillä oikeita vastauksia ei ole olemassa. Muotoilemme teemat teoreettisen viitekehyksen pohjalta eli teemat tulevat perustumaan asioihin, joita tutkittavasta asiasta jo tiedetään. Pyrimme siihen, että teemat tulevat selkiyttämään haastattelun kulkua ja sen sisältöä. Valitsimme puolistrukturoidun teemahaastattelun, koska näin voimme jo haastattelujen aikana tarttua esiin nouseviin mielenkiintoisiin seikkoihin ja haastateltavat voivat kertoa meille asioita, joita emme ole ehkä ymmärtäneet kysyä ja jotka ovat olennaisia työn kannalta.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Idea opinnäytetyömme aiheesta muodostui syksyllä 2007. Samassa kuussa lähetimme sähköposteja eri hotelleihin saadaksemme tietää, olisiko jollain yrityksistä kiinnostusta ryhtyä opinnäytetyömme toimeksiantajaksi. Saimme myöntävän vastauksen eräältä joensuulaiselta hotellilta. Ideapaperin laadimme lokakuussa ja jäimme odottamaan ohjaavaa opettajaa opinnäytetyöllemme. Meistä johtumattomista syistä pääsimme etenemään työssämme vasta helmi- maaliskuussa.

Maaliskuussa aloitimme opinnäytetyömme keräämällä pohjatietoa perehdyttämisestä ja lukemalla aiempia samankaltaisia tutkimuksia. Näiden tietojen avulla aloimme tehdä tutkimussuunnitelmaa, joka saatiin valmiiksi ja esitettyä keväällä 2008. Tutkimussuunnitelmaa varten kehittelimme sopivat haastattelukysymykset, joista kokosimme kyselylomakkeet. Lomakkeet lähetimme hotellin työntekijöille kesän 2008 aikana, jotta he saisivat tutustua kysymyksiin jo etukäteen ennen varsinaisia haastatteluita. Kyseiseltä hotellilta kukaan ei halunnut vastata tiedusteluihimme haastattelujen ajankohdasta ja yritys ei muutenkaan ollut yhteistyöhaluinen, joten pitkän harkinnan jälkeen päätimme vaihtaa lopulta toimeksiantajaa vuoden 2009 syksyllä.

Uudeksi toimeksiantajaksi saimme Cumulus Hämeenpuiston Tampereelta. Meidän molempien töiden ja muiden kiireiden takia opinnäytetyön kimppuun pääsimme varsinaisesti vasta vuonna 2010. Suunnittelimme perehdytyskansion runkoa jo ennen haastatteluiden tekoa lukemamme kirjallisuuden ja omien kokemustemme pohjalta. Haastattelut teimme kesällä 2010 ja samaan aikaan kokosimme perehdytyskansion. Tämän jälkeen teimme opinnäytetyöraportin, jossa teoriaosuuden lisäksi kerromme haastatteluiden tuloksista.

7.1 Haastatteluiden teko

Teimme puolistrukturoidut teemahaastattelut kolmelle Cumulus Hämeenpuiston työntekijälle, joista yksi on esimiesasemassa ja kaksi alaisena. Alaisista toinen on

työskennellyt yrityksessä pisimpään ja hän on kuulunut Cumulus Hämeenpuiston henkilökuntaan noin seitsemän vuotta. Toinen haastateltavista alaisista on työskennellyt hotellissa lyhyimmän ajan. Hän oli ollut haastattelun ajankohtana töissä vajaan puoli vuotta. Toinen heistä oli saanut Cumulus Hämeenpuistossa parin viikon mittaisen perehdytyksen ennen töihin tuloaan, mutta hänellä oli monen vuoden kokemus hotellialalta jo ennen Cumulus Hämeenpuistoon tuloa. Toinen puolestaan tuli töihin harjoittelun kautta. Harjoittelu Cumulus Hämeenpuistossa kesti muutaman kuukauden ajan. Molemmat haastateltavista alaisista työskentelevät vastaanottovirkailijoina, mutta toinen tekee yövuoroa ja toinen puolestaan tekee aamu- ja iltavuoroa. Kolmas haastateltava on esimiesasemassa ja työskentelee vuoropäällikkönä. Hän on työskennellyt vuoropäällikkönä Cumulus Hämeenpuistossa kymmenen vuotta ja hän vastaa suurimmalta osin uusien työntekijöiden perehdyttämisestä. Haastatteluiden avulla saimme kartoitettua perehdyttämisen nykytilannetta hotellissa, ja pystyimme etsimään mahdollisia ongelmia ja puutteita, jotka voisimme tutkimuksessamme ratkaista.

Esimiehille ja alaisille laadimme osittain erilaiset teemahaastattelurungot, jotta saisimme sekä perehdyttävän että perehdyttäjän näkökulmat esille. Haastateltavat saivat tutustua haastattelukysymyksiin rauhassa ennen haastatteluiden tekoa. Teimme haastattelut kesällä 2010. Jokainen haastateltava haastateltiin erikseen rauhallisissa paikoissa. Ennalta laadittujen haastattelukysymyksien lisäksi kysyimme lisäkysymyksiä ja tarkennuksia, jos sellaisiin tuli tarve haastattelujen aikana. Jokainen haastattelu kesti noin tunnin verran. Nauhoitimme keskustelut, jotka litteroimme myöhemmin. Hyödynsimme haastatteluista esiin tulevia asioita perehdyttämisoppaan tekemisessä ja kysyimme myös suoraan, mitä haastateltavien mielestä perehdytysoppaassa olisi hyvä olla.

7.2 Haastatteluiden analysointi ja tulokset

Tässä luvussa käytämme lyhenteitä A, B ja C henkilöistä, joita haastattelimme. Kaikki haastateltavat kokivat perehdyttämisen tärkeänä ja uskoivat perehdyttämisoppaasta olevan hyötyä. Hotelli Cumulus Hämeenpuistolla ei ollut aiemmin perehdytysoppasta, joten tämä lisäsi osaltaan haastateltavien positiivista suhtautumista oppaaseen.

Perehdytyskansioon haastateltavat toivoivat tietoa hotellin huoneista ja varustuksesta sekä Restelistä. Kansioista toivottiin löytyvän myös tärkeät puhelinnumerot sekä ohjeet varausten tekemiseen. Otimme haastateltavien toiveet huomioon kootessamme perehdytysopasta ja tarkoitus oli saada siitä mahdollisimman kattava. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että oppiminen tapahtuu parhaiten käytännössä. Perehdytysopas onkin tehty varsinaisen perehdytyksen ja työnohjauksen tueksi.

7.2.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Jokainen haastateltava kokee perehdytyksen erittäin tärkeäksi. Kysyessämme mitä perehdyttäminen tarkoittaa, vastasi A seuraavasti: ”Noh, se on minun mielestä uuden työntekijän opettamista ja sisäistämistä uusiin työtehtäviin tai talon työtehtäviin ja talon tapoihin, että on helppo alottaa sitten sen uuden työntekijän.” B on A:n kanssa samaa mieltä, mutta hän korostaa erityisesti yrityksen tuntemusta. B:n mielestä työtehtäviin on helpompi päästä sisälle, kun yritystuntemus on hallussa. Kokonaisuuden tietäminen ja tunteminen on hänen mielestään erittäin tärkeää. C on A:n ja B:n kanssa samoilla linjoilla, sillä hänen mielestään perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset.

7.2.2 Perehdyttämisen tarve ja tavoitteet

Kaikki haastateltavat pitävät perehdyttämistä tarpeellisena. B:n mielestä perehdyttämistä tarvitaan, että työntekijät pystyisivät tekemään työnsä. A oli B:n kanssa samoilla linjoilla, koska hänen mielestään omassa työssä tulee osata omat työtehtävät ja asiakaspalvelu. Näitä asioita hän pitää itsestäänselvyytenä ja perehdyttämisen tärkeimpinä tavoitteina. B lisää, että perehdyttämistä tarvitaan, että työntekijä osaisi hallita mahdollisimman monta erilaista asiakaspalvelutilannetta. Hän samalla pohtii, että ihan kaikkea ei kuitenkaan voi heti opettaa, koska tilanteita on niin monia erilaisia, mutta perustilanteet on tärkeää hallita. B:n mielestä työntekijän pitää osata kaikki mahdollinen: pitää osata käyttöjärjestelmä ja muiden koneiden käyttö, hallita kaikki mahdollinen tieto hotellista, kielitaito pitää olla riittävä ja yleistietoa

pitää olla lähes jokaisesta asiasta, koska asiakkaat kyselevät mitä oudoimpia kysymyksiä.

C:n mielestä perehdyttäminen on tarpeellista, koska henkilöstön hyvästä ammattitaidosta hyötyvät työntekijät, yritys ja asiakkaat. Hänen mielestään oppiminen, osaaminen ja omien taitojen osoittaminen työssä ovat tärkeitä työntekijöiden hyvinvoinnille. C lisää, että perehdyttämisellä helpotetaan uuden työntekijän sopeutumista ja oppimista sekä samalla lisätään työn sujuvuutta ja palvelun laatua. Hänen mielestään perehdyttämisen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. C kokee, että ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilö työskentelee tavoitteellisesti. C:n mielestä hyvin hoidetulla perehdyttämisellä oppiminen tehostuu ja oppiaika lyhenee, syntyy myönteinen suhtautuminen työhön ja työyhteisöön, mikä puolestaan lisää työhön sitoutumista. Hän jatkaa, että hyvin hoidetulla perehdyttämisellä perehdytettävälle ja asiakkaille syntyy myönteinen yrityskuva, virheet ja niiden korjaamiseen kuluva aika vähenevät, turvallisuusriskit vähenevät, kun uusi työntekijä tunnistaa työn ja työympäristön vaarat ja osaa toimia oikein niiden poistamiseksi tai vähentämiseksi. Lopuksi C lisää vielä, että perehdyttäminen on tärkeää, koska perehdyttämisen avulla poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät ja kustannuksia säästyy erilaisten häiriötekijöiden vähentyessä.

Kysyttäessä kuinka merkittäväksi A kokee perehdyttämisen roolin, vastasi hän sen olevan todella tärkeä. Vaikka hän on työskennellyt aiemmin hotellissa, niin hänestä on hyvä oppia uuden työpaikan tavat heti, koska jokaisessa työpaikassa on omat toimintamallit. B ja C pitävät myös perehdyttämisen roolia tärkeänä, koska kaikkien työntekijöiden on pitää palvella asiakkaita yhdenmukaisella tavalla ja tietää toimintamallit.

7.2.3 Hyvä perehdyttäminen

Hyvään perehdyttämiseen A:n ja C:n mielestä kuuluvat perusteellisuus ja käytännön kautta oppiminen. A korostaa, että hyvässä perehdyttämisessä käydään läpi kaikki osa-alueet kunnolla ja huolellisesti, ettei työntekijälle jäisi minkäänlaisia

epäselvyyksiä perehdytettävistä asioista. B:n mielestä hyvä perehdyttäminen on selkeää ja johdonmukaista. Hänen mielestään hyvässä perehdyttämisessä aloitetaan olennaisista perusasioista ja niistä jatketaan pikkuhiljaa nippelitietoon. Hän kertoi esimerkkinä, että ensin aloitetaan taloon ja yritykseen tutustumisesta eli perusasioista, eikä esimerkiksi komissiolaskujen tarkistamisesta eli nippelitiedoista. C:n mielestä perehdyttäminen on ollut hyvää, kun työntekijä on omaksunut opittavan asian kokonaisuutena ja tuntee asioiden väliset yhteydet, hänellä on valmiudet soveltaa tietoa myös muuttuvissa tilanteissa, työntekijä on oppinut työhön ja työyhteisön toimintaan liittyvät yleisperiaatteet sekä hän on aktiivinen ja ottaa asioista itsenäisesti selvää.

7.2.4 Hyvä perehdyttäjä ja hyvä perehdytettävä

Hyvän perehdyttäjän tulee A:n mielestä olla kärsivällinen ja hänen tulee osata painottaa oikeita asioita. A toivoo, että perehdyttäjä ensin näyttäisi mallia, miten asiat hoidetaan ja tämän jälkeen perehdytettävä tekisi itse saman asian perässä. B:n mielestä hyvä perehdyttäjä tietää ensisijaisen ja olennaisen tiedon, mistä perehdyttäminen on hyvä aloittaa. Hän lisää, että hyvä perehdyttäjä tietää kaikesta kaiken sekä osaa selittää syyt, miksi asiat tehdään juuri niin kuin ne tehdään. C:n mielestä hyvä perehdyttäjä ohjaa ja kannustaa perehdytettävää itsenäiseen työhön sekä on innostunut, kiinnostunut, kannustava, aktiivinen ja haluaa opettaa. C toteaa vielä, että hyvä perehdyttäjä antaa palautetta.

Hyvä perehdytettävä sisäistää nopeasti oppimansa A:n mielestä, sekä sopeutuu helposti työyhteisöön ja – ympäristöön. B:n mielestä hyvä perehdytettävä on aidosti kiinnostunut siitä, mitä tekee. Esimerkiksi harjoittelija ei tule vaan suorittamaan harjoitteluaan tai tarvittavia opintopisteitä, vaan on oikeasti kiinnostunut hotellin työtehtävistä. Lisäksi B listaa hyviksi ominaisuuksiksi hyvän asenteen, hyvän kielitaidon ja aktiivisuuden. B pitää tärkeänä ja hyvänä ominaisuutena myös oma-aloitteisuutta. Hän toivoo uusien työntekijöiden kyselevän enemmän, jos he eivät ymmärrä jotakin asiaa. Yksi asia, jota B toivoisi perehdytettäviltä, on asioiden kirjoittaminen ylös. Omista lapuista olisi helppo tarkistaa asioita ja kerrata. C:n mielestä hyvässä perehdyttäjässä ja hyvässä perehdytettävässä on samoja

ominaisuuksia eli hänen mielestään myös hyvä perehdytettävä haluaa oppia, on innostunut, kiinnostunut ja aktiivinen. C toteaa, että hyvä perehdytettävä haluaa kehittää itseään ja kantaa vastuuta oppimisestaan ja osaamisestaan kysymällä, kertaamalla, tarkistamalla ja ottamalla selvää, jos on epävarma jostakin asiasta. C toivoo myös saavansa palautetta perehdytettäviltä.

7.2.5 Kokemuksia omasta perehdytyksestä

Cumulus Hämeenpuistossa saamaansa perehdytykseen A on tyytyväinen. Tosin hänen mielestään lyhyessä ajassa tuli paljon asiaa, joka tuli sisäistää nopeasti. Yrityksen perusasioiden selvittämisen lisäksi A sai perehdyttäjältä paperin, josta löytyi huoneiden ja vuodepaikkojen lukumäärä sekä yleistä tietoa hotellista. A toivoo, että asiakasryhmät olisi käyty perusteellisemmin läpi perehdytyksen aikana. Restel ei ollut A:lle ennestään juurikaan tuttu, mutta perehdyttäjän kanssa hän kävi läpi esitteitä Restelistä, jotta organisaatio tulisi hänelle tutuksi. A kertoo, että perehdyttäminen oli jaoteltu ensin päivävuoroon ja sen tehtäviin kuten varusjärjestelmän ja toimintamallien opetteluun. Päivävuorojen jälkeen A:lla oli muutama harjoitusövuoro. A toivoo, että järjestelmän käyttämistä ja toimintamalleja olisi voitu käydä enemmän läpi perehdytyksessä, koska työvuorossa ne tulee osata perusteellisesti.

B:n perehdytyksestä on jo useita vuosia, joten hän ei enää kunnolla muistanut kaikkea perehdytyksestään. Hän muistelee, että varsinaisen perehdyttäjän lisäksi häntä perehdyttivät muut hotellin työntekijät, kuten nykyäänkin. Perehdytystään B pitää oikein hyvänä ja hänellä oli runsaasti aikaa perehtyä asioihin, koska hän tuli monen kuukauden harjoittelun jälkeen töihin. Kuukausien harjoittelun aikana B pystyi kertaamaan asioita mielin määrin ja syventämään tietoja. Hän kertoo saaneensa opetella rauhassa, mikä oli hänen mielestään positiivinen asia. A:n tavoin myös B sai perehdyttäjältä paperin, jossa luki hotellin perustiedot. Harjoittelun alussa B kävi kiertämässä minibaarikierroksia kerroksilla, jolloin hotelli tuli tutuksi huoneita ja huonenumeroiden paikkoja myöten. Talon tullessa tutuksi, aloitti B käyttöjärjestelmään tutustumisen ja pikkuhiljaa asioita syvennettiin koko ajan. Perehdyttämisen jaottelun B kokee hyväksi, koska hän sai rauhassa tutustua kaikkeen.

Kuitenkin asiakasryhmiin tutustumisen B kokee tulevan käytännön kautta. Hänen mielestään niitä ei voi opetella paperista, vaan työtä tehdessä sitten näkee, millaisia asiakkaita ovat. B on kotoisin Tampereen lähistöltä, joten Tampere oli jonkin verran tuttu ja Tampere-tietoutta ei juuri opetettu. Lisäksi hän työskenteli jonkin aikaa sekä Cumulus Koskikadulla että Holiday Innissä Tampereella, joten muutamat muutkin Restelin toimipaikat Tampereella ovat hänelle tuttuja.

Perehdyttämisen hyväksi puoliksi A kokee sen etenemistahdin ja kulun. Huonoja puolia kysyttäessä A vastaa, että hän olisi halunnut kiertää hotellin tilat ja parkkihallin läpi useammin. Eniten A jäi kaipaamaan perehdytyksessä tietoa siitä, miten kokousasiakkaat hoidetaan. Hänen mielestään perehdytyksessä olisi tullut käydä läpi, miten vastaanottovirkailijan tulee toimia kokousasiakkaan saapuessa hotelliin. A:n mielestä hän sai tarvittavat valmiudet työhönsä perehdyttämisestä. Jos A ei olisi työskennellyt aiemmin hotelissa, niin hänen mielestään perehdytys ei olisi ollut läheskään riittävä. A oli työskennellyt hotellialalla jo viisi vuotta ennen kuin hän tuli töihin Cumulus Hämeenpuistoon. Järjestelmän käytön A koki haastavaksi, koska hän oli käyttänyt edellisessä työpaikassaan eri käyttöjärjestelmää.

B kokee A:n tavoin hyväksi asiaksi perehdyttämisen kulun. B:n mielestä oli hyvä, että hän sai kerrata asioita tarpeeksi monta kertaa, sekä hän sai tutustua käyttöjärjestelmään ja oppi käsittelemään konetta rauhassa: Se, miten varausten tekemisen yhteydessä oppii lukemaan kaikkia tietoja ja oppii ymmärtämään kaikkia käytettyjä lyhenteitä. Erityisen positiivisena asiana perehdytysajassaan B pitää työvoiman määrää. Hänen harjoitteluajanaan oli ollut enemmän ihmisiä kerralla töissä, mitä nykyään, ja tämä mahdollisti muiden työntekijöiden tekemisten tarkkailun ja tehtävien opettelun sitä kautta. B:n mielestä nykyään monet tulokkaista joutuvat nopeasti itse asiakaspalvelutehtäviin ja he eivät välttämättä ole vielä ehtineet sisäistää kaikkia tarvittavia tietoja ja taitoja. B ei käynyt tutustumassa kerrossiivoukseen tai ravintolaan harjoittelunsa alussa, vaikka näin oli tarkoitus alun perin tehdä. Tätä asiaa hän pitää pienoisenä puutteena, koska työssä on helpompi selittää asiakkaille faktoja, kun on käynyt itse tutustumassa kaikkiin asioihin. Huonoksi puoleksi B lisää myös sen, että välillä harjoitteluajana tuli asiakastilanteita, joissa hän ei tiennyt, mitä pitäisi tehdä. Hän miettii, että se ei kyllä johdu välttämättä perehdyttämisen puutteesta, koska

kaikkia asioita ei voi opettaa heti aluksi. B kertoo, että aluksi koko organisaatio oli jäänyt vähän epämääräiseksi, koska Restel on niin laaja. Hän sanoi kyllä nähneensä kaavioita organisaatiosta, mutta hän ei ollut sisäistänyt näkemiään kaavioita.

Sekä A:n että B:n mielestä perehdyttämistä on tapahtunut myös alun jälkeen, kun työnkuvaan on tullut lisää osattavia asioita ja uusia laitteita. Esimerkiksi kesän 2010 alussa Cumulus Hämeenpuistoon tuli uudeksi etukortiksi K-plussakortti, jonka käytössä piti ohjeistaa koko henkilökunta. Perehdyttämistä A on saanut myös hotellin muilta työntekijöiltä, kun hänellä on ollut epäselvyyksiä työtehtävissään. Perehdyttämisen A koki tarkoituksenmukaiseksi ja käytännönläheiseksi. B kokee saavansa perehdytystä jatkuvasti, koska hän usein kysyy lisää ja syventäviä asioita muilta. Hänen mielestään perehdyttäminen on ollut nimenomaan käytännönläheistä.

C kokee perehdyttäjänä olemisen antoisaksi kokemukseksi ja hän kokee itsekin oppivansa opastettavilta uusia asioita, kun hän saa kysymyksiä ja pohdintoja perehdytettäviltä, miksi missäkin asiassa toimitaan juuri tällä tavalla. C ei niinkään kaipaa materiaalia perehdyttämisen tueksi, mutta sen sijaan hän kaipaa lisää aikaa ja koulutusta. C kertoo huomioivansa perehdyttämisessään tulokkaiden osaamistason, sillä toiset oppivat nopeammin kuin toiset. Nopeammin oppivat ovat päässeet tekemään itsenäistä työtä lyhyemmällä perehdytyksellä. C toteaa, että perehdyttämisen lähtökohdiana on, että opastettava on alusta saakka mukana aktiivisena osapuolena. Perehdytettävän aikaisemmat tiedot, taidot ja kokemukset muodostavat pohjan uuden oppimiselle. C tarvittaessa kertoo ja täydentää tietoja sekä korostaa uusia tai poikkeavia asioita ja käytäntöjä. Hän lisää, että perehdyttäminen on jatkuvaa, jopa päivittäistä. Perehdyttämistä ei hänen mielestään välttämättä edes huomaa, koska käytännön työssä tulee jatkuvasti tilanteita, joihin hakee neuvoa ja opastusta. Koko ajan myös kerrataan erilaisia asioita esim. turvallisuusasioita.

7.2.6 Työnopastus

A:n ja B:n työnopastus aloitettiin varausten tekemisestä, minkä jälkeen siirryttiin asiakkaitten kirjaamiseen sisään ja ulos. A kertoo perehdyttämisestään seuraavaa:

”No se oli kyllä aika niinku vauhdikas, miten se lähti liikkeelle, mutta kyllä siinä asenneki vähä ratkas, mutta kyllä sen huomaa näin jälkeenpäin, kun se oli niin intensiivistä se perehdytys, niin esim semmosia... eihän mitenkää niinku voi kahden päivän juttuja välttämättä kaikkia muistaa viikon päästä ennää...vaikka mulla oli se vihko ja kirjotin sinne. Et se niinku... niin... no en tiä... mut oisko sitä voinu tehdä mitenkään muulla tavalla. Eihän sitä voi niinku kuukausia olla perehdyttävänä ja sit alottaa työt. Periaatteessa näillä harkoilla on helppo siirtyä sitten varsinaisiin töihin. Varmaan X:llä on ollu paljon paremmat lähtökohdat, kun se on ollu ensin työharjottelussa.”

Työhön opastuksessa olisi voitu A:n mielestä kerrata asioita enemmän ja edetä vähän hitaammin. B puolestaan koki saaneensa kerrata asioita aivan riittävästi harjoitteluaihanaan ja hänen mielestään etenemistahti oli juuri sopiva. Suurin osa hotellin laitteista, kuten faksi ja kopiokone olivat A:lle ja B:lle tuttuja jo ennen kuin he aloittivat työt Cumulus Hämeenpuistossa, joten niiden käytössä he eivät juuri perehdytystä tarvitse. Molempien kanssa työnopastusta käytiin läpi laajasti turvallisuusasioita myöten ja he molemmat olivat tyytyväisiä opastukseen. B kertoi työnopastusta olleen paljon, mutta suurimmaksi osaksi hän oppi asioita katselemalla ja kuuntelemalla vierestä, kun varsinaiset työntekijät olivat asiakaspalvelutilanteissa. Työntekijät olivat hidastaneet toimintojaan, että B pääsisi kunnolla seuraamaan, miten mikäkin tilanne hoidettiin.

C toteaa työnopastuksen koskevan tarvittaessa kaikkia työntekijöitä, myös pitempään työssä olleita henkilöitä. Hänen mielestään työnopastukseen kuuluvat kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen, kuten työkokonaisuus, mistä osista ja vaiheista työ koostuu sekä mitä tietoja ja osaamista työ edellyttää. Näiden asioiden lisäksi C mainitsee työssä käytettävien koneiden ja välineiden tuntemisen. Työnopastuksen C toteuttaa käymällä perehdyttävän kanssa eri kohteissa, tapaamalla ihmisiä ja keskustelemalla perehdyttävien kanssa sekä näyttämällä ja kokeilemalla töitä ja tehtäviä. C kierrättää uusia työntekijöitä myös muilla osastoilla, kuten ravintolassa ja kerrossiivouksessa, jotta osastojen lisäksi myös koko talon henkilökunta tulisi tutuksi. C kertoo käyttävänsä muistilistaa, jotta kaikki tärkeät asiat tulisi varmasti läpikäydyiksi.

7.2.7 Perehdyttämisen vastuu

Perehdyttämisen vastuuhenkilönä A pitää hotellipäällikköä. Tarkemmin mietittyään hän kuitenkin toteaa, että päällikön alainen on se, joka uutta työntekijää perehdyttää. B on A:n kanssa samaa mieltä siitä, että vuoropäällikkö on vastuussa tulokkaiden perehdyttämisestä. B:n harjoitteluaikana hotellissa oli juuri vaihtunut hotellipäällikkö, joten perehdyttämisen vastuu oli silloin selkeästi vuoropäälliköllä, koska hotellipäällikkö oli itsekin vasta perehtymässä uusiin työtehtäviinsä. C toteaa, että lähin esimies on vastuussa perehdytyksestä, mutta usein on tarkoituksenmukaista, että varsinaisen työtehtävän opastus kuuluu hänelle itselleen ja työtovereille.

A ja B kokivat itse vastuuta työssä oppimisesta ja A kävi läpi myös vapaa-ajallaan perehdytysmateriaalia. Molemmat kirjoittivat paljon ylös lappuille uusia asioita ja kyselivät, jos heillä oli epäselvyyksiä asioista. C:n mielestä tulokkaan omaa vastuuta ja oma-aloitteisuutta on huomioitava jatkuvalla palautteella ja toisen huomioimisella. Hän lisää vielä, että tulokkaille pitää antaa työtehtäviä heidän tasonsa mukaan.

7.2.8 Perehdyttämisen tukimateriaalit

Sekä A:lla että B:llä oli tukimateriaalina perehdyttämisessä vain hajanaisia tietoja sisältäviä lappuja ja esitteitä, sekä Restelin parikymmentä sivua pitkä Tervetuloa taloon -opas, jossa on tietoa Restelistä. Molemmat haastateltavista toivoivat, että hotellilla olisi käytettävissä jonkinlainen kansio, mihin olisi kerätty kaikki oleellinen tieto samaan paikkaan. Sieltä olisi helppo etsiä tietoa, jos olisi epäselvyyksiä. A olisi kaivannut tukimateriaalia yleistiedon lisäksi myös käyttöjärjestelmästä, jotta olisi voinut tutustua siihen perusteellisemmin. C toteaa, että Restelillä on yritykseen ja turvallisuuteen liittyvää materiaalia, mutta käytännön työhön ei ole niinkään. C lisää, että hotellilla on käytössä suppea tarkistuslista, mutta tätä listaa voisi kehittää ajantasalle.

Perehdytyskansioista kaikkien haastateltavien mielestä tulisi löytyä tietoa hotellin huoneista ja varustuksesta sekä Restelistä. A toivoo oppaasta löytyvän ohjeet erilaisten varausten tekemiseen kuvien kanssa ja tärkeimmät puhelinnumerot. B pohti

pitkään, miten perehdytyskansioon sisällytettävät asiat voisi rajata järkevästi, koska erilaista tietoa on todella paljon. Lopulta hän päätyi siihen, että kansioista on hyvä löytyä perusfaktat hotellista ja yrityksestä, yksinkertaisimmat käyttöjärjestelmän toiminnot kuten check-in, check-out sekä varausten tekeminen, perehdytyksen tarkistuslista ja ohjeistuksia siitä, mistä kaikenlaista nippelitietoa voi löytää, koska kaikkea tietoa ei voi sisällyttää yhteen kansioon. C toivoo B:n tavoin perehdytyskansion sisältävän nykyistä laajemman tarkistuslistan. B ja C ovat samaa mieltä siitä, että kaikkea tietoa ei ole järkevää edes kirjoittaa paperille ja yrittää oppia lukemalla. He korostavat käytännön kautta oppimista.

7.2.8.1 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi

A kertoo perehdyttämisen seurannasta ja arvioinnista seuraavasti:

”No hyvin vähän (on tapahtunut seuranta). Paitsi sitten jos on tehny jonkun kämmin... ei noin, ei noin. Kyllä sitä varmaan on seurattu ja kyllähän säkin katoit sitten minun vuorojen jälkeen olinko tehny kaikki oikein. Siinä mielessä kyllä, mutta en oo saanu siitä sellasta palautetta. Muuta kun X varmaan kerran sano, että oot sinä varmaan hyvin pärjänny, kun ei oo tullu mittään sanomista. Kyllä, minä haluisin palautetta ja että joku ulkopuolinenki kertos vähän, että missä mennään. Että oonko minä yhtään semmonen työntekijä, mitä tänne haettiin vai oonko ihan pihalla.”

B kokee A:n tavoin perehdyttämisen seurannan vähäiseksi. B:ltä kyllä kyseltiin aina tietyin väliajoin perehdytysaikana, että osaako hän jo tietyt asiat ja toiminnot. Lisäksi hänellä oli käytettävissään perehdyttämisen tarkistuslista, mistä hän pystyi katsomaan mitä asioita hän oli jo oppinut ja mitä pitää vielä opetella. Tarkistuslistaan B toivoo kuitenkin täydennyksiä, jotta kaikki tärkeät asiat tulisi varmasti opittua. B teki itsearviointia harjoittelun jälkeen, kun hän kirjoitti koululle harjoitteluraporttia. B:llä ei ollut näyttökoetta harjoittelunsa lopussa, kuten monella harjoittelijalla on. Näyttökokeessa olisi saanut paljon arviointia ja palautetta omasta osaamisesta, mutta B:n kohdalla tämä jäi puuttumaan. B kertoo saavansa jatkuvasti suullista palautetta ja hän kokee saavansa koko ajan positiivista palautetta ja arviointia vastuun kasvamisen

myötä. Lisäksi B kertoo saavansa palautetta vuosittain käytävissä esimies-alainen-keskusteluissa.

C:n mukaan palautekeskusteluja käydään tasaisin väliajoin, jotta tulisi ilmi, mitä asioita on jäänyt huomioimatta. Hänen mielestään on asetettava tavoitteita ja välitavoitteita. Lisäksi hänen mielestään perehdyttäjän on seurattava työntekoa ja kysyttävä muilta työntekijöiltä palautetta tulokkaista. C:n mielestä osaamista ja perehdyttämistä mitataan suoraan käytännössä eli miten työntekijät onnistuvat itsenäisissä vuoroissa. C rohkaisee kysymyksiin, antaa palautetta ja haluaa itse saada palautetta. Hänen mielestään perehdyttäminen ei pääty koskaan, koska uusia asioita tulee koko ajan. Yhteisiä opetustilanteita on myös järjestettävä, kun on kyse isoista muutoksista. C:n mielestä kaikkea ei voi oppia heti ulkoa, joten kaikkien on tiedettävä, mistä uusien asioiden ohjeet löytyvät. Esimerkkeinä hän luettelee Restel Onlinen, ohjekansion ja kysymisen kollegoilta. Uusiin haasteisiin sekä muutoksiin on hänen mielestään varauduttava päällikön johdolla etukäteen suunnittelemalla perehdyttämisen taso ja tapa.

7.2.9 Perehdyttämisen esteet

Onnistuneen perehdyttämisen esteiksi A ja B listaavat liian lyhyen perehdytysajan, perehdyttäjän ja perehdytettävän motivaation puutteen sekä asenteen. B ja C pitävät perehdyttämisen esteenä myös kiirettä sekä sitä, että hotellissa lähes kaikki työntekijät perehdyttävät uutta tulokasta omien työvuorojensa aikana, jolloin ei tiedetä, mitä uudelle työntekijälle on jo opetettu. He kertovat, että voi tulla tilanteita, jolloin jotkut asiat on kerrottu ja näytetty monen työntekijän toimesta, mutta jotkut asiat puolestaan jäävät kokonaan kertomatta ja näyttämättä. B listaa perehdyttämisen esteeksi myös perehdytettävän ujouden ja arkuuden sekä perehdytysmateriaalin puutteen.

7.2.10 Perehdyttämisen kehittäminen

A:n mielestä perehdyttämistä voitaisiin kehittää pitämällä välipalavereita pienryhmissä, joissa analysoitaisiin, miten perehdyttäminen on onnistunut ja mihin asioihin tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Myös B pohti mahdollisia

välipalavereita, mutta samalla hän toteaa, että välipalaverit olisi todella vaikea toteuttaa.

B uskoo perehdyttämisen kehittyvän, jos työvuoroissa olisi enemmän henkilökuntaa. Tällöin olisi enemmän aikaa perehdyttää tulokkaita ja vastailla heidän kysymyksiinsä. B pohtii, että henkilökunnan lisääminen on kuitenkin paljolti kiinni yrityksen käytettävissä olevasta budjetista, joten itse asiaan ei voi paljoa vaikuttaa. C on B:n kanssa samaa mieltä asiasta, mutta hänen mielestään yhtenä vaihtoehtona voisi olla, että hotellipäällikkö auttaisi vastaanotossa, jolloin opastaja voisi keskittyä perehdyttämiseen ilman keskeytyksiä.

B lisää vielä, että perehdytyskansion tekeminen tulee kehittämään perehdyttämistä valtavasti, koska silloin oleellinen tieto on kompaktissa kokoonpanossa. C puolestaan toteaa, että perehdyttämisen kehittämiseen tarvitaan opastusvastuussa oleville koulutusta ja valmennusta tehtävään.

7.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksessa on käytetty apuna haastatteluita ja havainnointia. Havainnointia on tapahtunut jo muutaman vuoden ajan, kun toinen tämän opinnäytetyön tekijöistä on ollut Cumulus Hämeenpuistossa töissä. Työssäolon aikana on saatu hyvä kokonaiskuva Hämeenpuiston Cumuluksen perehdyttämisen nykytilasta.

Haastattelujen avulla selvitimme muiden työntekijöiden kokemuksia ja käsityksiä perehdyttämisestä ja haastatteluista saadut tiedot viitoittivat myös suunnan perehdytyskansion sisällölle. Haastateltavat saivat rauhassa tutustua etukäteen haastattelukysymyksiin, jotta he voisivat pohtia vastauksiaan. Haastatteleamalla saimme laadultaan parempia vastauksia, kuin jos olisimme tehneet lomakekyselyt. Nyt pystyimme haastatteluiden aikana esittämään tarkentavia lisäkysymyksiä. Perehdytys oli käsitteenä kaikille haastateltaville tuttu.

Haastattelut pidettiin rauhallisissa ja yksityisissä paikoissa, jotta häiriötekijöitä ei olisi ja haastateltavat tiesivät, että vastauksia käytetään opinnäytetyön pohjana.

Haastateltavat henkilöt olivat tuttuja vastaanotosta toiselle meistä, joten haastattelut sujuivat hyvin ja rennosti. Pyrimme kuitenkin pitämään oman osuutemme haastattelussa puolueettomana. Kysymyksiä esitettiin laajasti koskien perehdyttämistä, jolloin saatiin mahdollisimman kattava kuva siitä, mitä perehdyttäminen haastateltaville merkitsee. Haastattelut nauhoitettiin, jotta virheiden mahdollisuus haastattelujen purkamisessa olisi mahdollisimman vähäinen. Osa haastateltavista aluksi hieman jännitti nauhuria, mutta he pian unohtivat sen olemassaolon. Perehdytys on aina ajankohtainen asia Cumulus Hämeenpuistossa, koska siellä on monia harjoittelijoita vuoden aikana. Tämän takia haastateltavat olivat selvästi panostaneet vastauksiinsa ja he eivät kaunistelleet asioita, vaan puhuivat totuudenmukaisesti. Myöhemmin haastattelut litteroitiin sanasta sanaan ja vastauksia käytettiin sekä suorina lainauksina että omin sanoin kerrottuna. Näiden asioiden valossa tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina.

Joitain puutteita haastattelussa kuitenkin oli, sillä osa kysymyksistä oli liian lähellä toisiaan. Tämän takia vastaukset sekoittuivat hieman joissakin kohdissa. Se ei mielestämme vaikuta työn luotettavuuteen, mutta laatuun se on voinut vaikuttaa. Haastattelujen vastaukset tukivat myös tehtyjä havaintoja vastaanotossa.

Toiseksi ongelmaksi muodostuu haastateltavien pieni määrä. Teimme haastattelut vain kolmelle Cumulus Hämeenpuiston työntekijälle, koska hotellissa on esimiesten lisäksi vain viisi vakituista työntekijää. Kaikki muut työntekijät ovat extroja eli töissä vain satunnaisesti. Meidän mielestämme haastatteluiden tekeminen vakituisten työntekijöiden kanssa oli järkevintä, koska he tietävät hotellin perehdyttämisestä enemmän.

Vastaajien valinta oli mielestämme onnistunut, koska saimme tietoja sekä perehdyttäjän että perehdytettävien näkökulmista. Perehdytettävät haastateltavat valitsimme tarkoituksella niin, että toinen on ollut töissä yrityksessä pisimpään ja toinen lyhyimmän ajan. Valitsimme näin, koska pisimpään työssä olleella oli paljon käytännön tietoa, miten perehdytys olisi hyvä tehdä yrityksessä. Hän on toiminut itse perehdyttäjänä vastaanotossa ja neuvonut uutta tulokasta hänen alkutaipaleellaan. Tällä haastateltavalla ei kuitenkaan ollut enää tuoreessa muistissa oma

perehdytysaikansa, joten siksi oli hyvä haastatella sellaista ihmistä, jolla oma perehdytysaika on vielä tuoreessa muistissa. Hän puolestaan pystyi kertomaan paremmin, miten perehdyttäminen onnistui vastaanotossa.

Yksi haastateltavien valitsemiseen vaikuttaneista kriteereistä oli myös perehdytettävien perehdytysajan erilaisuus. Toinen haastateltavista alaisista oli kokenut pitkän harjoittelun kautta saamansa perehdytyksen ja toisella oli takanaan lyhyt ja intensiivinen perehdytysjakso. Valitsemalla kaksi erilaista perehdytystapaa pystyimme miettimään, mitä perehdytysoppaan pitäisi sisältää, jotta se hyödyttäisi mahdollisimman paljon sekä pitkän harjoittelun kautta tulevia työntekijöitä että lyhyen perehdytyksen saavia tulokkaita.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa perehdytysopas hotelli Cumulus Hämeenpuistolle. Haastatteluiden avulla pyrimme selvittämään, mitä perehdytyskansioon tarvitaan ja mitä hotellin työntekijät ajattelevat perehdyttämisestä. Haastatteluissa kävi ilmi, että kattava perehdytysopas on tarpeellinen uusille työntekijöille. Hotellin työntekijät kertoivat, että perusteelliseen perehdyttämiseen tarvitaan käytännön työnohjauksen lisäksi myös kirjallista materiaalia oppimisen tueksi. Haastateltavien mielipiteet siitä, mitä perehdytyskansioista tulisi löytyä, olivat osittain hyvin samanlaisia, mutta paljon eriäviäkin mielipiteitä löytyi. Näin ollen päätimme koota perehdytyskansioista mahdollisimman kattavan, jotta saisimme otettua kaikkien haastateltavien toiveet huomioon ja kansio palvelisi sekä perehdytettäviä että perehdyttäjiä.

8.1 Haastattelujen tulokset

Haastateltavien henkilöiden työuran pituus Cumulus Hämeenpuistossa vaihteli kymmenestä vuodesta vajaaseen puoleen vuoteen, silti heidän näkemyksensä perehdyttämisen tarpeellisuudesta ja merkityksestä olivat hyvin yhteneväisiä. Haastateltavat kokivat perehdyttämisen tarpeelliseksi, jotta töitä voisi ylipäättään tehdä. Kaikki kokivat perehdyttämisen tarpeelliseksi ja olivat sitä mieltä, että

perehdyttämiskansioista on suuresti hyötyä uusille työntekijöille. Kansioista koettiin olevan hyötyä myös kauemmin työskenneille, koska kiireisinä aikoina, kun vanhemmat työntekijät eivät ehdi ohjaamaan, uudet työntekijät voivat turvautua perehdytyskansioon ja tarkastaa sieltä toimintatavat eri tilanteissa. Kaikki haastateltavat olivat pitkälti samaa mieltä siitä, millaista on hyvä perehdyttäminen, millainen on hyvä perehdyttäjä ja millainen on hyvä perehdytettävä. Hyvää perehdyttäjää haastateltavat kuvasivat adjektiiveilla motivoitunut, kärsivällinen ja perusteellinen. Hyvän perehdytettävän ominaisuuksiksi lueteltiin puolestaan halu oppia, motivoitunut ja tarkkaavainen. Haastatteluissa tuli ilmi samat asiat kuin käyttämässämme kirjallisuudessa, kun kysyimme hyvän perehdytyksen ja perehdyttäjän määritelmää.

Perehdytettävien töihin tulo ja perehdyttäminen ovat olleet hyvin erilaisia, koska toinen haastateltavista alaisista on tullut töihin Cumulus Hämeenpuistoon monen kuukauden työharjoittelun jälkeen ja toinen suoraan toisesta yrityksestä. Työharjoittelun kautta tullut haastateltava sai monen kuukauden perehdytyksen, joka oli laaja ja kattava. Toisesta yrityksestä tullut haastateltava sai lyhytkestoisemman perehdytyksen, joka johtui siitä että hän oli työskennellyt jo useamman vuoden hotellialalla, joten käytännönasiat olivat hänelle tuttuja. Haastateltujen perehdytettävien kokemukset työnohjauksen temposta ja perusteellisyydestä ovat varsin erilaisia juuri perehdyttämisyksikön pituuden vuoksi. Molemmat kokivat silti saaneensa hyvän perehdytyksen ja riittävät valmiudet työhön. Perehdyttäjä koki työnsä perehdyttäjänä antoisaksi ja hän kertoi perehdyttävänsä tulokkaita jokaisen osaamistason ja aktiivisuuden mukaan. Kaikki haastateltavat kokivat perehdyttämisen olevan jatkuvaa.

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että perehdyttämisen vastuu on käytännössä vuoropäälliköllä. Jokainen painotti kuitenkin myös perehdytettävän omaa vastuuta oppimisessa. Haastateltavat alaiset kokivat, ettei seuranta juuri tapahtunut perehdyttämisen jälkeen, vaikka perehdyttäjän mukaan seuranta tapahtuu jatkuvasti. Lyhyimmän ajan yrityksessä työskennellyt haastateltava koki saavansa palautetta lähinnä vain silloin, jos jotakin tehdään väärin ja siitä huomautetaan. Hän toivoi saavansa palautetta myös silloin, kun työtehtävissä on onnistuttu ja työ on sujunut

mutkattomasti. Palautetta, oli se sitten hyvää tai huonoa, haastateltava toivoi monelta eri taholta, kuten esimiehiltä, työtovereilta ja asiakkailta. Perehdyttäjän ja toisen haastateltavan alaisen mielestä palautetta saadaan ja annetaan jatkuvasti.

Onnistuneen perehdyttämisen esteiksi haastateltavat listasivat liian lyhyen perehdytysajan, perehdyttäjän ja perehdytettävän motivaation puutteen ja asenteen, liiallisen kiireen sekä perehdyttäjien runsaan lukumäärän, jolloin ei tiedetä, mitä tulokkaalle on jo perehdytetty. Lisäksi yksi haastateltavista listasi perehdyttämisen esteiksi perehdytettävän ujouden ja perehdytysmateriaalin puutteen. Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että perehdyttämisen jälkeen voitaisiin käydä pieniä seurantalavereita, joissa käytäisiin läpi, miten perehdytys on onnistunut ja onko muilla työntekijöillä jotain huomautettavaa. Haastateltavien mielestä perehdyttämistä voisi kehittää lisäämällä henkilöstöä, lisäämällä perehdyttäjän koulutusta ja valmennusta sekä parantamalla perehdytysmateriaalia.

8.2 Perehdytysoppaan kokoaminen

Aloitimme varsinaisen oppaan suunnittelun vuonna 2009. Meillä oli jo ennen haastatteluiden tekoa valmiina mielessä asioita, mitä haluaisimme oppaaseen sisällyttää ja näiden mukaan aloimme suunnitella oppaan runkoa. Haastattelut teimme kesällä 2010. Perehdyttämisoppaan kokosimme tehtyjen haastatteluiden ja perehdytystä koskevan kirjallisuuden avulla. Lisäksi apuna käytimme omaa työkokemusta kyseisessä vastaanotossa.

Cumulus Hämeenpuistossa ei ole ollut käytössä minkäänlaista selkeää perehdytysopasta, vaan kaikki informaatio on aikaisemmin ollut erillisillä lapuilla eri paikoissa. Tieto on ollut hyvin hajanaista ja sitä on pitänyt etsiä Internetistä tai selailemalla erilaisia esitteitä. Joitakin perustietoja ei löytynyt ollenkaan painetussa muodossa, vaan tieto kulki vaan suullisesti perehdyttäjältä perehdytettävälle. Hotellilla oli siis tarve toimivalle perehdytysoppaalle. Kokosimme erilaiset esitteet ja paperit sekä suullisen tiedon yhteen ja teimme niistä yhtenäisen ja helposti luettavan oppaan.

Perehdytysopas aloitettiin kertomalla pääasiat Restelistä: mitä kaikkia yrityksiä Resteliin kuuluu, millaisia ovat Restelin liikeidea, arvot, työsäännöt ja toimintamallit, millaisia ovat Restelin käyttämät etukortit, sekä tietoa Restelin intranetistä ja HelpDeskistä. Nämä asiat ovat vain Restellin sisäiseen käyttöön, joten kyseiset kohdat on poistettu opinnäytetyön liitteenä olevasta perehdytysoppaasta. Tämän jälkeen keskityimme kertomaan itse Cumulus Hämeenpuistosta kaikki oleellimmat asiat, kuten perustiedot huoneista, henkilökunnasta, oheispalveluista ja tyypillisistä asiakkaista.

Perustietojen jälkeen syvennyimme kertomaan enemmän Cumulus Hämeenpuiston muista palveluista. Näistä muista palveluista ei aikaisemmin löytynyt minkäänlaista kirjoitettua tietoa, joten mielestämme oli hyvin oleellista kirjoittaa asiat ylös. Tällaisia muita palveluita ovat esimerkiksi pesulapalvelu ja aulabaarin hoitaminen.

Palveluiden esittelemisen jälkeen siirryimme esittelemään varsinaista työtä Cumulus Hämeenpuistossa. Kuvailimme työtä yleensä ja kerroimme vielä erikseen aamu-, iltaja yövuoron tehtävistä. Painotimme vastaanoton toimintamalleja eli miten tulee käyttäytyä ja mitä tulee sanoa puhelinpalvelutilanteissa, check-innissä ja check-outissa. Kerroimme hinnoitteluperiaatteesta sekä vastaanoton tärkeimmistä laitteista.

Varausten tekeminen on hyvin oleellista työtä osata vastaanotossa työskennellessä, siksi ohjeistimme oppaassamme varausten tekemisen hyvinkin yksityiskohtaisesti. Ensin neuvoimme tavallisen varauksen tekemisessä ja tämän lisäksi vielä eri varauskanavien kautta tulevilla varauksilla. Käytimme apunamme kuvia eri varausvaiheista, jotta antamamme informaatio olisi mahdollisimman helposti ymmärrettävissä. Haastatteluissa tuli myös ilmi, että kuvien käyttö helpottaisi varausten tekemistä.

Turvallisuus on tärkeä asia jokaisessa työpaikassa ja siksi panostimme turvallisuudesta kertomiseen mahdollisimman monipuolisesti. Aloitimme kertomalla käytännön turvallisuustoimenpiteistä päivittäisessä työssä ja jatkamalla tietoteknisestä turvallisuudesta, tietoturvallisuudesta ja salassapidosta. Tapaturmia tai onnettomuuksia voi sattua milloin vain, missä vain ja kenelle vain, siksi

ohjeistimme oppaassamme ensiavun antamisessa. Jokaisen työntekijän olisi hyvä hallita ensiavun antaminen. Turvallisuusosiossa käsitelimme vielä paloturvallisuutta, ryöstötilanteita, vaikeita ja uhkaavia asiakastilanteita sekä turvallisuuden valvontaa.

Uuden työntekijän on hyvä tietää omista henkilöeduistaan ja työterveydestä, joten kerroimme sairauskassasta, mitä tehdä sairastapauksissa, palkanmaksusta sekä henkilöstöeduista. Lisäsimme vielä liitteeksi työterveysasemat ja niiden aukioloajat. Kansioon yritimme koota mahdollisimman paljon tärkeää tietoa, mutta aivan kaikkea informaatiota ei siihen voi sisällyttää informaation runsauden takia. Tämän takia lisäsimme kansioon osion, josta käy ilmi, mistä lisäinformaatiota tarvittaessa löytää.

Hotellin vastaanotossa työskennellessä tulee asiakkailta paljon kyselyitä muista hotelleista, varsinkin jos oma hotelli on jo täynnä. Tämän takia katsoimme tarpeelliseksi kerätä informaatiota muista Tampereen alueen Cumuluksista, jotta työntekijät osaisivat kertoa perusasiat muista Cumuluksista ja osaisivat suositella asiakkaille juuri heidän toiveidensa mukaista hotellia.

Perehdytysoppaan lopuksi liitimme vielä hotellin pohjapiirroksen. Perehdyttäjälle teimme muistilistan ensimmäiselle päivälle, sekä tarkistuslistan helpottamaan perehdyttämistä. Tarkistuslistasta on perehdyttäjän helppo tarkistaa, mitä asioita on perehdytettävän kanssa käyty jo läpi ja mitä asioita pitää vielä opettaa.

9 POHDINTA

Valitsimme aiheeksi perehdyttämisen, sillä koemme sen yhdeksi tärkeimmistä osa-alueista työssä. Perehdyttäminen on päivittäinen työtehtävä ja uuden työntekijän perehdyttäminen oikein, heti ensimmäisestä päivästä alkaen, luo vankan pohjan tulevalle työlle.

Tässä työssämme on kaikille tärkeää tietoa teoriaosuudessa pohdittavaksi ja opittavaksi, sekä käytännön opas, joka on tärkeä työväline kaikille osapuolille, niin perehdyttäjälle kuin uudelle työntekijällekin. Opas antaa selkeät etenemishjeet

perehdyttämiseen, kiinnittää huomiota tärkeimpiin asioihin ja herättää kysymyksiä käytännön tasolla. Cumulus Hämeenpuisto on kiireinen paikka työskennellä, joten peruspaketti perehdyttäjälle ja uudelle työntekijälle on oltava, koska kiireessäkään ei saa unohtaa tiettyjä toimintamalleja. Ammattitaito ja oikea tapa toimia on näyttävä aina asiakkaille, jotta asiakaspalvelu toimisi kiitettävästi.

Uuden työntekijän perehdyttämisopas luo turvallisuutta ja varmistaa, että kaikki oleelliset ja tärkeimmät asiat tulevat kerrotuksi. Tällä perehdyttämisoppaalla saadaan aikaiseksi tehokkuutta ja varmuutta vastaanoton toimintamallien toteuttamiseen. Oikein suoritettu perehdytys ja siihen uhrattu aika maksaa itsensä monin kerroin takaisin. Uudesta työntekijästä tulee ammattitaitoinen ja laadukas asiakaspalvelija.

Tämän opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut meille todella pitkä, mutta myös kasvattava prosessi. Olemme oppineet paljon perehdyttämisestä sekä perehdyttäjän että perehdytettävien näkökulmasta. Aihe on meille molemmille läheinen, sillä olemme molemmat luonnollisesti olleet perehdytettävänä, mutta toimineet myös perehdyttäjän tehtävissä. Opinnäytetyön aloittaminen osoittautui meille erittäin hankalaksi. Kohtasimme monta vastoinkäymistä ja se heikensi motivaatiotamme työn aloittamisen suhteen. Toimeksiantajan vaihtuminen oli meille loppujen lopuksi melkoinen onnenpotku, koska uusi toimeksiantaja oli toiselle meistä ennestään tuttu ja sen takia oli helpompi aloittaa perehdytyskansion tekeminen. Opinnäytetyön teoriaosuuden kirjoittaminen oli meille myös haasteellista, koska perehdyttäminen on aiheena todella laaja ja lähdekirjallisuutta löytyy paljon.

Oli hyvä asia, että teimme tämän opinnäytetyön yhdessä, koska pystyimme aina motivoimaan toisiamme työn tekemisessä. Yhdessä tekeminen oli hyvä asia myös siksi, että saimme työhömmä erilaisia näkökulmia. Toinen meistä on töissä opinnäytetyömme toimeksiantajalla, mikä on osaltaan ollut hyödyllistä ja osaltaan haitallista opinnäytetyötämme ajatellen. Hyödyllistä se on ollut siksi, että kansion suunnittelu on ollut paljon helpompaa, kun toisella on omaa käytännön kokemusta työpaikasta. Haitallista se on ollut puolestaan siksi, että aihe on ollut ehkä liian läheinen ja objektiivisuus sekä neutraalisuus ovat ajoittain olleet vaikeita, varsinkin haastatteluja tehtäessä.

Jos aloittaisimme vasta nyt opinnäytetyön teon, muuttaisimme haastattelukysymyksiä toisenlaisiksi. Nyt kysymykset olivat osittain päällekkäisiä ja ne eivät olleet oikein loogisessa järjestyksessä. Onneksi haastattelun aikana pystyi vähän hyppimään asioista toiseen ja esittämään lisäkysymyksiä, jos tarve vaati. Haastateltavat hieman kritisoivat haastattelukysymyksiä niiden samankaltaisuuden takia. Haastateltavien joukko oli hyvin pieni, mutta heillä kaikilla oli paljon työkokemusta ja he pystyivät analysoimaan perehdyttämistä kriittisin silmin. Perehdytyskansiosta on hyötyä kaikille työntekijöille, joten haastateltavat myös panostivat vastauksiinsa ja kokivat perehdyttämisen kehittämisen tarpeelliseksi. Kaikki haastateltavat olivat kirjoittaneet lapuille etukäteen vastauksia, joten he selvästi olivat miettineet asioita ennen haastatteluihin tuloa. Perehdytyskansiosta tuli melko yksityiskohtainen ja laaja, mutta tarkoituksena olikin kerätä tärkeimmät tiedot samaan oppaaseen. Moni pieneltä tuntuva asia on monesti tärkeä tieto. Oppaalle asettamamme tavoitteet olemme mielestämme saaneet hyvin täytettyä ja olemme tyytyväisiä lopputulokseen.

LÄHTEET

- Aalto, Liisa, Hätönen, Heljä & Vaherva, Tapio 1992. Henkilöstön kehittäminen ja kouluttaminen – käsikirja- Kauppa- ja teollisuusministeriö. Freckell.
- Eräsalo, Ulla 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Restamark Oy
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Jyväskylä: Gummerus.
- Ganzel, Rebecca 1999. Perehdyttäminen kilpailukeinona. Yritystalous 1/1999, 56-61.
- Hakkarainen, Anne & Kangas, Pirkko 1999. Kouluttajana työpaikalla. 2. painos. Järvenpään kotitalousopettajaopisto. Julkaisusarja A371999.
- Harris, Jim & Brannick, Joan 1999. Finding & keeping great employees. Amacom, New York.
- Heikkilä, Tarja 1998. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Helsilä, Martti 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tampere: Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme Helena 2000. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy
- Juuti, Pauli & Vuorela, Antti 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kangas, Pirkko 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla.. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.
- Kangas, Pirkko 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus.
- Kauhanen, Juhani 2000. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Juva: WSOY.
- Kjelin, Eija & Kuusisto, Pia-Christina 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum Media.
- Kupias, Päivi & Peltola, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Gaudeamus.

- Lepistö, Irma 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lepistö, Irma 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Mikkonen, Antti 2004. Hotelli opettaa talon tavat. Talouselämä. Verkkolehti. <http://www.talouselama.fi/tyoelama/article160462.ece>. Päivitetty 7.4.2004. Luettu 14.8.2010.
- Mitchell, Garry 1998. The Trainer's handbook. The AMA guide to effective training. 3. painos. American Management Association.
- Penttinen, Aulikki & Mäntynen, Jukka 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 1. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Piili, Marjut 2006. Esimiestyön avaimet – Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Jyväskylän. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Rissanen, Riitta, Sääsä, Kaija & Vornanen, Jouni 1996. Uudistuvat organisaatiot – käsikirja organisaatioista ja henkilöstöjohtamisesta. Kuopio: Pohjois-Savon ammattikorkeakoulu.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Työturvallisuuslaki 738/2002. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 13.3.2008.
- Valpola, Anneli & Åman, Iina (toim.) 2008. Ammattitaito kuntoon: Uusia keinoja työnopastukseen. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.
- Viitala, Riitta 2004. Henkilöstöjohtaminen. 4. tarkistettu painos. Helsinki: Edita.
- Viitala, Riitta 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Infoviestintä Oy.
- Österberg, Maritta 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Edita Publishing Oy.

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko alaisille

Taustatiedot

Ikä?

Kuinka kauan olet työskennellyt Hotelli Cumulus Hämeenpuistossa ja millaisissa tehtävissä?

Perehdyttäminen käsitteenä

Mitä perehdyttämisellä mielestäsi tarkoitetaan?

Miksi perehdyttämistä tarvitaan?

Millaista on mielestäsi hyvä perehdyttäminen?

Millainen on hyvä perehdyttäjä?

Millainen on hyvä perehdytettävä?

Kuinka merkittäväksi koet perehdyttämisen roolin?

Miten Cumulus Hämeenpuistossa saamasi perehdyttäminen vastaa käsityksiäsi hyvästä perehdyttämisestä?

Perehdyttämisen tarve ja tavoitteet

Kuinka hyvin sinulle selvitettiin perusasiat yrityksestä? (huoneiden määrä, historia, asiakasryhmät, muut työntekijät jne.)

Mitä sinun mielestäsi pitää työssäsi osata?

Perehdyttämisen käytäntö

Oliko perehdyttäminen jaoteltu? Jos oli, niin oliko se jaoteltu hyvin?

Tapahtuuko perehdyttämistä / työnopetusta alun jälkeen?

Oliko perehdyttäminen tarkoituksenmukaista ja käytännönläheistä?

Työnopastus

Miten työnopastus hoidettiin? Olisiko siinä kehitettävää?

Käsiteltiinkö turvallisuusmääräyksiä tms?

Opetettiin koneiden ja laitteiden käyttö?

Oma perehdyttämisesi

Mitä hyvää/huonoa oli omassa perehdyttämisessäsi?

Puuttuiko jotain oleellista, jäitkö kaipaamaan jotakin?

Koetko saaneesi perehdyttämisestä riittävät valmiudet tehdä työtäsi?

Vastuu

Kenen vastuulla perehdyttäminen ja sen osa-alueet olivat?

Kannoitko itse vastuuta työssäoppimisestäsi?

Perehdyttämisen tukimateriaalit

Oliko käytössä tukimateriaalia?

Voisiko näitä materiaaleja kehittää? Miten?

Perehdyttämisen seuranta ja arviointi

Seurattiinko sinun perehdyttämisen edistymistä?

Arvioitiinko/arvioitko itse perehdyttämisesi onnistumista?

Miten perehdyttäminen/työnohjaus on jatkunut?

Perehdyttämisen edellytykset ja esteet

Mitä esteitä onnistuneelle perehdyttämiselle mahdollisesti on?

Perehdyttämisen kehittäminen

Miten perehdyttämistä voisi mielestäsi kehittää?

Liite 2. Teemahaastattelurunko esimiehille

Taustatiedot

Ikä?

Kuinka kauan olet työskennellyt Hotelli Cumulus Hämeenpuistossa ja millaisissa tehtävissä?

Kuinka kauan olet ollut esimiestehtävissä?

Perehdyttäminen käsitteenä

Mitä perehdyttämisellä mielestäsi tarkoitetaan?

Miksi perehdyttämistä tarvitaan?

Millaista on mielestäsi hyvä perehdyttäminen?

Millainen on hyvä perehdyttäjä?

Millainen on hyvä perehdytettävä?

Kuinka merkittäväksi koet perehdyttämisen roolin?

Perehdyttämisen tarve ja tavoitteet

Mitä työnantaja haluaa viestiä perehdyttämisessä perehdytettävälle?

Mitkä ovat johdon tavoitteet ja odotukset perehdyttämisen suhteen?

Mitä työntekijän pitää osata ja oppia?

Vastaako perehdytys mielestäsi tätä tarkoitusta?

Perehdyttämisen käytäntö

Mikä olisi mielestäsi tehokkain tapa perehdyttää uusi työntekijä?

Miten itse mieluiten perehdyttäisit tulokkaan?

Miten voidaan varmistaa, että tulokkaan tietotaito ja osaaminen saadaan hyödynnettyä?

Työnopastus

Miten työnopastus hoidetaan? Olisiko siinä kehitettävää?

Käsitelläänkö turvallisuusmääräyksiä tms?

Opetetaanko koneiden ja laitteiden käyttö?

Oma perehdyttämisesi

Millaiset ovat omat kokemuksesi perehdyttäjänä?

Olisitko kaivannut apuja, materiaalia tms.?

Mikä olisi helpottanut perehdyttämistä?

Oletko huomionnut tulokkaan osaamisen perehdytettäessä?

Vastuu

Kenen vastuulla perehdyttäminen ja sen osa-alueet ovat?

Voisiko tulokkaan omaa vastuuta ja oma-aloitteellisuutta korostaa ja kannustaa jotenkin?

Perehdyttämisen tukimateriaalit

Onko käytössä tukimateriaalia?

Voisiko näitä materiaaleja kehittää? Miten?

Perehdyttämisen seuranta ja arviointi

Miten voitaisiin taata perehdyttämisen jatkuvuus?

Miten perehdyttämällä voidaan valmistautua ja reagoida muutoksiin ja uusiin haasteisiin?

Miten perehdyttämisen onnistumista seurataan?

Miten osaamista mitataan?

Mitä tapahtuu perehdyttämisyksikön loputtua?

Perehdyttämisen edellytykset ja esteet

Tulisiko perehdyttämistä mielestäsi priorisoida niin, ettei se jää kiireessä muiden asioiden alle?

Mitä muita esteitä perehdyttämisen onnistumiselle voi olla?

Miten voidaan varmistaa, että koko työyhteisö tietää ja ymmärtää perehdyttämisen merkityksen?

Mitkä ovat onnistuneen perehdyttämisen edellytykset?

Perehdyttämisen kehittäminen

Miten perehdyttämistä voisi mielestäsi kehittää?

Liite 3. Perehdytysoppaan sisällysluettelo kokonaisuudessaan

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO
2	RESTEL OY
2.1	Restelin arvot
2.2	Liikeidea ja konseptit.....
2.3	Konseptikuvauksen mukaiset toimintamallit ja toimintasuunnitelmat.....
2.3.1	Toimintamallit.....
2.3.2	Hyvä yöpyminen.....
2.3.3	Toimintasuunnitelma
2.3.4	Toimintamallien seuranta.....
2.4	Restel Oy:n kanta-asiakaskortit
2.4.1	Hotel Bonus Club.....
2.4.2	YkkösBonuskortti
2.4.3	HotSport-kortti.....
2.4.4	K-Plussa
2.4.5	BalticMiles.....
2.4.6	Finnair Plus
2.4.7	Priority Club.....
2.4.8	Shell Card ja EuroShell-kortit.....
2.5	RestelOnline, Restel HelpDesk ja Internet-etiketti.....
2.6	Työsäännöt.....
3	YLEISTÄ CUMULUS HÄMEENPUISTOSTA.....
4	CUMULUS HÄMEENPUISTON OHEISPALVELUT
4.1	Ravintola Huviretki
4.2	Kokoustilat.....
4.2.1	Engel
4.2.2	Ratina
5	CUMULUS HÄMEENPUISTON MUUT PALVELUT.....
5.1	GoGo Park-liikuntakeskus.....

5.2	Pysäköinti
5.3	Saunat
5.4	Asiakas-internet
5.5	Pesulapalvelu
5.6	Leikkitilat.....
5.7	Huonepalvelu
5.8	Superior-huone
5.9	Junnupatjat ja pinnasängyt.....
5.10	Lemmikit hotellissa
5.11	Pay-TV.....
5.12	Silitys
5.13	Ensihätätuotteet.....
5.14	Juoma-automaatti.....
5.15	Matkatavarasäilö.....
5.16	Ulkopuhelut ja sisäpuhelut huoneesta
5.17	Aulabaari ja Hotdog-myynti
5.18	Löytötavarat
5.19	Asiakasviestit.....
5.20	Lahjakortit.....
6	PÄIVÄKIRJA, INFOKANSIO JA ILMOITUSTAULU.....
7	TYÖNKUVAUS
8	TEHTÄVÄKORTIT
8.1	Aamuvuoro
8.2	Iltavuoro.....
8.3	Sunnuntai iltavuoro.....
8.4	Yövuoro
9	VASTAANOTON TÄRKEIMMÄT TOIMINTAMALLIT.....
9.1	Palvelu puhelimessa.....
9.2	Huonevarauksen vastaanottaminen
9.3	Check-in.....
9.4	Check-out.....
9.5	Varausten tekeminen

9.5.1	Huonejakajan tekeminen varaukseen.....
9.5.2	Usean huoneen varaus.....
9.5.3	Eri varauskanavien kautta tulevat varaukset ja niiden tekeminen
9.5.3.1	Hotelzonin varaus.....
9.5.3.2	Supran varaus
9.5.3.3	Booking.comin varaus.....
9.5.3.4	Expedia varaus
9.5.3.5	Myfidelion varaus
10	HINNOITTELU
11	VASTAANOTON TÄRKEIMMÄT LAITTEET.....
12	TURVALLISUUS.....
12.1	Käytännön turvallisuustoimenpiteitä päivittäisessä työssä.....
12.2	Tietotekninen turvallisuus
12.3	Tietoturvallisuus
12.4	Salassapito
12.5	Ensiapu
12.5.1	Elvytys
12.5.2	Tajuttoman auttaminen
12.5.3	Verenvuodon tyrehtyttäminen.....
12.6	Paloturvallisuus.....
12.7	Ryöstöjen ehkäisy.....
12.8	Vaikeat ja uhkaavat asiakastilanteet
12.9	Turvallisuuden valvonta
13	HYVÄ TIETÄÄ.....
13.1	Sairauskassa ja työterveys
13.2	Palkanmaksu ja henkilöstöedut.....
13.3	Lisätietoa.....
14	HOTELLITietoja muista Tampereen Cumuluksista
14.1	Cumulus Koskikatu
14.1.1	Huonetiedot ja muut palvelut:.....
14.1.2	Kokoustilat.....
14.1.2.1	Cumulus

14.1.2.2	Koski
14.1.2.3	Virta.....
14.1.2.4	Koski + Virta yhdistettynä
14.1.2.5	Pilvi
14.1.2.6	Pouta.....
14.1.2.7	Pouta + Pilvi.....
14.1.2.8	Ravintolakabinetti
14.2	Cumulus Pinja.....
14.2.1	Huonetiedot ja muut palvelut.....
14.2.2	Kokoustilat.....
14.2.2.1	Olympia.....
14.2.2.2	Mänty
14.2.2.3	Koivu.....
14.2.2.4	Pinja.....
15	PEREHDYTTÄJÄN MUISTILISTA ENSIMMÄISELLE PÄIVÄLLE
	LIITE 1. POHJAPIIRROS
	LIITE 2. TYÖTERVEYSASEMAT
	LIITE 3. PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA.....

Liite 4. Perehdytysopas

PEREHDYTTÄMISOPAS
CUMULUS HÄMEENPUISTO



SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	RESTEL OY	1
3	YLEISTÄ CUMULUS HÄMEENPUISTOSTA.....	4
4	CUMULUS HÄMEENPUISTON OHEISPALVELUT	5
	4.1 Ravintola Huviretki	5
	4.2 Kokoustilat.....	5
	4.2.1 Engel	5
	4.2.2 Ratina	6
5	CUMULUS HÄMEENPUISTON MUUT PALVELUT.....	7
	5.1 GoGo Park-liikuntakeskus.....	7
	5.2 Pysäköinti	7
	5.3 Saunat	7
	5.4 Asiakas-internet	8
	5.5 Pesulapalvelu	8
	5.6 Leikkitilat.....	8
	5.7 Huonepalvelu	8
	5.8 Superior-huone	9
	5.9 Junnupatjat ja pinnasängyt.....	9
	5.10 Lemmikit hotellissa	9
	5.11 Pay-TV.....	10
	5.12 Silitys	10
	5.13 Ensihätätuotteet.....	10
	5.14 Juoma-automaatti.....	10
	5.15 Matkatavarasäilö.....	10
	5.16 Ulkopuhelut ja sisäpuhelut huoneesta	11
	5.17 Aulabaari ja Hotdog-myynti	11
	5.18 Löytötavarat.....	11
	5.19 Asiakasviestit.....	12
	5.20 Lahjakortit.....	12
6	PÄIVÄKIRJA, INFOKANSIO JA ILMOITUSTAULU.....	12

7	TYÖNKUVAUS	13
8	TEHTÄVÄKORTIT	14
	8.1 Aamuvuoro	14
	8.2 Iltavuoro.....	15
	8.3 Sunnuntai iltavuoro.....	16
	8.4 Yövuoro	16
9	VASTAANOTON TÄRKEIMMÄT TOIMINTAMALLIT.....	17
	9.1 Palvelu puhelimessa.....	17
	9.2 Huonevarauksen vastaanottaminen	18
	9.3 Check-in.....	18
	9.4 Check-out.....	23
	9.5 Varausten tekeminen	27
	9.5.1 Huonejakajan tekeminen varaukseen.....	32
	9.5.2 Usean huoneen varaus.....	35
	9.5.3 Eri varauskanavien kautta tulevat varaukset ja niiden tekeminen ...	36
	9.5.3.1 Hotelzonin varaus.....	37
	9.5.3.2 Supran varaus	42
	9.5.3.3 Booking.comin varaus.....	46
	9.5.3.4 Expedia varaus	50
	9.5.3.5 Myfidelion varaus	54
10	HINNOITTELU	58
11	VASTAANOTON TÄRKEIMMÄT LAITTEET.....	59
12	TURVALLISUUS.....	59
	12.1 Käytännön turvallisuustoimenpiteitä päivittäisessä työssä.....	60
	12.2 Tietotekninen turvallisuus	61
	12.3 Tietoturvallisuus	62
	12.4 Salassapito	62
	12.5 Ensiapu	63
	12.5.1 Elvytys	63
	12.5.2 Tajuttoman auttaminen	64
	12.5.3 Verenvuodon tyrehtyttäminen.....	64
	12.6 Paloturvallisuus.....	65

12.7	Ryöstöjen ehkäisy	65
12.8	Vaikeat ja uhkaavat asiakastilanteet	66
12.9	Turvallisuuden valvonta	66
13	HYVÄ TIETÄÄ.....	67
13.1	Sairaukassa ja työterveys	67
13.2	Palkanmaksu ja henkilöstöedut.....	68
13.3	Lisätietoa.....	68
14	HOTELLITIE TOJA MUISTA TAMPEREEN CUMULUKSISTA	69
14.1	Cumulus Koskikatu	69
14.1.1	Huonetiedot ja muut palvelut:.....	69
14.1.2	Kokoustilat.....	71
14.1.2.1	Cumulus	71
14.1.2.2	Koski	71
14.1.2.3	Virta.....	72
14.1.2.4	Koski + Virta yhdistettynä	73
14.1.2.5	Pilvi	73
14.1.2.6	Pouta.....	74
14.1.2.7	Pouta + Pilvi.....	74
14.1.2.8	Ravintolakabinetti	75
14.2	Cumulus Pinja.....	75
14.2.1	Huonetiedot ja muut palvelut.....	76
14.2.2	Kokoustilat.....	77
14.2.2.1	Olympia.....	77
14.2.2.2	Mänty	78
14.2.2.3	Koivu.....	78
14.2.2.4	Pinja.....	79
15	PEREHDYTTÄJÄN MUISTILISTA ENSIMMÄISELLE PÄIVÄLLE	79
	LIITE 1. POHJAPIIRROS	81
	LIITE 2. TYÖTERVEYSASEMAT	83
	LIITE 3. PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA.....	84

1 JOHDANTO

Tervetuloa työskentelemään Cumulus Hämeenpuistoon. Tämä opas on yksi osa sinun työhön perehdyttämistäsi. Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla opit tuntemaan työpaikkasi, sen tavat, ihmiset ja työsi sekä siihen liittyvät odotukset.

Tämän perehdyttämisoppaan on tarkoitus antaa Sinulle hyvät perustiedot yrityksestämme ja auttaa Sinua pääsemään työn alkuun. Paras oppiminen tapahtuu tietenkin itse työssä, mutta toivomme, että tästä olisi hieman apua alkuun. Oppaan hallinta on työsi kannalta tärkeää.

2 RESTEL OY

Restel Oy on Suomen suurin hotelli- ja ravintolapalvelujen tuottaja. Restel Hotel Groupiin kuuluvat kotimaiset Cumulus ja Rantasipi hotelliketjut sekä kansainväliset Holiday Inn ja Crowne Plaza hotellit. Näiden lisäksi hotellivalikoimaan kuuluvat Hotelli Seurahuone Helsinki sekä maan suurin kylpylä, Ikaalisten Kylpylä. Kaiken kaikkiaan Restel Oy:n ketjuun kuuluu hotellipuolella 47 hotellia, joista suurin osa on kotimaisia Cumulus hotelleja. Ravintoloita Restel Oy:llä on noin 260 eri puolilla Suomea. Ravintolat ovat ruokaravintoloita, pubeja ja tanssiravintoloita sekä yökerhoja. Restel Oy on Tradeka-yhtymän tytäryhtiö, jonka pääkonttori sijaitsee Helsingissä. Yrityksen palveluksessa on noin 5000 henkilöä noin 300 toimipaikassa. Restelin liikevaihto vuonna 2009 oli noin 342 miljoonaa euroa.

Restel Oy:n hotellit jaetaan neljään eri ketjuun: Cumulus, Rantasipi, Holiday Inn ja Crowne Plaza. Cumulus Oy:öön kuuluvat 26 hotellia. Jokainen Restel Oy:n yksikkö kuuluu tiettyyn konseptiin ja jokaisella konseptoidulla toimipaikalla on oma liikeideansa. Jokaisella hotelliketjulla on myös oma Restel Hotel-brandi.

Liiketoimintaa ja asiakaspalvelua harjoitetaan seuraavissa konseptoiduissa ketjuissa:

Ruokaravintolat



RAVINTOLA SEURAHUONE
RESTAURANG

Hotellien ruokaravintolat

Krouvit



Kaupunkipubit



Iltaravintolat



Tapahtumaravintolat



Monitoimiravintolat

Hotellien monitoimiravintola

Matkan varrella



Restel-hotellit



3 YLEISTÄ CUMULUS HÄMEENPUISTOSTA

Cumulus Hämeenpuisto on liikemiehille ja sporttista vapaa-aikaa viettäville soveltuva kaupunkihotelli, joka sijaitsee lähellä Tampereen teatteria sekä Ratinan stadionia. Hotelli sijaitsee myös aivan vehreän Pyynikin kupeessa lähellä Näsijärveä, noin viidensadan metrin päässä Tampereen ydinkeskustasta ja sen palveluista.

Hotellissa on yhteensä 178 huonetta, joista kahden hengen huoneita on 166, neljä yhden hengen huonetta ja kahdeksan superior-huonetta. Saatavilla on myös junnupatjoja ja pinnasänkyjä perheen pienemmille. Koko hotelli on savuton. Kaikissa huoneissa on erilliset sängyt, wc, suihku, tv, radio, hiustenkuivaaja ja ilmainen Hotel Highway- laajakaistayhteys. Kolmatta kerrosta lukuun ottamatta kaikissa huoneissa on myös minibaari. Cumulus Hämeenpuiston asiakkaiden käytössä ovat silityshuone, huone- ja pesulapalvelut, tallelokero ja langaton Internet-yhteys. Lisäksi hotellista löytyvät kaksi kokoustilaa, kaksi asiakassaunaa sekä Restelin ruokaravintola Huviretki. Hotellin yhteydessä toimii Tampereen kaupungin parkkitalo sekä GoGo Park-liikuntakeskus, jossa on kuntosali ja solarium sekä mahdollisuus harrastaa squashia ja aerobicia.

Hämeenpuiston Cumuluksen hotellipäällikkö on Jussi Aaltonen, jonka vastuulla ovat hotellin taloudellinen ja laadullinen tulos sekä palvelun laatu. Myyntipalvelu toimii Cumulus Koskikadulta käsin ja sen tehtäviin kuuluvat kokoustilojen vuokraus, ryhmävaraukset ja muu yleinen myynti. Majoituspuolesta vastaa vuoropäällikkö Sari Laine, joka vastaanoton lisäksi vastaa muun muassa työvuorolistoista, inventaarioista sekä palkoista. Vastaanotossa on yksitoista työntekijää, joista suurin osa työskentelee osa-aikaisena tai Restelin henkilöstöpankin niin sanottuna extrana. Kaksi vastaanoton työntekijöistä tekee pelkkää yövuoroa. Cumulus Hämeenpuiston yksi tärkeimmistä yhteistyökumppaneista on SOL- siivouspalvelut, jonka työntekijät huolehtivat huoneiden, ravintolan ja yleisten tilojen siisteydestä ja puhtaudesta. Myös huoltotehtävät ovat ulkoistettuja hotellissa

Cumulus Hämeenpuiston tyypillisin asukas on työnsä puolesta matkustava mies. Liikematkustus onkin suurin yöpyjäryhmä Cumulus Hämeenpuistossa. Vapaa-ajan

matkustus kohdistuu viikonloppuihin ja kesäaikaan. Tällöin hotellissa yöyvät lapsiperheet, ryhmät ja yksittäiset pariskunnat. Kesällä yksi suosituimmista vapaa-ajan kohteista on Särkänniemen huvipuisto. Talvella hotelli yöpyjät yhdistävät matkansa teatteriin, jota monipuolisesti tarjoavat sekä Tampereen Teatteri että Tampereen Työväen Teatteri. Cumulus Hämeenpuistossa yöpyy myös paljon urheilijaryhmiä.

4 CUMULUS HÄMEENPUISTON OHEISPALVELUT

4.1 Ravintola Huviretki

Cumulus Hämeenpuistossa asiakkaita palvelee ruokaravintola Huviretki. Huviretkessä on asiakaspaikkoja 110 hengelle. Ravintola on avoinna maanantaisin ja tiistaisin kello 11.00–23.00, keskiviikosta lauantaihin kello 11.00–24.00 ja on sunnuntaisin suljettu. Keittiö sulkeutuu puoli tuntia ennen ravintolan sulkemisaikaa. Ravintola Huviretki toimii myös hotellin aamiaisravintolana maanantaista lauantaihin kello 6.30–10.00 ja sunnuntaisin kello 7.30–11.00. Myös hotellin ulkopuoliset asiakkaat voivat tulla aamiaiselle Huviretkeen. Tällöin aamiainen maksaa kymmenen euroa per henkilö ja maksun voi maksaa hotellimme vastaanottoon.

4.2 Kokoustilat

Hotellissa on kaksi kokoustilaa nimeltään Engel ja Ratina. Ratina sijaitsee hotellin kolmannessa kerroksessa ja Engel hotellin aulakerroksessa. Kokoustiloja ryhmille myy myyntipalvelu, ja Huviretki vastaa kokoustilojen varustuksesta.

4.2.1 Engel

Pinta-ala 60m².

Varusteet:

- Äänentoistojärjestelmä
- DVD-soitin
- Internet-yhteydet
- Lehtiötaulu



- Muistiinpanovälineet
- Multidataprojektori
- Piirtoheitin
- Televisio
- Valkokangas
- VHS-videonauhuri



U-pöytä

20 henkilöä



Diplomaatti-pöytä

24 henkilöä

4.2.2 Ratina

Pinta-ala 45m².

Varusteet:

- DVD-soitin
- Internet-yhteydet
- Kopiopalvelu
- Lehtiötaulu
- Muistiinpanovälineet
- Multidataprojektori
- Piirtoheitin
- Televisio
- Valkokangas
- VHS-videonauhuri



Luokka-muoto 24 henkilöä

5 CUMULUS HÄMEENPUISTON MUUT PALVELUT

5.1 GoGo Park-liikuntakeskus

Hotellimme yhteydessä on GoGo Park-liikuntakeskus. Asiakkaamme voivat ostaa liikuntakeskukseen kertalippuja. Yksi kertalippu maksaa 7,50 euroa henkilöltä. Asiakkaalle annetaan vastaanotosta lipuke, jossa näkyy asiakkaan huonenumero ja veloitus bongataan asiakkaan laskulle. Liikuntakeskuksessa voi harrastaa muun muassa squashia kuntosaliharjoittelun lisäksi.

5.2 Pysäköinti

Hotellin yhteydessä on kaupungin parkkihalli, jonne asiakkaat voivat viedä autonsa. Parkkihalli on viisi kerrosta korkea, joten siellä on runsaasti tilaa. Autopaikka maksaa viisitoista euroa/vuorokausi, mutta Hotel Bonus Clubilainen saa autopaikan puoleen hintaan. Parkkihalli ei ole lämmitetty ja autopaikkaa ei varata etukäteen. Parkkihalliin ajaessaan asiakas ottaa parkkilipun parkkihallin automaatista. Tämän lipun asiakas voi vaihtaa hotellin vastaanotossa yhden, kahden, kolmen tai neljän vuorokauden parkkilipukkeeseen. Tätä uutta parkkilipuketta asiakkaan pitää käyttää joka kerta, kun hän ajaa autollaan sisään tai ulos parkkihallista. Samalla kun asiakkaalle antaa parkkilipukkeen, bongataan autopaikka hänen huonelaskulleen, jotta parkkimaksu kirjautuu hänelle. Autopaikan voi maksaa myös parkkihalliin tuntiveloituksen mukaan. Yli 2,1 metriä korkeat autot eivät mahdu parkkihalliin.

Hotellin vieressä on myös kadunvarsipaikkoja, jotka ovat maksullisia ma-pe kello 8.00–18.00, lauantaisin kello 8.00–16.00 ja sunnuntaisin maksuton. Maksu maksetaan automaattiin. Parkkimaksun voi maksaa etukäteen illalla aamua varten.

5.3 Saunat

Cumulus Hämeenpuiston saunat ovat hotellin asukkaiden käytössä maanantaista lauantaihin joka päivä kello 17.00–22.00, paitsi kesällä myös sunnuntaisin. Saunan käyttö kuuluu huoneen hintaan ja saunatiloja ei yleensä vuokrata ulkopuolisille. Miesten ja naisten saunat ovat erikseen ja ne sijaitsevat hotellin seitsemännessä

kerroksessa. Saunoille pääsee omalla huoneavaimella, joka toimii vain saunan aukioloaikoina. Saunatiloissa ei ole pyyhkeitä, joten asiakkaan on otettava pyyhe mukaan omasta huoneestaan.

5.4 Asiakas-internet

Hotellin aulassa omassa nurkkauksessaan on asukkaiden käytössä oleva ilmainen asiakaspiste. Tämän lisäksi jokaisessa huoneessa on langallinen Hotel Highway-Internet, joka on ilmainen kaikille asukkaille. Asiakkaat voivat halutessaan käyttää osassa hotellihuoneista (6. ja 7. kerros) sekä yleisissä tiloissa langatonta Sonera Homerun Internetiä. Tähän langattomaan yhteyteen tarvitaan käyttäjätunnus ja salasana, joita asiakkaat voivat pyytää vastaanotosta. Myös langattoman Internetin käyttö on ilmaista.

5.5 Pesulapalvelu

Hotellin asukkaiden käytössä on SOL-pesulapalvelu arkisin maanantaista perjantaihin. Asiakas tuo pyykkinsä pesulapussissa vastaanottoon ennen kello yhdeksää aamulla ja saa ne takaisin samana päivänä kello 18.00 mennessä. Varmista aina, että pesulapussissa on myös asiakkaan täyttämä pesulalappu, jossa merkityt tuotteet sekä huonenumero ja nimi. Palvelu on maksullinen.

5.6 Leikki tilat

Lasten leikkinurkkaus sijaitsee Ravintola Huviretkessä, joka on käytettävissä ravintolan aukioloaikoina. Lisäksi kesäaikaan lapsille on leikkihuone kolmannessa kerroksessa Ratina-kokoustilassa. Lapset voivat hotellissa suorittaa Kamu-leikkiradan. Leikkiradan suunnistuslaput ja palkinnot löytyvät vastaanotosta. Kesäaikaan lapsille on jaossa erilaisia puuhapaketteja.

5.7 Huonepalvelu

Ravintola Huviretki toimii hotellin asukkaiden huonepalveluna. Huonepalvelulisä on seitsemän euroa, mikä lisätään asiakkaan laskuun. Myös aamiaisen voi tilata

huoneeseen. Huoneaamiaisen hinta on viisitoista euroa per henkilö ja huoneaamiainen on tilattava ennen kello 22 edellisenä päivänä tai aamiaisen aikana.

5.8 Superior-huone

Osa Cumulus Hämeenpuiston huoneista on superior-luokan huoneita. Nämä huoneet ovat lisämaksullisia. Superior-huoneet ovat paremmin varusteltuja ja tilavampia. Näkymä on aina Ratinan stadionin suuntaan.

5.9 Junnupatjat ja pinnasängyt

Perheen pienimmille voi saada käyttöön pinnasängyn veloituksetta. Pinnasängyt ovat tarkoitettu alle kaksivuotiaille lapsille. Junnupatjat ovat lattialle itsepedattavia patjapaikkoja, jotka yleensä maksavat 12 euroa/vuorokausi, mutta kesäsesongin aikana niitä voi saada halvemmalla. Jos huoneessa on kaksi junnupatjaa, tulee huoneesta melko ahdas. Tästä kannattaa aina mainita myös asiakkaalle. Monissa huoneissa on jo valmiina junnupatja tai pinnasänky. Meillä on vastaanotossa lista, mistä näkyy missä huoneissa niitä on. Tämä kannattaa huomioida, kun blokkaa asiakkaille huoneita, sillä kaikki asiakkaat eivät halua huoneessaan olevan ylimääräistä patjaa tai pinnasänkyä, jos sitä ei ole varattu heille. Esimerkiksi junnupatjan varanneille on taas helppo blokata huone, jossa sellainen on jo valmiiksi, ettei tarvitse erikseen mennä siirtämään patjaa heidän huoneeseensa. Ylimääräisiä patjoja ja pinnoja säilytetään alhaalla hotellivarastossa.

5.10 Lemmikit hotellissa

Lemmikit ovat tervetulleita hotelliimme. Lemmikkimaksu on kymmenen euroa/huone/viipymä. Palveluskoirista ei veloiteta lemmikkimaksua. Lemmikkihuoneita löytyy kolmannelta kerrokselta ja nämä huoneet ovat minibaarittomia. Minibaarittomuudesta pitää muistaa mainita asiakkaalle, kun varausta tehdään.

5.11 Pay-TV

Hotellihuoneessa on mahdollisuus katsella maksullista Pay-TV:tä. Hinta on kaksitoista euroa / vuorokausi. Maksullisten kanavien kuukauden elokuvat ja esitysajat ovat huoneen pöydällä. Maksullinen elokuvien katseluvuorokausi alkaa kello 12 ja päättyy seuraavana päivänä kello 12. Asiakkaan television kautta tulevat hänelle myös saapuneet viestit ja herätys tilaamaan aikana. Herätyksen asiakas voi ohjelmoida itse suoraan television kaukosäätimen kautta tai pyytää vastaanottoa tekemään sen hänen puolestaan.

5.12 Silitys

Asiakkailla on mahdollisuus käyttää hotellin silityspistettä, joka on aina avoinna ja löytyy hotellin toisesta kerroksesta heti hissien vasemmalta puolelta.

5.13 Ensihätätuotteet

Ensihätätuotteet ovat tarkoitettu asiakkaille, jos jotain on unohtunut tai matkatavarat ovat kadoksissa. Tuotteet ovat maksuttomia ja asiakas saa niitä pyytäessään vastaanotosta. Näitä ensihätätuotteita ovat muun muassa ompelusetti, hammasharja ja – tahna, kertakäyttöinen parranajosetti ja korvatulpat. Jotkut ensihätätuotteet ovat vain lainattavissa, esimerkiksi kuumemittari löytyy tarvittaessa vastaanotosta.

5.14 Juoma-automaatti

Juoma-automaatteja on hotellissa yksi, hotellin viidennessä kerroksessa. Automaatti toimii kolikoilla ja vaihtorahaa voi vaihtaa vastaanotossa.

5.15 Matkatavarasäilö

Hotellin asukkaille on maksuton matkatavarasäilytys. Matkatavarasäilytys sijaitsee vastaanoton vieressä.

5.16 Ulkopuhelut ja sisäpuhelut huoneesta

Hotellihuoneesta voi soittaa haluamaansa numeroon valitsemalla ensin nolla, joka on ulkolinjan valintanumero. Tämän jälkeen asiakas valitsee suuntanumeron tai maakoodin, jos hän on soittamassa ulkomaille. Lopuksi numero, johon asiakas on soittamassa. Huomioi ulkopuheluissa ulkomaalaisten kanssa, että ulkomaille soittaminen on erittäin kallista. Normaalistikin huoneesta soitettut puhelut ovat noin kolme kertaa kalliimpia kuin tavallisesta lankapuhelimesta soitettut puhelut. Asiakas voi halutessaan ilmoittaa oman huonenumeronsa tutuilleen, jolloin suora soitto asiakkaan huoneeseen tapahtuu valitsemalla hotellin puhelinnumero ja vaihtamalla kolme viimeistä numeroa asukkaan huoneennumeroksi. Huomioi kuitenkin, että vastaanotosta ei saa antaa suoraa soittonumeroa, jos asiakas ei ole sitä itse ilmoittanut. Sisäpuhelut ovat ilmaisia ja huoneesta toiseen voi soittaa huonenumerialla.

5.17 Aulabaari ja Hotdog-myynti

Vastaanoton yhteydessä on aulabaari, mistä saa ostettua virvokkeita, karkkia, eväsleipiä, kahvia, teetä sekä olutta, siideriä ja lonkeroa. Alkoholituotteita saa myydä aamuyhdeksästä puoli kahteen asti yöllä. Olutta myydään sekä pulloina että hanasta.

Aulabaarissa myydään myös hotdodgeja iltayhdeksästä pikkutunneille asti. Iltavuoro laittaa aina nakit höyrykeittimeen valmistumaan ja sämpylät lämpiämään. Hotdodgeja varten aulassa on ketsuppia, sinappia, kurkkusalaattia ja sipulia. Hyvä hygienia on tarpeen käsitellessä näitä tuotteita, joten pitää muistaa pestä kädet ja käyttää steriilejä hanskoja, kun käsittelee näitä elintarvikkeita.

5.18 Löytötavarat

Huoneeseen jääneet löytötavarat toimitetaan vastaanoton takahuoneessa olevaan koriin huoneiden siivousten yhteydessä. Kerroshoitajat merkitsevät löytötavaravihkoon, mitä huoneeseen on jäänyt, huonenumeron sekä päivämäärän. Asiakkaan kysellessä jääneitä tavaroitaan tarkistamme vihkosta, ovatko tavarat löytyneet. Jos vihkossa on merkintä, niin etsimme tavarat löytötavaroista ja vasta tämän jälkeen ilmoitamme löydöstä. Jos asiakas haluaa, että löytötavara lähetetään hänelle, niin otamme asiakkaan nimen ja osoitteen ja kerromme, että löytötavara

lähetetään postiennakolla, joten postimaksut tulee asiakkaan maksettavaksi. Löytötavaravihkoon laitetaan merkintä, että tavara on lähetetty. Löytötavaroita säilytetään vastaanotossa rajoitetun ajan, jonka jälkeen löytötavarat siirtyvät löytötavaratoimistoon.

5.19 Asiakasviestit

Asiakkaalle voi tulla vastaanottoon sähköposteja, fakseja, normaalia postia tai kadonneita matkatavaroita. Saapuvan asiakkaan varaukseen laitetaan huomio saapuneesta postista varauskenttään ja posti säilytetään asiakaspostilaatikossa. Asiakkaan saapuessa hotelliin posti annetaan check-innin yhteydessä. Jos asiakas asuu jo hotellissa viestin saapuessa, hänelle ilmoitetaan siitä Otrumin kautta viestinä. Faksit tai tulleet sähköpostit printataan ja laitetaan kirjekuoreen, johon päälle huonenumero ja asiakkaan nimi.

5.20 Lahjakortit

Hotellissamme voi käyttää ja vastaanotosta voi ostaa erilaisia lahjakortteja. Lahjakortteja on sekä paperiversioina että ladattavina kortteina.

6 PÄIVÄKIRJA, INFOKANSIO JA ILMOITUSTAULU

Päiväkirja on Restel Oy:n tärkein perehdyttämisen väline jokapäiväisessä työssä. Jokaisessa yksikössä/osastolla on oma päiväkirjansa. Päiväkirjaa käytetään perehdyttämisessä päivittäin samoin kuin viestittämisen apuvälineenä.

Päiväkirja on esillä keskeisessä paikassa jokaisen työssäkäyvän henkilön saatavilla. Päiväkohtaisilta aukeamilta löytyy tieto kaikista oman konseptiin liittyvistä myynneistä, palvelusta ja irtiottotekijöistä. Jokainen työntekijä kuittaa työvuoron alkaessa päiväkirjan luetuksi, jolloin varmistetaan, että tarvittava tieto saavuttaa toteuttamisvastuulliset. Esimies täyttää päiväkirjaan tapahtumaa tai tilaisuutta koskevat tiedot sekä myyntikampanjoitten tuotteet ja tavoitteet. Jokaisella on velvollisuus myös kirjata päiväkirjaan asiakkaan arkiongelmien ja niiden ratkaisut.

Kirjaamalla ylös asiakkaiden arkiongelmia esimies saa kätevästi tiedon asiakkaan kokemuksista ja mahdolliset epäkohdat on helppo korjata.

Päiväkirja toimii apuvälineenä toimipaikan palavereissa, sekä henkilökunnan että johtoryhmän palavereissa. Päiväkirjan käyttöä seurataan johtoryhmissä. Esimiehen yhtenä tehtävänä on tarkistaa ja antaa palautetta päiväkirjan käytöstä.

Infokansiossa ja ilmoitustaululla on kaikkia koskevat tärkeät tiedotteet, mitkä eivät liity vaan johonkin tiettyyn päivään, vaan pätevät yleisesti. Päiväkirjan tavoin myös infokansio ja ilmoitustaulu luetaan läpi ennen työvuoron alkamista.

7 TYÖNKUVAUS

Perehdyttäminen aloitetaan yleensä taloon tutustumisella. Vastaanoton lisäksi on hyvä tutustua muihinkin talon toimintoihin, joten ensimmäiset päivät perehdytyksestä kuluvat yleensä kerrossiivouksessa ja ravintolassa. Vasta tämän jälkeen aloitetaan perehdyttäminen hotellin vastaanottoon.

Saavu työvuoroosi ajallaan, siistinä ja sopivat työvaatteet päällesi vaihtaneena. Työvuoro alkaa työvuorolistaan merkittyyn aikaan eli vaatteiden vaihto sekä päiväkirjaan että infokansioon tutustuminen on tehty jo ennen työvuoron alkamista. Mikäli sairastut, ilmoita siitä välittömästi esimiehelle, käy lääkärissä ja toimita sairaslomaketodistus esimiehelle.

Hotellin vastaanotossa huolehditaan majoitusvarauksista, puhelinliikenteen hoidosta, asiakkaiden vastaanotosta (check-in ja check-out), asiakkaiden opastamisesta sekä lisäpalveluiden aktiivisesta myynnistä, esimerkiksi suositellaan omaa Huviretki-ravintolaa, tarjotaan autopaikkaa, suositellaan GoGo:n kuntosalia ja myydään aulabaarituotteita.

Vastaanottomme on auki ympäri vuorokauden. Hotellivuorokausi alkaa kello 14.00 ja huoneet pitää luovuttaa lähtöpäivänä kello 12.00 mennessä, paitsi sunnuntaisin huoneita voi pitää jopa kello 18.00 asti. Ellei asiakkaan kanssa muusta ole sovittu, huoneita pidetään varattuna kello 18.00 asti, jonka jälkeen huone voidaan myydä

eteenpäin. Tämän takia puhelimessa pitää tiedustella asiakkaan aikataulusta ja pyytää vielä ilmoittamaan, mikäli asiakkaat saapuvatkin myöhemmin. Merkitse tieto mahdollisesta myöhäisemmästä saapumisesta myös varauksen yhteyteen. Jos asiakas ei ole ilmoittanut myöhemmästä saapumisesta, eikä ole ilmestynyt hotellille ennen kello 18, ei huonetta kuitenkaan suoraan myydä, vaan asiakasta yritetään aina tavoittaa. Tämän vuoksi on tärkeää varausta tehdessä ottaa ylös asiakkaan puhelinnumero.

Kaikki asiakkaat täyttävät majoituskortin. Majoituskorttiin asiakas täyttää omat henkilö- ja osoitetietonsa sekä kaikki mukana matkustavat perheenjäsenet ja heidän henkilötietonsa. Ulkomaalaiset matkustajat täyttävät lisäksi vielä passin numeronsa. Tarkista, että asiakas on täyttänyt kaikki tarvittavat kentät ja pyydä tarvittaessa täydentämään puuttuvat tiedot. Maksukortit ja etukortit luetaan aina muistiin, jos asiakas maksaa itse. Walk-in asiakkailta ja käteisellä maksavilta asiakkailta veloitus otetaan heti. Hotellissamme on käytössä Hogatex-varausjärjestelmä.

8 TEHTÄVÄKORTIT

Tässä luvussa luetellaan yksityiskohtaisesti aamu-, ilta- ja yövuoron tehtävät, jotka tehdään päivittäin.

8.1 Aamuvuoro

- Päiväkirjan ja infokansion lukeminen
- Varaustilanteen seuraaminen
- Esitetelineen täydentäminen
- Yleisten tilojen ja ulkoalueiden siisteyden tarkistaminen
- Lotus notesista tulostetaan saapuneet varaukset ja tehdään ne koneelle (HotelZon, Supra, Myfidelio, Expedia)
- Tänään lähtevät asiakkaat:
 - Lähtölista tyhjäksi (mahdolliset epäselvyydet hoidetaan saman päivän aikana)
 - Koontilaskujen päättäminen
 - Noshow-asiakkaiden mahdollinen laskutus, varmennussoitto asiakkaalle

- Saapuvat asiakkaat:
 - Saapuvat-listan tarkistus toiveet huomioiden, huonejakajat valmiiksi
 - Ryhmien blokkaukset, avaimet valmiiksi ja koonnit valmiiksi, nimet Hogalle tarpeen mukaan eli varsinkin silloin, jos he maksavat itse
 - HBC-asiakkaiden huoneiden blokkaukset ja setelit valmiiksi
 - HBC-asiakkaiden tietojen haku ROL:sta valmiiksi Hogalle
 - Iltapäivälehtien riittävyyden tarkistaminen
 - Junnu- ja pinnahuoneiden blokkaukset
 - Superior-huoneiden ja lisävuoteiden tarkistus: lajittelu asuvat ja check-in listalla huonekategorian mukaan
- Kokoustilavarauksille valmiiksi tili laskutus ilman huonenumeroa ja ilmoitus ravintolalle
- Täysinä päivinä muiden hotellien tilanteen tarkistaminen
- Saunan herätyskello päälle
- Kassan lasku
 - kassaraportti tai päivän myyntitilasto
 - kuittien laskeminen, reskontralistan tulostus
- Siivouslistojen tarkistus
- Raportointi iltavuorolle

8.2 Iltavuoro

- Päiväkirjan ja infokansion lukeminen
- Varaustilanteen tarkistaminen
- Tänään lähtevien asiakkaiden tarkistus
- Siivouslistojen tarkistus
- Esitetelineen täydentäminen
- Yleisten tilojen ja ulkoalueiden siisteyden tarkistaminen
- Lotus notesista tulostetaan saapuneet varaukset ja tehdään ne koneelle (HotelZon, Supra, Myfidelio, Expedia)
- Saapuvien asiakkaiden läpikäyminen
- Täysinä päivinä muiden hotellien tilanteen tarkistaminen
- Asuvien asiakkaiden pakettien, hintojen ja segmenttien tarkistus
- Kassan lasku

- kassaraportti tai päivän myyntitilasto
- kuittien laskeminen
- HBC-asiakkaiden tietojen kirjoittaminen asiakasrekisteriin (asuvat asiakkaat/as.tiedot. Huomautuskenttään: HBC, savuton, yritys, toive)
- Raportointi yövuorolle

8.3 Sunnuntai iltavuoro

- Huonelokerikon tyhjentäminen (asuvat asiakkaat, huonenumerojärjestys, tulostus)
- Seuraavan viikon varausten tarkistaminen. Epäselvien varausten tarkistaminen faxeista tai tietoa myyntisihteerille
- Tulevaisuuden varausfaxien järjestäminen viikoksi eteenpäin
- Expedian laskujen lähettäminen
- Vastaanoton siivous, pölyjen pyyhintä (puhelimet ja niiden taustat, pöytätasot, kahvikone, tulostin)
- Takahuoneen pöytien pyyhintä ja takahuoneen siistintä
- Esitetelineen perusteellinen täydentäminen ja esitevaraston tarkistaminen, tarpeen mukaan lisätilaukset, joista info päiväkirjaan
- Parkkikorttien tarkistaminen
- Tammer Tukun ruokakuponkien päättäminen ja uuden tilin avaus
- Suomen lähikaupan tilin päättäminen ja uuden tilin avaus
- Solteqin viikon ruokailujen päättäminen ja uuden tilin avaus

8.4 Yövuoro

Yksityiskohtainen yövuoron ohje löytyy yövuorokansiosta takahuoneesta.

- Päiväkirjan ja infokansion lukeminen
- Saapuvien asiakkaiden läpikäyminen
- Lähtevien asiakkaiden läpikäyminen
- Minibartarkistus

- Asuvien asiakkaiden pakettien, hintojen, henkilömäärien ja segmenttien tarkistus (ei nollatilejä muilla kuin huonejakajilla, HBC-asiakkailla henkilömäärä 1, jos vaimo mukana tai toinen ei ole HBC)
- Kassan lasku
 - kassaraportti tai päivän myyntitilasto
 - kuittien laskeminen
- Tilitys
- Yöajo
- Arkistointi
- Postitus
- HBC-kuponkien kirjoitus asuville ja saapuville asiakkaille
- Varaukset ja orderit: vanhat pois ja uudet tilalle
- Aamiaisarvio maanantaisin
- Internetvarauksien matkustajakorttien tulostus
- Komissioiden tarkistus
- Torstaisin rahanvaihto
- Huonesuunnitelman ajo sunnuntaiöisin
- Koneiden sammutus sunnuntaiöisin
- Esitetelineen täydentäminen
- Yleisten tilojen ja ulkoalueiden siisteyden tarkistaminen
- Kuun vaihteen tehtävät, mm. majoitustilasto ja lepotilien päättäminen

9 VASTAANOTON TÄRKEIMMÄT TOIMINTAMALLIT

Vastaanoton tärkeimmät toimintamallit liittyvät kiinteästi jokapäiväiseen toimintaan.

9.1 Palvelu puhelimessa

- Hotellin keskukseen vastataan ”Cumulus Hämeenpuisto, oma nimi, hyvää huomenta/päivää/iltaa”
- Jos asiakaspalvelutilanne on kesken, pyydä lupa vastata puhelimeen, jos mahdollista

- Keskuspuhelimesta ohjataan puhelut mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti eteenpäin, ettei keskus tukkeudu seuraavista tulevista puheluista. Yhdistettäessä Helsingin Myyntikeskukseen, kysy asiakkaalta lupa yhdistämiseen. ("Saanko yhdistää teidät Helsingin Myyntikeskukseen, josta voitte tehdä varauksenne?")
- Sisäpuhelimeen vastataan: "Vastaanotto, oma nimi, kuinka voin auttaa?"

9.2 Huonevarauksen vastaanottaminen

Huonevarausta vastaanottaessa pitää ensin tutustua huonetilanteeseen, onko tilaa vai ei. Huonevaraus kohta kohdalta:

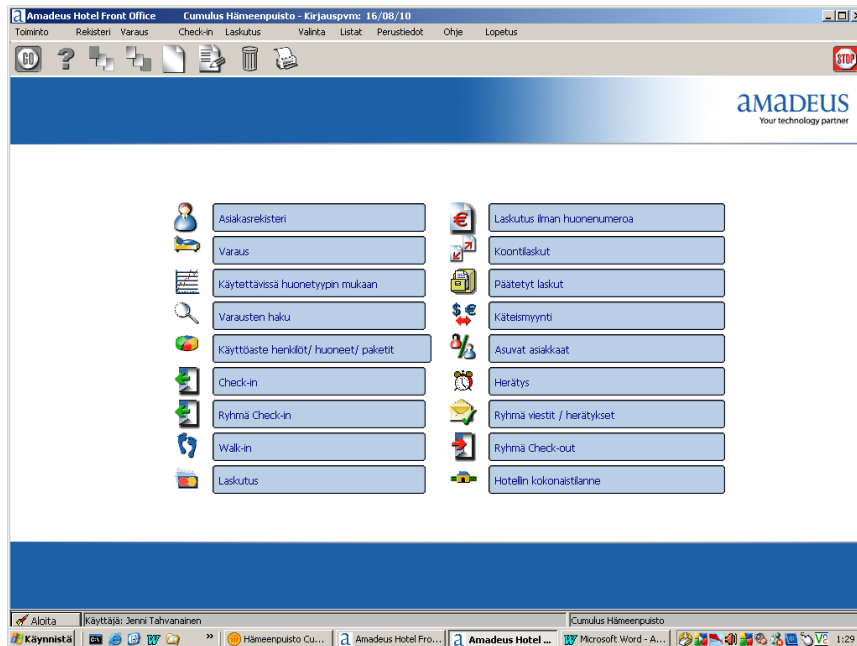
- mahdollinen yritys (yrityssopimushinta)
- asiakkaan nimi
- tulo- ja lähtöpäivä
- onko asiakkaalla kanta-asiakaskorttejamme, esimerkiksi Hotel Bonus Club- tai YkkösBonus-korttia. Jos ei ole, niin suosittele ja kerro, että hänellä on mahdollisuus liittyä niihin hotelliin saapuessaan.
- maksutapa (paikanpäällä tai laskutus) Jos laskutus, niin huomioi, että laskussopimus pitää olla jo tehtynä.
- tuloaika (garanteerattu luottokortilla tai yrityksen laskutuksella tai tulo 18 mennessä)
- asiakkaan tai varaajan puhelinnumero
- varaajan nimi, jos eri kuin saapuva asiakas

Varauksen ottamisen jälkeen tärkein huomio on varauksen kertaaminen. Kertaa asiakkaalle tulo- ja lähtöpäivä, huonetyyppi ja hinta. Tämän jälkeen kiitä asiakasta varauksesta ja toivota asiakas tervetulleeksi Cumulus Hämeenpuistoon. Hotellin nimi on mainittava lopussa.

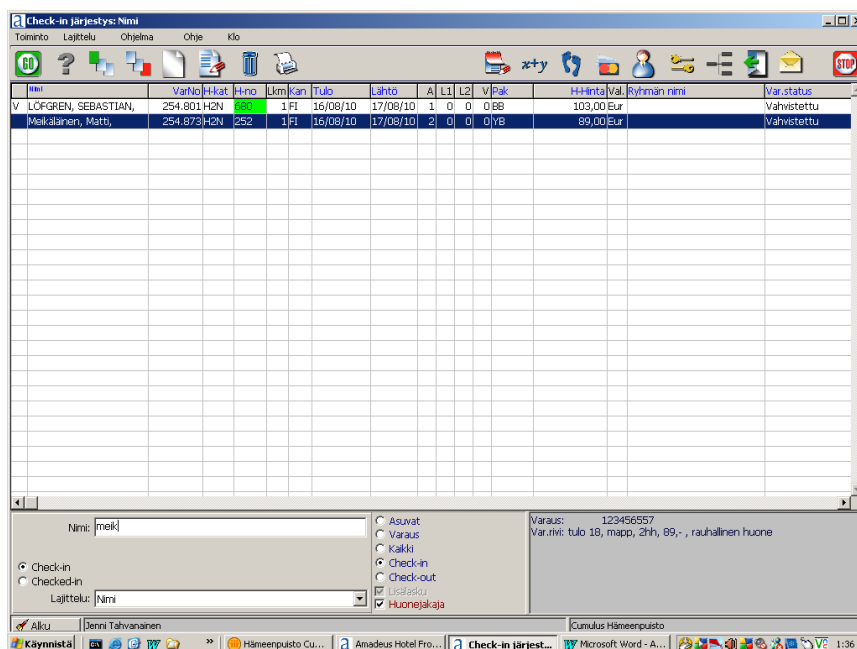
9.3 Check-in

- Tervehditään jokaista lähestyvää asiakasta aina ystävällisesti hymyillen kohteliaasti silmiin katsoen.
- Toivotan asiakkaan aina tervetulleeksi

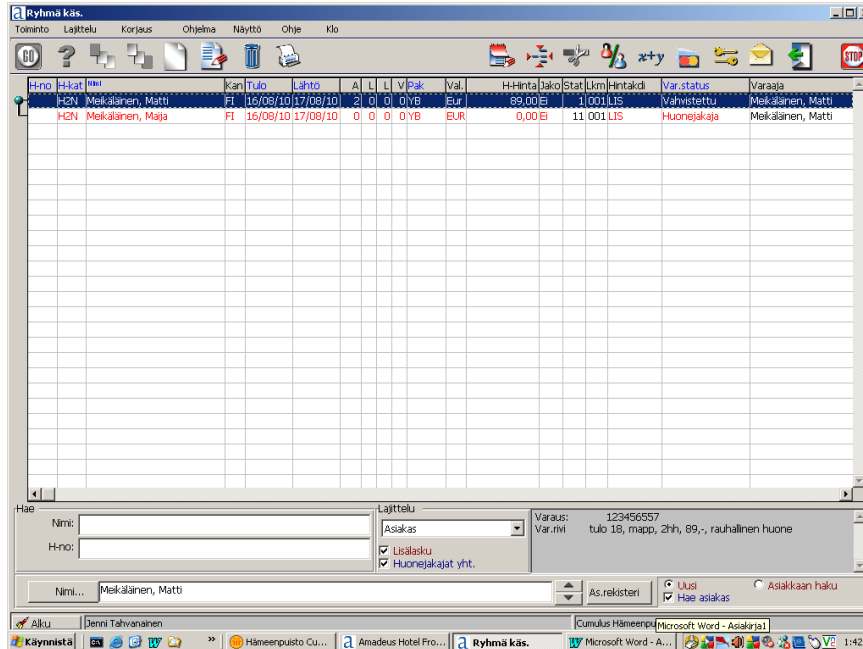
- Kerron aina asiakkaalle aamiaisen tarjoiluajan ja missä aamiaisen tarjoillaan (Ravintola Huviretki) sekä saunojen sijainnin ja niiden käyttöajat
- Kerron asiakkaalle, että hissi liikkuu huoneen avaimella
- Huolehdin, että Hotel Bonus Club-asiakas saa aina etunsa ja majoituskorttiin riittää vain allekirjoitus
- Internetin kautta varauksen tehneille annan valmiiksi tulostetun majoituskortin
- Luen asiakkaan bonus- ja maksukortin tullessa



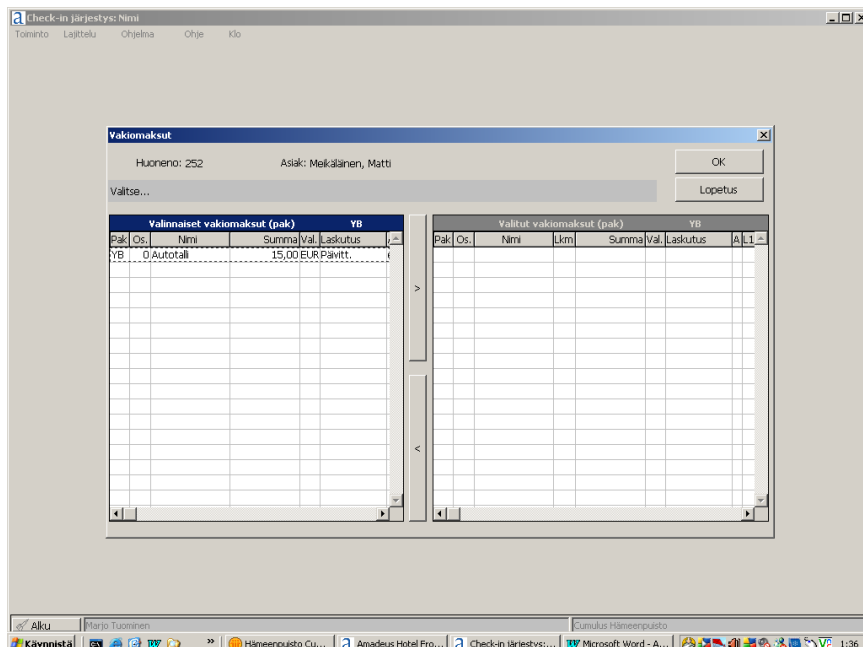
Aloita check-in klikkaamalla hiirellä check in-kohtaa.



Jos tulijoita on paljon, etsi matkustajan nimi kirjoittamalla asiakkaan sukunimi tai osa sukunimestä Nimi-kohtaan ja paina kerran enteriä. Kun olet löytänyt oikean nimen klikkaa se aktiiviseksi, jolloin rivi näkyy sinisenä. Klikkaa ”haravan” kuvaa näytöltä ylhäältä oikealta, jos se näkyy aktiivisena. Silloin saa näkyviin ryhmäkäsittelyn. Tämä tarkoittaa varauksen kaikki tulijoita eli jos varauksessa on useampi huone ja/tai jos on huonejakajia.

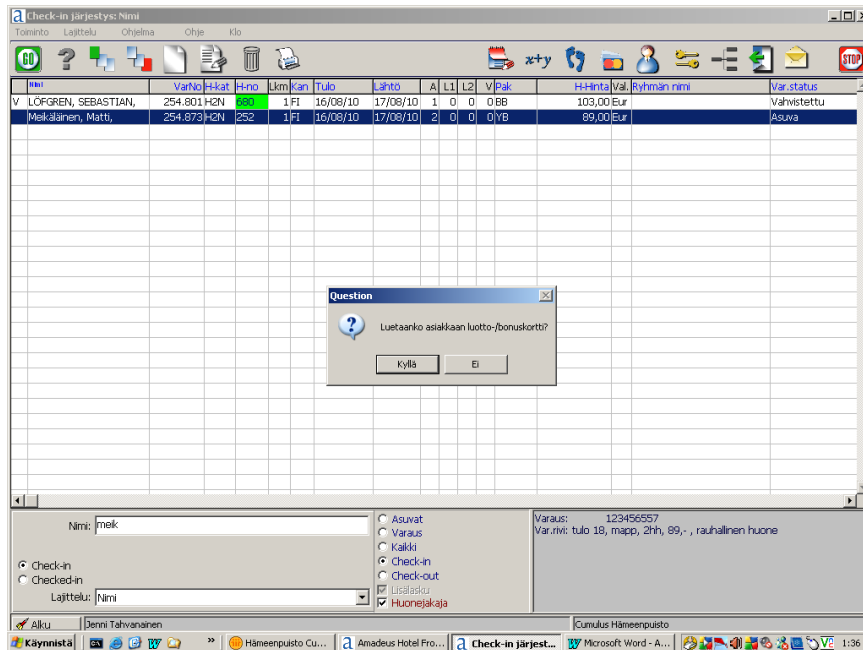


Kirjaa asiakas sisälle klikkaamalla näytöllä ylhäällä oikealla olevaa oven ja nuolen kuvaa.

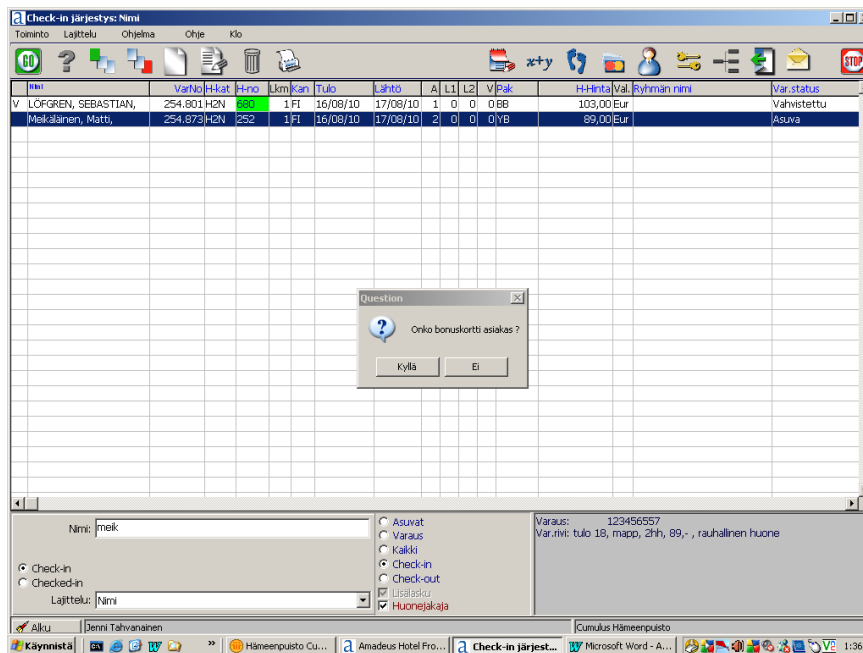


Jos asiakas ottaa autopaikan, klikkaa autotalli-rivi siniseksi ja paina vieressä olevasta nuolesta. Silloin autotalli-rivi siirtyy vasemmalta sarakkeelta oikealle eli autotalli siirtyy asiakkaan vakiomaksuihin. Vakiomaksut siirtyvät automaattisesti asiakkaan laskulle yöajon aikana. Tämän jälkeen klikkaa ok.

Jos asiakas ei ota autopaikkaa, klikkaa pelkästään ok.



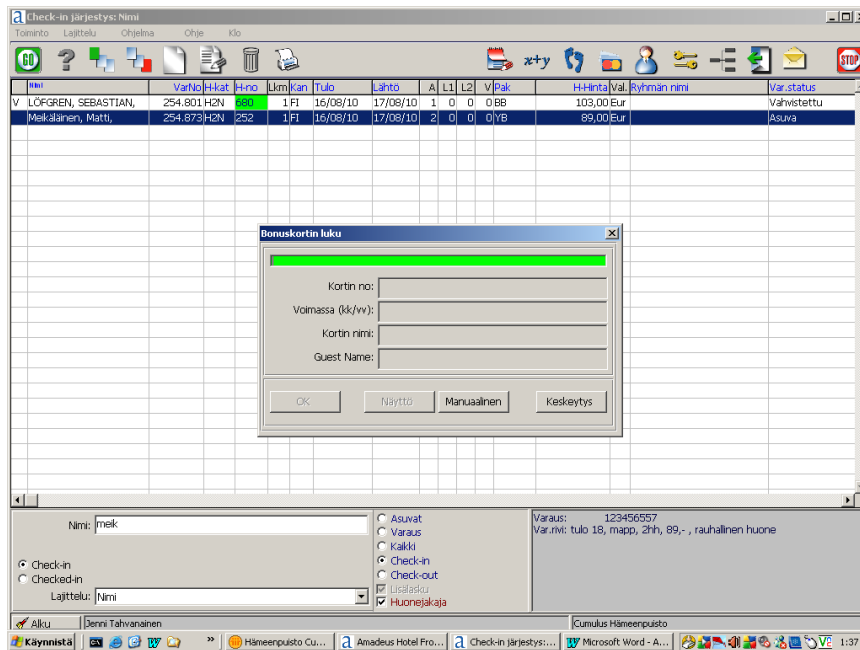
Jos asiakas maksaa itse huonelaskun, on häneltä luettava bonus- ja luottokortti muistiin heti check-innissä. Tässä vaiheessa paina kyllä. Jos huone menee sen sijaan laskutukseen, paina ei. Muista kuitenkin lukea mahdollinen HBC-kortti muistiin.



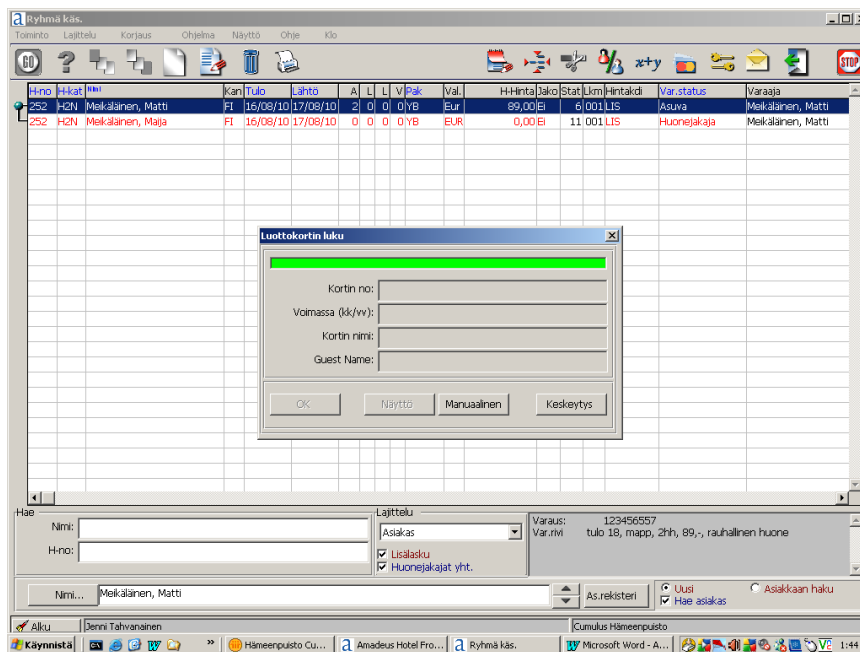
Jos asiakas haluaa majoituksestaan YkkösBonusta tai hänellä on HBC-kortti, paina tässä vaiheessa kyllä. Plussapisteet annetaan asiakkaalle erillisellä koneella.

HUOM! Jos huonelasku menee koonnille tai jos huoneessa asuvat haluavat jakaa bonukset, bonuskortista on otettava slipit ja laitettava ne huonelokerikkoon. Slippi otetaan myös silloin, jos vain yhdellä huoneen asukkaista on HBC-kortti. Slippi bonuskortista otetaan erillisellä laitteella.

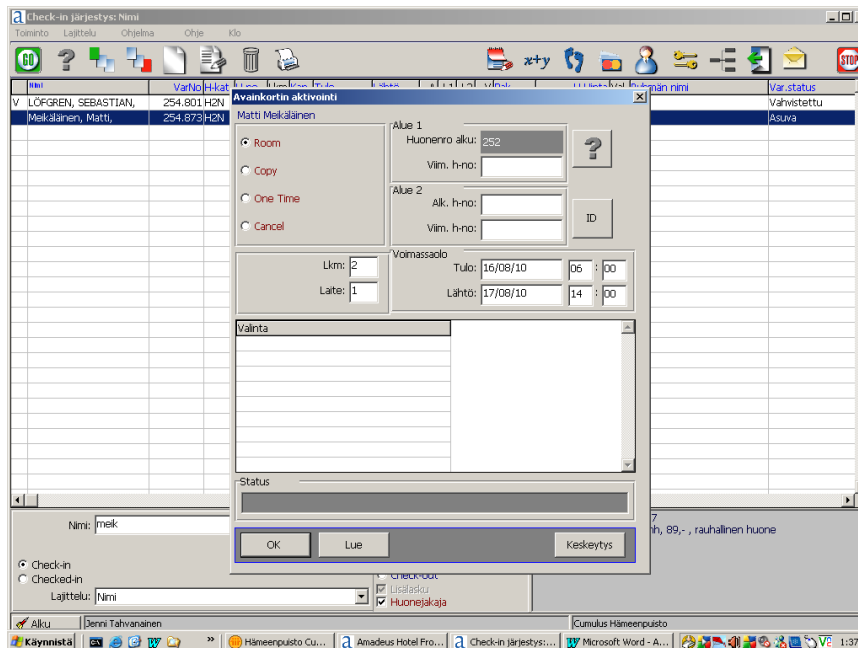
Jos asiakkaalla ei ole bonuskortteja, klikataan ei.



Luetaan bonuskortti muistiin ja painetaan ok.



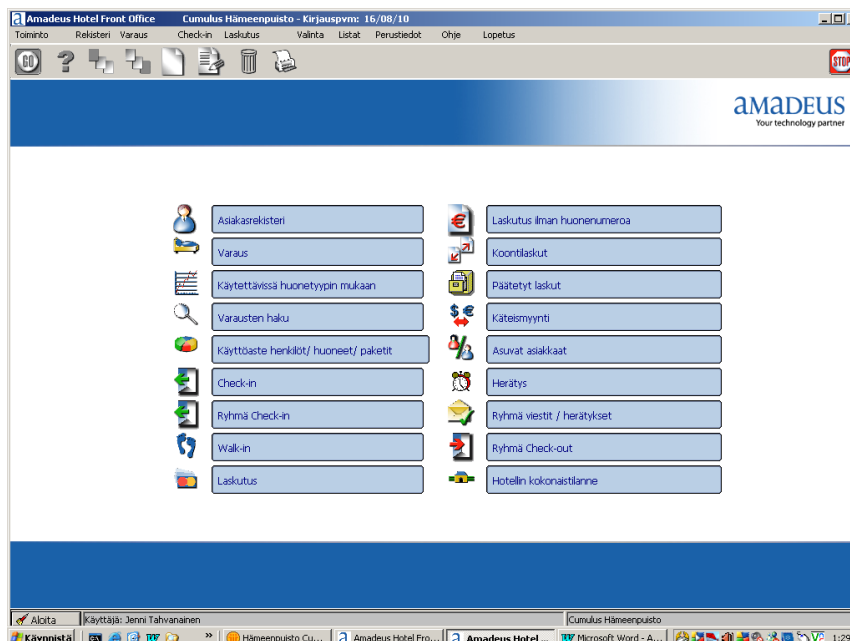
Luetaan pankki- tai luottokortti muistiin ja painetaan ok. Visa electron-kortilta otetaan veloitus heti.



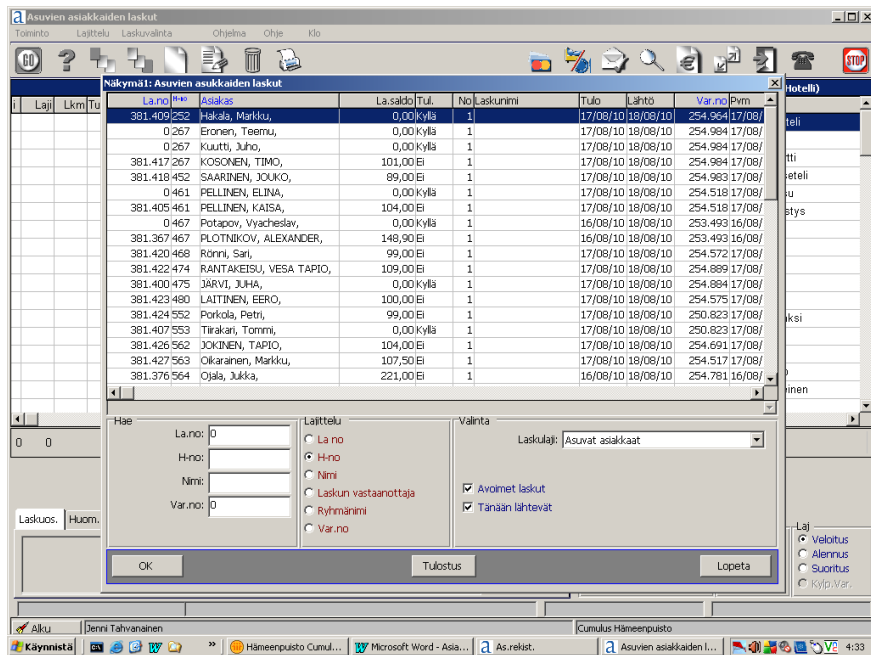
Huoneelle koodataan avaimet painamalla ok ja koodaamalla avaimet erillisellä laitteella. Tämän vaiheen voi tehdä jo aikaisemminkin painamalla avaimien kuvaa. **HUOM!** Muista aina klikata myös huonejakaja samalla sisään, jos hän on tullut samaan aikaan pääasiakkaan kanssa.

9.4 Check-out

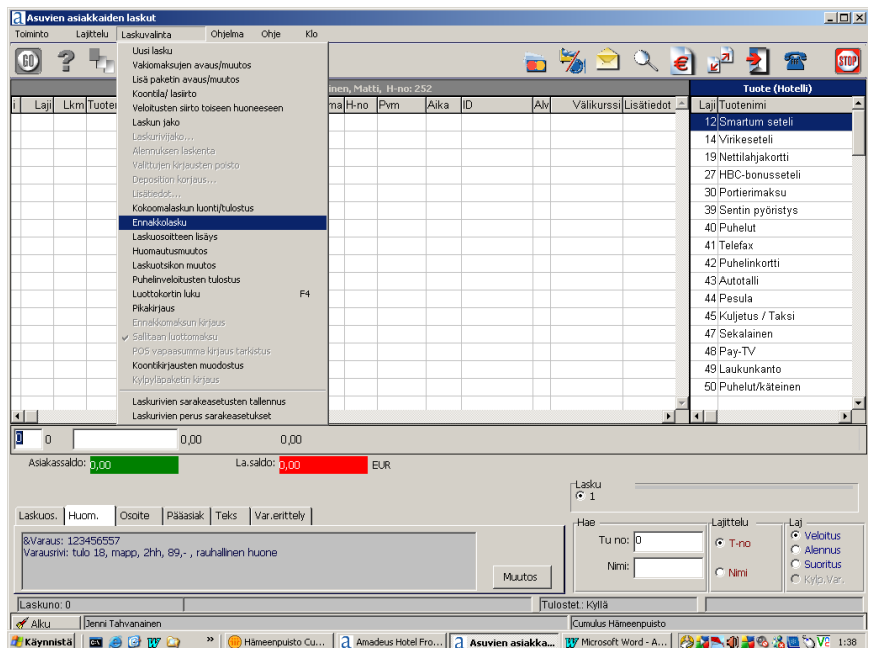
- Asiakkaan lähtiessä kysyn aina palautetta palvelusta
- Varmistan hänen saapumisensa uudelleen, tarvitseeko asiakas jo uutta varausta
- Kiitän käynnistä ja toivotan tervetulleeksi uudelleen



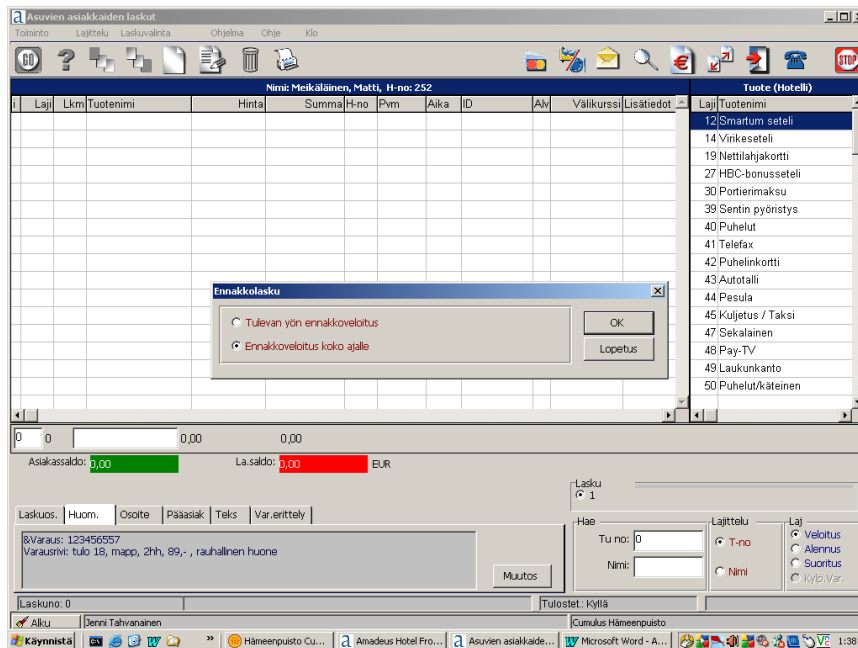
Aloita check-out klikkaamalla hiirellä Laskutus-kohtaa.



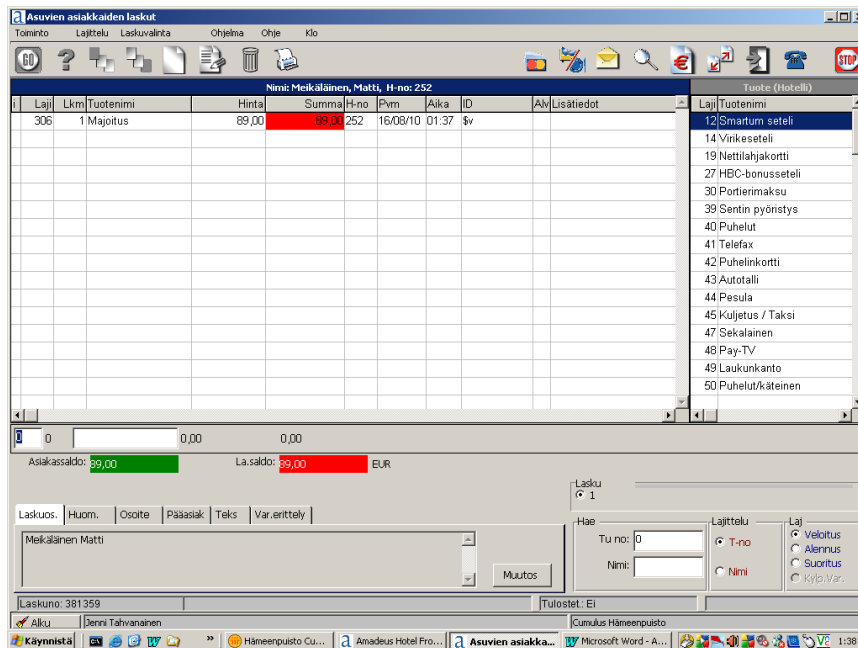
Kirjoita lähtevän asiakkaan huonenumero H-no. -kohtaan tai sukunimen alku Nimi-kohtaan ja paina enteriä, että kyseinen huonerivi tulee näytölle siniseksi. Tämän jälkeen kaksoisklikkaa huonelasku auki. **Huom!** Laita aina ruksi Tänään lähtevät -kohtaan näytöllä keskellä alhaalla.



Jos asiakkaan huonelasku veloitetaan heti tullessa, klikataan Laskuvalinta-kohtaa ja valitaan sieltä kohta Ennakkolasku.



Ennakkolaskun voi tehdä tulevalle yölle tai koko vierailun ajaksi, jos asiakas majoittuu useamman yön. Yleensä asiakkaalta veloitetaan koko vierailu kerralla. Tällöin klikataan Ennakkolasku koko ajalle ja painetaan ok.



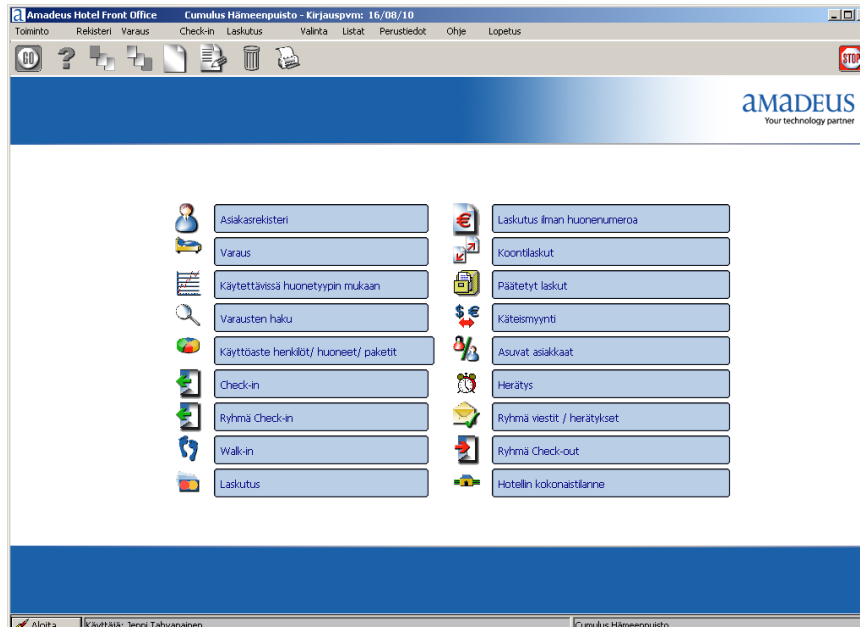
Veloitusta tehdessä tarkista Huom.-sivulta alhaalta, meneekö huonelasku laskutukseen vai maksaako asiakas itse paikan päällä. Jos huonelasku menee laskutukseen, tarkista alhaalta Laskuos. -kohdasta, että laskutusosoite on oikein viitteinen. Punaisella näkyvä laskutusosoite tarkoittaa sähköistä laskutusta.

Normaaleille laskutusasiakkaille huonejakajien nimet kirjoitetaan aina ylös Teks -kohtaan, sillä muuten heidän nimet eivät tule näkyviin laskulle. Teks -kohtaan laitetaan ylös myös erilaisten varauskanavien kautta tulleiden varausten referenssinumerot.

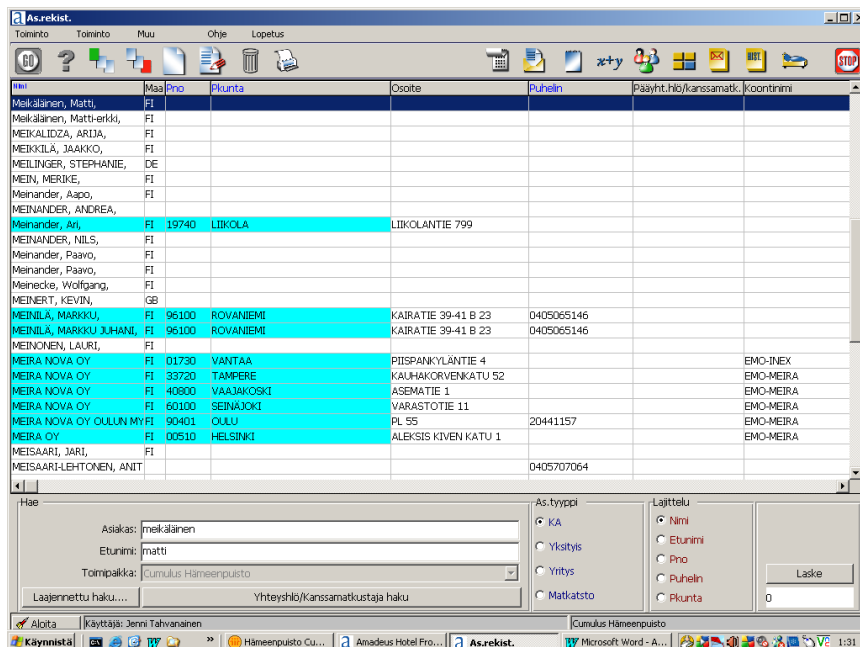
Lopuksi kirjaa asiakas ulos klikkaamalla näytön yläreunasta oven ja nuolen kuvaa, jos Suoritetaanko Check-out -palkki ei tule automaattisesti näytölle. Tämän jälkeen paina kyllä.

9.5 Varausten tekeminen

Tässä osiossa on ohjeistettu kaikkein yksinkertaisimpien varausten tekeminen.



Aloita varauksen tekeminen klikkaamalla hiirellä Asiakasrekisteriä.



Jos asiakas on tulossa yrityksen kautta, kirjoita yrityksen nimi Asiakas-kohtaan. Jos asiakas on vapaa-ajan matkalla, kirjoita hänen sukunimensä Asiakas-kohtaan ja etunimi Etunimi-kohtaan.

Kun oikea nimi on löytynyt, tarkista asiakastiedot painamalla paperin kuvaa, jossa on tekstiä ja kynä. Asiakastietoihin kirjoitetaan Huom.- kohtaan, jos asiakas on HBC, mahdollinen yritys ja mahdolliset toiveet. Yrityskorteilta pitää tarkistaa, että osoite on varmasti oikea ja jos huonelasku menee laskutukseen, pitää yrityskortilla näkyä reskontranumero. Asiakastiedoista pääsee takaisin tähän näkymään painamalla Go:ta tai Stop-merkkiä. Tämän jälkeen aloita varaus painamalla ensin sängyn kuvaa näppäimistöä vasemmalta ylhäältä ja sen jälkeen uusi (tyhjän paperin kuvaa) oikealta ylhäältä.

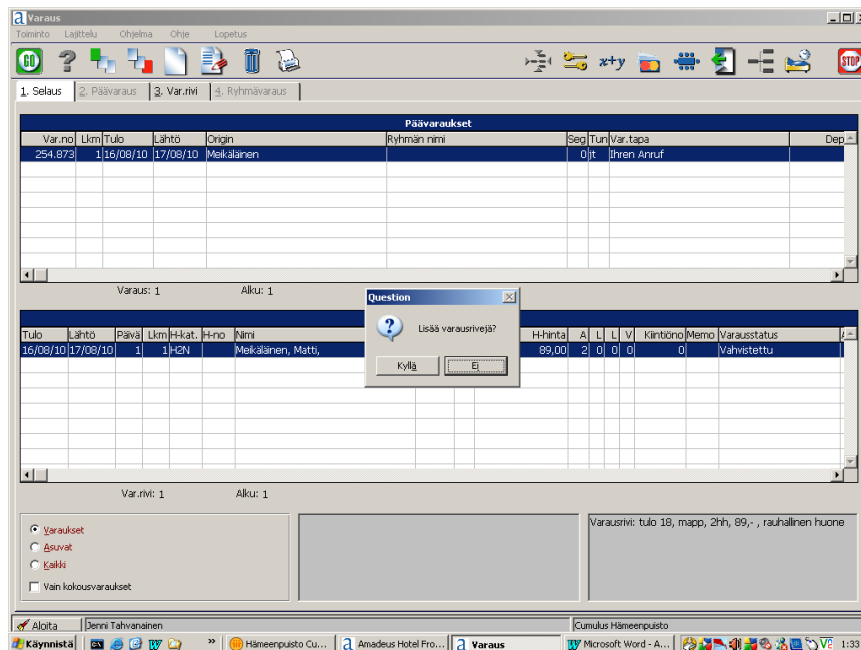
Jos etsimääsi nimeä ei löydy, paina enteriä ja tee uusi asiakas.

Kirjoita asiakkaan nimi. Uusi nimi tallennetaan asiakasrekisteriin painamalla Go:ta. Tämän jälkeen aloita varaus painamalla ensin sängyn kuvaa näppäimistöä vasemmalta ylhäältä ja sen jälkeen uusi (tyhjän paperin kuvaa) oikealta ylhäältä.

Laita tulo- ja lähtöpäivä sekä huonelukumäärä, joka usein on yksi. Huonekategoria on lähes aina kahden hengen huone, vaikka olisi tulossa vain yksi matkustaja. Tämä sen

takia, koska hotellissamme on vain neljä yhdenhengenhuonetta. Superior-huoneen varanneille laitetaan tietysti aina superior-huone. Jos et muista huonekategorian lyhenteitä, laita kursori kategoria kohtaan ja klikkaa vihreää kysymysmerkkiä ylhäällä. Tällöin avautuvat eri vaihtoehdot näkyviin. Sama toimii myös huonenumeron valitsemisessa ja pakettikoodin valitsemisessa.

Henkilöt -kohtaan laitetaan henkilömäärä. Jos on varattu junnupatjoja, junnupatjojen määrä laitetaan Lapsi2-kohtaan. Pakettikoodeja on monenlaisia, mutta yleisimmät ovat YB eli YkkösBonus, PLB eli K-Plussa, HBC tai BB eli ilman etukortteja matkustava henkilö. Huonehinta kohtaan laitetaan huonehinta. Huomautukset kohtaan kirjoitetaan tuloaika tai onko varaus garanteerattu (garanteerattu lyhennetään gtd) , maksutapa (laskutus tai mapp = maksu paikan päällä), henkilömäärä, hinta ja mahdolliset toiveet. Kun varaus on tehty, paina Go.



Yleensä ei haluta lisää varausrivejä, paitsi jos on varattu junnupatjoja tai pinnasänkyjä. Jos junnupatjoja tai pinnasänkyjä on varattu, paina kyllä, muissa tapauksissa ei.

Varausriivi

Tominto Käytettävissä Tominto Ohje Klo

1. Selaus 2. Päävaraus 3. Var.rivi Tominto Toimenpiteet

Var.no : 254875 Ryhmän nimi:

Varaaja : Mekäläinen, Matti Huomautus:

Seq.koodi : 21 Vapaa-ajaja/Yks Yhteyshenkilö:

Markk.tunn.: 0 Origin : Matti Mekäläinen

Var.rivi : 2

Tulo: 16/08/2010 Maanantai C/I Aika: 00:00

Lähtö: 17/08/2010 Tiista C/O Aika: 00:00

Öden lkm: 0001

Huonelkm: 001

Kategoria: JP Junnupatja

Huone no:

Klinterikoodi:

Memo h-no: Vim. h-no: 252

Vim.kintio:

Varaus status: Vahvistettu

Nimi: Mekäläinen, Matti Yht.hlö Muutos

Laskus: Mekäläinen Matti Muutos

Huomautukset:

Henkilöt: Lapsi1 Lapsi2 Vapaa

0 0 0 0

Hintakoodi: LIS Listahinta su-pe

Paketti: BB Majoitus BB

Huonehinta: 0,00 EUR Perushinta: 0,00 EUR

Alennettu hinta: 0,00

kokonais hinta: 0,00 hteens:

Liittämät

Alku Benni Tahvanainen Cumulus Hämeenpuisto

Käynnistä Hämepuisto Cumulus-... Varausriivi Microsoft Word - Asiakirja1 2:33

Junnupatja- tai pinnasänkyrivi lisätään varaukseen laittamalla tulo- ja lähtöpäivämäärät oikeisiin kohtiin, huonelukumäärän kohtaan junnupatjojen tai pinnasänkyjen määrä ja kategoriaan jp, jos kyseessä on junnupatja ja ps, jos kyseessä on pinnasänky. Henkilömäärää ei laiteta, eikä huonehintaa, koska nämä laitetaan varsinaiseen huonevaraukseen, esim. huone + jp. Tämän jälkeen paina Go:ta

Varaus

Tominto Tominto Ohje Klo

1. Selaus 2. Päävaraus 3. Var.rivi

Seq.koodi: 21 Vapaa-ajaja/Yksit Deposit

Mark.tunn.: 0

Origin: Matti Mekäläinen Muutos

Yhteyshenkilö: Muutos

Ryhmänimi:

Huomautus: 123456557

Status: Ei depositoitua

Saldo: 0,00

Ryhmävaraus

Vahvis. pvm: / /

Komissio

1: Muutos Pak: 0,00% 0,00%

2: F&B: 0,00% 0,00%

3: Maji: 0,00% 0,00%

Muu: 0,00% 0,00%

Vittepvm: 17/08/10 Var.tapa: 01 Ihren Anruf

Kirje: 00000

Word-asiak.nimi: Korj. kanssamatkustajalle?

Muokkaa Word-asiakirja Tulosta Word-asiakirja Suojaa Word-asiakirja Word-asiakirja yläpito

Avaa Word-asiakirja Email kirjoitus Tulostetaan ko muokkauksen jälkeen?

Alku Benni Tahvanainen Cumulus Hämeenpuisto

Käynnistä Hämepuisto Cu... Amadeus Hotel Fro... &Varaus Microsoft Word - A... 1:34

Segmenttikoodiin laitetaan joko 11 eli työmatka, 12 eli HBC, 21 eli vapaa-ajan matka tai 51 eli walk-in asiakas. Huomautus-kohtaan kirjoitetaan ylös asiakkaan tai varaajan puhelinnumero. Tämän jälkeen paina Go:ta ja varaus on valmis.

Kun olet tehnyt varauksen ja huomaat varauksen tehtyäsi, että junnupatjarivi on jäänyt tekemättä, klikkaa toiminto-kohtaa ja valitse sieltä uusi varausrivi.

Junnupatja- tai pinnasänky rivi lisätään varaukseen laittamalla tulo- ja lähtöpäivämäärät oikeisiin kohtiin, huonelukumäärän kohtaan junnupatjojen tai pinnasänkyjen määrä ja kategoriaan jp, jos kyseessä on junnupatja ja ps, jos kyseessä on pinnasänky. Henkilömäärää ei laiteta, eikä huonehintaa, koska nämä laitetaan varsinaiseen huonevaraukseen, esim. huone + jp. Tämän jälkeen paina Go:ta.

9.5.1 Huonejakajan tekeminen varaukseen

Varausriivi

1. Selaus 2. Päävaraus 3. Var.rivi Toiminto Toimenpiteet

Var.no : 255122 Ryhmän nimi:

Varaaja : Meikäläinen, Matti
 Seq.koodi : 0 Yhteyshenkilö:
 Markk.tunn.: 0 Oriain : Matti Meikäläinen

Var.rivi : 1

Tulo: 18/08/2010 Keskvik. C/I Aka: 00:00
 Lähtö: 19/08/2010 Torsta C/O Aka: 00:00

Öiden km: 0001
 Huonekm: 001

Kategoria: H2N Kahden hengen huone
 Huone no:
 Kintokoodi:

Memo h-no: Viim. h-no: 252
 Viim.kinti: Viim.kinti:

Henkilöt: Lapsi1 Lapsi2 Vapaa
 2 0 0 0

Hintakoodi: LIS Listahinta su-pe
 Paketti: YB Ykkösbonus majoitus

Huonehinta: 89,00 Eur Perushinta: 89,00 Eur
 Alennettu hinta: 89,00
 Kokonais hinta: 89,00 hteens

Varaus status: Vahvistettu
 Nimi: Meikäläinen, Matti
 Laskuus: Meikäläinen Matti

Huomautukset: tulo 18, mape, zihh, 98,-

Alku: Jenni Tahvanainen Cumulus Hämeenpuisto
 Käynnistä: Hämeenpuisto Cumulus... Varausriivi Sirrettävä levy (E): Microsoft Word - Ho... 2:10

Kun haluat tehdä huonejakajan, paina varauksen tässä vaiheessa näytöstä ylhäältä kuvaketta, missä on kaksi henkilöä ja heidän välissään kenoviiva.

Varausriivi

1. Selaus 2. Päävaraus 3. Var.rivi Toiminto Toimenpiteet

Var.no : 255122 Ryhmän nimi:

Varaaja : Meikäläinen, Matti
 Seq.koodi : 0 Yhteyshenkilö:
 Markk.tunn.: 0 Oriain : Matti Meikäläinen

Var.rivi : 1

Tulo: 18/08/2010 Keskvik. C/I Aka: 00:00
 Lähtö: 19/08/2010 Torsta C/O Aka: 00:00

Öiden km: 0001
 Huonekm: 001

Kategoria: H2N Kahden hengen huone
 Huone no:
 Kintokoodi:

Memo h-no: Viim. h-no: 252
 Viim.kinti: Viim.kinti:

Henkilöt: Lapsi1 Lapsi2 Vapaa
 0 0 0 0

Hintakoodi: LIS Listahinta su-pe
 Paketti: YB Ykkösbonus majoitus

Huonehinta: 89,00 Eur Perushinta: 89,00 Eur
 Alennettu hinta: 89,00
 Kokonais hinta: 89,00 hteens

Huonejakaja

Lisätäänkö pääasiakkaalle huonejakaja?

Tulo: 18/08/10 Keskvik.
 Lähtö: 19/08/10
 Öiden km: 1

Hintakoodi: LIS Listahinta su-pe
 Pak: YB Ykkösbonus majoitus

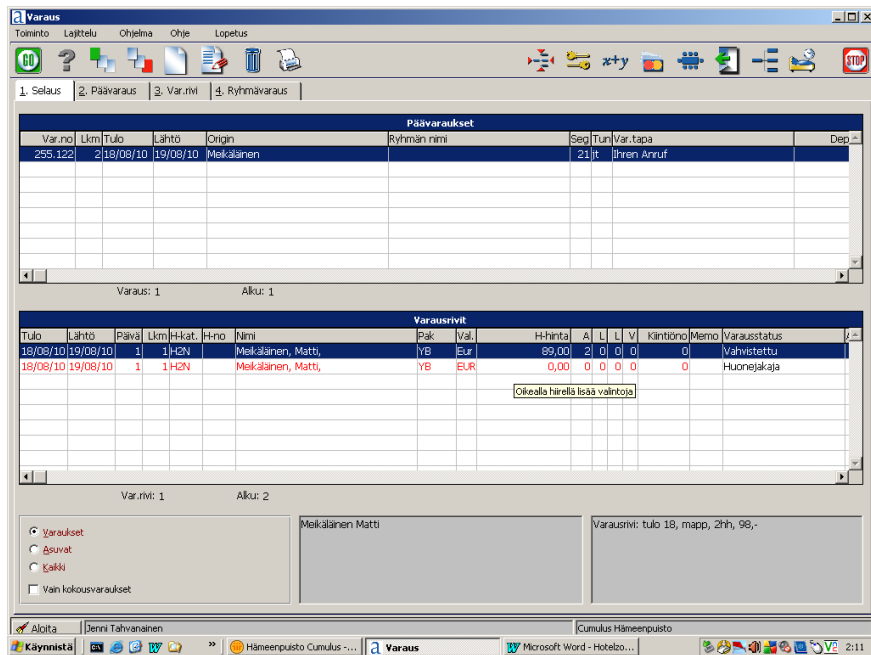
Henkilöt: Lapsi1 Lapsi2 Vapaa
 0 0 0 0

H-hinta: 0,00 EUR

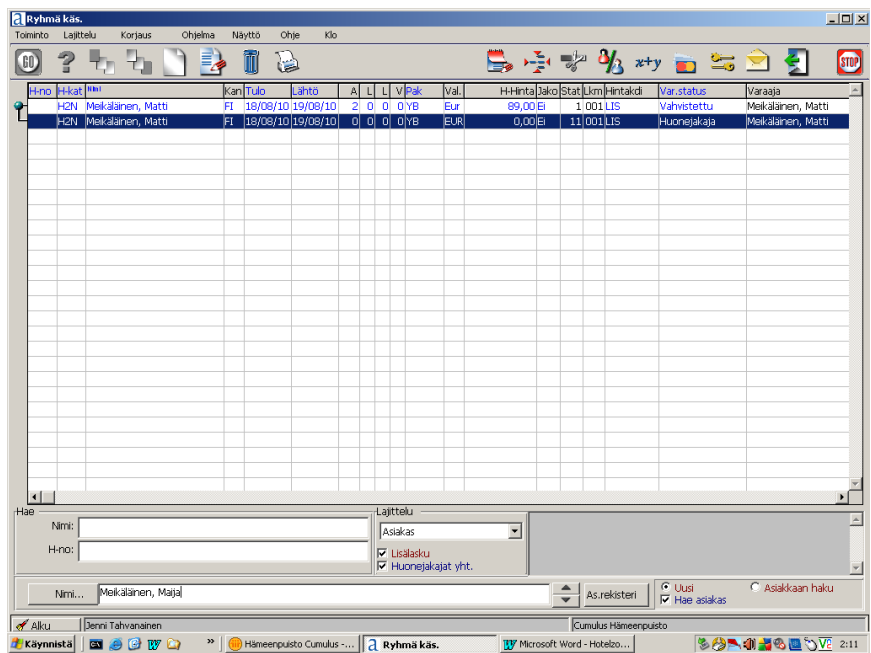
Uusi Asiakkaan haku
 Nimi: Meikäläinen, Matti
 Erottele pikulla sukunimi, etunimi ja titteä ja kuittaa ENTER

Alku: Jenni Tahvanainen Cumulus Hämeenpuisto
 Käynnistä: Hämeenpuisto Cumulus... Varausriivi Sirrettävä levy (E): Microsoft Word - Hotelo... 2:10

Laita Henkilöt-kohta ja H-hinta-kohta nolville ja paina ok ja sen jälkeen Go.



Tässä vaiheessa paina näytön oikeasta yläkulmasta ryhmäkäsittely-kohtaa eli ”haravan” kuvaa.



Kun ryhmäkäsittely on auki, muuta toisen majoittujan nimi. Klikkaa toinen nimirivi aktiiviseksi eli siniseksi ja kirjoita alas Nimi-kohtaan uusi nimi ja paina enteriä.

As.rekist.

Nimi	Maa	Pno	Pkunta	Osoite	Puhelin	Päätyht.hlö/kanssamatk.	Koontinimi
Meikalainen, Maja	FI						
Meikalainen, Matti	FI						
Meikalainen, Matti-erikki	FI						
MEIKALIDZA, ARIJA	FI						
MEIKKILÄ, JAAKKO	FI						
MEILINGER, STEPHANIE	DE						
MEIN, MERIKE	FI						
Meinander, Aapo	FI						
MEINANDER, ANDREA							
Meinander, Ari	FI	19740	LIKKOLA	LIKKOLANTIE 799			
MEINANDER, NILS	FI						
Meinander, Paavo	FI						
Meinander, Paavo	FI						
Meinecke, Wolfgang	FI						
MEINERT, KEVIN	GB						
MEINILÄ, MARKKU	FI	96100	ROVANIEMI	KAIRATIE 39-41 B 23	0405065146		
MEINILÄ, MARKKU JUHANI	FI	96100	ROVANIEMI	KAIRATIE 39-41 B 23	0405065146		
MEINONEN, LAURI	FI						
MEISAARI, JARI	FI						
MEISAARI-LEHTONEN, ANIT					0405707064		
MEISAARI-TOIVAINEN, TUUFI							
Mesala, Toni	FI						
MEISALMI, VEIKKO	FI						
MEISALO, VEIJO	FI						
Meise, Ludger	DE						

Hae

Asiakas: Meikalainen
Etunimi: Maja
Toimipaikka: Cumulus Hämeenpusto

As. tyyppi
 KA
 Yksitysis
 Yritys
 Matkatsto

Lajittelu
 Nimi
 Etunimi
 Pno
 Puhelin
 Pkunta

Laajennettu haku... Yhteystieto/Kanssamatkustaja haku

Alku Benni Tahvanainen Cumulus Hämeenpusto

Hae uusi nimi ja paina Go.

Ryhmä käs.

Hino	Hikat	Nimi	Kan	Tulo	Lähtö	A	L	L	V	Pak	Val	H-Hinta	Jako	Stat	Lkm	Hintakdi	Var.status	Varaaja	
H2N		Meikalainen, Matti	FI	17/08/10	18/08/10	2	0	0	0	YB		Eur	99,00	Ei	1	001	LIS	Vahvistettu	Meikalainen, Matti
H2N		Meikalainen, Maja	FI	17/08/10	18/08/10	0	0	0	0	YB		EUR	0,00	Ei	11	001	LIS	Huonejakaja	Meikalainen, Matti

Hae

Nimi:
H-no:

Lajittelu
Asiakas
 Lisäselu
 Huonejakajat yht.

Nimi... Meikalainen, Maja

As.rekisteri Uusi Hae asiakas Asiakkaan haku

Alku Benni Tahvanainen Cumulus Hämeenpusto

Huonejakajan tekeminen on valmis.

9.5.2 Usean huoneen varaus

The screenshot shows the 'Varausrivi' window with the following details:

- Var.no:** 255006
- Varaaja:** Mekäläinen, Matti
- Seq.koodi:** 0
- Markk.tunn.:** 0
- Yhteyshenkilö:** (empty)
- Origin:** Matti Mekäläinen
- Ryhmän nimi:** (empty)
- Var.rivi:** 1
- Tulo:** 17/08/2010 (Tietai)
- Lähtö:** 18/08/2010 (Keskiviik.)
- Öiden km:** 0001
- Huonekm:** 003
- Kategoria:** H2N Kahden hengen huone
- Huone no:** (empty)
- klintt.koodi:** (empty)
- Memo h-no:** (empty)
- Vim. h-no:** 252
- Vim.kiinti:** (empty)
- Varaus status:** Vahvistettu
- Nimi:** Mekäläinen, Matti
- Laskuos:** Mekäläinen Matti
- Huomautukset:** tulo 18, mapp, 3 x 1hh, 89,-
- Henkilöt:** Lapsi1: 0, Lapsi2: 0, Vapaa: 0
- Hintakoodi:** LIS Listahinta supe
- Paketti:** YB Ykkösbonus majoitus
- Huonehinta:** 89,00 Eur
- Perushinta:** 89,00 Eur
- Alennettu hinta:** 89,00
- Kokonais hinta:** 267,00 hteens

Useaa huonetta varatessa samalle varaukselle, laita Huonelukumäärä -kohtaan haluamasi huonemäärä. Esim. tässä varataan kolme yhdenhengenhuonetta, jolloin huonelukumääräksi tulee kolme ja henkilömääräksi yksi, koska jokaisessa huoneessa on vain yksi asiakas. Kun kaikki tiedot on laitettu, paina Go:ta.

The screenshot shows the 'Ryhmä käs.' window with a table and a dialog box:

Km	Hno	Huonestatus	Hkat	Nimi	Kan	Tulo	Lähtö	A	L	L	V	Pak	Val.	H-hinta	Jako	Stat	Hintakdi	Var.status	Vu

Question dialog box: Ryhmävarauksen jako? (Yes/No buttons)

Search filters: Nimi: (empty), H-no: (empty), Lajittelu: Asiakas, Lisilasku, Huonejakajat yht.

Huoneet voi laittaa nimille, kun painaa ryhmäkäsittely-kohtaa eli "haravaa" ja tässä vaiheessa painaa kyllä.

H-no	Nimi	Kan	Tulo	Lähtö	A	L	V	Pak	Val.	H-hinta	Jako	Stat	Lkm	H-hintakdi	Var.status	Varaaja	
H2N	Meikalainen, Matti	FI	17/08/10	18/08/10	1	0	0	0	YB	Eur	89,00	Ei	1	001	LIS	Vahvistettu	Meikalainen, Matti
H2N	Meikalainen, Matti	FI	17/08/10	18/08/10	1	0	0	0	YB	Eur	89,00	Ei	1	001	LIS	Vahvistettu	Meikalainen, Matti
H2N	Meikalainen, Matti	FI	17/08/10	18/08/10	1	0	0	0	YB	Eur	89,00	Ei	1	001	LIS	Vahvistettu	Meikalainen, Matti

Tässä vaiheessa muutetaan nimet oikeiksi. Tekemällä usean huoneen varauksen tällä tavalla on päävarauksen Huom.-kenttä kaikilla sama. Varausrivikentän Huom.-kohtaan voi laittaa tiettyä asiakasta koskevat toiveet yms.

H-no	Nimi	Kan	Tulo	Lähtö	A	L	V	Pak	Val.	H-hinta	Jako	Stat	Lkm	H-hintakdi	Var.status	Varaaja	
H2N	Meikalainen, Matti	FI	17/08/10	18/08/10	1	0	0	0	YB	Eur	89,00	Ei	1	001	LIS	Vahvistettu	Meikalainen, Matti
H2N	Meikalainen, Maja	FI	17/08/10	18/08/10	1	0	0	0	YB	Eur	89,00	Ei	1	001	LIS	Vahvistettu	Meikalainen, Matti
H2N	Meikalainen, Matti	FI	17/08/10	18/08/10	1	0	0	0	YB	Eur	89,00	Ei	1	001	LIS	Vahvistettu	Meikalainen, Matti

Huoneiden laittaminen oikeille nimille on valmis.

9.5.3 Eri varauskanavien kautta tulevat varaukset ja niiden tekeminen

Tässä osiossa esitellään eri varauskanavien kautta tulevat varaukset ja miten ne tehdään Hogalle. Ensin on esimerkkejä, miltä varausfaksit näyttävät ja sen jälkeen ohjeistukset varausten tekemisestä. Ennen varausten tekemisen aloittamista muista aina tarkistaa, onko kyseessä uusi varaus, varauksen muutos vai varauksen peruutus.

9.5.3.1 Hotelzonin varaus

Hotelzon Travel Agent
 Porkkalankatu 3
 00180 Helsinki
 Finland

Keneltä: Callwaves Päivystys
 Puh: 060093777
 Faksi: 358958409111
 Päivämäärä: 17-elokuu-2010 14:20:20 (EEST)
 IATA/TIDS: 96196822
 Pyytäjä: Matti Meikäläinen
 Puh: 3584071234567

Referenssi: Varausvahvistus 3056750

Varauksen tiedot

Huoneiden lukumäärä:	1
Hotelzon varausnumero:	3056750
Aikuisten lukumäärä:	1
Tulo/Lähtö:	18-elokuu-2010/19-elokuu-2010
Hintakuvaus:	ZON-HINTA (ZON2)
Yhteensä:	98.00 EUR

Hotelzon varausnumero: 3056750
 Aikuisten lukumäärä: 1
 Tulopäivä: 18-elokuu-2010
 Lähtöpäivä: 19-elokuu-2010

Huone: Standard yhden hengen huone.kaikissa huoneissa
maksuton internetyhteys Hotel Highway - STD1

Hintakuvaus: ZON-HINTA (ZON2)
 Ateriat: Aamiainen
 Hinta/hinnat: 18-elokuu-2010 : 98.00 EUR (Company nego rate ZON2);
 Yhteensä: 98. EUR
 Toiveet: Savuton Huone
 Lisätiedot: saapuminen myöhään.
 Matkustaja: Matti Meikäläinen
 Company: Oy Tammesvirta & Co
 Matkustajan osoite: Finland
 Guest mobile: 3584071234567

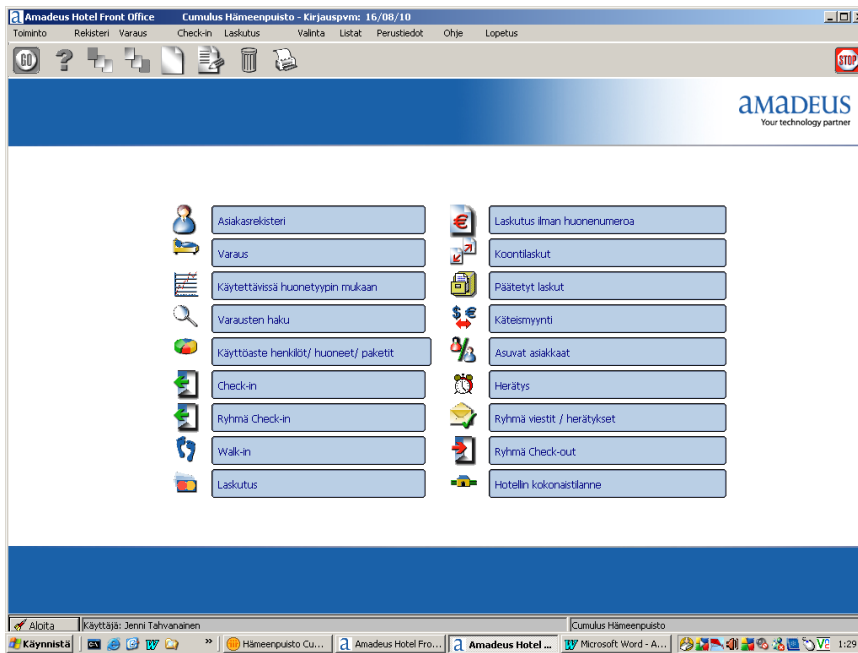
Maksuehdot

Yhteensä: 98.00 EUR
 Peruutussääntö: Veloituksetta 2010-08-18 18:00 mennessä paikallista aikaa.
 Maksu: Luottokortti
 Veloitus: Huone ja aamiainen
 Luottokortin numero: 000000000000001
 Kortin tyyppi: American Express
 Kortti voimassa: 2015/3
 Kortin omistaja: Meikäläinen Matti
 Company: Oy Tammesvirta & Co
 Osoite: Elannontie 5 01510 VANTAA Finland

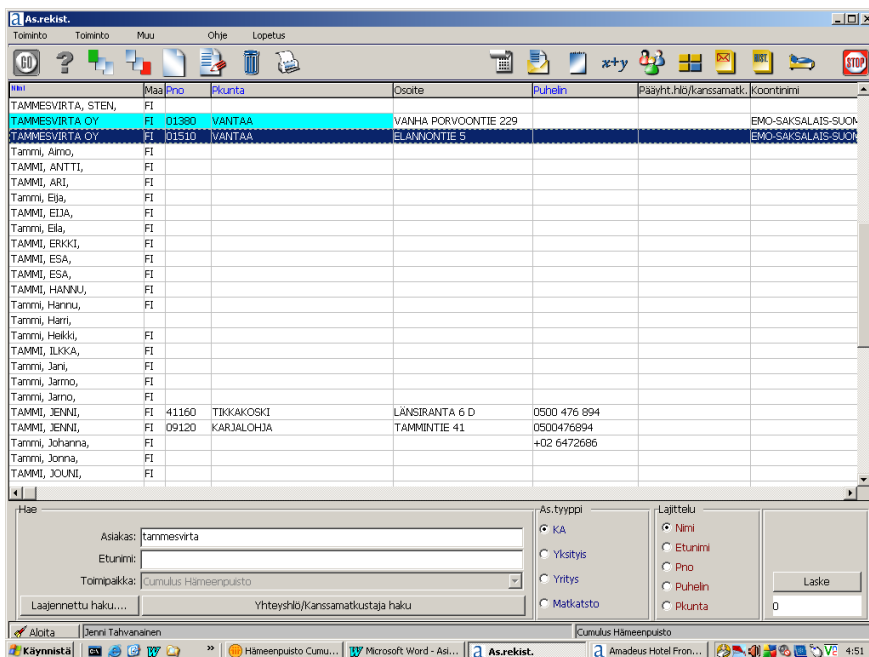
Takaustyyppi: Vahvistettu luottokortilla. Katso täydet luottokorttitiedot
WebConnectin varaustiedoista.

Hotellin tiedot

Hotelli: CUMULUS HÄMEENPUISTO
HÄMEENPUISTO 47
 Osoite: 33200 Tampere
Finland
 Puh: 35833862000
 Faksi: 35833862299



Aloita varauksen tekeminen klikkaamalla hiirellä Asiakasrekisteriä.



Hotelizoin kautta tehtyjen varausten asiakkaat tulevat yleensä jonkin yrityksen kautta. Yrityksen nimi löytyy varauksesta Company-kohdasta. Kirjoita yrityksen nimi Asiakas-kohtaan. Yrityksillä voi olla monia erilaisia asiakaskortteja, joten tarkista, että asiakaskortin tiedot (osoitetiedot) varmasti täsmäävät varaukseen ja että asiakaskortilta löytyy reskontranumero, jos huone menee laskutukseen. Tämän jälkeen aloita varaus painamalla ensin sängyn kuvaa näppäimistöä vasemmalta ylhäältä ja sen jälkeen uusi (tyhjän paperin kuvaa) oikealta ylhäältä.

As.rekist.

Nimi	Maa	Pno	Pkunta	Osoite	Puhelin	Pääyht.hlö/kanssamatk.	Koontnimi
Meikäläinen, Matti	FI						
Meikäläinen, Matti-erkki	FI						
Meikäläinen, Minna	FI						
MEIKALIDZA, ARIDA	FI						
MEIKILÄ, JAAKKO	FI						
WEILINGER, STEPHANIE	DE						
MEIN, MERKE	FI						
Meinander, Aapo	FI						
MEIANDER, ANDREA	FI						
Meinander, Ari	FI	19740	LIKKOLA	LIKKOLANTIE 799			
MEINANDER, NILS	FI						
Meinander, Paavo	FI						
Meinander, Paavo	FI						
Meinecke, Wolfgang	FI						
MEINERT, KEVIN	GB						
MEINILÄ, MARKKU	FI	96100	ROVANIEMI	KAIRATIE 39-41 B 23	0405065146		
MEINILÄ, MARKKU JUHANI	FI	96100	ROVANIEMI	KAIRATIE 39-41 B 23	0405065146		
MEINONEN, LAURI	FI						
MEIRA NOVA OY	FI	01730	VANTAA	PIISPANKYLÄNTIE 4			EMO-INEX
MEIRA NOVA OY	FI	33720	TAMPERE	KALHAKORVENKATU 52			EMO-MEIRA
MEIRA NOVA OY	FI	40800	VAAJAKOSKI	ASEMATIE 1			EMO-MEIRA
MEIRA NOVA OY	FI	60100	SEINÄJOKI	VARASTOTIE 11			EMO-MEIRA
MEIRA NOVA OY OULUN MY	FI	90401	OULU	PL 55	20441157		EMO-MEIRA
MEIRA OY	FI	00510	HELSINKI	ALEKSIS KIVEN KATU 1			EMO-MEIRA
MEISAARI, JARI	FI						

Hae

Asiakas: meikäläinen
 Etunimi: matti
 Toimipaikka: Cumulus Hämeenpusto

As. tyyppi: KA, Ykstyis, Yritys, Matkatsto
 Lajittelu: Nimi, Etunimi, Pno, Puhelin, Pkunta

Laajennettu haku... Yhteishö/kanssamatkustaja haku

Alotta Jenni Tahvanainen Cumulus Hämeenpusto
 Käynnistä Amadeus Hotel Fron... 4:53

Kirjoita asiakkaan sukunimi Asiakas-kohtaan ja etunimi Etunimi-kohtaan. Kun oikea nimi on löytynyt, tarkista asiakaskortilta, onko kyseinen asiakas HBC-asiakas. Tämän jälkeen paina Go:ta kaksi kertaa.

Varaus

1. Selaus 2. Päävaraus 3. Var.rivi 4. Ryhmävaraus

Var.no	Lkm	Tulo	Lahto	Origin	Ryhmän nimi	Seg	Tun	Var.tapa	Dep
254.873	1	16/08/10	17/08/10	Meikäläinen		0	0	0	0

Varaus: 1 Alku: 1

Question: Lisää varausrivejä?

Tulo	Lahto	Päivä	Lkm	H-kat.	H-no	Nimi	H-hinta	A	L	V	Kimbono	Memo	Varausstatus
16/08/10	17/08/10	1	1	H2N		Meikäläinen, Matti	89,00	2	0	0	0		Vahvistettu

Var.rivi: 1 Alku: 1

Varausrivin kuvaus: Varausrivin tulo 18, mapp, 2h, 89,-, rauhallinen huone

Alotta Jenni Tahvanainen Cumulus Hämeenpusto
 Käynnistä Amadeus Hotel Fron... 1:33

Yleensä ei haluta lisää varausrivejä, joten paina ei.

Hotelzonin varaukset ovat yleensä työmatkustuksen varauksia, joten segmenttikoodiksi tulee 11 tai 12, jos asiakas on HBC-asiakas. Huomautus-kohtaan kirjoitetaan aina varauksen tunnistetiedot eli HZ-alkuinen numeroyhdistelmä. Tämän numeroyhdistelmän löydät varauksesta Referenssi-kohdasta. Kirjoita tähän kohtaan myös asiakkaan puhelinnumero, jos se on varaukseen merkitty. Tämän jälkeen paina Go:ta ja varaus on valmis.

9.5.3.2 Supran varaus

CONF# :SXCUI91554
 CHAIN :CU
 ARRIVAL:18AUG10
 ROOM :C2T
 RATE2 :
 ROOMS:01
 ETA :
 ADULTS :01
 CHILD :

HOTEL :TMPCUM
 DEPART :19AUG10
 RATE1 :PRO

NAME :MEIKÄLÄINEN/MATTI MR
 CONTACT:1A - AMADEUS 01
 FIRM :AMERICAN EXPRESS
 ADDR1 :ARKADIANKATU 2
 ADDR2 :00100 HELSINKI
 ADDR3 :FINLAND
 EMAIL :
 PHONE :+358 800 133211
 CORP# :
 FQNT :
 IATA :19210623

CC GTY :*****1007
 VOUCHER:
 DEP :

CCEXP :0711

AMOUNT :

SOURCE :1A

PNR : 5FYCF8

RQSTS :
 RMKS :
 CONF# : SXCU191554

BOOKED DATE -03MAR10 TIME -0642
 AIRLINE D/B RATE = 98.00
 18AUG10 SAT 19AUG10 SUN EUR 98.00 PRO C08.00
 TOTAL RATE = 98.00
 ***** RES GTY TO CREDIT CARD PAYMENT
 RATE - WKD
 TAX - Y
 SERVICE CHARGE - Y N/A
 BREAKFAST - B

Tue Aug 10 02:42:42 EDT 2010



Aloita varauksen tekeminen klikkaamalla hiirellä Asiakasrekisteriä.

Nimi	Maa	Pkunta	Osoite	Puhelin	Pääyht.hlö/kanssamatk.	Koontnimi
Meikaläinen, Matti	FI					
Meikaläinen, Matti-erkki	FI					
Meikaläinen, Minna	FI					
MEIKALIDZA, ARIDA	FI					
MEIKILÄ, JAARKKO	FI					
MEILINGER, STEPHANIE	DE					
MEINI, MERIKE	FI					
Meinander, Aapo	FI					
MEINANDER, ANDREA	FI					
Meinander, Ari	FI	19740	LIKOLA	LIIKOLANTIE 799		
MEINANDER, NILS	FI					
Meinander, Paavo	FI					
Meinander, Paavo	FI					
Meinecke, Wolfgang	FI					
MEINERT, KEVIN	GB					
MEINILÄ, MARKKU	FI	96100	ROVANIEMI	KAIRATIE 39-41 B 23	0405065146	
MEINILÄ, MARKKU JUHANI	FI	96100	ROVANIEMI	KAIRATIE 39-41 B 23	0405065146	
MEINONEN, LAURI	FI					
MEIRA NOVA OY	FI	01730	VANTAA	PIISPANKYLÄNTIE 4		EMO-INEX
MEIRA NOVA OY	FI	33720	TAMPERE	KAUHAKORVENKATU 52		EMO-MEIRA
MEIRA NOVA OY	FI	40800	VAAJAKOSKI	ASEMATIE 1		EMO-MEIRA
MEIRA NOVA OY	FI	60100	SEINÄJOKI	VARASTOTIE 11		EMO-MEIRA
MEIRA NOVA OY OULUN MYFL	FI	90401	OULU	PL 55	20441157	EMO-MEIRA
MEIRA OY	FI	00510	HELSINKI	ALEKSIS KIVEN KATU 1		EMO-MEIRA
MEISAARI, JARI	FI					

Ennen varsinaisen varauksen aloittamista tarkista varausfaksista Rate1 -kohdasta hintakoodi. Koodien merkitykset löytyvät meiltä ruskeasta Suljetut päivät -kansioista ja tämä koodi määrittää, aloitatko varauksen tekemisen jostain yrityksestä vai suoraan asiakkaan nimestä. Tässä varauksessa koodi on pro, joten varaus aloitetaan suoraan asiakkaan nimestä. Kirjoita asiakkaan sukunimi Asiakas-kohtaan ja etunimi Etunimi-kohtaan. Kun oikea nimi on löytynyt, aloita varaus painamalla ensin sängyn kuvaa näppäimistöä vasemmalta ylhäältä ja sen jälkeen uusi (tyhjän paperin kuvaa) oikealta ylhäältä.

Varausriivi

Var.no : 255007

Varaaja : Meikaläinen, Matti

Seq.koodi : 0

Markk.tunn.: 0

Yhteyshenkilö: Matti Meikaläinen

Var.rivi : 1

Tulo: 18/08/2010

Lähtö: 19/08/2010

Öden lkm: 0001

Huonelkm: 001

Kategoria: H2N kahden hengen huone

Huone no:

Kiintiökoodi:

Henkilöt: Lapsi1, Lapsi2, Vapaa

Hintakoodi: LIS Listahinta su-pe

Paketti: BB Majutus BB

Huonehinta: 98,00 Eur

Perushinta: 113,00 Eur

Alennettu hinta: 98,00

Kokonais hinta: 98,00 hteens

Varaus status: Valvitettu

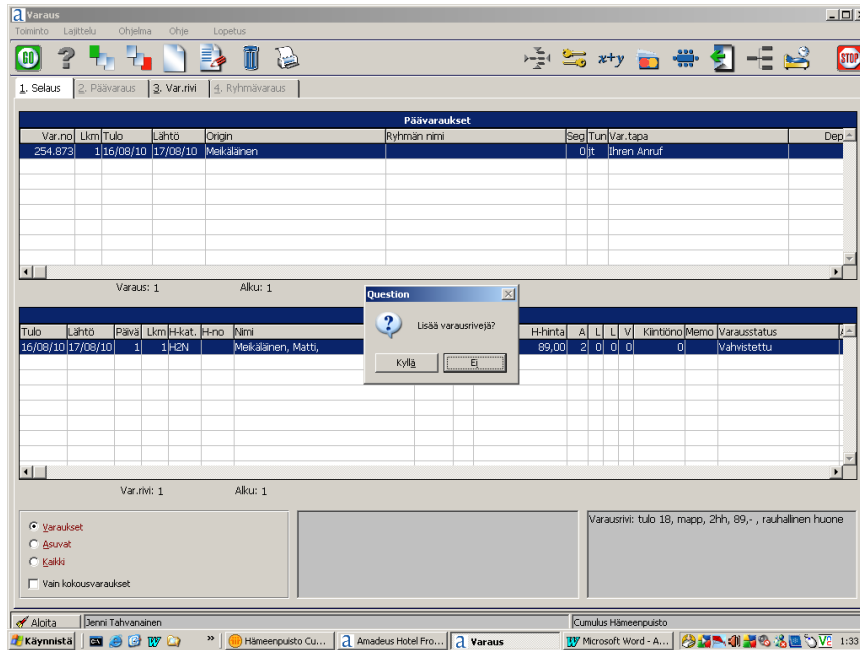
Nimi: Meikaläinen, Matti

Laskuus: Meikaläinen Matti

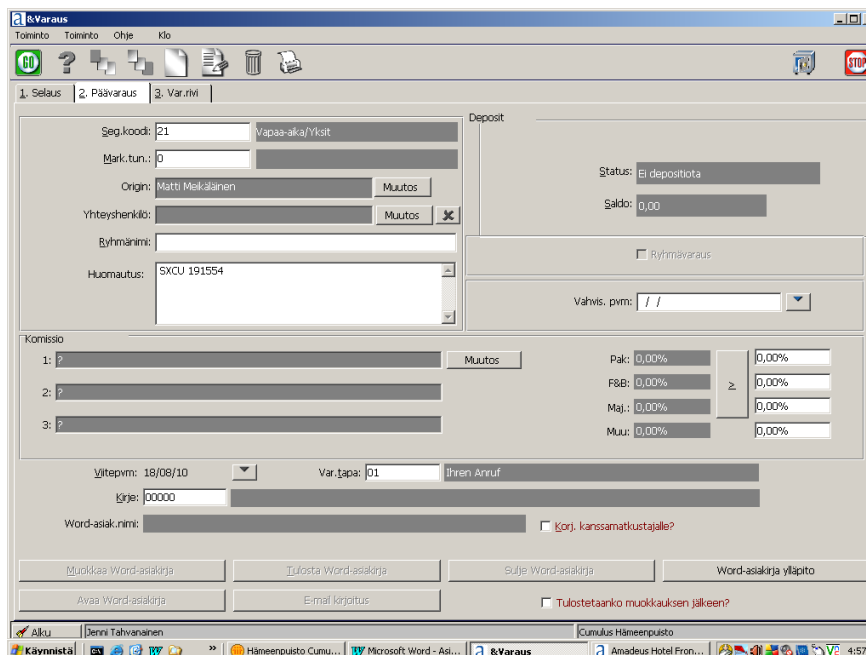
Huomautukset: gtd, mapp, 1ih, 98,-/wkd

Tulopäivän näet varauksesta Arrival -kohdasta ja lähtöpäivän Depart -kohdasta. Huonelukumäärä selviää Rooms -kohdasta, huonekategoria Room -kohdasta ja asiakkaiden määrä Adults-kohdasta. Pakettikoodi on useimmiten BB. Huonehinta näkyy varauksessa alhaalla. Jos et muista huonekategorian lyhenteitä, laita kursori kategoria kohtaan ja klikkaa vihreää kysymysmerkkiä ylhäällä. Tällöin avautuvat eri vaihtoehdot näkyviin. Sama toimii myös huonenumeron valitsemisessa ja pakettikoodin valitsemisessa.

Huomautukset kohtaan kirjoitetaan tuloaika, maksutapa, henkilömäärä, hinta ja mahdolliset toiveet. Tuloajan saat selville varauksen alaosaan useiden tähtien jälkeen. Tässä varauksessa lukee ”Res gty to credit card”, mikä tarkoittaa luottokortilla garanteerattua varausta ja se lyhennetään gtd. Maksutapa on aina maksu paikan päällä, jos laskutuksesta ei ole mainittu erikseen. Hinnan perään laitetaan aina selvitys siitä, mikä hintakategoria on kyseessä, esim. tässä varauksessa pro. Tämä hintakategoria selviää Rate1-kohdasta. Tämän jälkeen paina Go.



Yleensä ei haluta lisää varausrivejä, joten paina ei.



Supran varaukset ovat joko vapaa-ajan matkustuksen tai työmatkustuksen varauksia. Segmenttikoodi kirjoitetaan matkustustyyppin mukaan. Huomautus-kohtaan

kirjoitetaan aina varauksen tunnistetiedot eli SXCU-alkuinen koodi. Koodin löytää varauksesta CONF#-kohdasta. Tämän jälkeen paina Go:ta ja varaus on valmis.

9.5.3.3 Booking.comin varaus

CONF# :SXCU206273
 CHAIN :CU
 ARRIVAL:18AUG10
 ROOM :C2T
 RATE2 :
 ROOMS:01
 ETA :
 ADULTS :02
 CHILD :00

HOTEL :TMPCUM
 DEPART :19AUG10
 RATE1 :PRO

NAME :MEIKÄLÄINEN/MATTI
 CONTACT:XML - GATEWAY
 FIRM :jokukatu 45
 ADDR1 :jyväskylä
 ADDR2 :41160
 ADDR3 :fi
 EMAIL :matti.meikalainen@gmail.com
 PHONE :045012345
 CORP# :
 FQNT :DOT - BC
 IATA :

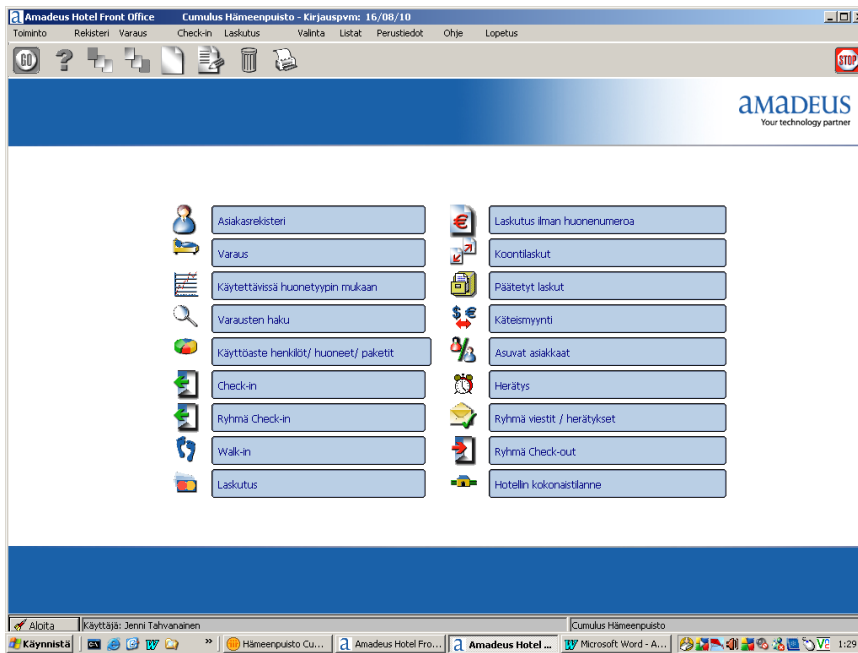
CC GTY :*****1628 CCEXP :0711
 VOUCHER:
 DEP : AMOUNT :

SOURCE :TV
 PNR :

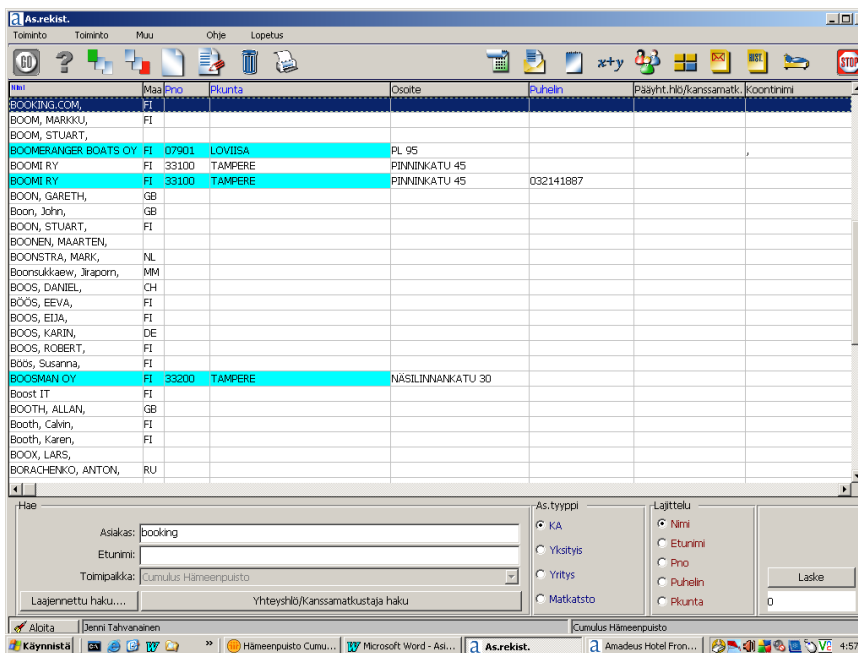
RQSTS :
 RMKS :BC Ref:766396159/Guest - MATTI MEIKALAINEN/No
 Smoking room preferred/
 CONF# :SXCU206273

BOOKED DATE -17AUG10 TIME -1256
 AIRLINE D/B RATE = 98.00
 18AUG10 SAT 19AUG10 SUN EUR 98.00 PRO C08.00
 TOTAL RATE = 98.00
 ***** RESERVATION GUARANTEED PAYMENT
 RATE - PRO
 TAX - Y
 SERVICE CHARGE - Y N/A
 BREAKFAST - B

Tue Aug 17 12:56:11 EDT 2010



Aloita varauksen tekeminen klikkaamalla hiirellä Asiakasrekisteriä.



Booking.comin varaukset aloitetaan aina kirjoittamalla Asiakas-kohtaan booking.com. Kun oikea asiakaskortti on löytynyt, aloita varaus painamalla ensin sängyn kuvaa näppäimistöstä vasemmalta ylhäältä ja sen jälkeen uusi (tyhjän paperin kuvaa) oikealta ylhäältä.

As.rekist.

Toiminto Toiminto Muu Ohje Lopetus

Nimi	Maa	Pkunta	Osoite	Puhelin	Pääyht./kanssamatti	Koontinimi
Meikäläinen, Matti	FI					
Meikäläinen, Matti-erikki	FI					
Meikäläinen, Minna	FI					
MEIKALIDZA, ARIDA	FI					
MEIKILÄ, JAAKKO	FI					
MEILINGER, STEPHANIE	DE					
MEIN, MERIKE	FI					
Meinander, Aapo	FI					
MEINANDER, ANDREA	FI					
Meinander, Ari	FI	19740	LIKOLA	LIKOLANTIE 799		
MEINANDER, NILS	FI					
Meinander, Paavo	FI					
Meinander, Paavo	FI					
Mainecke, Wolfgang	FI					
MEINERT, KEVIN	GB					
MEINILÄ, MÄRKKÜ	FI	96100	ROVANIEMI	KAIRATIE 39-41 B 23	0405065146	
MEINILÄ, MÄRKKÜ JUHANI	FI	96100	ROVANIEMI	KAIRATIE 39-41 B 23	0405065146	
MEINONEN, LAURI	FI					
MEIRA NOVA OY	FI	01730	VANTAA	PIISPANKYLÄNTIE 4		EMO-JINEX
MEIRA NOVA OY	FI	33720	TAMPERE	KAUHAKORVENKATU 52		EMO-MEIRA
MEIRA NOVA OY	FI	40800	VAAJAVOSKI	ASEMATIE 1		EMO-MEIRA
MEIRA NOVA OY	FI	60100	SEINÄJOKI	VARASTOTIE 11		EMO-MEIRA
MEIRA NOVA OY OULUN MYFI	FI	90401	OULU	PL 55	20441157	EMO-MEIRA
MEIRA OY	FI	00510	HELSINKI	ALEKSIS KIVEN KATU 1		EMO-MEIRA
MEISAARI, JARI	FI					

Hae

Asiakas: meikäläinen

Etunimi: matti

Toimipakka: Cumulus Hämeenpuisto

Laajennettu haku... Yhteyshö/kanssamattijä haku

As. tyyppi: KA Yksityis Yritys Matkatsto

Lajittelu: Nimi Etunimi Pno Puhelin Pkunta

Laske 0

Alotta Denni Tahvanainen Cumulus Hämeenpuisto

Käynnistä Hämepuisto Cumu... Microsoft Word - Asi... As.rekist. Amadeus Hotel Fron... 4:58

Kirjoita asiakkaan sukunimi Asiakas-kohtaan ja etunimi Etunimi-kohtaan. Kun oikea nimi on löytynyt, paina Go:tä kaksi kertaa.

Varaus

Toiminto Lajittelu Ohje Ohje Lopetus

1. Selaus 2. Päävaraus 3. Var.rivi 4. Ryhmävaraus

Var.no	Lkm	Tulo	Lahto	Origin	Ryhmän nimi	Seg	Tun	Var.tapa	Dep
254.873		116/08/10	17/08/10	Meikäläinen				Jhnen Anruf	

Varaus: 1 Alku: 1

Tulo	Lahto	Päivä	Lkm	H.kat.	H.no	Nimi	H-hinta	A	L	L	V	kin	tono	Memo	Varausstatus
16/08/10	17/08/10	1	1	H2N		Meikäläinen, Matti	89.00	2	0	0	0	0			Vahvistettu

Question: Lisää varausriviä? Kyllä Ei

Varausrivi: 1 Alku: 1

Varausrivi: tulo 18, mapp, 2ih, 89,-, rauhallinen huone

Alotta Denni Tahvanainen Cumulus Hämeenpuisto

Käynnistä Hämepuisto Cumu... Amadeus Hotel Pro... Varaus Microsoft Word - A... 1:33

Yleensä ei haluta lisätä varausriviä, joten paina ei.

Travel arrangements provided through Hotels.com

Reservation ID: 221535428 **Guest:** Matti Meikaelaenen **Booked on:** August 16 2010 00:41PST
Room Type Code: Standard room
Room Type Name: Standard Twin Room-Breakfast Incl
Pricing Model: Per Stay Pricing

Check-In	Check-Out	Adults	Kids/Ages	Room Nights	Hotel Conf
August 18 2010	August 19 2010	2	0	1	

Special Request

2 twin, Non-Smoking

Daily Net Rate - 68.06 EUR

Sat, August 18

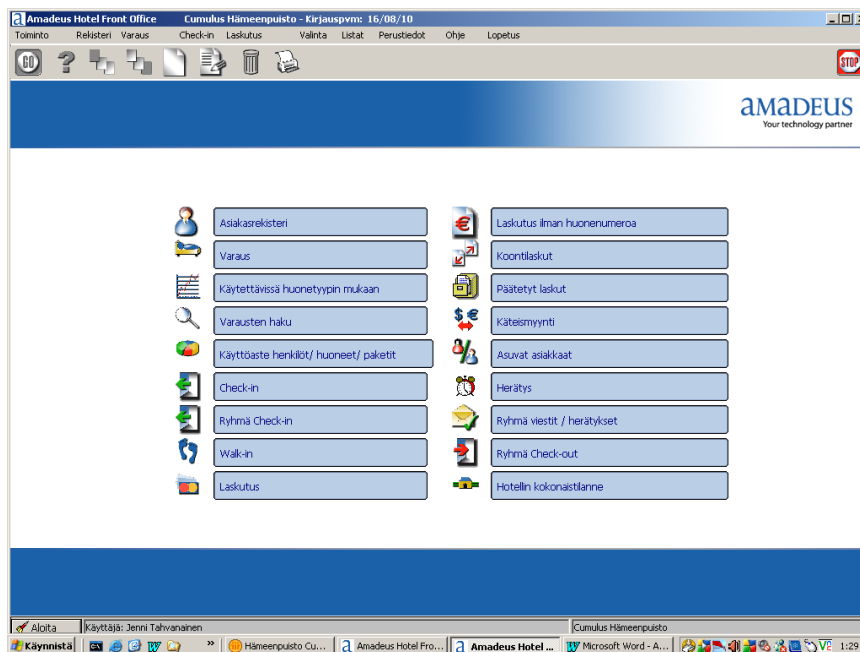
Rate Code: BB

Extra Person: 0.00 EUR

Taxes: 6.13 EUR

Extra Charges: 0.00 EUR

Total: 74.19 EUR



Aloita varauksen tekeminen klikkaamalla hiirellä Asiakasrekisteriä.

Nimi	Maa	Pno	Pkunta	Osoite	Puhelin	Pääyht.hlö/kanssamatk.	Koordinimi
EXPEDIA	US	NW 89137	LAS VEGAS	P.O. Box 379026			
EXPEDIA	USA			ALA KÄYTÄ			
EXPEDIA	FI						
EXPEDITORS FINLAND OY	FI	01511	VANTAA	PL 189	098700880		
EXPERET TRAVEL INC	DK	1820	FREDERIKSBERG	52 FREDERIKSBERG ALLE			
EXPERIENCE TOURS OF NORMO	2901		FAGERNES	BOX 24			
EXPERT ASA OY	FI	33340	TAMPERE	HÄRJUNTAUSTA 3			
EXPERT ASA OY	FI	33100	TAMPERE	HATANPÄÄN VALTATIE 13	0207 100 670		
EXPERT FINLAND OY	FI	01300	VANTAA	VERNISSAKATU 6	0405049722		
Expert Jukan kone	FI						
EXPERT REISER A/S	NO	0667	OSLO	ØSTERSJØVEIEN 35	22720663		EMO-EXPERT REISER
EXPERT REISER AS	NO	0667	OSLO	ØSTENSJØVEIEN 35			EMO-EXPERT REISER
EXPLORE WORLDWIDE LTD	GB		HANTS GU11 1LQ	1 FREDERICK STREET, ALDER	120907736157371		
EXPO KALUSTE	FI	04401	JÄRVENPÄÄ	PL 81			
EXPO TOUR	FI	190031	ST. PETERSBURG	EFIMOVA STR., 4 A, OF. 400	+7 812 324 7091		EMO-EXPO TOUR
EXPO TRAVEL	EE	0001	TALLINN, ESTONIA	9 A NARVA MAANTEE			
EXPOELEKTRO OY	FI	00550	HELSINKI	HAIJONTIE 6			
EXPOFIN	FI						
EXPOLOGY OY	FI	00390	HELSINKI	RUCOSILANTIE 1, 2. KRS	09-61500832		EMO-MESSU- JA SOMI
EXPOLOGY OY	FI	02600	ESPOO	LARS SONCKIN KAARI 16, 6	0753243400		EMO-MESSU- JA SOMI
EXPOMARK OY	FI	00520	HELSINKI	MESSUALKIO 1		APUVALINEMESSUT	
EXPONENTTI OY	FI	00210	HELSINKI	ITALAHDENKATU 10 C 70			
EXPOPAK OY	FI	34450	JÄMINKIPOHJA	SAHANTIE 15			
EXPORT GROUP	FI						
EXPORT DERECO OY	FI	49860	KLAMILA	KOIVUTIE 10			

Expedian varaukset aloitetaan aina kirjoittamalla Asiakas-kohtaan expedia. Kun oikea Las Vegasin osoite on löytynyt, aloita varaus painamalla ensin sängyn kuvaa näppäimistöä vasemmalta ylhäältä ja sen jälkeen uusi (tyhjän paperin kuvaa) oikealta ylhäältä.

Tominto	Käytettävissä	Tominto	Ohje	Klo
1. Selaus	2. Päätös	3. Var.rivi	Tominto	Toimenpiteet

Var.no : 255007 Ryhmän nimi:

Varala : EXPEDIA Huomautus:

Seq.koodi : 0 Yhteyshenkilö:

Markk.tunn.: 0 Oriin : EXPEDIA

Var.rivi : 1

Tulo: 18/08/2010 Kesäviik.

Lähtö: 19/08/2010 Torstai

C/I Alka: 00:00

C/O Alka: 00:00

Öiden lkm: 0001

Huoneilm: 001

Kategoria: H2N kahden hengen huone

Huone no:

Kiintökoodi:

Memo h-no:

Vilm. h-no:

Vilm.kiintiö:

Varaus status: Valmistettu

Nimi: EXPEDIA Yht.hlö Muutos

Laskuus: EXPEDIA P.O. Box 379026 US-NW 89137 LAS VEGAS Muutos

Huomautukset: lasku ylle ja kansioon, total:74.19

Henkilöt: Lapsi1 Lapsi2 Vanha

Henkilöt: 1 0 0 0

Hintakoodi: LIS Listahinta su-pe

Paketti: BB Majoitus BB

Huonehinta: 74,19 Eur

Perushinta: 113,00 Eur

Alennettu hinta: 74,19

Kokonais hinta: 74,19 hteens

Check-in -kohdasta löydät tulopäivän ja Check-out -kohdasta lähtöpäivän. Adults kohdasta löydät henkilömäärän. Kids- kohdasta näkyy junnupatjojen määrä. Hinta näkyy aina Total-kohdasta, ei siis Daily net rate-kohdasta. Tämä hinta on sisäinen hinta. Huomautukset kohtaan kirjoitetaan aina pelkästään gtd, lasku ylle ja kansioon sekä hinta. Asiakas on jo maksanut huoneen varausta tehdessään matkatoimistolle. Expedian varaukset ovat aina garanteerattuja. Tämän jälkeen voit muuttaa varauksen oikealle nimelle painamalla Muutos-kohtaa Nimi-riviltä.

As.rekist.

Tominto Tominto Muu Ohje Lopetus

Nimi	Maa	Pno	Pkunta	Osoite	Puhelin	Pääyht.hlö./kanssamatk.	Koordinimi
Meikaläinen, Matti,	FI						
Meikaläinen, Matti-erikki,	FI						
Meikaläinen, Minna,	FI						
MEIKALIDZA, ARIIDA,	FI						
MEIKILÄ, JAAKKO,	FI						
MEILINGER, STEPHANIE,	DE						
MEIN, MERIKE,	FI						
Meinander, Aapo,	FI						
MEINANDER, ANDREA,	FI						
Meinander, Antti,	FI	19740	LIJKOLA	LIJKOLANTIE 799			
MEINANDER, NILS,	FI						
Meinander, Paavo,	FI						
Meinander, Paavo,	FI						
Meinecke, Wolfgang,	FI						
MEINERT, KEVIN,	GB						
MEINILÄ, MARKKU,	FI	96100	ROVANIEMI	KAIRATIE 39-41 B 23	0405065146		
MEINILÄ, MARKKU JUHANI,	FI	96100	ROVANIEMI	KAIRATIE 39-41 B 23	0405065146		
MEINONEN, LAURI,	FI						
MEIRA NOVA OY,	FI	01730	VANTAA	PIISPANKYLÄNTIE 4			EMO-INEX
MEIRA NOVA OY,	FI	33720	TAMPERE	KALUHAKORVENKATU 52			EMO-MEIRA
MEIRA NOVA OY,	FI	40800	VAAJAKOSKI	ASEMATIE 1			EMO-MEIRA
MEIRA NOVA OY,	FI	60100	SEINÄJOKI	VARASTOTIE 11			EMO-MEIRA
MEIRA NOVA OY OULUN MY,	FI	90401	OULU	PL 55	20441157		EMO-MEIRA
MEIRA OY,	FI	00510	HELSINKI	ALEKSIS KIVEN KATU 1			EMO-MEIRA
MEISAARI, JARI,	FI						

Hae

Asiakas: meikaläinen
Etunimi: matti
Toimipaikka: Cumulus Hämeenpuisto

As. tyyppi: KA
Lajittelu: Nimi, Etunimi, Pno, Puhelin, Pkunta

Laajennettu haku... Yhteyshö./Kanssamatkustaja haku

Alloita | Benni Tahvanainen | Cumulus Hämeenpuisto

Kirjoita asiakkaan sukunimi Asiakas-kohtaan ja etunimi Etunimi-kohtaan. Kun oikea nimi on löytynyt, paina Go:ta kaksi kertaa.

Varaus

Tominto Lajittelu Ohjelma Ohje Lopetus

1. Selaus 2. Päävaraus 3. Var.rivi 4. Ryhmävaraus

Var.no	Lkm	Tulo	Lähtö	Origin	Ryhmän nimi	Seg	Tun	Var.tapa	Dep
254.873	1	16/08/10	17/08/10	Meikaläinen				Inen Anruf	

Varaus: 1 Alku: 1

Tulo	Lähtö	Päivä	Lkm	H.kat.	H.no	Nimi	H-hinta	A	L	V	Kintto	Memo	Varausstatus
16/08/10	17/08/10	1	1	HZN		Meikaläinen, Matti,	89,00	2	0	0	0		Vahvistettu

Var.rivi: 1 Alku: 1

Varausrivin tulo 18, mapp, 2h:n, 89,-, rauhallinen huone

Alloita | Benni Tahvanainen | Cumulus Hämeenpuisto

Yleensä ei haluta lisää varausrivejä, joten paina ei.

Expedian varaukset ovat vapaa-ajan matkustuksen varauksia, joten segmenttikoodiksi tulee 21. Huomautus-kohtaan kirjoitetaan aina varauksen tunnistetiedot eli Reservation ID. Tämän jälkeen paina Go:ta. **Huom!** Expedian varaukset pitää aina vahvistaa myös Internetissä Expedian sivuilla. Varauksien peruutukset voi tehdä vain Expedian kautta.

9.5.3.5 Myfidelion varaus

myfidelio.net

Resort : CUHP Cumulus Hämeenpuisto
 Reservation Action : ADD
 Arrival Date/Time : 18-AUG-10
 Nights : 1
 Rooms : 1
 Updated At : 18-AUG-10 17:57
 Room Type Description : TWIN BED STANDARD ROOM - NON SMOKING
 Rate Code Description : RACK RATE
 Guarantee Code Description:XX: Non Guaranteed Reservation
 Reservation Status : RESERVED
 Allotment Code :
 Payment Method : VO
 Channel Code : WEB/MYF
 ORS Confirmation No : 108890221
 ORS Confirmation Leg : 1

Daily Rates

Begin Date	Nights	Rate Code	Adults	Children	Amount (per night)	Source Code	Market Code
18-AUG-10	1	RACK	2	0	117	HVO	MARK1

Comments

Type	Comment	Originator	Date	Guest Viewable
RESERVATION		FONECTA	18-AUG-10 17:57	Y
RESERVATION	Payment:CA-Maksu hotelliin:END	FONECTA	18-AUG-10 17:57	Y
RESERVATION	Booker Details:##:END	FONECTA	18-AUG-10 17:57	Y

Flight Information

Arrival / Departure	Transport Time	Transport Required	Transport Type	Transport ID	Location

GUEST

Name : Matti Meikäläinen
Client ID :
Language : FI

Addresses

Address Type	Address Line 1	Address Line 2	City	State	Postal Code	Country
HOME	Jokukuja 4		Nokia		39140	FI

Contacts

Contact Type	Contact Info
EMAIL	matti.meikalainen@gmail.com
BUSINESS	044123456

CORPORATE

Name : Fonecta Oy, 020202
Client ID : 1898217
Language : FI

Addresses

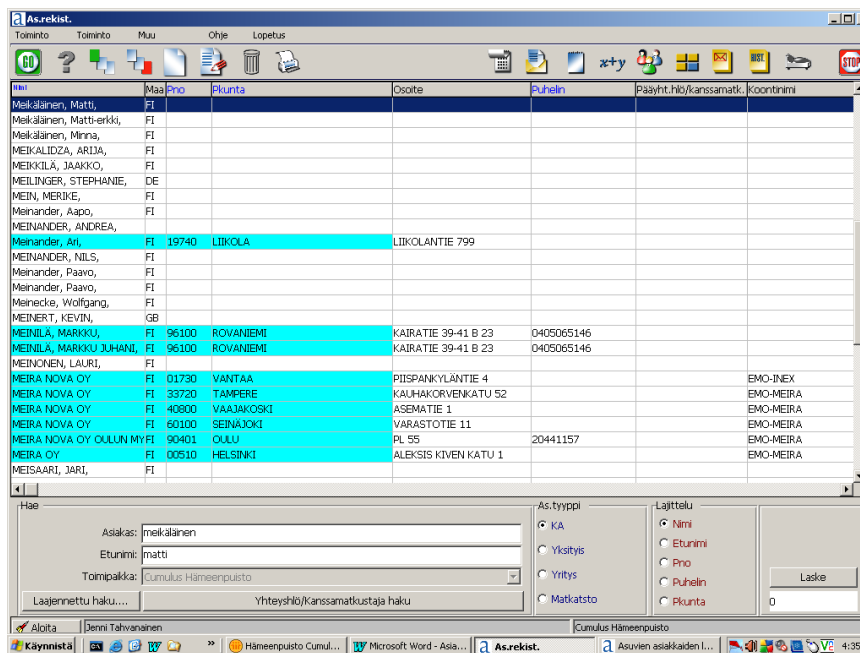
Address Type	Address Line 1	Address Line 2	City	State	Postal Code	Country
HOME	PL 202		HELSINKI		00511	FI

Contacts

Contact Type	Contact Info
BUSINESS	+358 (0)20 4422020



Aloita varauksen tekeminen klikkaamalla hiirellä Asiakasrekisteriä.



Kirjoita asiakkaan sukunimi Asiakas-kohtaan ja etunimi Etunimi-kohtaan. Kun oikea nimi on löytynyt, aloita varaus painamalla ensin sängyn kuvaa näppäimistöstä vasemmalta ylhäältä ja sen jälkeen uusi (tyhjän paperin kuvaa) oikealta ylhäältä.

Varausriivi

Tominto Käytettävissä Tominto Ohje Klo

1. Selaus 2. Päävaraus 3. Var.rivi Tominto Toimenpiteet

Var.no : 259007 Ryhmän nimi:

Varaaja : Meikäläinen, Matti Huomautus:

Seq.koodi : 0 Yhteyshenkilö:

Markk.bunn.: 0 Oriin : Matti Meikäläinen

Var.rivi : 1

Tulo: 18/08/2010 Keskviik.

Lähtö: 19/08/2010 Torstai

Öiden lkm: 0001

Huonelkm: 001

Kategoria: H2N kahden hengen huone

Huone no:

Klinterikoodi:

C/I Alka: 00:00

C/O Alka: 00:00

Varaus status: Vahvistettu

Nimi: Meikäläinen, Matti

Laskuus: Meikäläinen Matti

Memo h-no: Vim. h-no: 252

Vim.kaino:

Henkilöt: 2 Lapsi1: 0 Lapsi2: 0 Vanua: 0

Hintakoodi: LIS Listahinta su-pe

Paketti: BB Majutus BB

Huonehinta: 117,00 Eur

Perushinta: 133,00 Eur

Alennettu hinta: 117,00

Kokonais hinta: 117,00 hteens

Liitännät

Alku: Benni Tahvanainen Cumulus Hämeenpuisto

Käynnistä

Tulopäivän näet varauksesta Arrival date -kohdasta ja Nights -kohdasta selviää majoituksen pituus. Huonelukumäärä selviää Rooms -kohdasta ja asiakkaiden määrä Adults-kohdasta. Pakettikoodi on useimmiten BB. Huonehinta näkyy Amount (per night) -kohdasta. Jos et muista huonekategorian lyhenteitä, laita kursori kategoria kohtaan ja klikkaa vihreää kysymysmerkkiä ylhäällä. Tällöin avautuvat eri vaihtoehdot näkyviin. Sama toimii myös huonenumeron valitsemisessa ja pakettikoodin valitsemisessa.

Huomautukset kohtaan kirjoitetaan tuloaika, maksutapa, henkilömäärä, hinta ja mahdolliset toiveet. Tuloajan saat selville Guarantee Code Description -kohdasta. Tässä varauksessa lukee "Non Guaranteed Reservation" eli varausta ei ole vahvistettu. Huomautukset -kohtaan kirjoitetaan siis tulo 18. Comment -kohdassa lukee, että maksu tulee paikan päällä. Hinnan perään laitetaan aina selvitys siitä, mikä hintakategoria on kyseessä, esim. tässä varauksessa on rack rate. Tämä hintakategoria selviää Rate code -kohdasta. Kun tiedot on kirjoitettu, paina Go:ta.

Varaus

Tominto Laillattu Ohjelma Ohje Lopetus

1. Selaus 2. Päävaraus 3. Var.rivi 4. Ryhmävaraus

Päävaraukset

Var.no	Lkm	Tulo	Lähtö	Oriin	Ryhmän nimi	Seq	Tun	Var.tapa	Dep
254.873	1	16/08/10	17/08/10	Meikäläinen		0	0	ihnen Anruf	

Varaus: 1 Alku: 1

Question: Lisää varausrivessä?

Tulo	Lähtö	Päivä	Lkm	H.kat.	H-no	Nimi	H-hinta	Al	L	V	klntono	Memo	Varausstatus
16/08/10	17/08/10	1	1	H2N		Meikäläinen, Matti,	89,00	2	0	0	0		Vahvistettu

Var.rivi: 1 Alku: 1

Varaukset

Asuvat

Kalkki

Vain kokousvaraukset

Varausriivi: tulo 18, mapp, 2hh, 89,-, rauhallinen huone

Alloita Benni Tahvanainen Cumulus Hämeenpuisto

Käynnistä

Yleensä ei haluta lisää varausrivejä, joten paina ei.

The screenshot shows the &Varaus software interface. The main window is titled '&Varaus' and has a menu bar with 'Tominto', 'Ohje', and 'Klo'. Below the menu bar are several icons. The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Shows the current step: '1. Selaus', '2. Päävaraus', and '3. Var.rivi'.
- Left Panel:** Contains fields for 'Seg.koodi:' (21), 'Vapaa-aika/Yksit', 'Mark.tun.:', 'Origin: Matti Meikalainen', 'Yhteysthenkilö:', 'Byhmänimi:', and 'Huomautus: Myfidelio: 10890221'. There are 'Muutos' buttons next to 'Origin' and 'Yhteysthenkilö'.
- Right Panel (Deposit):** Shows 'Status: Ei depositota', 'Saldo: 0,00', and a 'Rytmivaraus' checkbox. There is also a 'Vahvis. pvm:' field.
- Commission (Komissio):** A table with 3 rows and 2 columns. The first column has '1:', '2:', and '3:'. The second column has 'Muutos' and percentage values (0,00%).
- Bottom Section:** Includes 'Viltepvm: 18/08/10', 'Var.tapa: 01', 'Ihnen Anruf', 'Kirje: 00000', and 'Word-asiak.nimi:'. There are also checkboxes for 'korj. kanssamatkustajalle?' and 'Tulostetaanko muokkauksen jälkeen?'.
- Buttons:** 'Muokkaa Word-asiakirja', 'Tulosta Word-asiakirja', 'Sulje Word-asiakirja', 'Word-asiakirja ylläpito', 'Avaa Word-asiakirja', and 'Email kirjitus'.
- Taskbar:** Shows the user 'Denni Tahvanainen' and the window title 'Cumulus Hämeeipusto'.

Myfidelion varaukset ovat vapaa-ajan matkustuksen varauksia, jos yritystä ei ole varauksessa mainittu, joten segmenttikoodiksi tulee 21. Huomautus -kohtaan kirjoitetaan aina varauksen tunnistetiedot eli Myfidelio ja ORS Confirmation No -kohdassa näkyvä numeroyhdistelmä. Kirjoita tähän kohtaan myös asiakkaan puhelinnumero, jos se on varaukseen merkitty. Tämän jälkeen paina Go:ta ja varaus on valmis.

10 HINNOITTELU

Huoneille ei ole mitään tiettyä kiinteää hintaa. Huoneiden hinnat vaihtelevat sesongeittain eli vilkkaina aikoina ja tapahtumien aikana meillä on käytössä high - hinnat eli korkeat hinnat ja hiljaisempina kausina low -hinnat eli matalammat hinnat. Huoneen hinta riippuu myös siitä, onko asiakkaan yrityksellä sopimushintaa hotelliimme tai onko asiakkaalla joku etukorteistamme. Sopimushinnat saa tietoon yritysten asiakaskorteilta, EMO-korteilta tai vastaanoton oikealla puolella olevan tietokoneen alapuolella olevasta kansioista.

11 VASTAANOTON TÄRKEIMMÄT LAITTEET

Koneiden ja laitteiden oikea ja turvallinen käyttö sekä huolto kuuluvat myös osana käytännön perehdyttämiseen. Oikeiden työmenetelmien opastus heti alusta on tärkeää uudelle työntekijälle.

Cumulus Hämeenpuiston hotellin käyttöjärjestelmä on Hogatex -järjestelmä. Näyttöjä on kaksi vastaanotossa ja yksi hotellipöydällä. Serveri sijaitsee takahuoneessa. Käyttöjärjestelmä on tehty vain Cumulus -hotelleiden käyttöön. Toinen käyttöjärjestelmä on Otrum, joka toimii Hogatexin rinnalla. Otrum on yhteydessä hotellihuoneen TV:n kanssa. Otrumia kautta tapahtuu muun muassa herätykset, kerrossiivouksen viestit ja Pay-TV:n sulkeminen.

Kopiokone, faksi ja frankeerauskone sijaitsevat takahuoneessa. Faksatessa voi käyttää pikavalintoja. Faksatessa täytyy laittaa nolla aina eteen sekä suuntanumero eri paikkakunnalle faksatessa. Postitushinnasto vaihtelee postin painon ja määrän mukaan. Frankeeratessa postia pitää muistaa laittaa oikea päivämäärä frankeerauskoneeseen. Erillistä plussakonetta käytetään, kun asiakas haluaa ostoistaan K-Plussaa.

12 TURVALLISUUS

Turvallisuus on kaikkien työssäkävien vastuulla joka hetki. Yksikön esimies vastaa koko yksikön turvallisuudesta ja huolehtii siitä, että jokaisen kanssa käydään turvallisuusasiat läpi huolella ja säännöllisin väliajoin. Vaikka esimies onkin vastuussa yksikön turvallisuudesta, tärkein vastuhenkilö työvuoron aikana olet sinä itse. Jokaisen työntekijän on tiedettävä, miten toimia onnettomuustilanteissa. Esimerkiksi paloturvallisuus on yksi tärkeimmistä asioista, joihin pitää kiinnittää huomio heti uuden työntekijän tullessa taloon. Esimiehen vastuulla on perehdyttää kaikki työntekijänsä paloturvallisuuteen, jotta jokainen osaa tarvittaessa antaa palohälytyksen ja käynnistää pelastus- ja sammutustyöt.

Restel Oy:llä on oma henkilöstön turvaohjeistus, joka pitää olla jokaisessa yksikössä helposti saatavilla ja nähtävillä koko ajan. Turvaohjeessa on erikseen ohjeistus

kaikkiin eri uhkatekijöihin, joita voi kohdata työskennellessään hotellin vastaanotossa. Näitä ovat mm. palosuojelu, vaikeat tai uhkaavat asiakastilanteet, ensiapu, tietoturvallisuus ja rahojen kuljetus.

Parhaiten onnistumme, kun estämme ongelmatilanteet jo ennakolta. Yleensä ennaltaehkäisy on yksinkertaisesti vain terveen järjen käyttöä. Siisteydellä ehkäistään liukastumista ja kolhimisia, rahat pidetään lukkojen takana varkauksien estämiseksi, ovet pidetään lukossa murtojen varalta ja selkeät opasteet auttavat hätätilanteissa toimimaan oikein. Turvallisuus on myös hyvää asiakaspalvelua.

Jokaisessa yksikössä on myös pakollisena pelastussuunnitelma. Suunnitelma on ennalta ehkäisevä tietopaketti vaaratilanteisiin henkilöiden, omaisuuden tai ympäristön suojaamisessa. Pelastussuunnitelma on osa yleisperehdyttämistä. Tähän kiinteästi liitetään myös sammutuskaluston käytön harjoittelua.

12.1 Käytännön turvallisuustoimenpiteitä päivittäisessä työssä

Vastaanotossa on hälytyspainike, mitä painaessa menee hälytys suoraan Securitakselle. Ovissa on oviautomatiikka, millä ovet saa kiinni manuaalisesti ja hotellissa on käytössä ovipuhelin ja ovisummeri, joita käytetään ulko-ovien ollessa kiinni. Hotellissa on myös kameravalvonta. Kiinnitä huomiota myös kulunvalvontaan eli kulkeeko aulassa epäilyttävän näköisiä ihmisiä. Kiinnitä huomio asiakkaiden ja tilanteiden tarkkailuun. On tärkeää huomioida, kuka menee minnekin ja onko syytä epäillä asiattomien henkilöiden pääsyä hotelliin. Tarkkailu on jokahetkistä, vastaanoton on oltava silmät ja korvat auki ja evättävää pääsy asiattomilta kerroksille tai aulan vessoihin. Hisseissä on turvalukitus päällä sekä päivällä että yöllä, joten ulkopuoliset eivät pääse kerroksille. Asiakkaalle ei mainita koskaan huonenumeroa ääneen avainta antaessa, vain kerroksen numero. Kiinnitä huomio myös asukkaan vierailijoihin; ulkopuolinen ei pääse hissillä asukkaan kerrokseen, vaan vieras ilmoitetaan puhelimitse asukkaalle, vasta tämän jälkeen voidaan tehdä hissiavain, mutta huoneennumeron saa kertoa vain asukas itse. Jos asukas on hukannut huoneavaimensa, on aina muistettava kysyä asukkaan koko nimi, pelkkä huonenumero ei riitä. Asiakkaan tietoja ei anneta koskaan puhelimitse, samoin kuin ei henkilökunnan henkilökohtaisia puhelinnumeroita. Lähin ensiapukaappi löytyy takahuoneesta ja lähin ensisammutin esitetelineen ja takaoven välistä. Vastaanoton

yleisavaimia säilytetään kassassa. Niitä ei anneta kenellekään tuntemattomalle ulkopuoliselle henkilölle. Kassan avainta pidetään aina mukana, jos vastaanotto jätetään hetkeksikin tyhjäksi. Takahuoneesta löytyvät tallelokerot ja kassakaappi.

12.2 Tietotekninen turvallisuus

- Työasemaa tai muuta tietojen käsittelyyn liittyvää materiaalia ei jätetä lukitsemattomaan tai valvomattomaan tilaan. Henkilökohtainen ID ”lukitsee” koneen.
- Laitteiston käyttöolosuhteissa on huomioitava laitteiston valmistajan ohjeet (lämmön vaihtelu, pöly, kosteus).
- Atk-laitteiden läheisyydessä ei saa nauttia virvokkeita.
- Älä jätä tärkeää tietoa vain kiintolevyn varaan. Tallenna verkkolevyille.
- Käyttäjätunnuksesi on henkilökohtainen ja salasanasi on salainen. Älä paljasta sitä kenellekään.
- Valitse salasanaksi vaikeasti arvattava, mutta helposti muistettava merkkiyhdistelmä.
- Älä kirjoita salasanaasi paperille.
- Poistuessasi lukitse tietokone (ID)
- Koneeseen ei saa asentaa muita kuin hyväksytyjä ohjelmia, joten jokaisen ohjelman asentamiseen täytyy olla ensin lupa.
- Älä jätä tietokonetta ilman valvontaa tai tilaan, josta se voidaan helposti anastaa.
- Pidä koneen kovalevy niin tyhjänä kuin mahdollista. Säilytä ainoastaan välttämättömiä tietoja kovalevyllä.
- Työnantaja järjestää tarvittaessa työntekijälle tietoverkko- ja sähköpostiyhteyden tämän työtehtävien hoitamista varten. Noudata Restelin Netikettä.
- Sähköpostijärjestelmällä voidaan lähettää yksityisiä sähköposteja kohtuudella.
- Työnantajalla on velvollisuus huolehtia sähköpostijärjestelmän valvonnasta poissaolosi aikana.
- Luottamuksellisia sähköposteja ei saa lähettää suojaamattomana.
- Kameravalvonnan tavoite on ennaltaehkäistä ja havaita rikoksia sekä saattaa tekijät edesvastuuseen.

12.3 Tietoturvallisuus

- Julkinen tieto on tarkoitettu julkaistavaksi eikä sisällä liiketoiminnan tai asiakkaiden kannalta suojattavaa tietoa. Tiedon käsittely on vapaata julkaisunsa jälkeen.
- Sisäinen tieto on tarkoitettu henkilökunnan käyttöön, kuten sisäiset ohjeet, tiedotteet ja puhelinluettelot. Henkilökunnan yksityiset puhelinnumerot ovat vain sisäiseen käyttöön.
- Sisäinen tieto on tietoa, jonka joutuminen ulkopuolisille saattaa aiheuttaa vahinkoa yhtiölle, työntekijöille tai sen asiakkaille.
- Tieto tulee tulkita vähintään luottamukselliseksi aina, kun voidaan edes olettaa, että sen paljastuminen hyödyttää kilpailijaa tai sen joutuminen ulkopuolisille vahingoittaa yhtiötä tai henkilöä, jonka tiedoista on kysymys.
- Luottamuksellisen tiedon käyttö on rajattu vain sitä työssään tarvitseville työntekijöille.
- Myyntitiedot, asiakkaiden tiedot, henkilöstö- ja palkkatiedot, pitkántähtäyksen suunnitelmat, turvallisuusjärjestelmiin liittyvät tiedot, esisopimukset, sopimukset ja muut asiakirjan tekijän tai asian käsittelijän salaisiksi määrittelemät tiedot ja asiakirjat ovat luottamuksellisia.
- Luottamuksellisten tietojen paljastuminen voi vaikuttaa hyvinkin haitallisesti yhtiön toimintaan tai vahingoittaa yritystä.

12.4 Salassapito

- Salassapito koskee koko henkilökuntaa.
- Älä puhu työasioista työajan ulkopuolella tai työmatkoilla siten, että ulkopuoliset voivat kuulla (esim. ravintolassa tai bussissa).
- Tiedottamisesta vastaa toimitusjohtaja.
- Jokainen saa antaa tietoa ulos omasta tehtäväalueestaan.
- Ainoastaan julkiseksi tarkoitettua tietoa saa luovuttaa.
- Ota epäselvissä tapauksissa yhteys esimieheesi tai viestintään.
- Tiedottamisen on tapahduttava yrityksen eduksi.

- Varmista, kenelle ja mitä tietoja annat puhelimitse. Tee tarvittaessa vastasoitto. Jos et tunne soittajaa, vältä kaikenlainen liiketoimintaan tai yrityksen sisäisiin asioihin liittyvien tietojen antamista.
- Toimi niin, etteivät ulkopuoliset näe tai kuule toisten luottamuksellisia tietoja.
- Lukitse työhuoneesi, jos joudut poistumaan sieltä pidemmäksi ajaksi.
- Luottamuksellisia ja salaisia tietoja on säilytettävä lukituissa tiloissa tai kaapeissa ja tuhottaessa ne on silputtava tai poltettava/lähetettävä tuhottavaksi.
- Salassapitovelvollisuuden rikkomisesta on säädetty rangaistukset rikoslaissa

12.5 Ensiapu

Tässä on lueteltu yleiset toimenpiteet loukkaantumisen tai sairaskohtauksen sattuessa. Muista suojata itsesi ja autettava verikontaktilta; käytä suojahanskoja.

- Arvioi tilanne
 - Selvitä nopeasti, mitä, missä ja milloin on tapahtunut.
- Pelasta hengenvaarassa olevat
 - Älä vaaranna omaa tai muiden turvallisuutta.
- Estä lisäonnettomuudet
 - Varoita muita vaarasta, estä tulipalo, sähköisku.

12.5.1 Elvytys

- Ota selvää, saatko elottomalta näyttävän hereille ravistelemalla ja puhuttelemalla. Jos potilas ei herää...
- ...kutsu apua tai tee itse hätäilmoitus numeroon 0112. Kerro lyhyesti, mitä on tapahtunut ja anna tarkka osoite. Kuuntele ja vastaa sinulle esitettyihin kysymyksiin ja toimi saamiesi ohjeiden mukaan.
- Tarkista hengittääkö potilas. Avaa hengitystiet kohottamalla potilaan leuan kärkeä ylöspäin ja taivuttamalla päätä taaksepäin. Katso liikkuuko rintakehä. Tunnustele ja kuuntele ilman virtausta suusta ja sieraimista. Jos potilas ei hengitä...
- ...aloita puhalluselvytys kahdella puhalluksella. Sulje sieraimet peukalolla ja etusormella. Paina huulesi potilaan suulle ja puhalla kaksi rauhallista puhallusta keuhkoihin. Seuraa rintakehän liikkumista.

- Jos rintakehä ei liiku vieläkään, aloita paineluelvytys.
- Hae oikea painelupaikka. Mittaa kaksi sormen leveyttä rintalastan alaosasta ylöspäin. Aseta toisen kämmenen tyvi rintalastalle ja toinen käsi kädenselän päälle.
- Paina 30 kertaa käsivarret suorina rintalastaa mäntämäisellä liikkeellä painelutaajuudella 100 kertaa minuutissa. Anna rintakehän painua noin 4-5 cm.
- Jatka puhallus-paineluelvytystä: 2 puhallusta ja 30 painelua, kunnes saat ammattiapua tai et enää jaksaa. Älä keskeytä elvytystä, ellei potilas osoita virkoamisen merkkejä.

12.5.2 Tajuttoman auttaminen

- Kun näet maassa makaavan henkilön, selvitä ensimmäiseksi, saatko hänet hereille. Jos potilas ei herää, kutsu apua tai tee itse hätäilmoitus numeroon 0112 ja noudata annettuja ohjeita. Tarkista hengittääkö potilas. Jos potilas hengittää, käännä hänet kylkiasentoon hengityksen turvaamiseksi.
- Nosta henkilön toinen käsi yläviistoon kämmen ylöspäin ja aseta toinen käsi rinnan päälle.
- Nosta takimmainen polvi koukkuun.
- Tartu kiinni henkilön hartiasta ja koukussa olevasta polvesta ja käännä hänet itseesi päin kylkiasentoon.
- Aseta käsi posken alle kämmenselkä ylöspäin.
- Jätä päällimmäinen jalka suoraan kulmaan.
- Varmista pään asento niin, että hengitystiet pysyvät auki.
- Tarkkaile hengitystä ja mahdollista heräämistä muun avun saapumiseen asti.

12.5.3 Verenvuodon tyrehtyttäminen

- Nosta vuotava raaja ylös ja tyrehtytä verenvuoto painamalla sormin tai kämmenellä suoraan vuotokohtaan. Varo verikontaktia; suojaa kätesi suojahansikoilla.
- Aseta runsaasti vuotava potilas välittömästi pitkälleen.
- Kun sidetarvikkeita on käytettävissä, sido vuotokohtaan paineside.

- Tue vuotava raaja kohoasentoon.
- Laita vuodon päälle jotain kylmää, muttei suoraan paljaalle iholle.

12.6 Paloturvallisuus

Jokaisen on osattava antaa palohälytys sekä käynnistää pelastaminen ja sammutustyö.

Palon syttyessä:

- **Pelasta vaarassa olevat ihmiset ja tarkasta, ettei ketään ole jäänyt alueelle**
- **Sammuta lähimmällä alkusammuttimella**
- **Hälytä palokunta / ambulanssi 0112 ja laita Otrumilta tieto huoneisiin**
- **Rajoita palo sulkemalla ovet ja ikkunat**
- **Opasta palokunta paikalle**
- Ohjaa ihmiset merkityille poistumisteille
- Katkaise virta sähkölaitteista
- Älä käytä hissiä. Varmista, ettei kukaan ole jäänyt hissiin.
- Pelasta asiakirjat paloturvakaappiin, lukitse arkistokaapit
- Pelasta tietovälineet ja tärkeiden tietokoneiden keskusyksiköt, jos se on mahdollista
- Ilmoita tapahtuneesta esimiehelle lisäohjeiden saamiseksi.

12.7 Ryöstöjen ehkäisy

- Kiinnitä huomiota henkilöiden poikkeavaan käyttäytymiseen, kasvonsa lippalakilla, hupulla ja/tai aurinkolaseilla peittäviin, tuntemattomiin henkilöihin, kuten myös henkilöiden toistuviin näennäisesti turhiin käynteihin.
- Havaitse mahdollinen ulkopuolinen tarkkailu. Ota aina varmuuden vuoksi tarkkailijan tuntomerkit ja autojen rekisterinumerot ylös.
- Pidä kassapisteessä vain välttämätön rahamäärä.
- Älä laske tai pidä rahoja selvästi asiakkaiden nähtävillä.
- Ota kassan avain mukaan poistuessasi kassalta vaikka vain lyhyeksi ajaksi.
- Älä paljasta ulkopuolisille, edes oman perheen jäsenille, yrityksen turvajärjestelmiä, rahojenkuljetusta tai muita vastaavia arvokuljetuksia.
- Avaa kassalaatikkoa vain sen verran kuin on välttämätöntä.

- Kassakaappi ja kassalipas on suljettava jokaisen käytön jälkeen.

12.8 Vaikeat ja uhkaavat asiakastilanteet

- Oma käyttäytyminen voi lisätä tai vähentää tilanteen vakavuutta.
- Älä vaaranna omaa, työtovereidesi tai asiakkaiden turvallisuutta missään olosuhteessa.
- Seuraa asiakkaan kehonkieltä, se paljastaa usein väkivaltaisen käyttäytymisen ennakolta.
- Tilanteessa ei tulisi osoittaa uhmaa tai pelkoa, vaan pyri käyttäytymään jopa korostetun rauhallisesti.
- Puhu rauhallisesti tasaisella suostuttelevalla äänellä. Varo opettavaa tai asiakasta nolaavaa puheen käyttöä.
- Pidä yllä normaalia katsekontaktia. Pitkään tuijottamista voidaan pitää uhkaavana.
- Käytä avointa kehon kieltä
 - Pidä kädet näkyvillä
 - Säilytä rento hieman sivuttainen asento
 - Älä koske asiakkaaseen
- Älä ota loukkauksia henkilökohtaisesti.
- Osoita, että kuuntelet ja kohtelet toista ihmisenä.
- Rauhallisuus ja asiallisuus: Muista, että olet asiakaspalvelijan roolissa ja yrityksesi edustajana.
- Järjestä asiakkaalle ”kunniallinen” peräytymistie. Varo nolaamista.
- Älä antaudu asiakkaan kanssa väittelyyn yksilön oikeuksista ja juridiikasta. Ohjaa tarvittaessa ottamaan yhteyttä esimieheen tai poliisiin.

12.9 Turvallisuuden valvonta

- Kulkiessasi henkilökunnan ovista tai valvotuista ovista älä päästä asiattomia tai tuntemattomia sisään.
- Puutu tuntemattomien henkilöiden liikkumiseen tiloissa, tarkista tilat työpäivän päättyessä. Muista myös takatilat ja WC:t.
- Vastaa vierastasi, valvo heidän liikkumistaan tiloissa.

- Ulkopuolisten palvelu- ja huoltoyritysten henkilöstön liikkuminen valvotaan, vaadi tarvittaessa henkilötodistus ja ohjaa ao. henkilön luo.
- Ovien jättäminen auki ilman valvontaa on kielletty.
- Älä kiinnitä avaimiisi niemeäsi, työ- tai kotiosoitettasi.
- Ilmoita heti esimiehelle, jos avaimesi on kadonnut.
- Älä luovuta ovikoodeja, hälytyslaitteiston avaimia tai tunnuksia muille.
- Ylimääräiset avaimet tulee säilyttää lukitussa avainkaapissa tai kassakaapissa. Avainten käyttöä on valvottava ja avaimet luovutetaan vain henkilöllisyyden varmistamisen jälkeen.
- Huolehdi vioittuneiden laitteiden huollosta ja korjauksesta.
- Pidä turvallisuustoimenpiteet salassa oman ja työtovereittesi turvallisuuden vuoksi, älä kerro niistä yksityiskohtia edes omalle perheellesi. Ole erityisen tarkkana ns. huolettoman oloisten kyselijöiden suhteen.
- Noudata ohjeita ja epävarmoissa tilanteissa ota yhteyttä esimieheesi.

13 HYVÄ TIETÄÄ

13.1 Sairauskassa ja työterveys

Kaikki Restelin yhtiöt kuuluvat Tradekan Sairauskassaan. Kassojen jäsenyritysten henkilöstö tulee myös kassan jäseneksi tiettyjen työsuhteen ehtojen täytyessä. Sairauskassan jäsenyydestä hyötyy saamalla korvauksia mm. lääkärinpalkkioista, lääkkeistä, silmälasista ja hammashoidosta. Henkilöstön sairauskassamaksu peritään automaattisesti palkanmaksun yhteydessä.

Tradekan sairauskassa
Käenkuja 1 B, 00500 Helsinki
PL 72, 00501 Helsinki
Puhelinvaihte (09) 7331

Ensisijaisissa sairaustapauksissa sinun tulee kääntyä oman paikkakunnan työterveysaseman puoleen. Esimiehelle pitää ilmoittaa sairastumisesta aina viipymättä. Lista Tampereen työterveysasemista ja niiden aukioloajoista löytyy liitteenä tämän oppaan lopusta.

13.2 Palkanmaksu ja henkilöstöedut

Palkanmaksun edellytyksenä on, että työntekijä on käynyt lääkärissä työhöntulotarkastuksessa. Palkka maksetaan kaksi kertaa kuukaudessa työvuorolistan toteutuneiden työtuntien mukaan. Palkka määräytyy TES:n mukaan.

Palkkakonttori tilaa henkilökuntakortin sinulle, kun olet saanut täytettyä Restel-Oppaan perehdyttämissivun ja työterveysaseman lomakkeen suoritetusta työhöntulotarkastuksestasi. Henkilökuntakortilla saat mm. seuraavia etuja Restelin ravintoloissa ja hotelleissa itsellesi sekä perheenjäsenillesi tai yhdestä kahteen seuralaisellesi. Kortti on aina esitettävä etukäteen esim. ravintolassa ruoan tilaamisen yhteydessä.

- 20% alennus Restel -ravintoloissa ruoasta ja virvoitusjuomasta (alennus ei koske alkoholia tai tupakkatuotteita)
- 20 % HelmiSimpukkaravintoloiden ruoka- ja kahvilatuotteista
- ilmainen sisäänpääsy Restel -iltaravintoloihin
- hotellimajoitus henkilökuntahintaan 40 euroa/huone/vuorokausi. Kansainvälisissä ja kylpylähotelleissa hinta on kalliimpi ja sesonkiaikana alennukset eivät ole voimassa.
- Lisäksi alennusta saa Suomen Lähikauppa Oy:n myymälöistä

13.3 Lisätietoa

Kaikkea informaatiota ei voi sisällyttää tähän oppaaseen, joten on hyvä tietää, mistä lisäinformaatiota löytää. Restelistä lisätietoa löytää RestelOnlinesta eli käyttämästämme intranetistä. Vastaanoton takana on kaapissa sininen kansio, josta löytyy pelastussuunnitelma. Tässä kansiossa on kaikki tarvittava turvallisuusohjeistus. Vastaanoton takana on kaapissa ruskea Suljetut päivät -kansio, mistä löytyy tietoa eri varauskanavista, kuten Expediasta, Suprasta ja HotelZonista. Vastaanoton takaa kaapista tehtyjen varausfaksien vierestä löytyy valkoisesta kansioista tietoa muun muassa lahjakorteista, ennakkomaksuista, K-Plus, FinnairPlus ja BalticMiles - korteista, videotykin käytöstä ja Orbitzin sekä Booking.comin varauksista. Vastaanoton tietokoneiden viereen on laitettu laput sisäisistä puhelinnumeroista. Lisää

puhelinnumeroita löytyy Hogalta. Klikkaa Valinta ja sieltä puhelinluettelo. Hotelkohdasta löytyy yleisiä puhelinnumeroita, kuten huoltomiehen puhelinnumero. Hotel 2-kohdasta löytyvät henkilöstön puhelinnumerot. Yrityssopimushintoja löytyy Hogalta EMO-asiakaskorteilta ja vastaanoton oikeanpuoleisen koneen alapuolella olevasta kansioista. Kaappien ja kansioiden sijainteihin ja sisältöihin kannattaa tutustua, jotta tietäisi mistä mikäkin informaatio löytyy. Vastaanotossa on myös esitteitä, joista saa tietoa esimerkiksi Tampereesta. Lisäinformaatiota mistä tahansa aiheesta kannattaa aina kysyä myös henkilökunnalta.

14 HOTELLITIEDOJA MUISTA TAMPEREEN CUMULUKSISTA

Asiakkaat kysyvät usein tietoja muistakin Tampereen Cumuluksista, joten olisi hyvä tietää näistä hotelleista joitakin perusasioita. Tähän kappaleeseen on kirjattu yleisimmät tiedot Tampereen muista Cumuluksista.

14.1 Cumulus Koskikatu

Cumulus Koskikatu sijaitsee aivan Tampereen keskustassa Tammerkosken vieressä. Hotellin yhteydessä on ravintola Huviretki, jossa on asiakaspaikkoja 240 henkilölle, sekä Bar & Cafe Hemingway's, jossa on asiakaspaikkoja 80 hengelle.

14.1.1 Huonetiedot ja muut palvelut:

Huoneita yhteensä **289**

1-h huoneita **107**

2-h huoneita **182**

Business-huoneita **60**

Superior-huoneita **30**

Superior-huoneita saunalla ja parvekkeella **4**

Huoneita suihkulla **289**

Savuttomia huoneita **289**

Invahuoneita **2**

Lisävuodemahdollisuus

Junnupatjoja 4-14 -vuotiaille

Lastensänkyjä 0-2 -vuotiaille

Huoneissa parkettilattiat

Huonevarustus:

TV (8 kanavaa)

Radio (4 kanavaa)

Minibaari

Maksullinen elokuvakanava

Silitysrauta

Hiustenkuivain

Maksuton Hotel Highway -laajakaistayhteys

Tyynymenu

Muut palvelut

Autotalli hotellissa (30 paikkaa, 18 €/ vrk, HBC-kotilla 9 €/ vrk)

Sisäpihalla pysäköintipaikkoja (6 kpl)

Kuntosali

Hissi

Lasten leikkinurkkaus ravintola Huviretkessä

Huonepalvelu

Pesulapalvelu

Silityshuone

Pankki / Valuutanvaihto

Tallelokerot

Maksuttomat internetyhteudet: Sonera HomeRun -laajakaistayhteys ja Hotel Highway

-ADSL

Hotellissa on myös käytettävissä vastikään uusittu kuntosali päivittäin klo 07.00-22.00.

Saunat

Saunoja 2

Uima-allas (pituus 12 m)

Lasten uima-allas

Saunaosasto uima-altaineen palvelee

Päivittäin klo 16.00–22.00

Viikonloppuisin 07.00–09.00

14.1.2 Kokoustilat

Uudet kokoustilat Koski ja Virta on varustettu monipuolisesti nykyaikaisella tekniikalla ja välineistöllä. Molemmista tiloista löytyy kaksi videotykkiä valkokankaineen ja esim. kaksi hallintapistettä, mikä mahdollistaa toimivan teknisen tuen tilaisuuden vetäjälle. Kokoustiloissa on parketti/ kokolattiamatot.

14.1.2.1 Cumulus

Pinta-ala 40m².

Varusteet:

- Lehtiötaulu
- Muistiinpanovälineet
- Piirtoheitin
- Televisio
- Valkokangas
- VHS-videonauhuri



Diplomaatti-pöytä

14 henkilöä

14.1.2.2 Koski



Pinta-ala 140m².

Varusteet:

- CD- ja kasettisoitin
- Dokumenttikamera
- DVD-soitin
- Internet-yhteydet
- Langaton mikrofoni
- Kannettava tietokone



- Lehtiötaulu
- Muistiinpanovälineet
- Multidataprojektori
- Piirtoheitin
- Valkokangas
- VHS-videonauhuri

	Teatteri-muoto	110 henkilöä
	Luokka-muoto	80 henkilöä



14.1.2.3 Virta

Pinta-ala 170m².

Varusteet:

- CD- ja kasettisoitin
- Dokumenttikamera
- DVD-soitin
- Internet-yhteydet
- Langaton mikrofoni
- Kannettava tietokone
- Lehtiötaulu
- Muistiinpanovälineet
- Multidataprojektori
- Piirtoheitin
- Valkokangas
- VHS-videonauhuri



	Teatteri-muoto	170 henkilöä
	Luokka-muoto	120 henkilöä

14.1.2.4 Koski + Virta yhdistettynä

Pinta-ala 310m².

Varusteet:

- CD- ja kasettisoitin
- Dokumenttikamera
- DVD-soitin
- Internet-yhteydet
- Langaton mikrofoni
- Kannettava tietokone
- Lehtiötaulu
- Muistiinpanovälineet
- Multidataprojektori
- Piirtoheitin
- Valkokangas
- VHS-videonauhuri



Teatteri-muoto 250 henkilöä



Luokka-muoto 180 henkilöä

Luokkamuodossa 80 hengen Koski (140 m²) sekä 120 hengen Virta (170 m²) muuntautuvat yhdistettynä myös isoksi jopa 250 hengen cocktail-, myyntinäyttely- tai bankettitilaksi.

14.1.2.5 Pilvi



Pinta-ala 45m².

Varusteet:

- Äänentoistojärjestelmä
- DVD-soitin
- Internet-yhteydet
- Lehtiötaulu
- Muistiinpanovälineet
- Piirtoheitin



- Televisio
- Valkokangas
- Videotykki
- VHS-videonauhuri

	Teatteri-muoto	30 henkilöä
	Luokka-muoto	30 henkilöä



14.1.2.6 Pouta

Pinta-ala 50m².

Varusteet:

- Äänentoistojärjestelmä
- DVD-soitin
- Internet-yhteydet
- Lehtiötaulu
- Muistiinpanovälineet
- Piirtoheitin
- Televisio
- Valkokangas
- Videotykki
- VHS-videonauhuri



	Teatteri-muoto	30 henkilöä
	Luokka-muoto	30 henkilöä

14.1.2.7 Pouta + Pilvi

Pinta-ala 95m².

Varusteet:

- Äänentoistojärjestelmä
- DVD-soitin
- Internet-yhteydet

- Lehtiötaulu
- Muistiinpanovälineet
- Piirtoheitin
- Televisio
- Valkokangas
- Videotykki
- VHS-videonauhuri



Luokka-muoto 60 henkilöä

14.1.2.8 Ravintolakabinetti

Pinta-ala 120m². Ravintolakabinetti 30–80 henkilölle varattavissa myös yksityistilaisuuksiin. Soveltuu erinomaisesti mm. cocktailtilaisuuksiin, pikkujouluihin yms. Tilaan saatavilla kokousvarustus.



14.2 Cumulus Pinja

Cumulus Pinja sijaitsee Tampereen keskustassa Satakunnankadulla. Hotellin yhteydessä on ravintola Huviretki, jossa on asiakaspaikkoja 70 henkilölle, sekä Bar & Cafe Hemingway's, jossa on asiakaspaikkoja 40 hengelle.

14.2.1 Huonetiedot ja muut palvelut

Huoneita yhteensä **60**

1-h huoneita **18**

2-h huoneita **42**

Sviittejä **3**

Sviittejä saunalla **1**

Superior-huoneita **4**

Huoneita suihkulla **60**

Savuttomia huoneita **60**

Lisävuodemahdollisuus

Junnupatjoja 4-14-vuotiaille

Pinnasänkyjä

Huonevarustus:

TV (**12** kanavaa)

Radio (**5** kanavaa)

Minibaari

Maksullinen elokuvakanava

Hiustenkuivain

Housuprässi muutamassa huoneessa.

Maksuton Hotel Highway -laajakaistayhteys

Tyynymenu

Saunat:

Saunoja **1**

Saunakabinetteja **1**

Muut palvelut:

Autotalli hotellissa

Hissi

Huonepalvelu

Pesulapalvelu

Pankki / Valuutanvaihto

Tallelokerot

Maksuttomat internetyhteudet: Sonera HomeRun -laajakaistayhteys ja Hotel Highway -ADSL

14.2.2 Kokoustilat




14.2.2.1 Olympia

Pinta-ala 250m².

Varusteet:

- CD-soitin
- DVD-soitin
- Fläppitaulut
- Kannettava tietokone
- Kasettisoitin
- Langaton internetyhteys
- Langallinen mikrofoni
- Langaton mikrofoni
- Piirtoheitin
- Solmiomikrofoni
- Valkokangas 6 x 5 m
- VHS-video
- Videotykki



	Teatteri-muoto	180 henkilöä
	Luokka-muoto	140 henkilöä
	Diplomaatti-pöytä	50 henkilöä

Cumulus Pinjan Olympia-sali tarjoaa ainutlaatuisen ympäristön ja mahtavat mahdollisuudet toteuttaa tehokas kokous, korkeatasoinen bankettitilaisuus tai ikimuistoinen juhla. Avara juhlasali muuntuu vaivattomasti vapaa-ajan, juhlan, tuote-esittelyiden tai kokouksen tarpeiden mukaan ja näyttämölle mahtuu isompikin

orkesteri.. Tämä juhlallinen Jugend-sali on valmistunut vuonna 1908 ja se tarjoaa viihtyisän ja tyylikkään ympäristön jopa 170 henkilön tilaisuuksiin.

- Illalliskattaukset 150 henkilölle.
- Cocktail-tilaisuudet 270 henkilölle.
- Kesäjuhlat 350 henkilölle, kun Olympiasalin tilojen lisäksi otetaan käyttöön ulkoterassi.

14.2.2.2Mänty

Pinta-ala 25m².

Varusteet:

- CD- ja kasettisoitin
- Lehtiötaulu
- Muistiinpanovälineet
- Piirtoheitin
- Valkokangas
- VHS-videonauhuri



Teatteri-muoto

14 henkilöä

14.2.2.3Koivu

Pinta-ala 27m².

Varusteet:

- Diaprojektori
- Kopiopalvelu
- Lehtiötaulu
- Piirtoheitin
- Mikrofoni
- Telefax
- Televisio

- Valkokangas
- VHS-videonauhuri



Teatteri-muoto 20 henkilöä

14.2.2.4 Pinja

Varusteet:

- Fläppitaulu
- CD-soitin
- Piirtoheitin
- Langaton internetyhteys
- Lainattava tietokone



Diplomaatti-pöytä 6 henkilöä

15 PEREHDYTTÄJÄN MUISTILISTA ENSIMMÄISELLE PÄIVÄLLE

Tärkein päivä uudelle työntekijälle on aloituspäivä, jolloin uusi tulokas muodostaa ensivaikutelmansa yrityksestä, henkilöstöstä ja ympäristöstä. Muista, että hyvä valmistautuminen on tärkeä tekijä päivän onnistumisessa. Varaa perehdyttämismateriaali valmiiksi, omaa aikaa perehdyttämiseen (ei muita töitä samaan aikaan), rauhallinen paikka, jossa voitte keskustella ja tutustua toisiinne uuden työntekijän kanssa.

Aloita päivä talon esittelyllä. Käykää yhdessä tutustumassa hotellihuoneisiin (kerro huoneessa huonevarustuksesta), varastoihin, kokoustiloihin, saunaosastoon ja autotalliin. Kierrätä uusi tulokas ravintolassa, henkilökunnan hississä, pukuhuoneissa ja takahuoneessa. Muista esitellä kaikille työssäoleville uusi työntekijä nimeltä samoin kuin esiteltävän nimi ja työnkuva.

Käy läpi perusasiat sekä työsäännöt. Käsittele täsmällisyys työajoissa, työmoraali, ilmoitusvelvollisuus sairastuessa, ruokailu- ja kahvitauot. Tutustuta uusi työntekijä

siihen, miten keittiöstä tilataan henkilökunnan ruoka, astioiden poisvienti, ruoan maksaminen ym. Tilaa uuden työntekijän työvaatteet (kysy koot) ja tilaa nimikyltti.

Talon esittelyn ja käytännön asioiden jälkeen käy rauhassa läpi vain perusasioita tämän oppaan perusteella. Keskustele työntekijän kanssa rauhallisessa paikassa, jotta ei tule keskeytyksiä. Älä opeta uutta työntekijää vielä perusasioita pidemmälle, jotta tietoa ei tule liikaa. Tutki yhdessä työntekijän kanssa vastaanoton tärkeimmät kaapit ja niiden sisältö. Älä kuitenkaan jää vastaanottoon tutkimaan Hogatex-järjestelmää, vaan tutustu siihen takahuoneessa ilman samanaikaista asiakaspalvelua. Selitä vain yksinkertaisimmat toimenpiteet Hogatexista. Laajenna perehdytystä toisena ja kolmantena päivänä ja aina seuraavinakin päivinä.

Valitse rauhallisia päiviä vastaanoton vuoroihin. Varsinaisen vuoron tekee joku muu, uusi työntekijä ja perehdyttävä tutustuvat vastaanoton palvelutilanteisiin yhdessä. Anna uuden työntekijän tehdä, kun siihen on mahdollisuus. Perehdyttävä neuvoo ja seuraa vierestä. Opasta tärkeimpiä vastaanoton toimintoja: puhelinkeskukseen ja sisäpuhelimeen vastaaminen, huonetilanteen ymmärtäminen, huonehinnoittelu, päiväkirjan käyttö, ilmoitustaulujen käyttö. Tehkää yhdessä muutama check-in samalla uudelle työntekijälle kertoen, miksi näin toimitaan. Muista tarkkailla koko ajan tärkeintä irtiottotekijää; hymyillen tervehtimistä, katse koko ajan lähestyvissä asiakkaissa. Muista rohkaista uutta työntekijää, kehua häntä ja antaa neuvoja ja ohjeita. Tekemällä oppii parhaiten hyvän perehdytyksen kanssa.

LIITE 1. POHJAPIIRROS

2. KERROS		HÄMEENPUISTO									
SAVUTON											
262	261	260	259	258	257	256	255	254	253	252	251
PORTAAT HUOLTOHISSI KERROSHUONE		263	264	265	266	267	268	269	270	HISSIAULA PORTAAT (Vain 2. kerrokseen asti) SILITYSPIST E	
		PYSÄKÖINTITALO									

3. KERROS		HÄMEENPUISTO																
SAVUTON																		
375	374	373	372	371	370	369	368	367	366	365	364	363	362	361	360	359	358	357
PORTAAT HUOLTOHISSI KERROSHUONE		Ratina		379	382	381	382	383	HISSI	351	352	353	354	355	356	Portaat		
		PYSÄKÖINTITALO																

4. KERROS		HÄMEENPUISTO																
SAVUTON																		
475	474	473	472	471	470	469	468	467	466	465	464	463	462	461	460	459	458	457
PORTAAT HUOLTOHISSI KERROSHUONE		476	477	478	479	482	481	482	483	HISSI	451	452	453	454	455	456	Portaat	
		PYSÄKÖINTITALO																

5. KERROS																		HÄMEENPUISTO																										
SAVUTON																																												
575	574	573	572	571	570	569	568	567	566	565	564	563	562	561	560	559	558	557																										
PORTAAT																		576	577	578	579	582	581	582	583	HISSI	551	552	553	554	555	556												
HUOLTOHISSI																		Portaat																										
KERROSHUONE																																												
PYSÄKÖINTITALO																																												

6. KERROS																		HÄMEENPUISTO																										
SAVUTON																																												
675	674	673	672	671	670	669	668	667	666	665	664	663	662	661	660	659	658	657																										
PORTAAT																		676	677	678	679	682	681	682	683	HISSI	651	652	653	654	655	656												
HUOLTOHISSI																		Portaat																										
KERROSHUONE																																												
PYSÄKÖINTITALO																																												

7. KERROS																		HÄMEENPUISTO																										
SAVUTON																																												
775	774	773	772	771	770	769	768	767	766	765	764	763	762	761	760	759	758	757																										
PORTAAT																		776	777	778	779	Saunat				HISSI	751	752	753	754	755	756												
HUOLTOHISSI																		Portaat																										
KERROSHUONE																																												
PYSÄKÖINTITALO																																												

LIITE 2. TYÖTERVEYSASEMAT

TYÖTERVEYSASEMAT	Hoitaja ilman ajanvarausta	Soittoajat hoitaja	Laboratorionäytte et	Lääkäri (ajanvaraus)
Satakunnankadun päätyöterveysasema Satakunnankatu 18 B 33210 Tampere	ma-pe 8.00- 16.00	*ma-pe 8.00-16.00 (puhelinpäivystäjä)	ma-to 8.00-15.00 pe 8.00-14.00	ma-to 8.00-18.00 pe 8.00-16.00
Hervannan työterveysasema Hermiankatu 12 B 33720 Tampere	ma-pe 8.00- 10.30	*ma-pe 8.00-10.30	ma-pe 8.00-10.00 ekg ajanvarauksella	ma-to 8.00-16.00 pe 8.00-12.00
Kangasalan työterveysasema Lentolantie 2 36220 Kangasala	ma-pe 8.00- 10.30	*ma-pe 8.00-10.30	ma-pe 8.00-10.00 ekg ja spiro	ma-to 8.00-16.00 pe 8.00-12.00
Kyröskosken työterveysasema M-real Kyro 39200 Kyröskoski	ma-to 7.45-9- 30 (ja 13.30- 14.30) pe 7.45-9.30	*ma-pe 8.00-16.00	ti ja to 7.30-9.30	ti 8.00-15.00 to 8.00-15.00
Lielahden työterveysasema Possijärvenkatu 1 33400 Tampere	ma-pe 8.00- 11.00	*ma-pe 8.00-8.30	ma-to 8.00-10.00 ekg	ma-to 8.00-16.00 pe 8.00-12.00
Myllypuron työterveysasema Kolmihaarankatu 6 33330 Tampere	ma-pe 8.00- 11.00	*ma-pe (8.00-8.30) ja 11.00-11.30	ma-pe 8.00-10.30 spiro	ma-to 8.00-16.00 pe 8.00-12.00
Nokian työterveysasema Souranderintie 2 37100 Nokia	ma-to 8.00- 10.30, 13.00- 15.00 pe 8.00-10.30	*ma-to 8.00-16.00 pe 8.00-12.00	ma-pe 8.00-9.30 ekg ja spiro	ma-to 8.00-16.00 pe 8.00-12.00
Ruskon työterveysasema Niittyhaankatu 20 33720 Tampere	ma-pe 8.00- 9.30	*ma-pe 8.00-9.30	ti ja to 8.00-9.30	ma 12.00-15.00 to 8.00-11.00
Sarankulman työterveysasema Patamäenkatu 7, PL 327 33101 Tampere	ma-to 8.00- 10.00	*ma-to 8.00-10.00	ti, ke ja to 8.00- 10.00	ma 9.00-14.30 ke 8.00-16.00 to 8.30-14.00
Valkeakosken työterveysasema Valtakatu 18 37600 Valkeakoski	ma-pe 8.00- 10.00	*ma-pe 8.00-10.00	ma-pe 8.00-10.00 ekg ja spiro	ma-to 8.00-16.00 pe 8.00-12.00

*Puh. 03-2563 9111

Tampereen työterveys ry / Restelin vastuuhoidajat / lääkärit

Vastuulääkärinä: työterveyshuollon erikoislääkäri **Päivi Mäki-Jokela**

os. Satakunnankatu 18 B, puh. 03-256 39 111

Vastuuhoidajana Tampereella: työterveyshoitaja **Jaana Saarinen**

os. Satakunnankatu 18 B, puh. 03-256 39 239

LIITE 3. PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA

Perehdyttämistä voidaan tarkastella myös tarkistuslistan avulla. Ruutuun merkitään rasti, kun asia on opastettu ja asian osaaminen on tarkistettu. Luetteloa voi muuttaa ja täydentää tarpeen mukaan.

TYÖ- TAI HARJOITTELU SOPIMUKSEN LAATIMINEN

- Työehdot, vaitiolovelvollisuus
- Työsuhteen muoto
- Palkanmaksu ja lisät
- Työvuorolistat, työvuorotoiveet, lomalistat
- Koeaika
- Työterveyshuolto, sairauskassa
- Työaika
- Työturvallisuus
- Henkilökuntaedut

INFORMOINTI

- Pukuhuoneen sijainti
- Pukukaapin osoittaminen ja avaimen luovuttaminen
- Työvaatteet, nimikyltit
- Toimintatavat, ulkoinen olemus
- Ruokailu

RESTEL

- Organisaatio (Restel ja Tampereen alue)
- Liikeidea
- Toimintamallit
- Toimintasuunnitelmat
- Työsäännöt
- Arvot
- Etukortit
- Hotelliesitteeseen ja ketjuesitteeseen tutustuminen

- HOTELLIIN TUTUSTUMINEN
 - Vastaanotto, vastaanoton kaapit
 - Aulabaari
 - Takahuone
 - Infokansio, päiväkirja, ilmoitustaulu
 - Esiteteline ja aulan siisteys
 - Yleisavaimet
 - Ravintola ja ruokalista
 - Keittiö
 - Vessat
 - Pysäköintihalli, kadunvarsipaikat ja parkkilippukäytäntö
 - Huoltomiehenkoppi
 - Paperivarastot
 - Minibarvarasto
 - Hotellivarasto
 - Kerroskeittiöt
 - Kokoustilat ja niiden tietotekniikka
 - Yhdenhengenhuone
 - Kahdenhengenhuone
 - Superior-huone
 - Silityspiste
 - Saunat

- PUHELIMEN KÄYTTÖ
 - Toimintamallin mukainen varauksen vastaanottaminen
 - Puheluiden yhdistäminen, Meridian puhelinvaihte
 - Sisäpuhelimeen vastaaminen
 - Taksin tilaaminen
 - Ulkopuheluiden soittaminen

- OTRUM JA VINGARD

- Siivousviestit
- Asiakasviestit
- Herätykset
- Kuittaamattoman herätyksen poistaminen
- Pay-Tv:n sulkeminen
- Huonenumeron tarkistaminen avaimesta
- Avaimen tekeminen (hissi, Ratina, huone)
- Avaimen tekeminen useaan huoneeseen

- HOGATEX
 - Käytettävissä olevan huonemäärän tarkistaminen
 - Varauksen löytäminen nimellä/päivämäärällä
 - Asuvan asiakkaan löytäminen
 - Tämän päivän tulijan löytäminen
 - Varauksen tekeminen, muuttaminen ja peruutus
 - Check-in toimintamallin mukaan
 - Check-out toimintamallin mukaan
 - Asiakasrekisterin käyttäminen
 - Huonejakajan tekeminen
 - Junnupatjarivin lisääminen
 - Huonenumeron blokkaukset
 - Viitteen lisääminen
 - Kansalaisuuksien, pakettikoodien ja segmenttikoodien vaihtaminen
 - Päivähinnan muuttaminen
 - Herätys
 - Laskutus ilman huonenumeroa
 - Laskun jakaminen
 - Tuotteiden bongaus
 - Käteislasku

- ERI VARAUSKANAVIEN KAUTTA TULEVIEN VARAUSTEN
TEKEMINEN
 - HotelZonin varaus
 - Supran varaus

- Booking.comin varaus
- Expedia varaus
- Myfidelion varaus

- MAKSUTAVAT
 - Käteinen
 - Pankkikortti
 - Luottokortti
 - Laskutus
 - Sähköinen laskutus
 - Lahjakortit
 - Hbc-bonussetelit
 - Hbc-arvosetelit
 - Ykkösbonussetelit
 - HotSport-setelit

- LAITTEET
 - Kopiokone
 - Faksi
 - Skannaus
 - Frankkeerauskone
 - Slippikone
 - Plussakone

- TURVALLISUUSASIAT
 - Hätänumerot
 - Pelastuskansio
 - Ensiapukaappi
 - Kamerate
 - Lähimmät palosammuttimet
 - Oviautomaatiikan käyttö
 - Rahojen käsittely
 - Avaimet

- Securitaksen hälytysnappi
- Asiakastietojen luovuttaminen
- Henkilökunnan yhteystietojen luovuttaminen
- Palohälytyskaapin sijainti ja toiminta
- Tallelokerot

- ENSIHÄTÄTUOTTEIDEN TIETÄMINEN JA LÖYTÄMINEN
- LÖYTÖTAVARAJÄRJESTELMÄN TIETÄMINEN JA LÖYTÖTAVAROIDEN POSTITUS
- VESSAN LAMPUN VAIHTAMINEN
- SULAKKEEN VAIHTAMINEN
- VARAUSKANAVIEN SULKEMINEN

MUIDEN TAMPEREEN ALUEEN RESTELIN HOTELLEIDEN JA RAVINTOLOIDEN TIETÄMINEN