

**OPINNÄYTETYÖ**

**HANNA KIVELÄ  
JOHANNA SIPOLA  
2011**

**RAYA DIVERSIN KRABIN TOIMIPISTEEN  
SNORKLAUSOPPAIDEN PEREHDY-  
TYSOPAS**



**Rovaniemen  
ammattikorkeakoulu**  
University of Applied Sciences  
LUC

**HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN  
KOULUTUSOHJELMA**



ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**RAYA DIVERSIN KRABIN TOIMIPISTEEN SNORK-  
LAUSOPPAIDEN PEREHDYTYSOPAS**

Hanna Kivelä ja Johanna Sipola

2011

Toimeksiantaja Kirsi Lehtinen, Raya Divers

Ohjaaja Petri Pälli

Hyväksytty \_\_\_\_\_ 2011 \_\_\_\_\_

---

<b>Tekijä</b>	Hanna Kivelä Johanna Sipola	<b>Vuosi</b>	2011
<b>Toimeksiantaja Työn nimi</b>	Kirsi Lehtinen, Raya Divers Raya Diversin Krabin toimipisteen snorklausoppaiden perehdytysopas		
<b>Sivu- ja liitemäärä</b>	50 + 32		

---

Työn tavoitteena oli perehtyä työpaikan perehdyttämiseen, työturvallisuuteen ja matkailun ohjelmalveluihin. Tavoitteena oli tehdä perehdytysopas Raya Diversin Krabin toimipisteen snorklausoppaille. Lisäksi teimme perehdytys suunnitelman ja perehdyttämisen tarkistuslistan liitteeksi perehdytysoppaaseen.

Valitsimme aiheen sen tarpeellisuuden ja mielenkiintoisuuden vuoksi. Raya Divers Phang Nga Co.Ltd on sukelluskeskus Etelä-Thaimaassa. Yrityksellä on viisi eri lomakohdetta. Olimme työharjoittelussa Raya Diversin Krabin toimipisteessä korkeasongilla 2010–2011. Saimme käytännön perehdytystä mutta kirjallinen perehdytys ja asioiden tarkistaminen kirjallisesta materiaalista oli puutteellista.

Rajasimme perehdytysoppaan vain Krabin toimipisteen työntekijöille, koska kukin Raya Diversin toimipiste toimii itsenäisesti ja jokaisella toimipisteellä on omat toimintatavat. Retkikohteet ja itse Krabi kohteena on erilainen kuin muut Raya Diversin kohteet ja tämä vaikuttaa kaikkiin käytännön toimiin. Suoritimme työharjoittelun Krabilla, joten toimipisteen toimintatavat ja työympäristö ovat meille tuttuja ja osaamme kokemuksen pohjalta rakentaa kattavan perehdytysoppaan. Perehdytysopas on rajattu käsittelemään vain snorklausoppaan työnkuva, koska sukelluskouluttajan ja oppaan työhön vaaditaan PADI-standardien mukainen koulutus.

Opinnäytetyön teoriapohja koostuu matkailun ohjelmalveluista, perehdyttämisestä ja työturvallisuudesta kertovista kirjoista ja Internet-lähteistä. Teoriaosuudessa on myös meidän omia näkemyksiä ja kokemuksia sukelluskeskuksen toiminnasta.

Työ on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallinen opinnäytetyö on käytännön toiminnan ohjeistamista, järjestämistä ja järjeistämistä. Emme tehneet tutkimusta.

**Avainsanat** matkailun ohjelmalvelu, perehdyttäminen, työturvallisuus, sukelluskeskus



# SISÄLTÖ

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

<b>1 JOHDANTO.....</b>	<b>1</b>
<b>2 MATKAILUN OHJELMAPALVELU .....</b>	<b>4</b>
2.1 MÄÄRITELMÄ .....	4
2.2 OHJELMAPALVELUTOIMINTA .....	5
2.3 TUOTERYHMÄT, TUOTE JA TUOTESELOSTE .....	7
2.4 SNORKLAUS JA SUKELLUSKESKUS RAYA DIVERS .....	8
<b>3 PEREHDYTYKS</b> .....	<b>14</b>
3.1 PEREHDYTTÄMINEN.....	14
3.2 PEREHDYTTÄMISEN MERKITYS.....	16
3.3 PEREHDYTTÄMISEN TAVOITTEET.....	17
3.4 TYÖNOPASTUS .....	19
<b>4 PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMAN LAATIMINEN .....</b>	<b>23</b>
4.1 PEREHDYTYKSEN OSAPUOLET.....	23
4.2 OPPIMISTYYLIT .....	25
4.3 PEREHDYTYSSUUNNITELMAN LAATIMISESSA HUOMIOITAVAT ASIAT.....	28
<b>5 TYÖTURVALLISUUS.....</b>	<b>30</b>
5.1 MÄÄRITELMÄ .....	30
5.2 TURVALLISUUSJOHTAMINEN .....	30
5.3 SUOMEN LAINSÄÄDÄNTÖ JA SEN VAATIMUKSET .....	32
5.4 THAIMAAN TYÖLAINSÄÄDÄNTÖ.....	35
5.5 TURVALLISUUS .....	36
5.6 OHJELMAPALVELUIDEN TURVALLISUUS.....	37
5.6.1 <i>Ohjelmapalvelutoimintaan osallistujat</i> .....	39
5.6.2 <i>Henkilökunta ja turvallisuus</i> .....	40
5.6.3 <i>Turvallisuusvälineet</i> .....	41
5.6.4 <i>Hätätilannevalmius</i> .....	42
<b>6 POHDINTA.....</b>	<b>44</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>47</b>
<b>LIITTEET .....</b>	<b>51</b>
LIITE 1. PEREHDYTYKSOPAS.....	51
LIITE 2. PEREHDYTYSSUUNNITELMA .....	76
LIITE 3. PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA .....	78

## 1 JOHDANTO

Raya Divers Phang Nga Co.Ltd on suomalainen viiden tähden PADI-sukelluskeskus Thaimaassa. Toimipisteet sijaitsevat viidessä eri Etelä-Thaimaan lomakohteessa, Raya Yai-saarella, Phuketissa, Khao Lakissa, Krabilla ja Koh Lantalla. Yritys järjestää sukellus- ja snorklaussretkiä, sukellussafareita, PADI-sukelluskursseja sekä purjehdus- ja kalastusretkiä. Kaikki retket ja kurssit tehdään suomalaisten sukelluskouluttajien ja -oppaiden johdolla. Palvelut ovat suunnattu suomalaisille, jotka ovat kiinnostuneita snorklauksesta, sukeltamisesta, purjehtimisesta ja kalastamisesta Thaimaassa. Raya Diversin toiminnan tarkoitus on tarjota asiakkaille unohtumattomia kokemuksia kaukaisessa maassa, maailman parhaissa vesissä, turvallisesti ja suomen kielellä. Yritys on toiminut vuodesta 1996 lähtien, mutta virallisesti yritys perustettiin vuonna 2000. Vuoden aikana Raya Diversin kaikkien kohteiden eri retkillä käy noin 20 000 henkilöä. Asiakasmääriä ei voi jakaa kalenterikuukausilla tasan, koska suurin osa asiakkaista vierailee Thaimaassa turistikauden aikana eli talviaikaan. Korkeasesonki kestää marraskuusta huhtikuuhun. Asiakasmäärät ovat snorklaussretkillä suurimmat; muun muassa Phuketissa marras-huhtikuun aikana saattaa olla lähes 6 000 snorklaajaa. (Raya Divers 2010, 5.) Kyseessä on thaimaalainen yritys, joka noudattaa Thaimaan lakeja ja käytäntöjä, mutta on suomalaisuusiseelantilaisomistuksessa.

Suoritimme syventävän työharjoittelun Raya Diversin Krabin toimipisteessä 15.10.2010–15.1.2011. Opinnäytetyön idea lähti toimeksiantajan pyynnöstä toteuttaa kirjallinen opas snorklaussoppaan työhön. Työ sukelluskeskuksessa on sesonkiluonteista ja tämän takia työntekijän perehdytys on haasteellista. Omien kokemusten pohjalta huomioimme perehdytysoppaan puutteellisuuden työn toimintatapojen osalta.

Opinnäytetyön aiheena oli tehdä perehdytysopas Raya Diversin Krabin toimipisteen snorklaustoiminnan työntekijöille ja tilapäistyöntekijöille. Työntekijöihin kuuluvat myös työharjoittelijat. Perehdytysopas sisältää kaksi osiota, A-osio on ”Talo tutuksi” ja B-osio on snorklaussoppaiden perehdytysopas. Talo tutuksi osiosta on hyötyä kaikille Raya Diversin Krabin

toimipisteen työntekijöille. B-osiossa kerrotaan snorklausoppaan toimenkuvat ja muut työhön liittyvät seikat. Teoriaosuuksissa käsitellään aiheet sen perusteella, että Raya Divers on ohjelmapalveluyritys, opinnäytetyömme aihe käsittelee perehdytystä ja se kuuluu olennaisesti työturvallisuuteen. Raya Diversin yksi toiminnan periaate onkin asiakkaiden turvallisuus.

Perehdytysoppaan tärkein kohderyhmä on Krabin toimipisteen uudet snorklausoppaat, mutta se on myös hyödyllinen muille työntekijöille. Tarkoitus on, että työntekijä voi tutustua oppaaseen ja tulevaan työnkuvaan jo ennen työn aloittamista. Perehdytysopas on kirjallisessa ja sähköisessä muodossa. Näin ollen uusi työntekijä voi saada oppaan PDF-muodossa ennen Thaimaahan saapumista. Tuotos on helppo päivittää, selkeä, johdonmukainen ja kattava. Oppaaseen on liitetty perehdytysuunnitelma ja perehdyttämisen tarkistuslista, joita esimies voi hyödyntää perehdytysvaiheessa.

Rajasimme perehdytysoppaan vain Krabin toimipisteen työntekijöille, koska kukin toimipiste toimii itsenäisesti ja jokaisella toimipisteellä on omat toimintatavat. Krabin retkikohteet ja itse kohde ovat erilaisia kuin muut Raya Diversin kohteet ja tämä vaikuttaa kaikkiin käytännön toimiin. Suoritimme työharjoittelun Krabilla, jossa teimme kuuden päivän työviikkoa ja työpäivät kestivät keskimäärin 10 tuntia, joten toimipisteen toimintatavat ja työympäristö ovat meille tuttuja ja osasimme kokemuksen pohjalta rakentaa kattavan perehdytysoppaan. Rajasimme perehdytysoppaan käsittelemään vain snorklausoppaan työnkuvaa, koska sukelluskouluttajan ja -oppaan työhön vaaditaan PADI-standardien mukainen koulutus. PADI on lyhenne sanoista Professional Association of Diving Instructors ja tarkoittaa sukelluskoulutusjärjestelmää (PADI 2011a). Opinnäytetyössä käytämme tästä lähtien tätä lyhennettä.

Perehdyttäminen käsitteenä kuulostaa yksinkertaiselta, mutta sen sisältö on muuttunut ajan kuluessa ja tulee muuttumaan samaan tahtiin kuin maailma muuttuu. Perehdyttäminen merkitsee eri yrityksissä eri asioita. Siihen vaikuttaa tapa, miten yritys kykenee kytkemään perehdyttämisen strategiaansa ja muuhun toimintaansa. Perehdyttäminen liittyy erittäin

olennaisesti liiketoiminnallisten tavoitteiden saavuttamiseen, mutta myös henkilöstötyöhön. Hyvällä perehdyttämisellä on myös vaikutteita työntekijämaineeseen.

Hyvä perehdyttäminen sisältää opastuksen käytännön toimiin, tulokkaan osaamisen hyödyntämisen ja kehittämisen sekä opastuksen työympäristöön, organisaatioon ja itse työtehtävään. Laajimmillaan voidaan nähdä, että perehdyttäminen kehittää perehtyjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatio. (Kupias–Peltola 2009, 16–19.)



## 2 MATKAILUN OHJELMAPALVELU

### 2.1 Määritelmä

Matkailun ohjelmapalvelujen käsitteelle on olemassa useita eri määritelmiä. Kauppa- ja teollisuusministeriön (2003) matkailun ohjelmapalvelujen toimintakatsauksessa ohjelmapalvelut määritellään matkailutuotteeseen liittyviksi aktiviteeteiksi, jotka muodostavat matkan toiminnallisen osan. Ohjelmapalvelut voivat olla asiakkaan kannalta valintapäätökseen vaikuttavia matkailukohteen vetovoimatekijöitä tai viihtyvyyttä lisäävinä elementteinä. Ohjelmapalveluita ovat luontoon liittyvät ohjatut aktiviteetit, harrastus- ja virkistyspalvelut, kilpailutapahtumat sekä kulttuuri- ja taidetapahtumat. (Verhelä–Lackman 2003, 16.)

Ohjelmapalvelut ovat yleensä matkailutuotteeseen liittyviä, ohjattuja aktiviteetteja kuten moottorikelkkasafareita, kanoottiretkiä tai kalastustapahtumia. Ohjelmapalveluksi voidaan katsoa myös harrastus- ja virkistyspalvelut, rakennetut aktiviteetti- ja huvikohteet, kilpailutapahtumat sekä kulttuuri- ja taidetapahtumat. Laajemmassa mielessä ohjelmapalveluita voivat olla myös hiihtokeskukset, eläintarhat, huvipuistot ja museot. (Ryymin 2005, 8; Työ- ja elinkeinoministeriö 2010, 8.)

World Tourism Organisation (WTO), joka on Yhdistyneiden kansakuntien alajärjestö, jakaa ohjelmapalvelut vesi- ja ranta-aktiviteetteihin, talviaktiviteetteihin sekä luontomatkailuun, jossa toimintana on luonnon tarkastelu, sekä sosiaaliseen elämään ja kilpailuihin (Verhelä–Lackman 2003, 16–17).

Opetushallituksen vahvistamassa Matkailun ohjelmapalvelujen ammattitutkinnon perusteissa määritellään matkailun ohjelmapalvelut kaupallisiksi, omatoimisiksi tai ohjatuiksi tuotteiksi, jotka nojautuvat asiakaslähtöisesti luontoon tai kulttuuriin. Ohjelmapalvelun teemoina voi olla muun muassa hyvinvointi, ruoka, viihde tai historia. Ohjelmapalvelu on palvelujen järjestämistä, joka nojautuu toimintaympäristöön ja välineisiin. (Opetushallitus 2006, 25.) Ohjelmapalvelun tuottaja voi tarjota osana ohjelmapalvelukokonaisuutta asiakkaille aamiaismajoituksen, kokous- ja

koulutustilaisuuksien järjestämisen sekä matkailuneuvontaan, teemaopastukseen ja yleisötapahtumien toteuttamiseen liittyviä palveluita. (Verhelä–Lackman 2003, 17.)

Näillä kaikilla määritelmillä näyttää olevan yhteistä, että ohjelmapalvelu verrataan matkailijan osallistumiseen johonkin aktiiviseen toimintaan tai tapahtumaan. Laajasti havaittuna ohjelmapalveluita ovat ne osat asiakkaan matkanjärjestelyä, jotka eivät sisälly varsinaiseen majoitus-, ravitsemus- ja kuljetusjärjestelyihin. Ohjelmapalveluita ovat kaikki ne osat, jotka tuottavat asiakkaalle matkasta syntyvän elämyksen. (Verhelä–Lackman 2003, 17.)

Verhelä (2007, 17.) teoksessaan Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus viittaa Kotlerin ja Middletonin määritelmään, jossa sekä matkailu- että palvelutuotteiden tyypillisiä perusominaisuuksia on, että se tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Ohjelmapalveluja voidaan myös määritellä sen mukaan, miten ohjelmapalvelua kulutetaan ja mikä on asiakkaan rooli palvelun tuottamisessa. Asiakas voi osallistua aktiivisena toimijana opastettuun aktiviteettiin tai toimia täysin passiivisena tarkkailijana maksuttomassa tilaisuudessa.

Matkailun ohjelmapalvelujen normiston mukaan ohjelmapalvelukäsitteeseen sisältyvät ohjelmapalvelutoiminta, tuoteryhmät, tuote ja tuoteseloste. Ohjelmapalvelutoimintaan sisältyy toiminnan suorittajat, välineet ja toimintaympäristö. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 5.)

## **2.2 Ohjelmapalvelutoiminta**

Raya Diversin ohjelmapalvelutuotteita ja -palveluita voidaan soveltaa seikkailu- ja elämystoimintaan sekä vesiaktiiviteettitoimintaan. Sukellusmatkailuun, sukeltamiseen ja sen alalajiin kuuluvaan snorklaukseen kuuluu elementtejä näistä kaikista matkailun osa-alueista.

Seikkailumatkailu nojautuu lähinnä jonkin jännittävän harrastuksen ympärille. Seikkailumatkailun ohjelmapalvelut tarjoavat asiakkaille jännityksen lisäksi jopa pelkoa, mahdollisuuden kokeilla omia rajoja sekä nauttia vauhdista ja erilaisuudesta. Seikkailumatkailun eri tasoja ovat tutkimusmatkat, vaativat seikkailumatkat ja virkistysmatkat. Virkistysmatkat ovat asiakkaalle sekä

fyysisesti että henkisesti helpohkoja kun taas tutkimusmatkat ja seikkailutuotteet ovat vaativampia. Suomessa matkailumarkkinoinnissa seikkailumatkailu ei ole vahvasti esillä mutta muualla maailmassa, kuten Thaimaassa, on tarjolla monia erilaisia seikkailumatkoja. (Verhelä 2007, 18–19.) Swarbrooke ja hänen kollegansa ovat määritelleet seikkailumatkailun ohjelmapalvelut vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin kokea jännitystä ja kokeilla omia rajoja sekä nauttia vaarallisuudesta ja erilaisuudesta. Seikkailumatkailuun kuuluvat yleensä jännittävät harrastukset, kuten kiipeily, sukellus, purjehdus ja maastopyöräily. Swarbrooken ja hänen kollegansa mainitsevat teoksessaan seikkailumatkailun tyypillisimmät piirteet, jotka ovat epävarma lopputulos, vaara ja riski, haaste, odotettavissa olevat palkkiot, uutuus, jännitys, uuden etsiminen ja löytäminen, pako ja irtautuminen arjesta sekä oppiminen ja omaksuminen. (Swarbrooke, Beard, Leckie & Pomfret 2003, 9, 14–15.) Snorklaukseen ja laitesukeltamiseen kuuluu olennaisena osana uuden löytäminen ja kokeminen, joten mielestämme siihen liittyy tutkimusmatkailun elementtejä. Koska sukeltaminen tapahtuu ohjatussa ympäristössä, voidaan se myös liittää virkistysmatkailuun. Seikkailu luo elämyksen.

Matkailun ohjelmapalvelujen normiston mukaan seikkailu- ja elämystoiminta sekä vesiaktiviteetit ovat kaupallisia ohjelmapalvelutuotteita. Kaikki nämä aktiviteetit ovat luontoon, vesialueille ja rakennettuun ympäristöön nojautuvaa kokemuksellista ja vastuullista ohjelmapalveluiden järjestämistä. Toiminnat tapahtuvat ohjattuna tai omatoimisesti, luvallisilla alueilla ohjelmapalveluyrityksen toimintaympäristöissä, ympäristövastuullisesti, asianmukaisin varustein ja turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 4; 2004, 3.) Seikkailu- ja elämystoimintaan liittyy fyysisen ja henkisen haasteen kohtaaminen ja osallistumisen kautta hankittu kokemus. Vedessä tapahtuva aktiviteetti tapahtuu lihas-, tuuli- tai konevoimalla. Vesiaktiviteetteihin kuuluvat muun muassa sukellus, snorklaus, melonta, soutu ja veneily. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 3–4.)

Ohjelmapalvelutuottaja on kaupallisia vesiaktiviteetteja ja seikkailu- ja elämystuotteita sekä niiden oheispalveluja tuottava ja myyvä henkilö, yritys

yhdistys tai muu yhteisö. Ohjelmapalvelutuottajalla on kaikki tarvittavat toimintaedellytykset, ammattitaitoinen henkilöstö sekä kaikki toimintaan liittyvät luvat ja oikeudet. Vesiaktiiviteettiopas ja seikkailuohjaaja ovat koulutuksen ja kokemuksen kautta perehtyneet vesi-, seikkailu- ja elämystoimintaan. Opas ja ohjaaja ovat ammattitaitoisia sekä perehtyneet ohjelmapalvelutuotteiden toteutukseen ja asiakaspalveluun. Asiakas voi olla yksilö, yhteisö tai yritys, joka käyttää ohjelmapalvelua. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 6; 2004, 3.)

Kun vesi-, seikkailu- ja elämystoimintaa toteutetaan, ohjelmapalvelun on käytettävä aktiiviteettiin soveltuvia ja hyväksyttäviä välineitä, jotka täyttävät kansalliset ja kansainväliset lait, määräykset ja suositukset. Vesiaktiiviteetti- ja seikkailuvarustus on asiakkaan oma tai ohjelmapalveluyritykseltä vuokrattu tai lainattu olosuhteisiin sopiva varustekokonaisuus. Varustekokonaisuuden tulee mahdollistaa seikkailu- ja elämystoiminnan turvallisen toteuttamisen kaikissa olosuhteissa. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 7; Matkailun ohjelmapalvelujen Raportti 5 2004, 3.)

Seikkailu- ja elämystoiminnan toimintaympäristöt voivat olla luonnon muodostamia tai itse rakennettuja. Ohjelmapalvelutuotteet voidaan toteuttaa kestoiltaan eripituisina eri olosuhteissa. Vesiaktiiviteetteihin voidaan sisältää lisäpalveluna ruokapalvelut sekä asiakkaiden ja varusteiden kuljetus. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 9; 2004, 4.)

### **2.3 Tuoteryhmät, tuote ja tuoteseloste**

Matkailun ohjelmapalvelujen normiston mukaan tuoteryhmät tarkoittavat tuotekokonaisuuksia, jotka perustuvat ohjelmapalveluyritysten olemassa olevaan palvelutarjontaan sekä kansainväliseen vertailuun. Vesiaktiiviteettien sekä seikkailu- ja elämystoiminnan ohjelmapalvelutuotteet voidaan jakaa välineiden ja varusteiden myyntiin, vuokraukseen, huoltoon ja neuvontaan, opas-, ohjaaja- ja opetuspalveluihin sekä ohjelmapalveluiden järjestämiseen. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 10–11; Matkailun ohjelmapalvelujen Raportti 5 2004, 4.)

Tuote on yrityksen tarjoama palvelu. Matkailun ohjelmapalvelujen normistossa tuotteet ovat luokiteltu sisältönsä mukaan siten, että jokaisen

tuotteen toiminnalliset vaatimukset tulevat selkeästi ymmärrettäväksi sekä ohjelmapalvelun tuottajalle että kuluttajalle. Seikkailu- ja elämystoiminnan tuotteita ovat varusteiden myynti, vuokraus ja huolto sekä muiden oheispalveluiden myynti, toiminnan toimintaohjeistus ja -opastus sekä ohjattu seikkailu eli retki. Seikkailu- ja elämystoiminnan tuote on myös maksullinen koulutus, jossa opetellaan aktiviteetin suorittamista ja perehdytään kaluston käyttöön. Seikkailu- ja elämystoiminnan toimintaohjeistukseen ja -opastukseen liittyvät asiakkaan ohjaaminen määriteltyyn toimintaympäristöön sekä etukäteisopastuksen antaminen kartan tai muun materiaalin avulla ja reitin kuvaaminen. Toimintaohjeistukseen ja -opastukseen liittyy myös korvausta vastaan toteutettu kurssi, koulutus tai aktiviteettiin perehdyttäminen. Ohjattu seikkailu tai retki voi olla muutaman tunnin, päivän tai useamman päivän pituinen, enakkoon suunniteltu ja ammattitaitoisen oppaan johdolla toteutettu. Retkeen voi kuulua myös ruokailu- ja majoitusmahdollisuus. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 12, 13; Matkailun ohjelmapalvelujen Raportti 5 2004, 4.)

Tuoteseloste on ohjelmapalvelun tuottajan apuna käytettävä materiaali, joka auttaa lisäämään tuotetuntemusta markkinointi- ja myyntikanavissa. Tuoteselosteen käyttäjiä ovat lähinnä ohjelmapalvelun tuottajat sekä markkinointiin ja myyntiin liittyvät toimijat. Markkinointiaineistoon tulee sisältyä ainakin palvelusisältö eli tuote- tai tapahtumakuvaus, välineet ja varusteet, toimintaympäristön vaatimukset, hinnoitteluperuste sekä peruutus- ja maksuehdot. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 15–17; Matkailun ohjelmapalvelujen Raportti 5 2004, 5–6.)

## **2.4 Snorklaus ja sukelluskeskus Raya Divers**

Sukelluksen alalajeja ovat muun muassa snorklaus, jota kutsutaan myös snorkkelisukellukseksi, vapaasukellus ja laitesukellus sen eri muotoineen. Snorklaus on veden pinnalla tapahtuvaa vedenalaisen luonnon seuraamista ja tutkimista. Snorklaaminen soveltuu lähes kaikille ikään tai fyysiseen kuntoon katsomatta. Kuitenkin auttava uimataito on välttämätön, jotta aktiviteetti olisi turvallista. Snorklaajan varustukseen kuuluvat maski, snorkkeli ja räpylät. (Sukeltajaliitto ry 2009.) Maski suojaa snorklaajan silmiä ja nenää. Snork-

laaja hengittää snorkkelin avulla suun kautta kasvojen ollessa vedessä. Räpylöitä ja pelastusliiviä ei ole pakko käyttää mutta se on suositeltavaa. Suosituksena on, että snorklaaja laittaa ennen veteen menoa aurinkorasvaa, jotta iho ei pala. 50 aurinkokertoimella varustettu pitkähihainen lycra-paita suojaa myös hyvin auringolta. Opinnäytetyössä ja perehdytysoppaassa käytämme snorkkelisukellus-sanan sijaan snorklaus-sanaa, koska sitä käytetään alan termistössä Raya Diversilla.

Raya Divers Phang Nga Co.Ltd on suomalais-uusiseelantilaisomistuksessa oleva viiden tähden ohjelmapalveluyritys, joka tarjoaa ohjelmapalvelutuotteena snorklaus- ja sukellusretkiä sekä purjehdus- ja kalastusretkiä. Yritys tarjoaa myös PADI-sukelluskursseja. Sukelluskeskukselle myönnetään PADI:n viiden tähden jäsenyys, kun sukelluskeskus on edistyksellinen ja tarjoaa kulluttajille kattavan valikoiman sukelluskursseja, varusteita ja elämyksiä sekä tukee aktiivisesti vedenalaiseen ympäristöön liittyvää tietoisuutta. PADI:n viiden tähden sukelluskeskus on aktiivinen yhteisössään antaen ammattitaitoisen kuvan markkinoilla. Nämä sukelluskeskukset ovat omaksuneet PADI:n sukeltajan koulutuksen ja ovat sitoutuneet tarjoamaan asiakkaille laadukkaita tuotteita, palveluja ja kokemuksia. Muita tähtiluokituksia PADI:lla ei ole. (PADI 2011b.) Raya Diversin päätoimipiste ja hallinnollinen puoli sijaitsevat Phuketissa. Muut yrityksen toimipisteet sijaitsevat Krabilla, Koh Lantalla, Khao Lakissa ja Raya Yai-saarella. Krabin toimipiste sijaitsee Krabin provinssissa, Ao Nangissa. (Raya Divers 2009a.)

Raya Divers on toiminut vuodesta 1996 lähtien mutta varsinaisesti yritys perustettiin vuonna 2000 (Raya Divers 2009a). Sukelluskeskuksen toiminta alkoi Raya Yai-saarelta, jossa uusiseelantilainen Garry Halpin piti pientä majoitustoimintaa. Halpin tarjosi asiakkailleen myös sukellusta. Vuonna 1996 Janne Miikkulainen tuli saarelle pyörittämään paikan sukellustoimintaa. Sukellustoimintaa haluttiin laajentaa, joten vuonna 2000 perustettiin Raya Divers ja kolmas osakas Jani Mäkinen liittyi mukaan. Vuonna 2002 Raya Divers perusti toimipisteen Khao Lakiin ja samana vuonna sukelluskeskus aloitti yhteistyön Aurinkomatkojen kanssa. Seuraavana vuonna avattiin toimipisteet myös Phuketiin ja Krabille. Vuonna 2004 tapahtuneen tsunamin vuoksi Raya Diversin toiminta sai kovan kolauksen menettäessään kaksi

työntekijää, kaksi heidän toimistoa tuhoutui täysin sekä meri vei suuren osan sukellusvarusteista. Raya Diversin omistajat eivät kuitenkaan luovuttaneet vaan päättivät rakentaa toimintansa uudestaan. Raya Divers aloitti myös merkittävän avustustyön, jonka ansiosta matkailu palasi Thaimaahan nopeasti. Seuraavina vuosina kova työ tuotti tulosta ja yritys sai kaikki kohteet toimintakuntoon sekä aloitti yhteistyön Finnmatkojen kanssa. Vuonna 2007 perustettiin toimipiste Koh Lantalle. (Raya Divers 2010, 1.) Tsunami tarkoittaa hyökyaaltoa, joka syntyy merenpohjan voimakkaasta liikkeestä. Tsunami voi syntyä maanjäristyksen, merenalaisen tai mereen syöksyneen maanvyörymän sekä vulkaanisen toiminnan seurauksena. Tsunamin aallonpituus voi olla kymmenistä kilometreistä satoihin kilometreihin ja aallon nopeus voi olla avomerellä 500–900 km/h. Tsunamissa meren vesimassa on liikkeellä koko syvyydeltään, kun taas tavallisen tuulen synnyttämässä aalloissa vaikutus on vain meren ylimmässä pintakerroksessa. (Helsingin yliopisto 2006.) Tsunami voi tulla rantaan rauhallisesti tai se voi kasvaa aallon korkeudessa sekä siitä tulee nopeasti liikkuva pyörteistä vettä oleva seinämä, joka voi kasvaa jopa pariin metriin (National Oceanic and Atmospheric Administration).

Vuoden aikana Raya Diversin kaikkien kohteiden eri retkillä käy noin 20 000 asiakasta. Asiakasmääriä ei voi jakaa kalenterikuukausilla tasan, koska suurin osa asiakkaista vierailee Thaimaassa turistikaudella eli korkeasesongin aikana, joka kestää marraskuusta huhtikuuhun. Asiakasmäärät ovat snorklausretkillä suurimmat; muun muassa Phuketissa marras-huhtikuun aikana saattaa olla lähes 6 000 snorklaajaa. (Raya Divers 2010, 5.)

Raya Diversin Krabin toimipisteen henkilöstöön kuuluvat suomalaiset snorklaus- ja sukellusoppaat sekä sukelluskouluttajat ja toimistotyöntekijät. Toimipisteellä on korkeasesongin aikana noin 15 työntekijää. Sukelluskeskuksella on korkeasesongin aikana yhteensä noin 80 työntekijää. Ympärivuotisesti Raya Diversilla on töissä noin 10 henkilöä. (Raya Divers 2010, 5.)

Snorklausopas toimii retkellä snorklauksen asiantuntijana, asiakkaiden viihdyttäjänä, snorklausvalvojana vedessä ja rannalla sekä kirjurina laskien, että kaikki asiakkaat ovat mukana veneessä. Oppaan tulee tietää asioita retkikohteista, snorklausvälineistä, vedenalaisesta luonnosta ja eri kalalajeista. (Raya Divers 2010, 11.) Snorklausoppaan koulutus ei ole yhtä vaativa kuin sukellusoppaan tai -kouluttajan koulutus.

Sukellusopas eli Divemaster sukelluttaa kortitettuja eli sukelluskurssin suorittaneita sukeltajia. Sukellusopas voi toimia myös kouluttajan avustajana eri sukelluskursseilla. Sukellusopas antaa sukeltajille etukäteisohjeistuksen, jossa selviää sukeltettava kohde, yleiset turvallisuusasiat sekä asiat, joihin täytyy kiinnittää erityisesti huomiota sukelluksen aikana. Sukellusopas sukeltaa ryhmän vetäjänä pitäen huolta ryhmän sukeltajista ja näyttäen parhaat ”nähtävyydet” ja kalat pinnan alla. (Raya Divers 2010, 11.)

Sukelluskouluttaja kouluttaa sekä perus- että jatkosukelluskurssilaisia. Sukelluskouluttajan tehtävänä on huolehtia siitä, että kurssilaiset suorittavat kaikki sukelluskurssin aikana vaadittavat suoritteet PADI:n standardien mukaisesti. Kouluttaja kortittaa oppilaan sukelluskurssin päätteeksi, mikäli kaikki tehtävät ja taidot on suoritettu onnistuneesti. Kouluttaja osallistuu kaikkiin päivittäisiin töihin muun henkilökunnan tavoin. (Raya Divers 2010, 11.)

Toimistotyöntekijä hoitaa varausjärjestelmää ja myy retkiä niin toimistolla kuin puhelimesta. Kaikki asiakkaat tallennetaan Raya Diversin varausjärjestelmään. Toimistotyöntekijä osallistuu myös myymälässä olevien tuotteiden myymiseen sekä käy matkatoimistojen infotilaisuuksissa kertomassa Raya Diversin toiminnasta. (Raya Divers 2010, 10–11.)

Raya Diversin toiminta tapahtuu Andamaanien merellä Etelä-Thaimaassa. Kaikki retket tapahtuvat ohjatussa ympäristössä snorklaus- tai sukellusoppaan johdolla. Krabin toimipisteen snorklauskohteet sijaitsevat Ao Nangin lähisaarilla, Phi Phi -saarien läheisyydessä ja Koh Haa Yailla. Näillä alueilla voi myös sukeltaa. Muita sukelluskohteita ovat Koh Bida Nok, Koh Bida Nai, King Cruiser-hylky, Shark Point ja Anemone Reef. Parhaimmat



Krabin toimipisteen sukelluskohteet ovat Hin Daeng ja Hin Muang. (Raya Divers 2009b.) Toimintaympäristöt ovat luonnon muodostamia. Raya Divers toimintaympäristö sijaitsee Phi Phi - Noppharat National Park-kansallispuistossa. Sukelluskeskuksen tulee noudattaa kansallispuiston sääntöjä sekä sukelluskeskuksella tulee olla voimassaolevat luvat sukeltamiseen ja veneen käyttöön kansallispuiston alueella. Raya Diversin retkien hintoihin sisältyy kansallispuistomaksu. (Lehtinen 2011.) Raya Divers toimii ympäristövastuullisesti muun muassa keräämällä ja ottamalla mukaan kaikki käytetyt vesipullot ja muut roskat, käyttämällä muoviasiastioita lounaan yhteydessä sekä informoimalla asiakkaita syöttämästä kaloja.

Matkailun ohjelmapalvelujen normiston mukaan seikkailu- ja elämystoiminnan sekä vesiaktiviteettitoiminnan tuotteita ovat toimintaohjeistus ja -opastus, varusteiden ja välineiden myynti, vuokraus ja huolto sekä ohjatut seikkailut eli retket (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 12–13; Matkailun ohjelmapalvelujen raportti 5 2004, 4). Yritys käyttää retkillä laadukkaita, asianmukaisia ja huollettuja snorklauseen ja sukeltamiseen soveltuvia ja hyväksytyjä varusteita sekä noudattaa huolellisesti turvallisuus-standardeja. Raya Divers vuokraa varusteita sekä asiakkaat voivat käyttää omia varusteitaan snorklatessa tai sukeltaessa. Raya Diversin Krabin toimipisteen tuotteita ja palveluita ovat snorklaus- ja sukellusretket, sukelluskurssit sekä varustemyynti ja -vuokraus. Snorklaus- ja sukellusretkiin kuuluu oppaan antama toimintaohjeistus ja -opastus. Sukelluskursseja ovat sukelluskokeilu (Discover Scuba Dive), sukelluksen peruskurssi (Open Water Diver), sukelluksen jatkokurssi (Advanced Open Water Diver), pelastussukeltajakurssi (Rescue Diver), sukellusopaskurssi (Divemaster), muistinvirkistyssukellus (Tune up) sekä ensiapukurssi (Emergency First Responder). Phuketin toimipiste tarjoaa myös kalastus- ja purjehdusretkiä. (Raya Divers 2010, 5–9.) Kaikki Raya Diversin retket ovat mahdollista räätälöidä myös niin sanotuiksi yksityisretkiksi, jolloin niin opas kuin vene ovat ainoastaan kyseisen seurueen käytössä (Raya Divers 2010, 10). Raya Divers tarjoaa myös ilmaisen sukelluskokeilun uima-altaalla Aurinkomatkojen ja Finnmatkojen asiakkaille.

Raya Diversin Krabin toimipisteen retkien ja kurssien hintaan kuuluvat auto- ja venekuljetukset, suomalaisen oppaan tai kouluttajan palvelut, lounas, juomat, hedelmät sekä välineet. Snorklausretkillä pikaveneellä käydään monessa eri kohteessa, kun taas sukelluspäiväretkillä tehdään kahdesta kolmeen sukellusta. Sukelluskurssien hintoihin kuuluu myös kurssimateriaali. Päiväveneellä on myös myytävänä virvokkeita ja olutta sekä snorklaus- ja sukellusvälineitä. Krabin toimipisteen oheispalveluna on esimerkiksi se, että jokaisena retkipäivänä retkellä on mukana kuvaaja, joka kuvaa retkikohteita ja asiakkaita. Kuvausmateriaali esitetään asiakkaille retken paluumatkalla ja asiakkailta on mahdollisuus ostaa retkipäivän video matkamunistoksi. Asiakas voi maksaa retken retkipäivän aikana veneellä tai käydä maksamassa Raya Diversin toimistolle. Krabin toimisto sijaitsee Ao Nangissa, noin 900 metriä rannasta sisämaahan päin. Toimistossa myydään snorklaus- ja sukellusvarusteita, retkiä, retkien videoita ja ynnä muita aktiviteettiin sopivia varusteita. Asiakas voi tuoda huoltoon omia varusteita sekä toimistontyöntekijät neuvovat asiakkaita kaikissa snorklaukseen ja sukellukseen liittyvissä asioissa. Yrityksellä tulee olla Thaimaassa voimassa oleva Tourism Authorization of Thailand (TAT)-lisenssi, joka antaa luvan pitää myymälää auki ja tehdä töitä matkailun parissa. Thailand Diving Association (TDA) tarkistaa tietyin väliajoin sukellusvarusteiden kunnon. Yrityksellä tulee olla TDA:n tarkistamat seikat kunnossa saadakseen TAT-lisenssin. (Lehtinen 2011.)

Omien kokemustemme pohjalta olemme havainneet, että asiakkaille snorklaaminen tai sukeltaminen on seikkailu veden pinnalla tai veden pinnan alapuolella. Asiakkaat kokevat seikkailun elämyksenä. Asiakkaat kohtaavat sekä fyysisiä että henkisiä haasteita snorklatessa ja sukeltaessa. Varsinkin sukeltaminen on fyysisesti ja henkisesti haastavaa, erityisesti vasta-alkajalle. Sukelluskurssin käyneinä olemme tämän myös itse kokeneet. Varsinkin sukeltamisen jännityselementit syntyvät yleensä ulkopuolisesta uhasta, esimerkiksi isoista kaloista ja suurista merivirroista sekä omien ja sukelluslaitteiden rajojen testaamisesta. Sukeltajat etsivät jännitystä myös ahtaista tai muuten vaarallisista kohteista, kuten kaivoskuiluista tai hyllyistä.

### 3 PEREHDYTYS

#### 3.1 Perehdyttäminen

Työturvallisuuskeskuksen (TTK) mukaan perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset (Työturvallisuuskeskus 2009, 2). Perehdytys ei koske siis vain itse työtä, vaan myös kaikkea, mikä liittyy itse työpaikkaan eli muun muassa työkaverit ja heidän toimenkuvat, yrityksen organisaatio, taukotilat, lomat, sairastuminen, poissaolot, työaika sekä työturvallisuus. Työturvallisuuslaissa (738/2002) on säädetty velvollisuus huolehtia siitä, että työntekijä perehdytetään työhönsä, työpaikan olosuhteisiin, työmenetelmiin, työsuojelutoimenpiteisiin sekä työterveyshuoltoa koskeviin järjestelyihin. Perehdyttäminen ei kuitenkaan tarkoita vain uusien tietojen ja taitojen kehittämistä, vaan sen avulla autetaan työntekijää parantamaan, tunnistamaan ja hyödyntämään hänellä jo olevaa osaamista. (Kupias–Peltola 2009, 20.)

Perehdytyksen aikana opitaan tuntemaan yrityksen toimintatavat ja säännöt sekä tutustutaan tuleviin työkavereihin. Perehdytyksen jälkeen toteutetaan työnopastus, jossa työntekijälle näytetään ja opetetaan hänen varsinainen työ. Työnopastus koskee uusia työntekijöitä, mutta myös vanhoja työntekijöitä heidän työtehtävien muuttuessa. Usein perehdytystä ja työnopastusta laiminlyödään, kun ajatellaan, että tekemällä oppii parhaiten. Tämän seurauksena tulevaisuudessa voi olla vaikeuksia muuttaa väärin opittuja työtapoja. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2011.)

On tärkeää suunnitella ja toteuttaa perehdytys tilanteen, tarpeen ja perehdyttävän mukaan. Hyvässä perehdyttämisessä otetaan huomioon tulokkaan osaaminen ja pyritään hyödyntämään sitä jo perehdyttämisprosessin aikana. (Kupias–Peltola 2009, 19.) Erityistä huomiota tarvitaan perehdyttäessä uutta työntekijää, sillä hänelle kaikki on uutta ja tuntematonta. Uudella työntekijällä on paljon opittavaa. Perusasiat kyetään oppimaan nopeasti, mutta itsenäisen työskentelyn oppiminen vie aikaa, jopa viikkoja ja kuukausia. Sijaiset ja tilapäiset työntekijät työskentelevät yrityksessä usein vain lyhyitä aikoja, joten perehdytyksessä on keskityttävä vain tärkeimpiin asioihin, koska perehdyt-

tämisen on tapahduttava tavallista lyhyemmässä ajassa. Vanhoja työntekijöitä perehdytetään, kun välineet, laitteet työtehtävät tai työmenetelmät muuttuvat. Perehdytykseen on käytettävä enemmän aikaa, jos muutos on suuri, esimerkiksi, jos liikeidea tai palveluidea muuttuu. Yritykset hyödyntävät työharjoittelijoita nykyään paljon. Työharjoitteluiden kestot vaihtelevat parista päivästä kuukausiin. Myös oppimistavoitteet ja työtehtävät vaihtelevat. Opiskelijoiden perehdyttämisessä on otettava huomioon samoja asioita kuin yleensäkin, tarpeen ja tilanteen mukaan. Työpaikan ja työharjoittelijan lähettävän oppilaitoksen on hyvä sopia keskenään opiskelijan perehdyttämiseen liittyvistä asioista. (Kangas 2004, 4–5.)

Työn tekeminen on lailla suojattua ja valvottua toimintaa. Esimies on aina viime kädessä vastuussa työntekijöistään ja heidän kohtelustaan. Työnteko ja siihen oppiminen on lainsäätäjän erityisessä huomiossa. Laeissa on useita suoria määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen. Huomiota on kiinnitetty nimenomaan työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä. (Kupias–Peltola 2009, 20.) Työturvallisuuslaki määrää, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus otetaan huomioon. (Työturvallisuuslaki 2 luku 14 §.) Myös nuoret työntekijät ovat huomioita. Laki määrää, että työnantajan on huolehdittava siitä, että nuori työntekijä, jolla ei ole koulutusta ja kokemusta, saa perusteellista opetusta ja ohjausta omaan työhönsä, jotta hän ei aiheuttaisi vaaraa itselleen ja työkavereilleen. (Laki nuorista työntekijöistä 3 luku 10 §.) Työpaikoilla valvoo esimiehen lisäksi lainsäädännön noudattamista myös henkilöstöammattilaiset (Kupias–Peltola 2009, 27).

Yrityksen toiminta-ajatuksen sekä liike- tai palveluidean sisällyttäminen perehdytykseen on tärkeää, sillä toiminta-ajatus kertoo, miksi yritys on olemassa. Liike- ja palveluidea sisältää muun muassa yrityksen toimintatavat ja asiakkaat, yrityksen tuotteet ja palvelut sekä henkilöstöltä vaadittavat tiedot ja taidot. (Kangas 2004, 4.) Laadukkaalla ja perusteellisella perehdyttämisellä yritys kykenee saavuttamaan sekä ylläpitämään kilpailuetua, kun työntekijät omaavat erityislaatuista osaamista (Eräsalo 2008, 60). Perehdyttäminen onnistuukin parhaiten silloin, kun se tukee yrityksen menestysstrategiaa (Kupi-

as–Peltola 2009, 31). Eräsalon mukaan perehdyttämällä vaikutetaan uuden tulokkaan tulevaan työskentelyyn ja hänen osaamisen kehittymiseen ja näin ollen myös koko yrityksen tuloksiin. Perehdyttämistä voidaankin pitää onnistuneen rekrytoinnin vahvistuksena. (Eräsalo 2008, 60.)

Perehdyttäminen edellyttää, että perehdytysprosessille on määrätty vastuuhenkilö, jolle on annettu koulutus kyseiseen tehtävään. Vastuuhenkilö kokoaa aineiston perehdytystä varten sekä laatii suunnitelman, kuinka perehdytys toteutetaan. Perehdyttämisen ja työnopastuksen toteuttaminen edellyttää myös sen kehittämistä ja avointa keskustelua työyhteisön keskuudessa. (TTK 2009, 3.) Jos työpaikalla on monen työntekijän työntekijöitä, kukin työnantaja on vastuussa omien työntekijöiden perehdyttämisestä. Perehdyttämisen toteutusvaiheessa eri osapuolet tekevät kuitenkin yhteistyötä keskenään. (Kangas 2004, 5.)

### **3.2 Perehdyttämisen merkitys**

Perehdyttämisen avulla pyritään luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön (Kangas 2004, 5). Kun perehdytys on toteutettu huolellisesti, työntekijän motivaatio ja asenne työtä kohtaan paranevat. Työ on tehokkaampaa ja lähtee käyntiin nopeammin oikealla tavalla. Työntekijä myös kokee sitoutumista yritykseen paremmin kuin huonosti perehdytetty, joka saattaa kokea itsensä ulkopuoliseksi. Perehdyttäminen luo myös perustaa uudelle työntekijälle itse työn tekemiselle sekä työyhteisössä toimimiselle. Oikein toteutettu perehdyttäminen mahdollistaa työntekijän vaikuttamisen ja kehittämisen omassa työssään. (TTK 2009, 3.) Kupiaksen ja Peltolan mukaan perehdyttämisen on luotava mahdollisuus menestyä sukupuolesta tai taustasta riippumatta (Kupias–Peltola 2009, 25).

Perehdyttämistä ja työhön opastamista tarvitsevat kaikki henkilöstöryhmät mukaan lukien vuokratyöntekijät, työharjoittelijat, sijaiset, tilapäistyöntekijät ja esimiehet työpaikan koosta tai toimialasta riippumatta (TTK 2009, 2). Työnopastus koskee myös vanhaa työntekijää muutos- ja käyttöönottilanteissa sekä aina tarvittaessa. Uuteen työpaikkaan tulevalle on työkokemusta, taitoa ja tietoa, mutta hän ei ole vielä tietoinen turvallisuusriskeistä. Tapaturmia ja

onnettomuuksia sattuukin eniten aloitteleville työntekijöille. Kankaan mukaan turvallisuusriskit vähenet, kun perehdytyksessä käsitellään turvallisen työta-  
van perustiedot ja taidot (Kangas 2004, 6). Myös yleiset turvaohjeet ja palo-  
turvallisuusohjeet sekä yrityksen työsuojeluorganisaatiota ja sen toimintaa  
tulee käsitellä perehdytyksessä (Eräsalo 2008, 63).

Kankaan mukaan tulokas tekee jo muutaman sekunnin aikana alitajuisen  
päätöksen siitä, jääkö tähän työpaikkaan vai ei. Kun perehdytys ja työ-  
hönopastus on toteutettu huolellisesti, poissaolot ja työntekijöiden vaihtuvuus  
vähenevät. Huonosti hoidettu perehdytys saattaa tulla kalliiksi, kun syntyy  
virheitä, tapaturmia, poissaoloja ja hävikkiä. Hyvin hoidettu perehdyttäminen  
ja työnopastus tuovat säästöä, kun ongelmakohtia pystytään ennaltaehkäi-  
semään. (Kangas 2004, 6.) On hyvä varmistaa perehdytyksen ja työnopas-  
tuksen jälkeen sekä sen aikana, että työntekijä on omaksunut työtehtävän ja,  
että kaikki asiat ovat tulleet käsiteltyä. Tarkistuslista on hyvä apuväline, jonka  
avulla kyetään tarkistamaan, että perehdytys ja työopastus on hoidettu laa-  
dukkaasti ja perusteellisesti. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto  
2011.) Perehdyttäminen vie aikaa, mutta hyvin toteutettuna se palkitaan.  
Työntekijä kykenee työskentelemään ilman apua sitä nopeammin mitä nope-  
ammin hän oppii uudet asiat. (Kangas 2004, 5.) Tämä hyödyttää myös koko  
työyhteisöä.

Perehdyttäminen vaikuttaa myös yrityskuvaan. Yrityskuvalla tarkoitetaan sitä  
mielikuvaa, mikä ihmisellä on yrityksestä. Mielikuvaan vaikuttavat suuressa  
määrin ihmisten omat kokemukset sekä se, mitä yrityksestä puhutaan ja  
kuullaan ihmisten kesken. Yrityskuvaan vaikuttavia tekijöitä on paljon, mutta  
kattavalla perehdyttämisellä ja työhön opastuksella on suuri merkitys. (Kan-  
gas 2004, 6.) Voidaankin ajatella, että luotettavalla ja oikeudenmukaisella  
toiminnalla on yritykselle positiivinen vaikutus menestykseen, työhyvinvointiin  
sekä kilpailukykyyn (Kupias–Peltola 2009, 27).

### **3.3 Perehdyttämisen tavoitteet**

Perehdyttämisen tavoitteena on aikaansaada kattava sisäinen malli työstä  
(Lepistö 2000, 64). Tavoitteella tarkoitetaan toivottua lopputulosta. Perehdyt-  
tämisen tavoitteilla tarkoitetaan sitä tasoa, joka perehdyttämiseen liittyvissä

eri asioissa tulisi aina olla (Kangas 2004, 23). Perehdyttämisen tavoitteita ovat antaa tietoa organisaatiosta, sen sisällöstä ja toimintatavoista. Kun työntekijällä on kokonaisuus hallinnassa, hän kokee itsensä hyödylliseksi eikä ulkopuoliseksi. Yksi tärkeimmistä tavoitteista on välttää työtapaturmia sekä työstä aiheutuvaa sairastumisen riskiä ja vaaraa. (Suomen kuntaliitto 2011.)

Työpaikkakoulutuksessa ja perehdyttämisessä tavoitteena on oppiminen. Tavoitteita määrittäessä tulisi vastata kysymyksiin, mitä tietoja, taitoja ja asenteita on tarkoituksena oppia ja kuinka perusteellisesti. Tavoitteet voidaan määritellä yleisesti, mutta usein on tarpeellista määritellä niitä eri ryhmien mukaan. Esimerkiksi hotellissa esimiesten, vastaanottohenkilöstön sekä eri tehtäviin tulevien sijaisten ja harjoittelijoiden perehdyttämisen tavoitteet ovat osittain erilaiset. (Kangas 2004, 7.)

Tärkeä osa henkilöstön kehittämistä on perehdyttäminen ja työnopastus. Näitä voidaan pitää investointina, joiden avulla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan työn laatua, vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja sekä tuetaan henkilöstön työssä jaksamista. (TTK 2009, 2.) Yrityksen tulevaisuus turvataan henkilöstön kouluttamisella ja sen avulla kyetään pitämään henkilöstön tiedot ja taidot ajan tasalla. On myös tärkeää työntekijöiden työmotivaation kannalta, että työssään pystyy jatkuvasti kehittymään ja oppimaan uutta. Koulutuksen avulla niin työnantaja kuin työntekijä kykenevät saamaan hyötyjä, joiden avulla saadaan esimerkiksi tuottavuus paranemaan sekä työtapaturmien ja poissaolojen kulut pieniksi. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2011.)

Eräsalon mukaan perehdyttämisen tavoitteena on luoda positiivinen asenne työntekijälle niin yritystä kuin sen päämääriä kohtaan (Eräsalon 2008, 61). Perehdyttäminen ja työnopastus ovat onnistuneet silloin, kun työntekijä on oppinut yleisperiaatteet, jotka liittyvät työhön ja työyhteisön toimintaan sekä kykenee olemaan oma-aloitteinen. Onnistumisesta kertoo myös se, että työntekijä on oppinut asian kokonaisuutena ja, että hänellä on valmiudet soveltaa oppimaansa tietoa myös haastavimmissa ja muuttuvissa tilanteissa. (TTK 2009, 3.) Työntekijän työmotivaatio, yrityksen voimavarat sekä käsitys todellisu-

desta ovat asioita, jotka säätelevät sitä, miten tehokkaasti ihminen on valmis työskentelemään tavoitteidensa saavuttamiseksi (Lepistö 2000, 64).

### 3.4 Työnopastus

Työnopastuksella tarkoitetaan tietojen ja taitojen opettamista työpaikalla, jotka liittyvät työhön. Työnopastuksen tavoitteena on tukea työntekijää omaksumaan työtehtävänsä niin, että hän kykenee suoriutumaan työtehtävästään sovitulla tasolla ja tavalla. Hyvän työnopastajan ominaisuuksia on, että hän on kokenut työntekijä ja halukas jakamaan kokemuksiaan, tietojaan, taitojaan ja ennen kaikkiaan osaamistaan. (Kokkinen–Rantanen–Väntsi–Tuomola 2008, 123.) Jokaisesta ammattitaitoisesta työntekijästä ei ole kuitenkaan opastajaksi. Opastajan on tunnettava omat vahvuudet ja heikkoudet. Useissa yrityksissä on nimetyt ja koulutetut työnopastajat. Työnopastusta ei pidä olettaa olevan irrallinen toimenpide, vaan se liittyy suurissa määrin työyhteisön ja toimintojen kehittämiseen. (Kangas 2004, 13–14.)

Opastajan tulee herättää opastettavan mielenkiinto ja luoda positiivinen ilmapiiri oppimiselle (Eräsalo 2008, 67). Opastuksen tarkoituksena on tukea opastettavaa itsenäiseen ajatteluun ja oppimiseen. Kun työnopastus on hoidettu suunnitelmallisesti ja hyvin, opastettava oppii toimenkuvansa hyvin ja nopeasti. Näin työn laatu ja tehokkuus paranevat taitojen karttuessa. Perusteellinen työnopastus säästää muiden työntekijöiden aikaa ja voimia, kun opastettavaa ei tarvitse koko ajan olla neuvomassa ja valvomassa sekä korjaamassa hänen virheitä. (Kangas 2004, 13).

Perehdytyksen suunnitteleminen ja valmistautuminen säästävät toteuttamiseen tarvittavaa aikaa. Lähtökohtana suunnittelussa on, että selvitetään oppimistarpeet sekä määritellään oppimistavoitteet. Opetustilanteen suunnitteleminen on mahdollista, kun tavoitteet ovat selvillä. Työnopastuksen tulee olla yksilöllistä ollakseen tehokasta, opastajan täytyy siis soveltaa opastettavan ja tilanteen mukaan. Jokainen opastettava ja tilanne on erilainen, joten opastaja ei voi käyttää samaa kaavaa tai tapaa joka kerralla. Tutustuminen on tarpeen opastajan ja opastettavan välillä, jotta opastaja osaa valita oikean ja sopivimman opastustavan. (Kangas 2004, 13–14.)



Opastettavien ominaisuudet ovat erilaisia niin fyysisesti kuin psyykkisesti. Yksi opastettava voi olla nopea oppimaan uusia asioita ja toinen on taas käytännön läheinen. Myös taidot ja tiedot ovat opastettavilla erilaiset. Yhdellä voi olla monta tutkintoa, mutta ei työkokemusta, kun taas toisella ei välttämättä ole tutkintoa, mutta sitäkin enemmän työkokemusta. Työnantajan tulee huomioida, että kaikkea osaamista ei pysty lukemaan papereista, vaan se on selvitettävä muulla tavoin, esimerkiksi haastattelun avulla. (Kangas 2004, 13.) Ennen opastusta tulee selvittää, mitä uusi työntekijä jo osaa ja keskittyä asioihin, jotka ovat hänelle uusia (Eräsalo 2008, 67).

Oppimiseen ja opastukseen vaikuttavat paljon opastettavan asenteet ja motivaatio. Motivaatio-sana on peräisin latinankielestä ja tarkoittaa liikkumista. Kupias ajattelee, että motivaatio saa ihmisen liikkeelle johonkin suuntaan ja jollakin voimakkuudella. Motivaatioon liittyy hänen mukaan aina tietty vireyys ja päämäärä. Motivoituneella ihmisellä on halua opiskella jotakin. Se saa ihmisen käyttämään opiskeluun aikaa. Opiskelijoiden motivaatiossa voi olla kuitenkin laadullisia eroja. Kupiaksen mukaan motivaatiota on olemassa kahden tyypistä, sisäistä ja välineellistä motivaatiota. Sisäinen motivaatio on kohdistunut opiskelun sisältöön ja oman työn sekä itsensä kehittämiseen. Välineellinen motivaatio on taas luonteeltaan ulkoista ja voi kohdistua esimerkiksi palkankorotukseen, tutkintoon tai oppiarvoon. Itse oppimisen kannalta sisäinen motivaatio on se, mikä saa oppijan oppimaan syvällisesti. (Kupias 2007, 120.) Jos opastettavalla on oikea asenne ja motivaatio kohdillaan, mutta ei usko oppimismahdollisuuksiinsa, opastaja joutuu rohkaisemaan ja kannustamaan häntä normaalia enemmän. Opastettavan negatiivinen asenne ja heikko motivaatio tuovat haastetta opastajalle. Tällöin opastajan täytyy pohdita, onko opastuksen jatkaminen enää kannattavaa. (Kangas 2004, 13.)

Työturvallisuuskeskuksen mukaan työopastukseen kuuluu myös sopimattoman henkisen kuormittumisen torjunta sekä työpaikan pelisäännöistä keskustelu, esimerkiksi häirinnän torjumiseksi tai väkivallan uhkan vähentämiseksi. Työpaikan omaa työsuojeluhenkilöstön asiantuntemusta on tärkeä hyödyntää, koska sen avulla saadaan työsuojeluasiat luontevasti liittymään osaksi työnopastusta. (TTK 2009, 5.)

Raya Diversilla työnopastukseen kuuluu snorklaus- ja sukellusvälineistöön tutustumista, varustevaraston läpikäyminen ja toiminnot siellä, toimistotyötävät, varaustenteko, tutustuminen myymälässä myytäviin tuotteisiin sekä matkatoimistojen järjestämät infot.

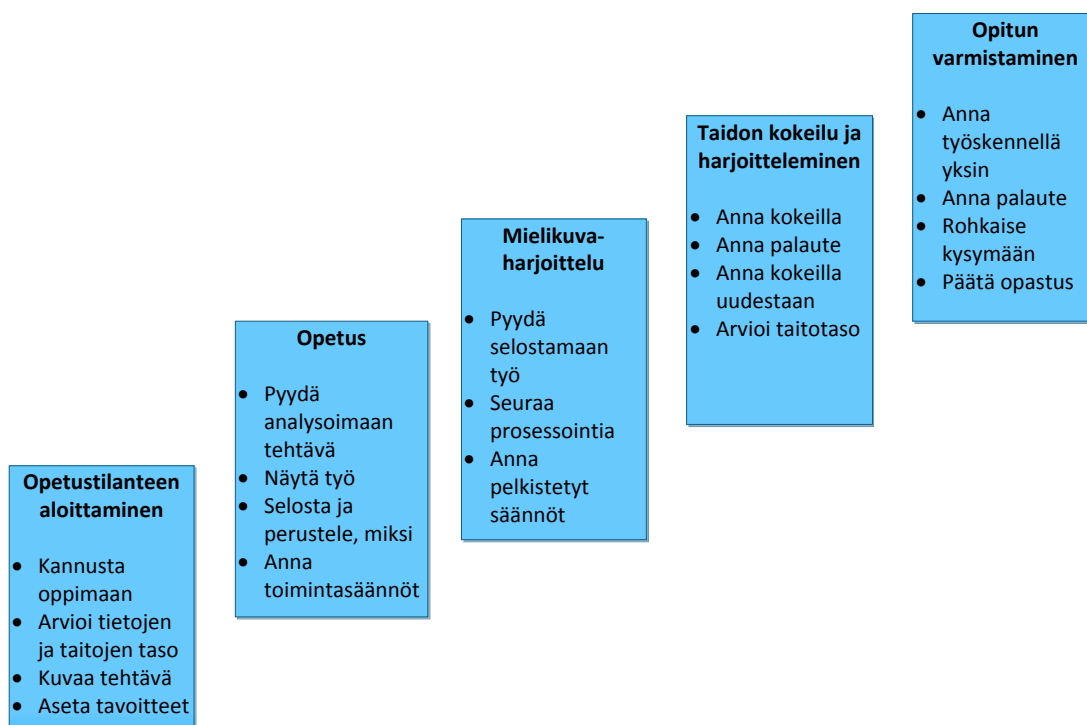
Työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi on kehitelty erilaisia menetelmiä. Yksi tunnetuimmista menetelmistä on viiden askeleen menetelmä. Menetelmän ensimmäinen askel on opastustilanteen aloittaminen. Kyseisessä vaiheessa arvioidaan lähtötilanne sekä selvitetään oppimistavoitteet. Osapuolille selviää, mitkä asiat opastettava jo osaa, ja missä asioissa on vielä kehitettävää ja opittavaa. Positiivinen asenne ja motivaatio ovat tärkeitä oppimisen kannalta. (Kangas 2004, 14–15.) Opastajan on tärkeää kannustaa opastettavaa juuri alkuvaiheessa (TTK 2009, 6).

Toinen askel on opetus. Sen tarkoitus on, että opastettava saa kuvan opastettavasta tehtävästä tai asiasta sekä keskeisistä ohjeista ja tavoista. Jos kyseessä on laajempi kokonaisuus, suositellaan, että se jaettaisiin osiin. Jokaisen vaiheen jälkeen opastaja varmistaa, että opastettava on ymmärtänyt asian ja siirtyy seuraavaan vaiheeseen vasta tämän jälkeen. Keskustelu ja opastettavan huomioon ottaminen luovat positiivista ilmapiiriä. Opastajan on hyvä perustella asioita, mutta myös kysyä opastettavalta perusteluja. Näin opastettava osallistuu työnopastukseen aktiivisemmin. (Kangas 2004, 15.) Opetusaskeleeseen kuuluu myös antaa toimintosäännöt opastettavalle (TTK 2009, 5).

Kolmas askel on mielikuvaharjoittelu. Askeleen tarkoitus on sisäisten mallien viimeisteleminen. Sisäisillä malleilla tarkoitetaan tekijöitä, jotka ohjaavat ihmisen toimintoja. Ammattitaitoisella ihmisellä on syntynyt harjoittelun ja kokemuksen kautta malleja, jotka ohjaavat häntä työssään. Tällöin henkilön ei tarvitse ajatella jokaista seuraavaa siirtoa. Mielikuvaharjoittelua voidaan toteuttaa eri tavoin, esimerkiksi opastaja voi pyytää opastettavaa kuvailemaan vaiheet, jonka hän jo opasti. Vaiheita kerrattaessa opastettava joutuu miettimään, miten työsuoritus etenee, minkälaisia välineitä pitää käyttää ja mikä on vaiheissa tärkeää. Mielikuvaharjoittelun avulla saadaan opastettava keskittymään työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. (Kangas 2004, 15.)

Neljännän askeleen tarkoituksena on taitojen harjoittelu. Koska taidot kyetään huomioimaan vasta käytännössä, opastettava tekee tässä vaiheessa koko työvaiheen alusta loppuun, omassa tahdissa. Kun työvaihe on valmis, opastettava arvioi työnsä itse, jonka jälkeen opastaja arvioi sen. Tarvittaessa harjoittelu jatkuu. (Kangas 2004, 15.) Palautteen antaminen on tärkeää juuri neljännellä askeleella, oli kyseessä sitten kritiikki tai positiivinen palaute (TTK 2009, 5).

Viidennellä askeleella varmistetaan, että opastettava kykenee työskentelemään itsenäisesti ja omaa kaikki tarvittavat tiedot ja taidot suorittamaan opettettu työtehtävä. Viidennen askeleen jälkeen opastettava työskentelee itsenäisesti, mutta opastaja tarkistaa työskentelyä välillä. Opastaja pystyy varmistamaan opastettavan opitut tiedot pyytämällä tätä opettamaan työ toisella ja seuraamalla sitä vierestä. Näin opastaja näkee, onko opastettava oppinut asian pintapuolisesti vai perin pohjin. (Kangas 2004, 15.)



**Kuvio 1. Työnopastuksen viiden askeleen menetelmä (TTK 2009, 6.)**

## 4 PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMAN LAATIMINEN

### 4.1 Perehdytyksen osapuolet

Hyvällä perehdyttäjällä on hyvät ohjaajan taidot ja hän osaa tukea perehdytettävän oppimista ja kehittymistä. Perehdyttäjällä tulee olla tietoa ja osaamista itse oppimisesta, sillä hänen tulee edistää perehdytettävän oppimista. Parhaimmillaan hän on oman alansa ja aihealueensa asiantuntija sekä oppimisprosessin ohjaamisen ammattilainen. (Kupias–Peltola 2009, 70, 111–112, 134). Perehdyttäjällä on hyvä olla taito antaa rakentavaa palautetta sekä kertoa virheistä loukkaamatta perehdytettävän tunteita. Positiivista palautetta sekä kiitosta hyvästä työstä ei voi koskaan saada liian usein. Hyvä perehdyttäjä on myös kannustava ja rohkaiseva. Perehdyttäjän tulee myös hallita työkokonaisuus tarpeeksi hyvin, mutta hänen ei tarvitse olla välttämättä pisimpään yrityksessä työskennellyt työntekijä. (Eräsalo 2008, 66.) Raya Diversin toimipisteissä perehdyttäjänä toimii Dive Center Manager.

Perehdyttäjän tehtävänä on auttaa perehdytettävää pääsemään alkuun ja onnistumaan työssään (Kupias–Peltola 2009, 141). On myös tärkeää, että perehdyttäjä opastaa juuri turvallisia ja oikeita työtapoja sekä ohjaa ja tukee työntekijää koko uran aikana, eikä vain alkuvaiheessa. Perehdyttäjän tulee antaa selkeitä ohjeita, jotta perehdytettävä selviää työtehtävästään onnistuneesti ja menestyksellisesti sekä kannustaa itsenäiseen työskentelyyn ja ongelmanratkaisuun. Perehdyttäjän on myös huomioitava perehdytettävän tausta, onko kyseessä pitkään työelämässä ollut vai työharjoittelussa oleva nuori opiskelija. Opiskelijalle kaikki ei välttämättä ole tuttua ja itsestään selvää, tällöin yksityiskohtaisempi ja syvempi perehdytys voi olla paikallaan. Väärin omaksuttu ajattelu- tai työtapo saattaa estää uuden oppimisen. On tärkeää, että työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan juuri tässä työssä. Perehdytyksellä työntekijällä on oma vastuunsa. Hänen on paneuduttava uuteen työhön ja hänellä on velvollisuus suorittaa huolellisesti työ esimiehen antamien määräysten ja ohjeiden mukaan. (Kangas 2004, 4–5.)

Käytännössä työntekijän lähin esimies on vastuussa perehdyttämisestä ja työnopastuksesta sekä näiden suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Esimies voi kuitenkin jakaa perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyviä

tehtäviä muille työyhteisön jäsenille. (TTK 2009, 2.) Esimies on vastuussa perehdyttämisen kehittämisestä ja toteuttamisesta. Esimiehen on tärkeää huolehtia vastuualueista kaikissa tilanteissa ja organisaatioissa. Hänen tehtävänä on varmistaa tarkoituksenmukainen perehdyttäminen, olla läsnä perehdytettävän ensimmäisenä työpäivänä, varmistaa, että työntekijä on varmasti ymmärtänyt työtehtävänsä, sopia tavoitteista, seurata ja antaa palautetta sekä huolehtia työntekijän turvallisuudesta ja työhyvinvoinnista. Esimiehen pitää myös tukea kaikkia, jotka tekevät perehdyttämistyötä. Esimiehen tulee myös kertoa, mitä tuloksia työntekijän odotetaan saavan aikaan sekä miten työntekijän työtehtävä tukee yrityksen menestymistä. (Kupias–Peltola 2009, 62, 69, 88.)

Esimes on viime kädessä vastuussa perehdyttämisestä, mutta käytännön toimenpiteisiin osallistuvat myös henkilöstöammattilaiset, nimetyt perehdyttäjät sekä työyhteisön jäsenet. On tärkeää, että koko työyhteisö on mukana perehdytyksessä, koska työympäristö vaikuttaa oppimiseen ja perehtymiseen voimakkaasti. (Kupias–Peltola 2009, 19, 76.)

Useissa yrityksissä on erikseen nimetty henkilö, joiden työtehtäviin perehdyttäminen kuuluu muun toimen ohella. Perehdyttämisen osuus voi olla suurikin. Näin on esimerkiksi yrityksissä, joissa työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Useissa yrityksissä nimetty perehdyttäjä toimii esimiehen oikeana kätenä ja parhaimmillaan helpottaa esimiehen työtä. Laadukkaan, tehokkaan ja monipuolisen perehdyttämisen toteuttaminen ei tapahdu nopeasti vaan sen kehittäminen ja toteuttaminen vaatii erityisosaamista. Erikseen nimetyn perehdyttäjän avulla voidaan saada aikaan erityisosaamista työyksiköihin. Perehdyttäjällä on suuri ja tärkeä rooli perehdytettävän oppimisessa, oli kyseessä sitten perehdytettävän esimiehestä, nimetystä perehdyttäjästä, henkilöstöammattilaisesta tai yksittäisen tehtävän opastajasta. Parhaimmillaan perehdyttäjää voidaankin pitää koko työyhteisön oppimisen edistäjänä. (Kupias–Peltola 2009, 83, 114.)

Perehdyttäminen on onnistunut, kun työntekijä on omaksunut kokonaisuuden ja ymmärtää asioiden väliset yhteydet. Onnistuneen perehdytyksen jälkeen työntekijä on aktiivinen, oppinut työn kokonaisuuden ja pystyy toimimaan it-

senäisesti ja ottamaan myös itse asioista selvää. Tällöin myös työntekijä on perillä toimintaperiaatteista ja osaa toimia vaativissa tai muuttuvissa tilanteissa. (TTK 2009, 3.)

Työhön perehtymiseltä odotetaan paljon ja jokaisella on omat käsityksensä siitä sekä omat mieluisimmat toimintatavat. Yksi oppii parhaiten seuraamalla toista työntekijää, toinen kirjallisen materiaalin avulla ja kolmas kokeilemalla. Tulokkaat arvostavat, että kirjallinen perehdytysmateriaali on jo valmiina. (Kupias–Peltola 2009, 70.)

Perehdyttämisen onnistumisen ratkaisee se, miten perehdytettävä toteuttaa oppejaan. On todennäköistä, että perehdytettävä osaa toimia oikein työssään sekä työyhteisössään, kun hän on ymmärtänyt ja omaksunut hyvin kaikki tarvittavat seikat. Hyvä ilmapiiri perehdyttämisessä takaa perehdyttäjän ja perehdytettävän välisen luottamuksen ja näin myös perehdyttäjä voi helpommin antaa suoraa palautetta loukkaamatta perehdytettävän tunteita. Hyvä palaute on perusteltua, rehellistä ja konkreettista. (Kupias–Peltola 2009, 137, 166).

## **4.2 Oppimistyylit**

Oppiminen on yksilöille jonkin asian saavuttamista, johon hän ei ole aikaisemmin kyennyt (Yrjönsuuri–Yrjönsuuri 2003, 21). Oppimistarpeet muuttuvat samaan tahtiin kuin maailmaa muuttuu. Tämän seurauksena muuttuvat myös oppimiskäsitykset. (Kupias 2007, 98–99.) Oppimisen yhtenä yleispätevänä tavoitteena pidetään sitä, että oppija kykenee yhdistämään tiedot ja taidot toimivaksi kokonaisuudeksi (Kokkinen–Rantanen-Väntsi–Tuomola 2008, 18).

Opittava toiminta voi olla kuvittelemista tai ajattelemista eli sisäistä toimintaa tai se voi olla sisäistä sekä ulkoista toimintaa, esimerkiksi ulkoinen teko. Opiskelu voi olla lyhytkestoista tai pitkäaikaista muiden toimintojen katkaisemaa toimintaa. (Yrjönsuuri–Yrjönsuuri 2003, 23.) Ihmiset kokevat uusien taitojen ja asioiden oppimisen pääasiassa myönteisenä ja positiivisena asiana. Oppimisen kautta sopeudumme uusiin tilanteisiin ja omaksumme tietoja, taitoja ja asenteita, jotka auttavat meitä toimimaan nopeasti muuttuvassa maailmassa. (Kokkinen ym. 2003, 6–7.)

Ihmiset ovat erilaisia myös oppimisen suhteen. Jokaisella on oma tapansa oppia, mikä sopii juuri itselle. Sama tapa ei ole mieluisa ja luonteva kaikille. Opiskelutapa muuttuu koko ajan vuosien saatossa (Kupias 2007, 107.) Tärkeä oppimistyylin vaikuttava tekijä on oma aistikanava. Se ratkaisee, mitä huomioit maailmassa ja mitä asioita arvostat ja haluat olevan kunnossa olaksesi tyytyväinen. (Oulun yliopisto 2011.) Jokainen tunnistaa oman tyylinsä, mutta tekee kuitenkin myös havainnon, että kaikissa oppimistyyleissä on jotain itselleen sopivaa. Oppimismieltymykset ovatkin harvoin puhtaita, vaan käytämme oppiessamme kaikkia aistejamme ja tunteitamme. Oppimista voidaan pitää kokonaisvaltaisena toimintana. (Kokkinen ym. 2008, 20.)

Näköaistin avulla parhaiten oppivaa kutsutaan visuaaliseksi oppijaksi. Visuaalinen oppija haluaa, että opetuksessa käytetään paljon havaintomateriaaleja, kuten kuvia ja kalvoja. Hän myös haluaa nähdä opettajan, koska näkeminen korostuu visuaalisessa oppimisessä. Visuaalinen oppija käyttää käsiään paljon, sillä tämän elehtimisen kautta hän ikään kuin puhuu asiaansa sekä hän myös kirjoittaa mielellään. Visuaalisen oppijan kannattaa oppimisen tueksi laatia erilaisia kuvia ja kaavioita sekä tehdä piirroksia, jotka avaavat ja selventävät muistiinpanoja. (Kokkinen ym. 2008, 20–21.)

Kuuloaistin avulla tehokkaimmin oppijaa kutsutaan auditiiviseksi oppijaksi. Auditiiviselle oppijalle on tärkeää, että asiat selitetään perusteellisesti. Auditiivinen oppija keskittyy mielellään vain kuuntelemaan opettajan puhetta, sillä hänen oppimisessa korostuvat kuulohavainnot ja kuulemisen merkitys. Auditiivinen oppija kiinnittää huomiota ääniin ja keskusteluihin. Hän saattaa toistaa kuulemansa puheen ääneen tai mielessään. Visuaaliseen oppijaan verrattuna auditiivinen henkilö ei ehdi vaan selittää paljon. Auditiivisen oppijan kannattaa keskittyä kuuntelemiseen ja välttää muistiinpanoja, koska hän oppii sanallisten ohjeiden avulla. Keskusteleminen auttaa opiskelussa sekä opiskeltavan materiaalin nauhoittaminen ja sen kuuntelu. (Kokkinen ym. 2008, 21–22.)

Tekemällä ja kokeilemalla parhaiten oppivaa kutsutaan kinesteettiseksi henkilöksi. Kinesteettinen oppija hyötyy, kun teoria ja käytäntö kohtaavat. Hänelle on tärkeää, että ympäristö sallii liikehtimisen myös opetuksen aikana, sillä

se tehostaa oppimista ja asioiden mieleen painamista. Kinesteettinen henkilö saattaa myös käyttää apunaan taputuksia, sillä taputukset ja rytmit auttavat esimerkiksi vieraiden sanojen opettelussa. Kilpailut, simulaatiot, oppimis- ja roolipelit sekä erilaiset aktiivisuutta vaativat toiminnalliset menetelmät auttavat kinesteettistä oppijaa. (Kokkinen ym. 2008, 22–23.)

Taktillinen oppija arvostaa opiskelumateriaalia, jota hän voi koskettaa, koska hän oppii tuntoaistin kautta. Hänelle myös oppimisympäristön pitää tuntua hyvältä, jotta hän kykenee keskittymään hyvin. Taktillinen oppija on vuorovaikutuksellinen ja työskentelee mielellään ryhmässä. Oppimista edistää nähdyn ja kuullun kirjoittaminen sekä erilaiset listat ja kaaviot. Suuri merkitys taktillisen oppimisessa on myös intuitiolla eli vaistonvaraisella oivaltamisella. On yleistä, ettei eroteta kinesteettistä ja taktillista oppimismielitymistä toisistaan, vaan puhutaan kinesteettis-taktillisesta oppimismielityksestä. (Kokkinen ym. 2008, 23.)

Toisinaan oppimistyyleistä käytetään myös jaottelua aktiivinen osallistuja, harkitseva tarkkailija, looginen päättelijä ja kokeileva toteuttaja. Aktiivinen osallistuja on seurallinen ja toimii ensin ja ajattelee vasta jälkikäteen. Hän on valmis heittäytymään tilanteeseen sekä kokeilee mielellään asioita. Aktiivinen osallistuja pitkästyy helposti, ellei opetus sisällä toimintaa ja hän hyötyykin eniten aktiivisesta toiminnasta, haasteista ja monipuolisista opetustavoista. (Kokkinen ym. 2008, 24.)

Harkitseva tarkkailija on pohdiskeleva, perusteellinen ja hänellä on hyvä havaintokyky ja kuuntelutaito. Hänelle on tärkeää keskittyminen yhteen tehtävään kerralla ja että opiskelu suo aikaa ajattelulle. Looginen päättelijä analysoi ongelmia ja tilanteita sekä pyrkii ymmärtämään syyt ja seuraukset ilmiöihin. Parhaimmillaan looginen päättelijä on, kun hän saa yhdistää teoriaa ja käytäntöä sekä toimia erilaisten teorioiden, järjestelmien, kaavojen ja mallien parissa. Heikoimmillaan looginen päättelijä on epävarmoissa tunnepohjaisissa tilanteissa ja parhaimmillaan tilanteissa, joissa vaaditaan loogisuutta ja älyllistä toimintaa. Kokeileva toteuttaja on riskinottaja, joka haluaa ratkoa ongelmia, ideoida ja saada tuloksia aikaan. Parhaimmillaan hän on saadessaan soveltaa oppimaansa todellisuudessa ja heikoimmillaan taas tilanteissa, jotka



hän kokee tuloksettomaksi ja joissa ei ole välitöntä tarvetta tehdä jotakin. (Kokkinen ym. 2008, 25.)

### **4.3 Perehdytysuunnitelman laatimisessa huomioitavat asiat**

Eräsalon (2008, 64) mukaan perehdyttämisessä on aina kaksi lähtökohtaa. Ensiksi on yrityksen tarve ja käytettävissä olevat resurssit. Toiseksi on yksilön perehdyttämistarve eli mitä työntekijä osaa jo ja mitä hänen tulee uudessa työpaikassaan tietää ja osata. Perehdyttämistä varten yrityksissä tulisi olla yleissuunnitelma perehdyttämisen yleisistä periaatteista. Yleissuunnitelman tulisi sisältää ne asiat, jotka tulokkaan pitäisi tietää yrityksestä. Yleissuunnitelman pohjalta rakennetaan tulokkaan yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma.

Suunnittelulla tarkoitetaan asioiden tietoista ja tavoitteellista pohtimista etukäteen. Suunnittelun avulla yritetään vaikuttaa tulevaisuuteen. Perehdyttämisen ja työnopastuksen tavoitteiden asettaminen sisältyy suunnitteluun. Suunnitelma syntyy suunnittelun tuloksena. Suunnitelman avulla toiminta on johdonmukaista ja tehokasta. (Kangas 2004, 7.) Hyvä perehdyttäminen edellyttää myös huolellista valmistautumista ja dokumentointia. Myös seuranta ja arviointi kuuluvat suunnitelmaan sekä perehdyttäjien ja opastajien kouluttaminen ja tarvittava aineisto. (TTK 2009, 2.)

Perusteellisen perehdyttämis- ja opastussuunnitelman laadinta vaatii esimiesten, henkilöstöryhmien, työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. Hyvän perehdytyksen ja työnopastuksen järjestäminen edellyttää vastuuhenkilöiden nimeämistä sekä perehdyttäjien ja työnopastajien kouluttamista. Heidän tehtävänä on suunnitelman laatiminen ja tarvittavan apuaineiston kokoaminen. Järjestäminen edellyttää myös työyhteisön koulutusta ja valmennusta, jotta kaikki tietävät oman osuutensa perehdyttämisprosessissa. Perehdyttämisen ja työnopastuksen järjestämisessä täytyy muistaa avoin keskustelu ja, että suunnitelmia kehitetään ja tarkistetaan jatkuvasti. (TTK 2009, 2–3.)

Uuden työntekijän esimiehen on yhdessä kaikkien, jotka osallistuvat perehdytysprosessiin, suunniteltava, mitä asioita esitetään, missä järjestyksessä ja

missä vaiheessa asiat otetaan esille sekä kuka huolehtii mistäkin. Perehdyttämisasiat ovat yleisesti ottaen rutiininomaisia, mutta varmistaakseen, että kaikki asiat tulevat käsitellyksi, lähimmän esimiehen on laadittava perehdyttämissuunnitelma jokaiselle erikseen. Suunnitelmassa tulisi käydä ilmi, mitä asioita on valmisteltava ennen perehdytettävän saapumista, mitä asioita esitellään perehdytettävän saapumispäivä, mitä asioita käydään läpi ensimmäisinä päivinä sekä miten ja missä vaiheessa omaksuminen kontrolloidaan. (Lepistö 2000, 68–69.)

Suunnittelussa kannattaa muistaa ajankäytön suunnittelu, jotta perehdytys voidaan toteuttaa tehokkaasti. Suunnitelmassa täytyy arvioida, kuinka paljon aikaa tarvitaan perehdyttämiseen sekä pohtia asioiden tärkeysjärjestystä eli asiat, jotka ovat tärkeä käydä läpi ensimmäisenä päivänä ja mitkä asiat taas voidaan kertoa myöhemmin. Suunnitelmassa ja ajankäytössä täytyy myös ottaa huomioon perehdytettävän työnkesto. Jos perehdytettävä on esimerkiksi lyhytaikainen sijainen, perehdytyksen täytyy olla lyhyt ja ytimekäs, jotta työntekijä pääsee nopeasti käsiksi itse työhön. (Kangas 2004, 8.)

Perehdyttämissuunnitelma koskee lähinnä vain uusia työntekijöitä, mutta sitä voidaan hyödyntää myös vanhojen työntekijöiden suhteen tilanteissa, joissa vanha työntekijä palaa pitkän poissaolon jälkeen töihin, työtehtävät muuttuvat, hankitaan uusia työvälineitä, työturvallisuudessa on havaittu puutteita tai esimies katsoo, että toimintaa täytyy parantaa. Perehdytysuunnitelmasta täytyy käydä myös ilmi, kuka vastaa sen ja materiaalin päivityksestä. Päivitys kannattaisi toteuttaa aina ennen uutta perehdytys tarvetta. Perehdyttämismateriaalina kannattaa hyödyntää jo olemassa olevaa materiaalia, kuten yritys-esitteitä ja työ- ja käyttöohjeita. (Eräsalo 2008, 65–66.)

## 5 TYÖTURVALLISUUS

### 5.1 Määritelmä

Yksi ihmisen perustarpeista on turvallisuus. Ihmisen tulee tuntee olo turvalliseksi sekä yksityis- että työelämässä. Turvallisuus on myös tärkeää yrityksen toiminnassa. Turvallisuuden ja turvallisuusjohtamisen osa-alueet määräytyvät suojelun kohteena olevien mukaisesti. Yrityksellä on erilaisia turvallisuuskohteita, joita ovat muun muassa asiakasturvallisuus, tuoteturvallisuus ja työturvallisuus. Työturvallisuuden kohteena ovat yrityksen työntekijät. (Laitinen–Simola–Vuorinen 2009, 38.)

Työntekijän perehdytystä ja opastusta tarvitaan, jotta työpaikka olisi turvallinen. Kun työturvallisuutta hoidetaan hyvin työpaikalla, seuraa siitä yrityksen tuottavuuden ja palvelujen paraneminen. Seurauksena henkilöstö työskentelee tehokkaasti. Lisäksi tapaturmien ja ammattitautien aiheuttamat poissaolot sekä vaihtuvuus vähenevät. (Fennia 2011.) Turvallinen työympäristö sitouttaa työntekijän työhön ja lisää työmotivaatiota. Pahimmassa tapauksessa työntekijä voi menettää työkykynsä huonojen työolosuhteiden takia.

Leppänen teoksessaan Yritysturvallisuus käytännössä määrittelee työturvallisuuden organisaatioturvallisuuden osa-alueeksi. Työturvallisuus suojelee yrityksen tärkeintä tuotantotekijää eli työntekijää. Työturvallisuudella ja erilaisilla työsuojelun toimenpiteillä voidaan varmistaa työntekijän työn tehokkuus ja turvallisuus kaikissa työtilanteissa. Työturvallisuuden tavoitteena on varmistaa työntekijän työpanos sekä hyvä fyysisen ja psyykkisen kunnon ylläpito. Mitä turvallisempi ja viihtyisämpi työympäristö on, sitä paremmin työntekijä viihtyy työssään. (Leppänen 2006, 218.)

### 5.2 Turvallisuusjohtaminen

Työturvallisuuskeskuksen mukaan ”turvallisuusjohtaminen on kokonaisvaltaista turvallisuuden hallintaa. Siinä yhdistyvät menetelmien, toimintatapojen ja ihmisten johtaminen. Turvallisuusjohtaminen käsittää sekä ennakoivan että korjaavan toiminnan työympäristön jatkuvaksi parantamiseksi.” (Verhelä 2007, 32.)

Verhelän teoksessa Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus Harms-Ringdahl määrittelee turvallisuusjohtamisen yrityksen turvallisuuspolitiikkaa määritteleväksi ja toteutettavaksi osaksi yrityksen johtamistoimintaa. Määritelmä sopii Verhelän mukaan suurimmille yrityksille, joilla on käytössä standardoitu turvallisuusjohtamisjärjestelmä. Kuitenkin pienimmissäkin yrityksissä turvallisuudesta huolehditaan ja sitä ohjataan. Harm-Ringdahl on yksinkertaistanut turvallisuusjohtamismääritelmän tavaksi hallita yritykseen kohdistuvia vaaroja eli turvallisuusriskejä. (Verhelä 2007, 32.)

Työsuojeluhallinnon mukaan turvallisuusjohtamisessa yhdistyvät sekä menetelmien ja toimintatapojen että ihmisten johtaminen. Turvallisuusjohtaminen on lakisääteisen ja omaehtoisen turvallisuuden hallintaa ja sisältää ajatuksen jatkuvasta turvallisuuden ja terveellisyyden edistämisestä työpaikalla. Turvallisuusjohtamisen lähtökohtia ovat, että luodaan turvallisuuspolitiikka, määritellään toimintavelvoitteet ja -valtuudet, arvioidaan, mitataan, seurataan ja dokumentoidaan riskit sekä varmistetaan osaaminen ja tiedon kulku. Turvallisuusjohtaminen vaatii lisäksi toimivan palautejärjestelmän, jonka avulla voidaan järjestelmällisesti varmistaa työpaikan käytäntöjen jatkuva parantaminen. (Työsuojeluhallinto 2010, 6–7.)

Turvallisuusjohtamisen käsitteelle on tehty monia eri määritelmiä. Verhelä on koonnut yhteisiä piirteitä, joita on kaikilla määritelmillä. Yhteistä kaikilla määritelmillä on, että turvallisuusjohtamisen avulla vaikutetaan työoloihin ja työn laatuun sekä se on osa tulosjohtamisen arkea niin liikejohdon kuin työryhmien osalta. Turvallisuusjohtaminen on hyvien johtamisperiaatteiden soveltamista yritysturvallisuuden hallintaan sekä on jokapäiväistä yrityksen eri osa-alueiden kehittämistä. Turvallisuusjohtaminen on jatkuva ja tulostavoitteinen prosessi. Siihen kuuluvat turvallisuuteen liittyvät erilaiset menettelyt ja järjestelmät sekä niiden rakentaminen ja ylläpito. (Verhelä 2007, 32–33.)

Ohjelmapalvelutoiminnassa on tärkeää, että turvallisuusjohtaminen ja sen toimenpiteet ovat osa yrityksen normaalia päivittäistä toimintaa. Turvallisuusjohtamisen yläkäsite on yritysjohtaminen, joka on kaikkien yritysten toimintaan liittyvien turvallisuusasioiden yhtenäistä ja tuloshakuista

kokonaishallintaa. Tämän johdosta turvallisuusjohtaminen laajenee myös muihin yrityksen osa-alueisiin kuin vain työturvallisuuteen. Turvallisuusjohtamisen avulla voidaan toteuttaa yritysjohtamista. Turvallisuusjohtamisen osa-alueita ovat henkilöturvallisuus, tuotannon ja toiminnan turvallisuus, työturvallisuus, pelastustoiminta sekä osittain myös ympäristöturvallisuus. Henkilöturvallisuuteen kuuluvat sekä henkilökunnan turvallisuus että asiakkaiden ja vierailijoiden turvallisuus. (Verhelä 2007, 33–35; Leppänen 2006, 57.) Uuden perinteistä laajemman turvallisuusjohtamisen näkemyksen mukaan turvallisuusjohtamisen piiriin kuuluu kaikki ne osa-alueet ja toiminnot, jotka varmistavat organisaation tavoitteiden saavuttamisen ja suojattavien kohteiden vahingoittamattomuuden (Leppänen 2006, 57).

### **5.3 Suomen lainsäädäntö ja sen vaatimukset**

Suomen työlainsäädäntö koskee työnantajan ja työntekijän välistä oikeussuhdetta. Työlainsäädäntö säätelee työtä tekemässä olevien työnantajan ja työntekijän oikeuksia ja velvollisuuksia. Suomen työlainsäädännön piiriin kuuluvat muun muassa työaikalaki, työsopimuslaki, vuosilomalaki ja työturvallisuuslaki. Työlainsäädännössä on pakottavia normeja, joista ei voida poiketa työehtosopimusten nojalla. Pakottavat normit ovat työntekijän eduksi. Toisaalta työlainsäädännössä on myös säädöksiä, joista voidaan poiketa työehtosopimuksilla. (Työministeriö 2006, 24.)

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 on työturvallisuuden yleislaki. Työturvallisuuslain tarkoituksena on turvata hyvä työympäristö ja parantaa työolosuhteita työntekijöiden hyvän työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Laki määrittelee työturvallisuuden vähimmäisvaatimukset. Lain tarkoituksena on myös ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä sekä työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. (Työturvallisuuslaki 1 luku 1 §.) Työnantaja vastaa kaikesta työpaikan työsuojelusta.

Työturvallisuuslain 2 luvun 14 pykälän mukaan työnantajalla on velvollisuus perehdyttää työntekijä riittävän hyvin työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin

työtapoihin. Työntekijän perehdyttäminen tulee tapahtua ennen uuden työn tai työtehtävän aloittamista ja aina työtehtävien muuttuessa. Työntekijä tulee myös perehdyttää ennen uusien työvälineiden tai työmenetelmien käyttöön ottamista. Työnantaja on myös velvollinen antamaan työntekijälle opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi. Myös turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi työnantaja on velvollinen antamaan opetusta ja opastusta. (Työturvallisuuslaki 2 luku 14 §.)

Työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite, joka velvoittaa työnantajaa huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Huolehtimisvelvoite velvoittaa, että työnantaja ottaa huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät tekijät. Huolehtimisvelvollisuutta rajaa epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei ole voinut varautua tai ennakoita. Työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava kokonaisvaltaista turvallisuutta. (Työturvallisuuslaki 2 luku 8 §.)

Myös työntekijällä on velvollisuus huolehtia sekä omasta että muiden työntekijöiden työturvallisuudesta. Työntekijän on noudatettava työpaikalla vallitsevia määräyksiä ja ohjeita sekä ilmoitettava puutteellisista seikoista ja vioista työnantajalle. Työntekijän on välittömästi poistettava vika tai vaaraa aiheuttavat puutteellisuudet. (Työturvallisuuslaki 4 luku 18 §.)

Kuluttajansuojaa säätelevä yleislaki on kuluttajansuojalaki. Kuluttajansuojaa sääteleviä erityislakeja ovat muun muassa tuoteturvallisuuslaki ja valmismatkalaki, jotka ovat keskeisiä ohjelmalvelutoiminnan lakeja. (Huovinen 2002, 43.) Muita ohjelmalvelutoiminnan liittyviä lainsäädäntöjä ovat työlainsäädäntö, ympäristöasioihin liittyvä lainsäädäntö sekä vahingonkorvauslainsäädäntö. Kuluttajansuojalainsäädäntö suojelee kuluttajaa elinkeinoharjoittajan epäasiallisilta myynti- ja markkinointikeinoilta sekä säätelee kuluttajan ja yrityksen välistä sopimussuhdetta. (Matkailun ohjelmalvelujen normisto 2004, 29.) Kuluttajansuojalain mukaan markkinoinnissa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista menettelyä. Lain mukaan markkinointi ei saa myöskään olla kuluttajan kannalta sopimatonta eikä saa antaa totuudenvastaista tai harhaanjohtavaa tietoa. Markkinoinnissa

tulee olla kuluttajan terveyden ja turvallisuuden kannalta hyödyllisiä ja tarpeellisia tietoja. Markkinointimateriaalien tulee olla realistisia. (Kuluttajavirasto 2003, 5; Kuluttajansuojalaki 2 luku 1 §.)

Ohjelmapalveluiden toimintaa säätelee tuoteturvallisuuslaki eli laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta 30.1.2004/75. Ohjelmapalvelu on kuluttajapalvelua, jota elinkeinoharjoittaja harjoittaa ja myy elinkeinotoiminnan yhteydessä maksua vastaan. Elinkeinoharjoittajan myytävät tuotteet ja palvelut voivat aiheuttaa vaaroja kuluttajille. Tuoteturvallisuuslain tarkoituksena on ennaltaehkäistä näitä vaaroja. (Huovinen 2002, 45.)

Tuoteturvallisuuslain mukaan elinkeinoharjoittajan sekä muun palvelun tarjoajan velvollisuutena on olosuhteiden vaatiman huolellisuuden ja ammattitaidon nojalla varmistettava, että kulutustavarasta ja -palvelusta ei aiheudu vaaraa kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle. Elinkeinoharjoittajalla tulee olla riittävästi oikeaa tietoa kulutustavarasta ja palvelusta sekä niihin liittyvistä riskeistä. (Tuoteturvallisuuslaki 3 §.) Kulutustavarasta tai kuluttajapalvelusta ei saa aiheutua vaaraa kuluttajan fyysiselle tai henkiselle terveydelle ja omaisuudelle eikä myöskään palvelun tuottajalle tai ohjelmapalveluyrityksen työntekijöille. Myös vallitsevat sää ja muut olosuhteet tulee ottaa huomioon, jotta tuote on turvallisesti toteutettavissa. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 24.)

Elinkeinoharjoittajan velvollisuutena on myös ilmoittaa välittömästi valvontaviranomaiselle, jos kulutustuotteessa tai -palvelussa esiintyy vaaraa kuluttajalle tai kuluttajaan rinnastettavalle henkilölle. Elinkeinoharjoittajan on ilmoitettava valvontaviranomaiselle, mihin toimiin hän on ryhtynyt vaaran takia. (Tuoteturvallisuuslaki 4 §.)

Tuoteturvallisuuslain mukaan vaarallinen kuluttajapalvelus voi aiheuttaa vamman, myrkytyksen, sairauden tai muun vaaran terveydelle, joka aiheutuu palveluksessa käytettävän tavaran rakenteesta tai koostumuksessa olevan vian tai puutteellisuuden takia. Vamma tai vaara voi aiheutua myös palveluksessa annettujen totuudenvastaisten, harhaanjohtavien tai puutteellisten tietojen vuoksi. (Tuoteturvallisuuslaki 6 §.) Suomessa

tuoteturvallisuuslain mukaiset kuluttajapalveluiden valvontaviranomaiset ovat kuluttajavirasto, lääninhallitukset ja kuntien valvontaviranomaiset (Kuluttajavirasto 2003, 18).

#### **5.4 Thaimaan työlainsäädäntö**

Thaimaan työlainsäädäntö on suunniteltu suojelemaan työntekijöitä ja heidän oikeuksiaan. Työlainsäädännön lait määräävät vähimmäisvaatimukset työntekijän palkan ja työolojen suhteen ja muut edut sekä enimmäisvaatimukset työaikaan suhteen. Thaimaassa on neljä lakia, jotka kuuluvat työlainsäädännön piiriin: työsuojelulaki (1972), laki työvoimasuhteista (1975), sosiaalivaikutuslaki (1990) ja laki valtion liikelaitoksien työvoimasuhteista (1991). Työsuojelulaki säätelee vähimmäisvaatimukset yksityisen sektorin työehtosopimuksille. Työsuojelulaki säätelee vähimmäisvaatimukset tai enimmäisvaatimukset koskien työaikaan, lomien, sairauspoissaoloja, äitiyslomaa, asepalvelusta. Laki säätelee myös työntekijän palkkaa, ylityitä ja irtisanoutumista. Laissa annetaan määräykset koskien työoloja ja naisten ja lasten oikeuksia työsuhteessa. (Pacific Bridge 2011.)

Thaimaan työsuojelulaissa on pykälä, jotka koskevat työturvallisuutta, terveyttä ja työympäristöä (Labour Protection Act B.E. 2541 1998, 39). Työsuojelulain 104 pykälän mukaan, jos työsuojelutarkastaja on huomannut työnantajan rikkoneen ministeriön asettamia määräyksiä työturvallisuuden tai turvallisen työympäristön suhteen, työsuojelutarkastaja voi antaa työnantajalle velvollisuuden todistaa työpaikan turvalliset olosuhteet. Työsuojelutarkastaja voi velvoittaa työnantajan korjaamaan rikkoutuneen laitteen tai koneen, jota työntekijät käyttävät. Työsuojelutarkastaja voi myös määrätä, että työntekijöille vaarallista konetta ei saa käyttää tilapäisesti. Työnantajalla on velvollisuus maksaa työntekijöille palkkaa siltä ajalta, kun työsuojelutarkastaja on määrännyt työn keskeytyväksi. (Labour Protection Act B.E. 2541 1998, 40–41.) Työministeriön työsuojelu ja hyvinvointiosasto valvoo työsuojelulain noudattamista ja sillä on kolme eri yksikköä: työsuojeluvirasto, työturvallisuuden ja työterveyden virasto ja virasto, joka hoitaa työmarkkinasuhteita. Yksiköt antavat toimintaohjeita ja -tapoja työsuojelutarkastajille. (International Labour Organization 2011.) Thaimaan työlainsäädännöstä ei löydy tarkkaa pykälää, jossa säädeltäisiin työntekijöiden perehdyttämisestä.



## 5.5 Turvallisuus

Kuluttajaviraston 2003 määritelmän mukaan toiminta on turvallista, jos toimintaan liittyvät riskit ovat hyväksyttäviä. Turvallisuus on kokonaisvaltaista fyysistä ja psyykkistä turvallisuutta, joka ei aiheuta kenellekään loukkaantumista tai vammautumista eikä horjuta psyykkistä tasapainoa. (Kuluttajavirasto 2003, 4; Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 24.)

Riski tarkoittaa vaarallisen tapahtuman todennäköisyyttä ja seurausten vakavuutta (Kuluttajavirasto 2003, 4; Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 26). Riskien arvioinnin tarkoituksena on parantaa turvallisuutta. Arviointi on järjestelmällistä ja laaja-alaista vaarojen ja terveyshaittojen tunnistamista sekä niiden merkityksen arvioimista turvallisuudelle, terveydelle ja omaisuudelle. Arviointiin kuuluu myös vaaran esiintymisen todennäköisyys ja seuraus sekä, mitkä ovat toimenpiteet vaarojen poistamiseksi, riskien pienentämiseksi tai tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi. Toiminnanharjoittajan tehtävänä on itse tai ulkopuolisen asiantuntijan kanssa arvioida ohjelmapalveluun liittyvät riskit. Riskien arviointi on osa turvallisuusasiakirjaa. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 26.) Vaara voi olla tekijä tai olosuhde, joka aiheuttaa fyysisesti, psyykkisesti tai taloudellisesti haitallisen seuraamuksen (Kuluttajavirasto 2003, 4).

Yrityksen on huomioitava turvallisuus tuotesuunnittelussa, rakennettaessa infrastruktuuria, tuotteen tai palvelun toteuttamisessa ja toimintaympäristön valinnassa, henkilöstön koulutuksessa ja perehdyttämisessä sekä markkinoinnissa (Verhelä 2007, 7).

Turvallisuusasiakirja on toiminnanharjoittajan laatima kirjallinen asiakirja, jossa on määritelty ohjelmapalvelun toimintaan ja turvallisuuteen liittyviä seikkoja ja sen sisällön tulee olla oikeassa suhteessa ohjelmapalvelujen toimintaan ja laajuuteen. Turvallisuusasiakirjassa tulee olla esimerkiksi henkilöstön tehtävänjako, riskien arviointi, turvallisuussuunnitelma sekä avunhälyttämisyjärjestelyt erilaisiin onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteisiin. (Kuluttajavirasto 2003, 4) Jos ohjelmapalvelu koostuu monesta eri toiminnasta ja suorituspaikasta, tulee jokaiselle toiminnalle laatia yksittäiset ohjeet. Turvallisuusasiakirja voi olla osa uuden työntekijän perehdytystä sekä

sen tulee olla helposti saatavilla asioiden tarkastamista varten. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 26.) Ohjelmapalveluun tai sen osaan osallistuvien asiakkaiden yhtäaikainen enimmäismäärä sekä mahdolliset rajoitukset on merkittävä turvallisuusasiakirjaan. Turvallisuusasiakirjaan tulee myös merkitä yrityksen turvallisuusvastaava ja hänen varahenkilönsä sekä toimintaohjeet olosuhteiden muuttuessa. Toimintaohjeiden tulee olla koko henkilökunnan tiedossa. Turvallisuusasiakirjassa tulee olla ohjeet tulen käsittelyyn sisä- ja ulkotiloissa sekä siihen voidaan liittää pelastuslainsäädännön edellyttämä pelastussuunnitelma. (Kuluttajavirasto 2003, 5, 6, 11, 15.)

Riskianalyysin pohjalta ohjelmapalveluyrityksen toiminnanharjoittaja laatii turvallisuussuunnitelman (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 27). Turvallisuussuunnitelma on osa turvallisuusasiakirjaa. Suunnitelmaan kuuluu toiminnanharjoittajan laatimat ohjeet turvalliseen toimintaan yksittäisten toimintojen ja suorituspaikkojen osalta. Turvallisuusasiakirjan liitteenä tulee olla lomake, jonka työntekijät allekirjoittavat turvallisuussuunnitelman nähtyään. Pelastussuunnitelma on osa turvallisuussuunnitelmaa. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 27; Kuluttajavirasto 2003, 26.)

## **5.6 Ohjelmapalveluiden turvallisuus**

Kaikki ohjelmapalveluiden turvallisuutta edistävä toiminta tähtää tavalla tai toisella asiakkaan turvallisuuden takaamiseen. Kuluttajavirasto ohjeistaa erilaisia ja erikokoisia ohjelmapalveluyrityksiä antamalla yleisohjeen ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Ohjeet perustuvat tuoteturvallisuuslakiin. Ohjelmapalveluiden turvallisuus on osa yrityksen palvelun laatua. Turvallisuus lisää myös asiakastyytyväisyyttä. (Kuluttajavirasto 2003, 1.) Turvallisuus on osa ohjelmapalveluyrityksen imagoa ja se tuo luotettavuutta asiakkaille. Ohjelmapalveluja tuottavien yritysten ja muiden toimijoiden toiminnassa tulevat laatu-, ympäristö- ja turvallisuusasiat vastaan päivittäisessä työssä. Ympäristö- ja turvallisuusasiat tulevat ohjelmapalvelutoiminnalle sekä lainsäädännön että viranomaismääräyksien ja markkinoinnin vaatimuksista. (Verhelä 2007, 27–28.)

Ohjelmapalveluiden turvallisuudelle asettamat yleiset vaatimukset pohjautuvat tuoteturvallisuuslakiin. Tuoteturvallisuuslain 4 pykälän mukaan ohjelmapalvelu tai siihen osallistuminen ei saa olla vaarallista ohjelmapalveluun osallistuvan kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle. Ohjelmapalvelu ei saa myöskään tuottaa vaaraa tai haittaa sen vaikutuspiirissä oleville muille sivullisille henkilöille ja ympäristölle. Ohjelmapalvelun toiminnassa tulee ottaa huomioon ympäristö- ja sääolosuhteet sekä kestävä kehitys. (Kuluttajavirasto 2003, 4.)

Tuoteturvallisuuslain mukaan toiminnanharjoittaja vastaa ohjelmapalvelun turvallisuudesta toiminnan suunnittelusta lähtien. Ohjelmapalvelun on oltava turvallista joka hetki riippumatta osallistujien lukumäärästä tai vallitsevista maasto-, ympäristö- ja sääolosuhteista. Turvallisuuden kannalta toiminnanharjoittajan tulee ottaa huomioon tarpeelliset osallistujien ikä-, kunto-, taito- tai muut vaatimukset ja rajoitukset. Kuluttajaviraston ohjeiden mukaan ohjelmapalvelujen suorittamiselle tulee asettaa olosuhterajat. Olosuhteiden ollessa turvattomat ohjelmaa ei tule suorittaa. Toiminnanharjoittajalla täytyy olla selkeät toimintaohjeet, kuinka toimitaan, jos olosuhteet muuttuvat ohjelman aikana. (Kuluttajavirasto 2003, 5.) Jotta ohjelmapalvelutuotteet olisivat turvallisia, niiden täytyy olla suunniteltu ja toteutettu niin, että lainsäädännön ja lajien turvallisuudelle asettamat vaatimukset on täytetty kaikilta osin. Toiminnan tarjoaja on aina vastuussa omasta tuotteestaan ja palvelustaan. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 24.)

Matkailun ohjelmapalvelujen normistossa eli MoNo-raportissa on yleiset turvallisuustekijät ohjelmapalvelutuotteista, joihin ohjelmapalvelun tuottajan tulee sitoutua. Turvallisuustekijöihin liittyvät toimintaympäristö, välineet ja varusteet sekä asiakkaat. Ohjelmapalvelun tuottajan tulee sitoutua palvelutuotetta toteutettaessa MoNo-raportin suosituksiin. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 24.)

Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi ohjeistavat, mitä ohjelmapalvelusta annettavien ennakkotietojen tulisi sisältää. Ennakkotiedot tulee sisältää kuvauksen toiminnan luonteesta,

ohjelman ajallinen kesto ja vaatimustaso, osallistujien fyysiset ja henkiset edellytykset ohjelmaan osallistumiseen sekä olosuhteet, jotka voivat johtaa ohjelman peruuntumiseen ja välittömään keskeyttämiseen. Ohjelmapalvelujen toiminnanharjoittajan tulee myös ennakoon ilmoittaa ja antaa ohjeet, joissa tulee todeta, mitä tietoja ja taitoja osallistujilta vaaditaan, ja miten osallistujien tulisi varautua varusteiden suhteen. (Kuluttajavirasto 2003, 6.)

Raya Diversin yhteistyökumppani TUI Nordic, johon Finnmatkat kuuluvat, on asettanut Raya Diversille omat turvallisuussäännöt, joita yrityksen tulee noudattaa. Turvallisuussääntöihin kuuluu muun muassa se, että Raya Diversin päiväveneellä kaiteiden alla tulee olla verkot ja asiakkaat täytyy hakea minibusseilla hotelleista retkille. Matkatoimiston turvallisuusvastaava käy näitä asioita tarkistamassa tietyin väliajoin. (Lehtinen 2011.)

### **5.6.1 Ohjelmapalvelutoimintaan osallistujat**

Toiminnanharjoittajan on hyvä tietää etukäteen osallistujien tietoja, jotka auttavat valmistautumaan tarvittaviin toimenpiteisiin. Ohjelmiin osallistuvien terveydentila ja taidot olisi hyvä kartoittaa etukäteen, varsinkin sellaisten ohjelmiin osallistuvien, jotka vaativat erityistä fyysistä ja/ tai henkistä kuntoa. Esimerkiksi ohjelmapalvelutoiminnassa, joka liittyy veteen ja vedessä olemiseen tulee osallistujien uimataito kartoittaa etukäteen. Terveydentila voidaan kartoittaa erillisellä terveystietolomakkeella tai kyselyllä, joiden avulla saadaan selville muun muassa ohjelmapalvelun kannalta huomioon otettavat sairaudet ja allergiat. Ennakkotiedot auttavat muun muassa suunniteltaessa ohjelmapalvelun kulkua ja ruokailua. Osallistujille tulee ilmoittaa ennen ohjelman alkua, että toiminnanharjoittajalla on mahdollisuus tarkastaa osallistujien toimintakunto. Lisäksi ohjelman vaaratekijöistä tulee ilmoittaa ennakoon sekä painottaa varusteiden käyttämisen pakollisuutta. Ennako-ohjeistuksessa tulee käydä läpi varusteiden käyttö sekä toimintatavat hätätilanteessa. Osallistujilta saatujen ennakkotietojen perusteella ohjelmapalvelun toiminnanharjoittaja voi rajoittaa osallistumista tai muuttaa ohjelman kulkua. Osallistujien kuntoa ja hyvinvointia tulee tarkkailla jatkuvasti läpi koko ohjelman. Tämä on tärkeää, koska toiminnan aikana saattaa tapahtua osallistujilla hypotermiaa, lämpöuupumusta tai väsymistä.

Henkilötietolain (523/1999) mukaan terveystietolomakkeet tulee hävittää ohjelman päättymisen jälkeen. (Kuluttajavirasto 2003, 9–10.)

Kuluttajaviraston ohjeiden mukaan ennen ohjelman tai aktiviteetin alkua toiminnanharjoittajan tulee määrittää selkeä raja päihteiden käytön suhteen, koska päihteiden vaikutuksen alaisena ohjelmapalveluun osallistuminen lisää turvallisuusriskiä ja onnettomuusvaaraa. Päihteiden käytön kiellosta tulee ilmoittaa selkeästi ennen ohjelman aloittamista. Turvallisuusseikkoihin vedoten toiminnanharjoittajalla on mahdollisuus ja velvollisuus estää osallistuja osallistumasta toimintaan tai keskeyttää toiminta. (Kuluttajavirasto 2003, 10.)

Alle 18-vuotiaiden ja ulkomaalaisten osallistuminen suuririskisiin ohjelmapalveluihin tulee ottaa erityisesti huomioon turvallisuuden kannalta. Alle 18-vuotiailla osallistujilla tulee olla huoltajan suostumus. Suostumus tulee varmistaa huoltajan allekirjoituksella, jotta suostumus olisi luotettava. Jos huoltaja ei osallistu ohjelmaan lapsensa kanssa, tulee toiminnanharjoittajan kerätä huoltajan yhteystiedot, jotta häneen saadaan tarvittaessa yhteys. Ulkomaalaisten osallistujien osalta henkilökunnassa on oltava tarpeellinen määrä riittävän kielitaitoisia oppaita. Ohjeiden ymmärtäminen tulee varmistaa, jotta epäselvyyksiltä vältetään ja toiminta on turvallista. Oppaiden tulee ottaa huomioon erilaisista kulttuureista tulevien osallistujien tavat, uskomukset ja arvot. Suosituksena on, että suurista riskejä sisältävissä lajeissa oppaiden tai ohjaajien tulisi joko osata osallistujien äidinkieltä tai heillä tulisi olla yhteinen kieli, jolla ohjeet voidaan antaa selkeästi. (Kuluttajavirasto 2003, 10–11.)

### **5.6.2 Henkilökunta ja turvallisuus**

Yrityksen turvallisuusasiakirjaan on nimettävä turvallisuusvastaava ja hänen varahenkilönsä. Kaikkien turvallisuudesta vastaavien nimet, yhteystiedot ja tehtävät tulee olla koko henkilökuntaan kuuluvien tiedossa. Oppaita tai ohjaajia tulee olla riittävästi mukana ohjelmaa tai aktiviteettia toteuttaessa ottaen huomioon toiminnan laatu ja laajuus sekä asiakkaiden määrä. Kaikilla ohjelmapalveluyrityksen henkilökunnan jäsenillä tulee olla toimintaan soveltuva koulutus ja heidät tulee työhöntulovaiheessa perehdyttää

tehtävänsä. Erikoisaktiiviteettien ohjaajilla tulee olla alan pätevyystodistus, esimerkiksi lajiliiton todistus. Työnantajan on varmennettava osaaminen jo rekrytointivaiheessa. (Kuluttajavirasto 2003, 11.)

Koko yrityksen henkilökunnalla tulee olla toiminnan laatu ja luonne huomioon ottaen riittävät kieli-, ensiapu-, pelastus- sekä alkusammutustaidot. Kaikkien työntekijöiden on osattava hälyttää apua tarvittaessa ja tiedettävä erilaiset keinot avun hälyttämiseksi. Kuluttajaviraston mukaan jokaisessa työvuorossa tulee olla vähintään yksi ensiapukoulutuksen ja alkusammutuskoulutuksen saanut henkilö. Ensiapukoulutuksen kertaus on järjestettävä riittävän usein sekä turvallisuuskoulutus ja valmiusharjoitus vähintään kerran kauden aikana. Toiminnan tapahtuessa maastossa tai vedessä ensiapu- ja pelastustaitovaatimukset ovat suuremmat, jolloin ensiapukurssin peruskurssin käyminen ei riitä. Koko henkilökunnan tiedossa tulee olla henkilöstön tehtäväjako ja johtamisvastuun määräytyminen onnettomuuden sattuessa. (Kuluttajavirasto 2003, 12.)

Matkailun ohjelmapalvelujen normiston MoNo-raportti antaa suosituksen palveluhenkilöstön määrästä aktiiviteettia toteuttaessa. Henkilöstö määräytyy ryhmän koosta, aktiiviteetin kestosta ja luonteesta sekä toteuttamispaikasta. Seikkailu- ja elämystoiminnassa ryhmän mukana tulisi olla vähintään kaksi opasta, vaikka ohjaajien määrä arvioidaan tapauskohtaisesti. Vesiaktiiviteeteissa suosituksina pidetään, että yksi opas opastaa yhdestä kymmeneen hengen ryhmiä, kaksi opasta opastaa 11–20 hengen ryhmiä ja niin edelleen. Olosuhteet ja aktiiviteetin sisältö vaikuttavat ryhmäkokoihin. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 25.)

### **5.6.3 Turvallisuusvälineet**

Turvallisuusvälineiden ja henkilönsuojainten tulee olla suoritettavaan aktiiviteettiin soveltuvia sekä niiden tulee täyttää voimassa olevat määräykset. Turvallisuusasiakirjaan on merkittävä turvallisuusvälineille ja henkilönsuojaimille nimetty vastuhenkilö. Henkilönsuojaimet, kuten pelastus- ja kelluntaliivit, sukelluslaitteet ja snoklausvarusteet tulee tarkastaa ja huoltaa säännöllisin väliajoin ja niiden tarkastuksesta tulee pitää huoltopäiväkirjaa. Toimintaan kuuluvat varusteet ja suojavälineet tulee

säilyttää ja huoltaa valmistajan antamien ohjeiden mukaisesti sekä niiden tulee olla ehjiä, puhtaita ja helposti saatavilla. (Kuluttajavirasto 2003, 14.) Oppaan tai ohjaajan mukana kulkevia turvallisuusvälineitä ja toimintoja ovat ensiapulaukku välittömän ensiavun antamiseen, viestintävälineet avun hälyttämiseen, pelastustoiminnan aloittaminen, ohjaajien ja ryhmän suojaaminen muuttuvissa olosuhteissa sekä turvallisuusvälineiden säännöllinen huolto ja korjaus. (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto 2004, 26.)

#### **5.6.4 Hätätilannevalmius**

Ohjelmapalveluyrityksen on tehtävä toimintaohjeet hätätilanteiden varalta. Ohjeistuksesta tulee ilmetä, mitä hätätilanteen sattuessa tehdään, vastuut ja miten apu saadaan paikalle karttojen ja koordinaattien avulla sekä mitä tehdään onnettomuuden jälkeen. Onnettomuuden jälkeen toiminnanharjoittajan tulee tiedottaa onnettomuudesta omassa organisaatiossa, osallistujien omaisille, tiedotusvälineille ja viranomaisille. Myös jälkihoitojärjestelmään tulee kiinnittää huomiota eli kuinka onnettomuudet raportoidaan ja analysoidaan. (Kuluttajavirasto 2003, 14–15.)

Toiminnoissa tulee olla mukana ja helposti saatavilla oleva ensiapu- ja pelastusvälineistö sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Toiminnanharjoittajan tulee varmistaa, että aktiviteetin suorituspaikalle tai sen läheisyyteen voidaan tarvittaessa saada apua. Pysyvien suorituspaikkojen ja pelastushelikopterin laskeutumispaiikat on oltava pelastuslaitoksen tiedossa. Toiminnanharjoittajan on hyvä tietää etukäteen, mikä on pelastuslaitoksen todellinen toiminta- valmiusaika ja toimintaresurssit. (Kuluttajavirasto 2003, 15.)

Evakuointisuunnitelma tulee tehdä kohteista, joissa saattaa olla tarve poistua nopeasti. Evakuointisuunnitelmaan tulee liittää henkilö, joka päättää evakuoinnin suorittamisesta, toimet, miten evakuoinnista ilmoitetaan osallistujille, mitkä ovat kunkin henkilökunnan jäsenen tehtävät, poistumisreittien ja kokoontumispaikan sijainnit sekä miten todetaan, että kaikki osallistujat ovat turvassa. Henkilökunnan tulee tehdä evakuointiharjoituksia ainakin kerran vuodessa. Toiminnanharjoittajan on myös tehtävä toimintasuunnitelma osal-

listujien eksymisen tai katoamisen varalta. Toimintaohjeet tulee olla myös osallistujien tiedossa. (Kuluttajavirasto 2003, 15–16.)



## 6 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi sai alkunsa erilaisten ideoiden pohdinnasta. Syksyllä 2010 ryhdyimme molemmat miettimään eri aiheita, joista tehdä opinnäytetyö. Ideoita kehittyi useita, mutta mikään aihe tai idea ei tuntunut tarpeeksi laajalta ja mielenkiintoiselta. Lokakuussa 2010 lähdimme yhdessä työharjoitteluun Thaimaahan Raya Diversille Krabin toimipisteeseen. Raya Divers sai meidät viihtymään Thaimaassa ja työympäristössä niin hyvin, että ryhdyimme ideoimaan opinnäytetyön aiheita yritykselle. Keskustelimme yhdessä toimipisteen esimiehen kanssa aiheista, joista voisi tehdä kattava ja hyödyllinen opinnäytetyö. Aiheena perehdytysopas ei ole uusi, mutta toimeksiantaja Raya Divers on yrityksenä erikoinen verrattuna muihin ohjelmalveluyrityksiin. Harjoittelun loppuvaiheessa jätimme ideapaperin ja se hyväksyttiin. Näin meillä oli vielä aikaa Thaimaassa koota aineistoa sekä kehitellä sisältöä yhdessä esimiehemme, joka on myös opinnäytetyön toimeksiantaja, kanssa.

Opinnäytetyön teko alkoi heti, kun saavuimme Suomeen helmikuussa 2011. Teimme tiukan aikataulun opinnäytetyöprosessille, koska emme halunneet enempää viivytystä valmistumistamme. Aikataulu oli realistinen, koska opinnäytetyö ei sisällä tutkimusta tai ei ole riippuvainen ulkopuolisista tekijöistä. Suoriuduimme aikataulun noudattamisesta suunnitelmien mukaan. Saimme opinnäytetyön esitarkastukseen suunnitelman mukaisesti toukokuun alussa 2011.

Olemme mielestämme saavuttaneet työn tavoitteet hyvin. Saimme laadittua hyvän ja laajan teoriapohjan ja kattavan perehdytysoppaan, jota yritys voi käyttää tulevaisuudessa. Teoriaosuus on kattava, sisältäen kolme laajaa käsitettä; matkailun ohjelmalvelut, perehdyttäminen sekä työturvallisuus. Kirjallista materiaalia löytyi monipuolisesti, mutta myös Internetistä löytyi reaaliaikaista tietoa. Mielestämme löysimme luotettavia lähteitä.

Opinnäytetyöprosessissa oli haastavaa se, että asumme eri kaupungeissa. Olimme lähinnä yhteyksissä sähköisen viestinnän avulla sekä puhelimen välityksellä. Vaikka jouduimme pitämään yhteyttä näin, parityöskentelymme

toimi ilman vaikeuksia. Haasteellisuutta lisäsi myös aikataulu, joka oli tiukka. Suunnitelmissa oli sisällyttää teoriaosuuteen myös Thaimaan lainsäädäntöä perehdytyksen osalta. Luotettavia ja aiheeseen liittyviä lähteitä ei kuitenkaan valitettavasti löytynyt tarpeeksi. Kuitenkin löysimme lähteitä työlainsäädännöstä sen verran, että voimme todeta, että Thaimaan työlainsäädännössä ei ole tarkkaa pykälää perehdytyksen osalta. Saimme toimeksiantajalta tietoa matkatoimistojen vaatimuksista turvallisuuden suhteen, Phi Phi – Noppharat Thara National Park-kansallispuiston käytännöistä ja TAT-lisensistä.

Perehdytysopasta tehtäessä haastavaa oli se, että tiedot sukelluskeskuksen palveluiden ja tuotteiden hinnoista ja viikko-ohjelmasta voi muuttua vielä ennen uuden kauden alkua. Hinnat ja aikataulut suunnitellaan kesän aikana. Perehdytysoppaassa on kauden 2010–2011 hinnat ja viikko-ohjelma. Excel- taulukot perehdytysoppaan mukana ovat esimiehen apuna hintojen ja aikataulujen muuttamisessa.

Olemme mielestämme onnistuneet rajauksessa hyvin. Teoriaosuuksissa olemme käsitelleet vain aiheita yleisellä tasolla ja valinneet aiheet sen perusteella, että Raya Divers on ohjelmapalveluyritys, opinnäytetyömme aihe käsittelee perehdytystä ja perehdytys kuuluu osaksi työturvallisuutta. Raya Diversin yksi toiminnan periaate on turvallisuus. Perehdytysoppaan rajasimme koskemaan vain yrityksen snorklausoppaiden toimenkuvaa. Aikaisemmin olemme jo todenneet, että sukelluskouluttajan ja -oppaan työhön on oma koulutuksensa (ks. sivu 2). Perehdytysopas on yksityiskohtainen, koska halusimme toteuttaa mahdollisimman perusteellisen ja monipuolisen oppaan. Perehdytysopas soveltuu vain Krabin toimipisteeseen, koska tiedot ja käytännöt ovat erilaisia eri toimipisteissä.

Suunnitelmissa oli haastatella Krabin toimipisteen työntekijöitä koskien perehdytystä. Kuitenkin päätimme, että emme toteuta haastattelua, koska koimme, että omat kokemukset ja tiedot ovat tarpeeksi riittäviä pohjaksi perehdytysoppaalle. Tarvittaessa olemme ottaneet yhteyttä toimeksiantajaan, joka on selvittänyt meille tarvittavia seikkoja.

Työstä on hyötyä toimeksiantajalle, uusille työntekijöille ja tilapäistyöntekijöille. Toivomme, että perehdytysoppaasta on paljon hyötyä Krabin toimipisteelle ja, että muut toimipisteet mahdollisesti toteuttaisivat perehdytysoppaan omilla tiedoilla. Jatkotutkimuksena voisi olla turvallisuuden kehittäminen Krabin toimipisteelle.

Opinnäytetyöprosessin aikana opimme paljon uutta, josta on hyötyä tulevaisuudessa esimiestyössämme. Tutkiessamme perehdytystä, työturvallisuutta ja matkailun ohjelmapalvelua saimme uusia näkökulmia, siihen, mitä seikkoja tulee ottaa huomioon ohjelmapalveluyrityksen toiminnassa. Mielestämme tiedämme paljon sukelluskeskuksen toiminnasta.

Haluamme kiittää opinnäytetyömme toimeksiantajaa Kirsi Lehtistä ja Raya Diversia työharjoittelupaikasta ja mahdollisuudesta kokea uskomattomia elämyksiä veden alla.

## LÄHTEET

- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy
- Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2011. Koulutus ja työhön perehdyttäminen. Osoitteessa: [http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good\\_practice/tuottavuusteki\\_ja/tyoymparisto/koulutus/index\\_html](http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/tuottavuusteki_ja/tyoymparisto/koulutus/index_html) 10.3.2011.
- Fennia 2011. Työturvallisuuden lähtökohdat. Osoitteessa <http://www.fennia.fi/Yritysassiakkaat/Turvallisuus/Tyoturvallisuus/TyoturvallisuudenLahtokohdat.htm>. 3.5.2011.
- Heinonen, M. 1996. Suomalaisten sukellusharrastajien ulkomaan lomakohteiden valintaan vaikuttavat tekijät. Pro gradu – tutkielma. Elintarvikealan koulutusohjelman tutkimuksia. EKT-sarja 1039. Helsingin yliopiston taloustieteen laitos.
- Heljaste, J. – Mustonen, J. – Vesterinen, P. – Korkiamäki, J. – Peltonen, J. – Laukkala, H. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsingin seudun Kauppakamari. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Helsingin yliopisto 2006. Seismologian laitos. Tietoa maanjäristyksistä. Tsunamit. Osoitteessa: <http://www.seismo.helsinki.fi/fi/maanjtietoa/tsunamitietoa/tsunamit.html>. 12.5.2011.
- Huovinen, U. 2002. Matkailun lainsäädäntö. Helsinki: Edita Prima Oy.
- International Labour Organization 2011. Thailand. Osoitteessa [http://www.ilo.org/labadmin/info/lang--en/WCMS\\_153137/index.htm](http://www.ilo.org/labadmin/info/lang--en/WCMS_153137/index.htm). 17.5.2011.
- Kangas, P. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. Edita Prima Oy
- Kokkinen, A. – Rantanen-Väntsi, L.- Tuomola, A. 2008. Aikuisen oppijan kirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Kuluttajansuojalaki 30.1.2004/75. Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta. Finlex. Osoitteessa [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040075?search\[type\]=pika&search\[pika\]=tuoteturvallisuuslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040075?search[type]=pika&search[pika]=tuoteturvallisuuslaki). 28.3.2011.
- Kuluttajavirasto. 2004. Ohjelmajärjestelmien turvallisuus. Osoitteessa <http://94.199.118.186/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/Seikkailu-%20ja-%20el%C3%A4mysmatkalle%20osallistuvalla%20turvallisuuksivinkkej%C3%A4%20.pdf>. 30.3.2011.

- Kuluttajavirasto 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Osoitteessa <http://www.tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/7.%20Ohjeet%20ohjelmapalveluiden%20turvallisuuden%20edist%C3%A4miseksi%20.pdf>. 25.3.2011.
- Kupias, P. 2007. Kouluttajana kehittyminen. Helsinki: Yliopistopaino
- Kupias, P. – Peltola, R. 2009. Pehdyttämisen pelikentällä. Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä. Tampere: Juvenes Print
- Laitinen, H. – Simola, A – Vuorinen, M. 2009. Työturvallisuuden ja -terveyden johtaminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998. Finlex. Osoitteessa [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998?search\[type\]=pika&search\[pika\]=laki%20nuorista%20ty%C3%B6ntekij%C3%B6ist%C3%A4](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998?search[type]=pika&search[pika]=laki%20nuorista%20ty%C3%B6ntekij%C3%B6ist%C3%A4). 26.4.2011.
- Legal Affairs Division Department of Labour Protection and Welfare 1998. Labour Protection Act B.E. 2541 (1998). Osoitteessa [http://www.labour.go.th/law/doc/labour\\_protection\\_en\\_1998.pdf](http://www.labour.go.th/law/doc/labour_protection_en_1998.pdf). 17.5.2011.
- Lehtinen, K. 2011. Raya Diversin Krabin toimipisteen Dive Center Managerin haastattelu 22.3.2011.
- Lepistö, I. 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Kirjapaino Oy Merkur
- Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä. Turvallisuusjohtamisen portfolio. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Matkailun ohjelmapalvelujen normisto MoNo-raportti. 2004. Matkailun kaupallisina ohjelmapalvelutuotteina. Moniste. Imatra: Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy.
- Matkailun ohjelmapalvelujen Raportti 5 Vesiaktiviteetit kaupallisina ohjelmapalvelutuotteina, MoNo-raportti. 2004. Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy. Osoitteessa <http://www.kehy.fi/filebank/231-KKvesiaktiviteetit.pdf>. 25.3.2011.
- National Oceanic and Atmospheric Administration. Tsunami. Osoitteessa: <http://www.tsunami.noaa.gov/>. 12.5.2011.
- Opetushallitus 2006. Matkailun ohjelmapalvelujen ammattitutkinto 2006. Näyttötutkinnon perusteet. Opetushallituksen julkaisu. Osoitteessa [http://www.oph.fi/download/111044\\_matkailun\\_ohjelmapalvelut\\_ammattitutkinto.pdf](http://www.oph.fi/download/111044_matkailun_ohjelmapalvelut_ammattitutkinto.pdf). 5.4.2011.

- Oulun yliopisto 2011. Opetuksen kehittämissyksikkö. Oppimisklinikka. Osoitteessa: <http://www oulu.fi/opetkeh/oppimisklinikka/ajattelesivut/oppimistyyli.htm>. 14.3.2011.
- Pacific Bridge Incorporated 2011. Human Resource Issues in Thailand. Osoitteessa <http://www.pacificbridge.com/publication.asp?id=4>. 17.5.2011.
- PADI 2011a. About PADI. Osoitteessa: <http://www.padi.com/scuba/about-padi/default.aspx>. 17.3.2011.
- 2011b. PADI 5 Star Dive Centers. Osoitteessa <http://www.padi.com/english/common/irra/fivestar.asp>. 15.5.2011.
- Raya Divers 2010, Käsikirja uusille työntekijöille 2010–2011. Kansio. Raya Divers.
- Raya Divers 2009a, Keitä me olemme. Osoitteessa <http://www.rayadivers.com/site/keita-me-olemme/>. 15.4.2011.
- 2009b. Lomakohteet. Osoitteessa <http://www.rayadivers.com/site/kohteet/>. 15.4.2011
- Ryymin, J. 2004. Matkailun ohjelmapalvelut. Toimialaraportti. Kauppa- ja teollisuusministeriön julkaisu.
- Sukeltajaliitto ry 2009. Snorkkelisukellus. Osoitteessa <http://www.sukeltaja.fi/content/fi/11501/69/69.html>. 20.4.2010.
- Swarbrooke, J. – Beard, C. – Leckie, S. – Pomfret, G. 2003. Adventure Tourism – The new frontier. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Työ- ja elinkeinoministeriö-ELY-keskukset 2010. Matkailun ohjelmapalvelut. Toimialaraportti 10/2010. Timo Liuksila. TEM:n ja ELY-keskusten julkaisu. Osoitteessa [http://www.ely-keskus.fi/fi/tiedotepalvelu/2010/Documents/Lapin%20ELY/matkaailu\\_ohjelmap\\_web.pdf](http://www.ely-keskus.fi/fi/tiedotepalvelu/2010/Documents/Lapin%20ELY/matkaailu_ohjelmap_web.pdf). 25.4.2011.
- Työministeriö 2006. Työelämän suhteet ja työlainsäädäntö Suomessa. Työelämän säännöt. Osoitteessa [http://www.tem.fi/files/18192/tme8015\\_tyoelamansuhteet.pdf](http://www.tem.fi/files/18192/tme8015_tyoelamansuhteet.pdf). 28.3.2011.
- Työsuojeluhallinto 2010. Turvallisuusjohtaminen. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 35. Aluehallintovirasto. Tampere. Osoitteessa [http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2010/08/TSO\\_35.pdf](http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2010/08/TSO_35.pdf). 25.4.2011.
- Työturvallisuuskeskus 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus-ennakoivaa työsuojelua. Osoitteessa: [http://www.tyoturva.fi/julkaisut/tyohon\\_perehdyttaminen\\_ja\\_opastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua\(26034\).1284.shtml](http://www.tyoturva.fi/julkaisut/tyohon_perehdyttaminen_ja_opastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua(26034).1284.shtml). 14.3.2011.

- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Finlex. Osoitteessa [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search\[type\]=pika&search\[pika\]=ty%C3%B6turvallisuuslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search[type]=pika&search[pika]=ty%C3%B6turvallisuuslaki). 27.3.2011.
- Verhelä, P. – Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy
- Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita
- Yrjönsuuri, R. – Yrjönsuuri Y. 2003. Opiskelu oppiminen osaaminen. Hamina: Oy Kotkan kirjapaino Ab

## LIITTEET

### Liite 1. Perehdytysopas

# PEREHDYTYSOPAS



Kuva Kirsi Lehtinen



## SISÄLTÖ

A-OSIO .....	53
1. YRITYSKUVAUS .....	53
2. ORGANISAATION TOIMENKUVAT .....	53
3. TUOTTEET JA PALVELUT .....	55
4. SNORKLAUS- JA SUKELLUSKOHTEET .....	58
5. HOTELLIKARTTA JA KULJETUKSET .....	59
6. VARUSTEVARASTO.....	59
7. TYÖSOPIMUS .....	59
8. TYÖAIKA .....	60
9. PALKKAUS.....	60
10. TYÖASU .....	60
11. TÄRKEÄT YHTEYSTIEDOT .....	60
12. YHTEISTYÖKUMPPANIT.....	61
13. VIIKKO-OHJELMA & HINNASTO .....	63
B-OSIO .....	67
14. SNORKLAUSRETKIEN KUVAUKSET.....	67
15. SNORKLAUSOPPAAN PÄIVÄN KULKU.....	69
16. SNORKLAUSBRIIFFI .....	72
17. TURVALLISUUS.....	73

## A-osio

### 1. Yrityskuvaus

Raya Divers on suomalainen viiden tähden PADI-sukelluskeskus Thaimaassa. Toimipisteet sijaitsevat viidessä eri Etelä-Thaimaan lomakohteessa, Raya Yai-saarella, Phuketissa, Khao Lakissa, Krabilla ja Koh Lantalla. Yritys järjestää sukellus- ja snorklausretkiä, sukellussafareita, PADI-sukelluskursseja sekä purjehdus- ja kalastusretkiä. Kaikki retket ja kurssit tehdään suomalaisten sukelluskouluttajien ja -oppaiden johdolla Thaimaassa. Raya Diversin toiminnan tarkoitus on tarjota lomalaisille unohtumattomia kokemuksia kaukaisessa maassa, maailman parhaissa vesissä, turvallisesti ja suomen kielellä.

Yritys on toiminut vuodesta 1996 lähtien mutta virallisesti yritys perustettiin vuonna 2000. Raya Diversin omistavat kolme henkilöä. Yksi heistä, uusiseelantilainen Garry Halpin, päätyi Raya Yain saarelle ja perusti bungalow resortin, joka tarjosi asiakkailleen myös sukellusta. Vuonna 1996 Janne Miikkulainen tapasi Garryn ja muutti saarelle pyörittämään resortin sukellustoimintaa. Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä ja sukellusta haluttiin laajentaa. Niinpä vuonna 2000 perustettiin Raya Divers Co., Ltd ja kolmas osakas Jani Mäkinen tuli mukaan. Kaudella 2009–2010 Raya Divers sai uuden osakkaan, Niclas Lindqvistin, joka toimii myös yrityksen kehityspäällikkönä. Kyseisellä kaudella Lauri Mäkelästä tuli Raya Yai-keskuksen osaomistaja sekä manageri. Tällä hetkellä yrityksen toimitusjohtajana toimii Janne Miikkulainen, hänen vastuullaan on henkilökunta ja toiminnan kehittäminen.

### 2. Organisaation toimenkuvat

Raya Diversin Krabin toimipisteen henkilöstöön kuuluvat suomalaiset snorklaus- ja sukellusoppaat sekä sukelluskouluttajat ja toimistotyöntekijät.

Snorklausopas toimii retkellä snorklauksen asiantuntijana, asiakkaiden viihdyttäjänä, snorklausvalvojana vedessä ja rannalla sekä kirjurina laskien, että kaikki asiakkaat ovat mukana veneessä. Oppaan tulee tietää asioita retkikohteesta, snorklausvälineistä, vedenalaisesta luonnosta ja eri kalalajeista.

Sukellusopas eli Divemaster sukelluttaa kortitettuja eli sukelluskurssin läpäisseitä sukeltajia. Sukellusopas voi toimia myös kouluttajan avustajana eri sukelluskursseilla. Sukellusopas antaa sukeltajille etukäteisohjeistuksen, jossa selviää sukeltettava kohde, yleiset turvallisuusasiat sekä asiat, joihin täytyy kiinnittää erityisesti huomiota sukelluksen aikana. Sukellusopas sukeltaa ryhmän vetäjänä, pitäen huolta ryhmän sukeltajista ja näyttäen parhaat ”nähtävyydet” ja kalat pinnan alla.

Sukelluskouluttaja kouluttaa sukelluskurssilaisia, sekä perus- että jatkokurssilaisia. Sukelluskouluttajan tehtävänä on huolehtia siitä, että kurssilaiset suorittavat kaikki sukelluskurssin aikana vaaditut suoritteet Professional Association Diving Instructors (PADI) sukelluskoulutusjärjestelmän standardien mukaisesti. Kouluttaja kortittaa oppilaan sukelluskurssin päätteeksi, mikäli kaikki tehtävät ja taidot ovat suoritettu onnistuneesti. Kouluttaja osallistuu kaikkiin päivittäisiin töihin muun henkilökunnan tavoin.

Toimistotyöntekijä hoitaa varausjärjestelmää ja myy retkiä niin toimistolla kuin puhelimesta. Kaikki asiakkaat tallennetaan Raya Diversin varausjärjestelmään. Toimistotyöntekijä osallistuu myös myymälässä olevien tuotteiden myymiseen. Toimistotyöntekijät käyvät Aurinkomatkojen ja Finnmatkojen infotilaisuuksissa kertomassa Raya Diversin toiminnasta ja palveluista.

Venepäällikön vastuulla on sukelluskohteiden päättäminen yhdessä kapteenin kanssa, varusteiden huolto sekä aloitus- ja lopetusbriiffin pitäminen veneellä asiakkaille. Venepäällikkö toimii myös sukellusoppaana sekä osallistuu kaikkiin päivittäisiin töihin muun henkilökunnan tavoin.

Jokaisella toimipisteellä on oma Dive Center Manager. Hän on työntekijöiden lähin esimies. Manageri tekee työvuorolistat, suunnittelee retkipäivien toteutukset sekä hoitaa henkilöstöpolitiikkaa. Raya Diversin hallinnollinen puoli sijaitsee Phuketissa.

Raya Diversilla on korkeasesongin aikana noin 80 työntekijää. Ympärivuotisesti Raya Diversilla on töissä noin 10 henkilöä.

### 3. Tuotteet ja palvelut

Raya Diversin tuotteisiin ja palveluihin kuuluu useita eri kursseja ja retkiä. Toimintaa ja tekemistä löytyy kaikenikäisille.

**DSD eli Discover Scuba Dive**, suomennettuna sukelluskokeilu, on tarkoitettu asiakkaille, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta tai koulutusta sukeltamisesta. Sukelluskouluttaja käy läpi kaikki tärkeät ja tarpeelliset tiedot ja taidot, jotka ovat hyvä tietää ennen ensimmäistä sukellusta. Maksimisyvyys on 12 metriä ja maksimi sukellusaika on noin tunti. Saman päivän aikana voi tehdä kaksi sukellusta. 8–10-vuotiaille lapsille on kehitelty oma sukelluskokeilu nimeltä Bubble Makers. Maksimisyvyys on tässä kaksi metriä. Alle 18-vuotiaat tarvitsevat huoltajan allekirjoituksen. Jokaisen kokeilijan on täytettävä terveystarkastuslomake. Jos kyselyyn tulee ”KYLLÄ” vastauksia, tarvitaan lääkärintodistus ennen sukellusta. Kokeilijoiden on myös täytettävä ’Riskin tiedoksisaanti ja ymmärtämistodistus’, sekä 10–12-vuotiaiden ’Nuorisosukeltamisen säännöt’ lomake. Pelkkä sukelluskokeilu ei anna sukellusluokitusta.

**OWD eli Open Water Diver** on sukelluksen peruskurssi. Peruskurssille on alaikäraja 10 vuotta. Suoritettuaan kolmepäiväisen kurssin saa PADI:n kansainvälisen OWD-luokituksen, joka on voimassa eliniän sekä oikeuttaa sukeltamaan missä päin maailmaa tahansa. Kurssin jälkeen maksimisyvyys sukelluksille on 18 metriä. 12–14-vuotiaat saavat Juniori-luokituksen ja saavat sukeltaa myös 18 metriin, mutta vain aikuisen kanssa. 10–11-vuotiaat saavat sukeltaa maksimissaan 12 metriin ja he saavat sukeltaa vain PADI:n ammattilaisen tai vanhemman parina.

Jokainen osallistuja saa kurssikirjan ennen kurssin alkua. Oppilas lukee kirjaa itsenäisesti ja tekee kertaustehtävät. Kouluttaja näyttää oppilaalle oppimisvideoita ja tarkistaa kertaustehtävät. Kertaustehtävien jälkeen tehdään harjoituskokeita ja loppukoe. Loppukoe on yksi kurssin läpäisyvaatimuksista. Teorian lisäksi kurssi sisältää taitoja. Kurssin alussa käydään läpi perussukellustaitoja uima-altaalla ja tämän jälkeen siirrytään avoveteen. Kouluttaja kertoo taitovaatimukset ja näyttää taidot veden alla oppilaalle. Avovedessä oppilaan on kyettävä suorittamaan taidot sujuvasti. Altaassa

harjoitusmoduuleita on yleensä viisi, joissa jokaisessa on useita taitoja. Avovesisukelluksia on neljä kappaletta, joista kahden ensimmäisen maksimisyvyys on 12 metriä ja kahden jälkimmäisen 18 metriä. 10–12-vuotialla maksimisyvyys on aina 12 metriä. Sukellusten aikana harjoitellaan altaalla opittuja taitoja käytännössä. Teorian ja taitojen lisäksi oppilaan täytyy suorittaa uimatesti. Uimatestissä oppilaan tulee uida 200 metriä yhtäjaksoisesti sekä kellua 10 minuuttia. Kurssin jälkeen oppilas saa sukellusluokituskortin todisteeksi käydystä kurssista.

**AOWD eli Advanced Open Water Diver** on sukelluksen jatkokurssi. Jatkokurssille on alaikäraja 12 vuotta ja pääsyvaatimuksena on, että suoritettuna on peruskurssi. Jatkokurssin jälkeen maksimisyvyys sukeltaa on 30 metriä ja 12–14-vuotiailla 21 metriä. AOWD-kurssi kestää kaksi päivää ja sisältää viisi sukellusta. Sukelluksia kutsutaan myös Adventure sukelluksiksi. Kurssilla pakollisia sukelluksia ovat syvä (30 m)- ja suunnistussukellus. Loput kolme sukellusta saa itse valita. Vaihtoehtoina on muun muassa nosteenhallinta, valokuvaus, hylkysukellus ja kalantunnistus. Kurssilla ei ole loppukoetta, mutta oppilas lukee itsenäisesti kurssikirjasta suoritettavien sukellusten teoriaosuudet ja tekee kappaleiden jälkeiset tehtävät. Kouluttaja käy tehtävät läpi oppilaan kanssa.

**ADVD** lyhennettä käytetään Adventure sukelluksista. Jos lomalla ei ole aikaa suorittaa jatkokurssia, asiakas voi suorittaa sukelluksia myös erissä. Adventure sukelluksilla on samat vaatimukset kuin jatkokurssin sukelluksilla. Sukelluksista saa suoritodisteen. Adventure Diver -luokitusta voi hakea, kun on suorittanut kolme Adventure sukellusta.

**Emergency First Responder (EFR) eli Ensiapukurssi** on tarkoitettu ensiavusta kiinnostuneille. Kyseessä on perusensiapukurssi, jolle ei ole ennakkovaatimuksia. Kurssille voi osallistua lapset ja aikuiset, sukeltajat ja ei-sukeltajat. Kurssi sisältää itseopiskelua, video-opetusta ja kouluttajan kanssa läpikäytäviä kertaustehtäviä. Käytännönharjoittelu sisältää puhalluspainantaelvytystä, verenvuodon tyrehtyttämistä, haavojen sitomistekniikoiden harjoittelua ja onnettomuustilanteissa toimimista. Kurssi kestää yhden päivän ja

suoritetaan luokkatiloissa. Ensiapukurssi on yksi alkuvaatimuksista saavuttaakseen Rescue Diver- luokituksen.

**Rescue Diver eli Pelastussukeltajakurssin** tavoitteina on oppia ennaltaehkäisemään yleisimpiä ongelmatilanteita, auttamaan itseään ja toista sukeltajaa niin pinnalla kuin pinnan alla tapahtuvissa mahdollisissa onnettomuustilanteissa. Pääsyvaatimuksena kurssille on 12-vuoden ikä sekä AOWD tai Adventure Diver-luokitus (Adventure suunnistussukellus täytyy olla suoritettuna). Oppilas opiskelee itsenäisesti PADI Rescue Diver- oppikirjaa ja yhdessä kouluttajan kanssa katsotaan opetusvideoita, opitaan pelastustaitoja rannalla sekä veneellä ja suoritetaan kaksi onnettomuus-skenaariota. Näillä todistetaan kyvyt toimia ongelmatilanteissa. Kurssi kestää kolme päivää ja tämän jälkeen oppilas saa Rescue Diver- luokituksen.

**Divemaster eli Sukellusopaskurssin** tarkoituksena on tulla sukellusalan ammattilaiseksi. Oppilaalla tulee olla 60 logattua sukellusta ennen luokituskortin anomista. Kurssilla opetellaan ja opitaan ihmiskehon toiminnasta ja paineen vaikutuksista siihen, käsitellään sukellukseen liittyviä riskejä ja niiden ennaltaehkäisemistä sekä kerrataan fysiikan lait sovellettuina sukeltamiseen. Kurssilla myös tutustaan tarkemmin sukellusvarusteisiin ja niiden toimintaan sekä kartutetaan oppilaan sukellustaitoja, jotta hän voi toimia esimerkkinä muille sukeltajille ja kurssilaisille. Tavoitteena on myös oppia toimimaan sukelluksen vetäjänä ja sukelluskeskuksen työntekijänä.

**Tune Up eli Muistinvirkistyssukellus** on tarkoitettu sukeltajille, joiden edellisestä sukelluksesta on kulunut aikaa kuusi kuukautta tai enemmän. Muistinvirkistyssukelluksella kerrataan perussukellusteoriaa, käydään läpi varusteiden kasaus, yleiset käsimerkit ja yleisimmät taidot kuten maskin tyhjennys ja nosteen hallinta.

**Certified Diver eli Kortitettu sukeltaja** on henkilö, jolla on jo olemassa sukellusluokitus. Kortitettu sukeltaja voi lähteä sukeltamaan mille sukellusretkellä tahansa. Päiväretkillä tehdään 2–3 sukellusta ja yhdessä ryhmässä on maksimissaan 4–5 sukeltajaa. Ryhmät pyritään jakamaan logattujen sukellusmäärien ja luokitustason mukaan. Myös sukelluskohteet suunnitellaan sukeltajien kokemukset ja tarpeet huomioon ottaen. Kaikki retket

ovat myös mahdollista tehdä niin sanottuina yksityisretkinä. Yksityisretkillä opas ja vene ovat vain kyseisen seurueen käytössä.

**Snorklausretket** on tarkoitettu kaikille uimataitoisille ikää katsomatta. Snorklaamaan voi lähteä isolla päiväveneellä tai osallistua snorklausretkille, jotka toteutetaan pikaveneellä kaksi kertaa viikossa. Isolle päivävenelle mahtuu noin 40 snorklaajaa ja pikaveneelle noin 23 snorklaajaa. Päiväveneellä snorklauskohteita on 2–3 ja pikaveneellä 2.

**Varustemyynti** Myymälässä on kattava valikoima sukellus- ja snorklausvarusteita sekä muita vesiurheiluun liittyviä tuotteita. Myymälästä löytyy myös A SENNE merkisiä tuotteita. Myös päiväveneeltä löytyy pieni myymälä. Myytävänä veneellä on muun muassa lokikirjoja, t-paitoja ja snorkkeleita. Myymällä normaalihintaisia tuotteita työntekijät saavat itselleen seitsemän prosentin myyntipalkkion, joka maksetaan kerran kuukaudessa.

#### 4. Snorklaus- ja sukelluskohteet

Raya Diversin Krabin toimipisteen sukelluskohteita ovat Koh Haa Yai, Koh Phi Phi, King Cruiser, Anemone Reef, Shark Point ja Ao Nangin lähisaaret iltasukelluksella. Krabin toimipiste tarjoaa myös sukelluksia Similanin saarilla sekä Hin Daengilla ja Hin Muangilla kokeneimmille sukeltajille silloin, kun asiakkaita on lähdössä tarpeeksi mukaan retkelle. Kaikki sukellusretket tehdään Raya Diversin isolla päiväveneellä. Poikkeuksena ovat Hin Daengin ja Hin Muangin sekä Similanin sukellusretket, jotka tehdään pikaveneellä. Koh Haa Yain ja Koh Phi Phin sukellusretkillä voidaan tehdä sukelluskokeilua eli DSD:tä.

Suurimmalle osalle sukellusretkistä asiakkaat haetaan hotelleilta klo. 7.30 ja rannassa ollaan klo. 8.00. Poikkeuksena on Koh Haa Yain retki, jolloin asiakkaat haetaan hotelleilta jo klo. 7.00, koska matka kohteelle kestää kauemman aikaa. Lähisaarien iltasukellukselle asiakkaat haetaan hotelleilta klo. 14.30 ja rannassa ollaan klo. 15.00. Similanin sukellusretki alkaa klo. 5.45. Työntekijöiden tulee olla varustevarastolla puolituntia ennen asiakkaiden hakemista eli yleensä klo. 7.00.

Raya Diversin Krabin toimipisteen snorklauskohteita ovat Koh Haa Yai, Koh Phi Phi, Bamboo-saari, Koh Yung, Koh Hong ja Ao Nangin lähisaaret, kuten

Chicken-saari ja Boda. Ao Nangin lähisaarten iltasukelluksen yhteydessä voi myös snorklata. Bamboon ja Koh Hongin retket tehdään pikaveneillä.

Päiväveneen snorklausretkien aikataulut ovat samat kuin sukellusretkien. Bamboon ja Koh Hong retket tehdään pikaveneillä ja aikataulu on eri. Asiakkaat haetaan hotelleilta pikaveneretkille klo. 8.15 ja takaisin Ao Nangissa ollaan noin klo. 15.00.

## **5. Hotellikartta ja kuljetukset**

Päiväretkien hintaan sisältyy edestakaiset kuljetukset hotelleilta. Aurinkomatkoilta löytyy hyvä hotellikartta.

## **6. Varustevarasto**

Työpäivä alkaa varustevarastolta. Jokaiselle snorklaus- ja sukellusvarusteelle on omat paikat säilytykseen varastolla. Varustevarastolta löytyy varusteiden puhdistuspaikka. Snorklaus- ja sukellusvarusteet puhdistetaan aina retken jälkeen ja ne asetetaan omille paikoilleen kuivumaan. Varustevaraston yläkerrassa on kurssitilat, jossa sukelluskurssilaiset opiskelevat. Varustevarastolla säilytetään myös veneellä myytäviä juomia, kahvit, teet, keksit ynnä muut veneelle menevät tuotteet. Työpäivä loppuu yleensä varustevarastolle sen jälkeen, kun kaikki varusteet on puhdistettu ja seuraavan päivän varusteet pakattu.

## **7. Työsopimus**

Kaikkien toimipisteiden henkilöstöasioista vastaa henkilöstöpäällikkö Jani Mäkinen. Oman toimipisteen manageri on kuitenkin lähin esimies, joka ensisijaisesti hoitaa myös henkilöstöön liittyvät asiat.

Työntekijä tekee työnantajan kanssa kirjallisen työsopimuksen.



## 8. Työaika

Jokaisella työntekijällä on yksi vapaapäivä viikossa. Kuitenkin kiireisimpinä aikoina työaika saattaa olla hieman liukuva käsite, jolloin vapaapäivä saattaa siirtyä seuraavalle viikolle eli silloin yleensä voi pitää kaksi vapaapäivää peräkkäin. Toimipisteen manageri päättää työntekijöiden työpäivät ja vapaapäivät. Yleensä työpäivä alkaa kello 7.00 ja päättyy, kun kaikki päivän asiat ovat saatu hoidettua. Krabin toimipisteessä käytäntönä on, että manageri ilmoittaa edellisenä päivänä, mitä työtehtäviä seuraavana päivä on. Jos töitä ei ole, työnantaja ei väkisin keksi töitä henkilökunnalle, jolloin voi levätä.

## 9. Palkkaus

Palkka on sovittu kirjallisesti työsopimuksessa työntekijän kanssa. Palkka maksetaan kaksi kertaa kuukaudessa käteisenä toimistolla. Palkkapäivät ovat kuun 3. ja 17. päivä.

## 10. Työasu

Työasuun kuuluu Raya Diversin t-paita. Työpaidan tulee olla puhdas ja siisti. Aina, kun pidät Raya Diversin paitaa päällä, olet töissä, joten paitaa ei ole hyvä pitää baarissa tai muuten alkoholia juodessa.

## 11. Tärkeät yhteystiedot

Toimisto	075 637630
Fax	075 637630
Dive Center Manager	081 9705595
Phuket Bangkok Hospital	1719
Aurinkomatkat	085 7871785
Finnmatkat (TUI Guideonline)	076 361930
Yleinen hätänumero	191
Turistipoliisi	1155

Kansainvälinen suuntanumero

+ 66

Krabin toimipisteen osoite on 445 Moo.2, T. Ao-Nang, - A.Muang Krabi 81000 Thailand.

Sähköpostiosite on [krabi@rayadivers.com](mailto:krabi@rayadivers.com).

## 12. Yhteistyökumppanit

Raya Diversilla on monia tärkeitä yhteistyökumppaneita. Raya Divers tekee yhteistyötä muun muassa Aurinkomatkojen ja Finnmatkojen kanssa. Muita yhteistyökumppaneita Krabilla ovat ravintola Massaman, jossa valmistetaan retkien lounaat, hedelmäkoju, jää- ja vesikoju sekä J.Group, joka hoitaa Krabin toimipisteen auto- ja venekuljetukset.

Massaman sijaitsee toimiston lähellä toisella puolella katua noin 100 metriä rantaan päin. Massamanista saa hyvää thaimaalaista ruokaa. Massamanin omistaja on myös sukelluskouluttaja ja hän tekee freelancerin töitä myös Raya Diversille.

Hedelmäkoju sijaitsee varustevaraston lähellä olevan Seven-Eleven-kaupan vieressä. Joka aamu hedelmäkojusta haetaan retkille mukaan ananasta, banaania ja vesimeloneita. Joskus on myös muita hedelmiä tarjolla. Koska hedelmät haetaan aikaisin aamulla liikkeen ollessa suljettuna, on omistaja jättänyt hedelmät valmiiksi pusseihin. Edellisenä päivänä toimistotyöntekijä käy tilaamassa hedelmät seuraavan päivän retkille.

Jää- ja vesikoju sijaitsee toimiston vieressä. Kojusta otetaan mukaan isoja vesipulloja ja jääsäkkejä päiväveneelle. Työntekijät ottavat varustevarastolta mukaan tyhjät vesipullot, jotka viedään aamulla takaisin jää- ja vesikojulle. Kojusta otetaan vesipulloja mukaan veneelle sen verran kuin tyhjiä vesipulloja sinne viedään.

J. Groupin auto- ja venekuljettajat kuljettavat Raya Diversin työntekijöitä ja asiakkaita retkille sekä kuljettavat työntekijöitä allasintroihiin ja Krabi Towniin työasioiden hoitoon.

### - Matkanjärjestäjien tervetulo-tilaisuudet eli infot

Matkatoimistot ovat tärkeimpiä yhteistyökumppaneita, koska he tuovat asiakkaita. Joka viikko Krabille tulee uusia matkatoimistojen asiakkaita, joille pidetään infotilaisuus joko heidän tulopäivänä tai sitä seuraavana päivänä. Raya Divers on mukana näissä tilaisuuksissa kertomassa Raya Diversin toiminnasta ja markkinoimassa sukelluskeskuksen palveluita. Yleensä infoon lähtee kaksi työntekijää per infotilaisuus. Infotilaisuuden jälkeen asiakkailta on mahdollisuus varata retkiä ja tulla kysymään kysymyksiä Raya Diversin työntekijöiltä.

Raya Diversin info-osuus on lyhyt ja ytimekäs mutta kuitenkin kaikki asiat tulee tulla selkeästi esille asiakkaille. Tulee muistaa, että aika infossa on rajallinen (n.5-10 min). Info-osuuden tulee sisältää:

- Tervehdys, nimi ja toimenkuva.
- Kauan Raya Divers on toiminut Thaimaassa ja Krabilla.
- Kysyä, kuinka moni matkatoimiston asiakkaista on suorittanut sukelluskurssin, ja kuinka moni on snorklannut aikaisemmin.
- Kertoa sukelluskursseista ja snorklaus- ja sukellusretkistä lyhyesti.
- Kertoa, että asiakkaille on mahdollisuus kokeilla ilmaiseksi veden alla hengittämistä annostajan avulla hotellin uima-altaassa pidettävässä allaskokeilussa. Kerro allaskokeilun eli allasintron paikka, aika ja kuinka löytää perille paikan päälle.
- Kertoa, että asiakkailta on mahdollisuus tulla kysymään kysymyksiä Raya Diversin työntekijöiltä ja varamaan retkiä infotilaisuuden jälkeen. Toivota hyvää lomaa asiakkaille.

### 13. Viikko-ohjelma & Hinnasto

SUKELLUSRETKET								
	PAIKKA	SUKELLUKSIA	HINTA	KESTO	VEENE	DSD	DSD HINTA	OWD
<b>MA</b>	Koh Haa Yai	2	4400	7:30-17:30	päivävene	kyllä	4600/6000	
<b>TI</b>	Koh Phi Phi	2	3200	8:00-17:00	päivävene	kyllä	4100/5500	OWD 1
<b>KE</b>	Similan	3	7600	5:45-19:30	pikavene	ei		
	Koh Phi Phi	3	4000	8:00-17:00	päivävene	ei		OWD 2
<b>TO</b>	King Cruiser	3	4100	8:00-17:00	päivävene	ei		
<b>PE</b>	Ao Nang ilta	2	2800	15:00-21:00	päivävene	ei		
<b>LA</b>	Phi Phi Saariretki	2	3100	8:00-17:00	päivävene	kyllä	4100/5500	OWD 1
	Hing Daeng	2	6800	8:00-17:00	pikavene	ei		
<b>SU</b>	Koh Phi Phi	3	4000	8:00-17:00	päivävene	ei		OWD 2

Sukellusretkien hintaan sisältyy auto- ja venekuljetukset, maski, snorkkeli, räpylät, pullo ja painot, suomalaisen sukellusoppaan palvelut, lounas, juomavesi, kahvi, tee ja hedelmiä. Similan-saarten sukellusretken hintaan lisätään kansallispuistomaksu, joka on 600 Thb.

6–9 sukelluksesta saa 10 prosentin alennuksen, 10–19 sukelluksesta saa 15 prosentin alennuksen ja 20 tai sitä enemmän saa 20 prosentin alennuksen. Alennukset tulevat tehdyistä sukelluksista per henkilö. Alennukset eivät koske sukellussafareita.

<b>SNORKLAUSRETKET</b>			
	<b>PAIKKA</b>	<b>HINTA (Thb)</b>	<b>KESTO</b>
<b>MA</b>	Koh Haa Yai	3300	7:30-18:00
<b>TI</b>	Bamboo, Koh Yung, Ao Nang lähisaaret	2200	8:00-16:00
	Koh Phi Phi	2800	8:00-17:00
<b>KE</b>	Koh Phi Phi	2800	8:00-17:00
<b>TO</b>			
<b>PE</b>	Koh Hong	2500	8:00-17:00
	Ao Nang iltapäivä/ilta	1700	15:00-21:00
<b>LA</b>	Phi Phi Saariretki	3100	8:00-17:00
<b>SU</b>	Koh Phi Phi	2800	8:00-17:00

Snorklaus- ja saariretkien hintaan sisältyy auto- ja venekuljetukset, snorklausvälineet, suomalaisen oppaan palvelut, lounas, juomavesi, kahvia, teetä ja hedelmiä. Similan-saarten retken hintaan lisätään kansallispuistomaksu, joka on 400 Thb.

4–11-vuotiaat lapset saavat 50 prosentin alennuksen.

<b>VARUSTEVUOKRA</b>	<b>Hinnat (Thb)</b>
Kaikki varusteet	600
Tasapainotusliivi	200
Regulaattori	200
Märkäpuku	200
Nitrox- pullo (EAN 22-40%)	500

<b>PADI-OHJELMAT JA -KURSSIT</b>	<b>Hinnat (Thb)</b>
Snorklauskurssi (Skin Diver) 1 pv	6200
Laitesukelluskokeilu (DSD) 1 sukellus, Phi Phi-saaret	4100
Laitesukelluskokeilu (DSD) 2 sukellusta, Phi Phi-saaret	5500
Laitesukelluskokeilu (DSD) 1 sukellus, Koh Haa Yai	4600
Laitesukelluskokeilu (DSD) 2 sukellusta, Koh Haa Yai	6000
Laitesukelluskurssin esitaso (Scuba Diver) 2 pv	13000
Laitesukelluksen peruskurssi (OWD) 3 pv	16500
Laitesukelluksen peruskurssi siirtopapereilla(OWD Referral) 2 pv	12000
Laitesukelluksen kertauskurssi (Scuba Review) 1 pv	4300
Adventure- sukellukset (lisätään sukellusretken hintaan per sukellus)	800
Laitesukelluksen jatkokurssi (AOWD) 2 pv	14900
Ensiapukurssi (EFR) 1 pv	7200
Pelastussukeltajakurssi (RD) 3 pv	14900
Sukellusopaskurssi (DM) 2-8 vkk	31000
Sukelluksen erikoiskurssit (Speciality courses)	on request
Apukouluttajakurssi (Assistant Instructor) 4 pv	on request
Kouluttajakurssi (Instructor Development Course) 8-13 pv	on request

Kurssien hintoihin sisältyvät sukellusvarusteet, suomalaisen kouluttajan palvelut, kurssimateriaali, lokikirja ja PADI-kortitusmaksut. Apukouluttaja- ja kouluttajakursseille vuosittaiset PADI-jäsenmaksut, muut valmistumismaksut ja pakolliset ylimääräiset opiskelumateriaalit eivät sisälly hintoihin.



Kuva Kirsi Lehtinen

SIMILAN/SURIN SAARTEN SUKELLUSSAFARIT						Hinnat (Thb)
4 päivää/ 4 yötä/ 14 sukellusta						
M/V Queen Scuba Standart (3-4 hengen hytti)						32000
M/V Queen Scuba Standart (2 hengen hytti)						34000
M/V Queen Scuba VIP (2 hengen hytti)						37000
M/V Queen Scuba Master (2 hengen hytti)						44000

Sukellussafarien hintaan sisältyy autokuljetukset hotellilta tukialukselle, pullot ja painot, suomalaisen sukellusoppaan palvelut, ruokailut, juomavesi, virvoitusjuomat, kahvi, tee ja hedelmät. Safarien hintaan lisätään kansallispuistomaksu, joka on 1 600 Thb. Autokuljetus Ao Nangista Thaplamuun satamaan ei sisälly hintaan. Kuljetus on noin 3 500 Thb per minibussi per suunta ja enintään 8 henkilöä.

## B-osio

### 14. Snorklausretkien kuvaukset

#### **Phi Phi Saariretki**

Phi Phi saariretki on koko perheen päiväretki, joka tapahtuu isolla päiväveneellä. Retki sisältää kaksi snorklausta Phi Phi Donia-koralliriutoilla. Molemmat snorklaukset tapahtuvat veneestä. Retki eroaa Phi Phi venesnorklauksesta sillä, että retki sisältää vierailun Phi Phi:n Tonsain kylään.

#### **Phi Phi venesnorklaus**

Retki soveltuu aktiivisille snorklaajille. Retki sisältää päivästä riippuen kaksi tai kolme snorklausta. Kohteet sijaitsevat Phi Phi-saarten koralliriutoilla. Snorklaukset tapahtuvat veneestä.

Phi Phi saariretken ja Phi Phi venesnorklauksen kohteita ovat muun muassa Maya Bay, Monkey Bay, Maya Bay South, Maya Bay North, Maya Corner, Viking Cave, Ao Nui, Koh Bida Nok, Koh Bida Nai, Koh Haa Yai, Koh Yung.

#### **Bamboo & Ao Nang lähisaaret**

Retki soveltuu hyvin koko perheelle. Retki toteutetaan pikaveneellä. Retken kohteiden järjestys riippuu vuorovedestä. Ennen retken alkua katsotaan vuorovesitaulukosta, missä järjestyksessä kohteilla käydään. Chicken-saarella käynnin ajankohta riippuu siitä, kuinka korkealla vesi on. Tästä riippuen saarella käydään joko ensimmäisenä tai retken loppuvaiheessa. Phi Phi-saarille kuuluva Bamboo-saari on retken kohteena joko ensimmäisenä tai toisena. Bamboo-saarella ollaan noin pari tuntia. Bamboo-saarella snorklataan suoraan rannasta. Mereen on rajattu alue, jossa voi snorklata turvallisesti. Muuten Bamboo-saaren ranta on täynnä muita pikaveneitä. Bamboon jälkeen suunnataan snorklaamaan Koh Yung-saaren koralliriutalle. Tätä kohdetta kutsutaan myös Mosquito-saareksi. Tällä kohteella snorklaaminen tapahtuu veneestä. Snorklausaika on noin tunti asiakkaiden innokkuudesta riippuen. Tämän jälkeen suunnataan Chicken-saarelle, ellei siellä ole käyty jo aamusta. Asiakkaat saavat tässä kohtaa kuvata ”kanan päätä”, josta saari on saanut



nimensä. Viimeisenä retkellä vierailaan Bodan saarella. Asiakkaat voivat Bodalla esimerkiksi uida, ottaa aurinkoa tai ostaa jotain juotavaa ja syötävää. Bodalta kestää pikaveneellä Klong Hangin rantaan noin 15 minuuttia.

### **Koh Hong saariretki**

Retki soveltuu hyvin koko perheelle. Retki toteutetaan pikaveneellä. Matka Koh Hongin saarelle kestää noin 30 minuuttia. Matkalla ohitetaan Thaimaan prinsessan linna. Useat asiakkaat haluavat ottaa kuvia linnasta, joten pieni pysähtyminen on paikallaan. Koh Hongin saarella on aikaa pari tuntia ottaa aurinkoa, uida ja snorklata. Saarella snorklausalueena toimii lahden poukama. Saarella on myös mukava ajanviete käydä näyttämässä asiakkaille ”seikkailureitti”. Saaren sisämaastosta löytyy muun muassa paljon veneiden jäänteitä tsunamista. Koh Hongin jälkeen suunnataan saaren laguunialueelle. Tämän jälkeen kohteina ovat vuorossa Koh Lading ja Koh Bak Bia. Näillä saarilla voi tutustua itse saariin, ottaa aurinkoa, uida ja vain nauttia paratiisimaisista maisemista. Viimeisenä mennään Koh Daeng-saaren koralliriutalle snorklaamaan. Snorklaaminen tapahtuu veneestä. Koh Daengilta on lyhyt matka Klong Hangin rantaan, matka kestää noin 10 minuuttia.

### **Ao Nang lähisaaret iltapäivä/yösnorklaus**

Ao Nangin lähisaarille sijoittuva iltaretki soveltuu kokeneimmille snorklaajille. Retki toteutetaan isolla päiväveneellä ja sisältää kaksi snorklausta. Snorklauskohteena toimii Koh Siin koralliriutat. Ensimmäinen snorklaus tapahtuu iltapäivällä valoisaan aikaan ja toinen snorklaus tapahtuu pimeässä, tällöin apuna ovat vedenalaiset lamput.

### **Koh Haa venesnorklaus**

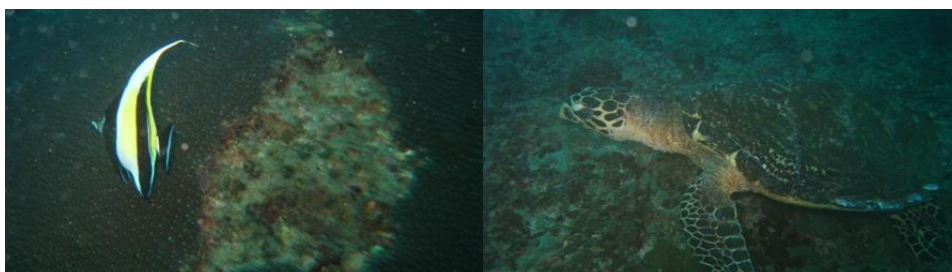
Koh Haa on yksi Etelä-Thaimaan parhaimmista snorklauskohteista. Retki sisältää kaksi snorklausta Koh Haa Yain saaren riutta-alueella sekä Koh Haa Nuang-saaren ympärillä.

Snorklausoppaan on tärkeää tietää, mitä kaloja ja kasveja kohteissa voi nähdä. On hyvä mainita ”nähtävyyksistä” jo snorklausbriiffissä. Usein asiakkaat heräävät vasta vedessä ja alkavat kyselemään vedenalaisesta luonnosta. Osa kohteista on tunnettuja siitä, että siellä yleensä näkee jonkin

tietyssä vedessä eläjän. Esimerkiksi Maya Bay North:illa voi nähdä haita (Blacktipshark) ja Maya Bay South-kohteella kilpikonna. Muuten kaikilla snorklauskohteilla on aikalailla samat kalat ja kasvit. Veneeltä löytyy aina kalatauluja, joista löytyvät kaikki yleisimmät kalat ja kasvit Etelä-Thaimaassa.

Sea Star

Clark's Anemone Fish



Morish Idol

Sea Turtle

Kuvat Hanna Kivelä

## 15. Snorklausoppaan päivän kulku

Retkille lähtijöiden työpäivä alkaa varustevalastolta yleensä kello 7.00. Työpäivän aloitusaika riippuu viikko-ohjelmasta ja päivästä. Jos edellisenä päivänä ei ole pakattu retken varusteita, tulee tämä tehdä aamulla ennen retkelle lähtöä. Asiakkaat, heidän hotellit ja varusteiden koot löytyvät Pick up -listasta, joka on venekansiossa. Varustevalastolla siis pakataan J. Groupin autoon kaikki päivän aikana tarvittavat varusteet ja ynnä muut tavarat. Yksi tai useampi Rayan työntekijä, riippuen asiakkaiden määrästä, lähtee hakemaan asiakkaita hotelleista retkelle. Kun kaikki listalla olevat asiakkaat on haettu hotelleista, mennään Kloung Hangissa sijaitsevalle rannalle, jossa pitkähäntäveneet odottavat. Pitkähäntäveneet kuljettavat asiakkaat ja työntekijät päiväveneelle, joka on kauempana rannasta.

Muut työntekijät lähtevät varusteauton mukana rantaa kohti. Matkalla otetaan mukaan hedelmät, jäät ja vedet sekä lounaspakit. Rannassa varusteet ja muut tavarat pakataan suoraan pitkähäntäveneeseen ja lähdetään kohti päivävenettä. Päiväveneelle päästyään asetetaan kaikki tavarat paikoilleen. Jäät laitetaan juoma-altaisiin ja sinne lisätään juomia kylmään, jos on tarvetta. Vesikone puhdistetaan ja tehdään elektrolyyttiä sekä muut juomat asetetaan esille asiakkaille. Työntekijöiden tulee katsoa, että elektrolyyttiä on tarpeeksi tarjolla asiakkaille. Veneen yläkertaan siirretään kaikki juomat ja ruuat. Hedelmät jätetään alakertaan venemiehistöille pilkottavaksi. Oluiden ja limsojen juomalista asetetaan asiakkaille esille. Asiakkaat jättävät kengät niille varattuihin koreihin. Kenkäkorit siirretään retken ajaksi päiväveneen alaosaan. Kun kaikki asiakkaat ovat päiväveneessä ja tavarat paikoillaan, venepäällikkö pitää ensin asiakkaille venebriiffin päivän kulusta ja kuinka veneellä toimitaan. Tämän jälkeen venepäällikkö pitää henkilökunnalle briiffin sukellus- ja snorklauskohteista. Koh Haa Yain retkellä syödään aamupala venebriiffin jälkeen.

Matka kohteille kestää noin kaksi tuntia. Poikkeuksena on Koh Haa Yai, jonne matka kestää yli kolme tuntia. Ennen kohteelle pääsyä snorklausoppaat pitävät snorklausbriiffin snorklaaville asiakkaille. Tämän jälkeen asiakkaat voivat kokeilla snorklausmaskeja ja snorkkeleita oppaan johdolla. Veneen alakertaan asetetaan valmiiksi snorklausvarusteet, joita asiakkaat käyttävät snorklatessa. On hyvä varmistaa, että kaikilla asiakkaille on sopivan kokoiset ja malliset varusteet.

Kahden snorklaus- ja sukelluskohteen välissä syödään lounas. Kolmen sukelluksen päivänä, lounas syödään toisen sukelluksen jälkeen. Asiakkaat ottavat ensimmäisenä lounasta ja vasta tämän jälkeen on henkilökunnan vuoro. Venemiestön tehtävänä on pestä likaiset astiat ja ottimet. Lauantaisin tapahtuvalla Phi Phi Saari-retkellä käydään noin tunnin visiitti Phi Phi-saarella Tonsain kylässä. Asiakkaat voivat omatoimisesti tutustua saareen. Työntekijöillä on samalla "vapaa-aikaa" saarella.

Viimeisen kohteen jälkeen snorklausoppaat asettevat pelastusliivit kuivumaan ja muut varusteet takaisin paikoilleen sekä asiakkaille tarjotaan lisää hedelmiä ja

keksejä. Snorklausoppaan paluumatkan työtehtäviin kuuluu asiakkaiden kanssa juttelemista, juomamaksujen periminen ja paymentin teko eli retkimaksujen läpikäyminen. Asiakas voi maksaa retken veneellä tai toimistolla. Limsat ja oluet ovat maksullisia. Asiakkaat merkitsevät juomalistaan nimen ja puumerkeillä, kuinka monta juomaa on ottanut. Työntekijät perivät juomat asiakkailta tulomatkalla Chicken-saaren kohdalla. Venepäällikkö pitää asiakkaille lopetusbriifin sekä asiakkaille näytetään video päivän kulusta. Asiakkaiden kengät asetetaan siistiin riviin, josta asiakkaat ottavat omat kengät ennen kuin astuvat pitkähäntäveneeseen.

Perillä Ao Nangissa asiakkaat ohjataan oikeisiin pitkähäntäveneisiin, jotka kuljettavat asiakkaat takaisin rantaan. Työntekijät, jotka ovat hakeneet asiakkaat hotelleilta, vievät he myös ne takaisin sinne. Asiakkaat siis lähtevät ensimmäisenä päiväveneestä. Muut työntekijät tulevat perässä varusteiden kanssa. Kun asiakkaat on viety hotelleille ja venekansio toimistoon, mennään takaisin varustevalastolle pesemään varusteet.

Bamboon ja Koh Hongin snorklausretkillä kuljetaan pikaveneellä. Myös pikaveneet lähtevät Klong Hangin rannasta. Pikaveneellä tehtävät snorklausretket alkavat kello 8.30 ja päättyvät aikaisemmin kuin päiväveneellä tehtävät retket. Takaisin rannassa ollaan noin klo. 15.00 aikoihin. Bamboon retkellä kohteiden järjestys riippuu nousuvedestä. Kuitenkin Bamboon-saarella ollaan kauiten ja siellä syödään myös lounas. Koh Hongin retkellä lounas syödään Hongin saarella. Ennen matkalle lähtöä snorklausoppaat kertovat asiakkaille päivän kulun sekä jakavat matkapahoinvointitabletteja niitä haluaville. Snorklauskohteelle päästäessä oppaat kantavat varusteet rantaan ja asettavat ne asiakkaiden käytettäväksi. Toinen oppaista on aina varusteiden lähellä ja toinen seuraa asiakkaita vedessä tai rannassa. Oppaan tehtävänä on ohjeistaa ja avustaa välineiden käytössä. Bamboon-retken lopussa, yleensä Bodan saarella, tehdään payment ja peritään asiakkailta retkimaksu. Koh Hongin retkellä payment tehdään yleensä jo Hongilla, koska siellä se on helpointa tehdä.



Kuva Kirsi Lehtinen

## 16. Snorklausbriiffi

Snorklausbriiffillä tarkoitetaan snorklaamaan lähteville asiakkaille pidettävää niin sanottua infoa.

1. **Maski:** Maski on sopiva, kun se ei purista eikä ole liian kireällä kasvoilla. Maskin remmi tulee olla takaraivon kohdalla. Maskin huurustumisen estetään sylkäisemällä maskiin ja hieromalla sylkeä linsseihin. Hiuksia ei myöskään saa olla maskin sisällä, sillä tämä myös edesauttaa maskin huurustumista. Vedessä ollessa, jos maski ei ole kasvoilla, se on hyvä pitää kaulassa, sillä silloin se ei tipahda helposti merenpohjaan.
2. **Snorkkeli:** Snorkkeli asetetaan suuhun niin, että snorkkelin suosa on hampaiden välissä. Snorkkeli tyhjennetään vedestä puhaltamalla siihen tiukka puhallus.
3. **Räpylät:** Kerrotaan niiden oikeaoppinen käyttö, jotta liikkuminen on tehokasta ja jalat eivät rasitu sekä näytetään oikea tapa mennä veteen. Räpylät ovat hyvä laittaa jalkaan vasta vähän ennen veteen menoa, sillä kuivalla maalla niillä on vaikea liikkua eteenpäin.

4. **Pelastusliivit:** Pelastusliivien käyttöä kannattaa suositella asiakkaille, koska hädän sattuessa ne ovat hyödyksi. Muutenkin meno vedessä on rennompaa, kun voi kellua pelastusliivin avulla. Pelastusliiviä voi käyttää eri tavoin snorklatessa ja onkin hyvä briiffissä näyttää eri käyttötavat.
5. **Kalat ja korallit:** Asiakkaat kysyvät usein, mitä kaloja vedessä voi nähdä, joten kannattaa näyttää kalataulusta yleisimmät kalat ja korallit sekä itse opetella tunnistamaan ne.
6. **Muuta tärkeää:** Lopuksi on tärkeää kertoa snorklauksen kesto ja paikka, jossa snorklataan. Snorklausoppaan tulee myös mainita, että snorklaajat odottavat veneen loungessa, sen aikaa, kun sukeltajat menevät ensimmäisenä veteen. Unohtaa ei saa myös kertoa, että asiakkaan on aina kerrottava snorklausoppaalle, jos haluaa palata veneelle kesken snorklauksen. Saattaa olla myös tilanteita, jossa vene ei pysy samalla paikalla, johon on jättänyt asiakkaat, joten oppaan on pyydettävä venettä palaamaan ja hakemaan asiakkaat, jotka haluavat veneelle.

## 17. Turvallisuus

Jokaisella retkellä tulee olla mukana ensiapulaukku. Ensiapulaukusta löytyy muun muassa matkapahoinvointilääkettä, jota asiakkaille tulee tarjota retken alussa. Isolla päiväveneellä ensiapulaukku on valmiina mutta pikaveneretkille snorklausoppaiden tulee itse huolehtia laukku mukaan. Isolla päiväveneellä on myös happipullo sukellusonnettomuuksien varalle.

Kaikki Raya Diversin työntekijät ovat ensiapukoulutettuja tai heidät tullaan kouluttamaan työsuhteen aikana.

Päiväveneretkillä snorklauksen aikana veneessä tulisi aina olla yksi henkilö seuraamassa snorklaajia. Hänen tehtävänä on seurata, että kaikki asiakkaat ovat porukassa mukana. Jos vedessä oleva snorklausopas näyttää käsimerkkiä, joka tarkoittaa, että veneen täytyisi tulla asiakkaiden lähelle, veneessä oleva opas voi tästä ilmoittaa veneen miehistön jäsenelle, joka ajaa veneen lähemmäs asiakkaita. Veneessä olevan oppaan tehtävänä on myös merkitä veneen

nimitauluun kaikki ne asiakkaat, jotka ovat nousseet takaisin veneeseen snorklauksen päätyttyä.

Vedessä snorklausoppaat ovat asiakkaiden ympärillä seuraten, että kaikilla asiakkailla on kaikki hyvin ja että he eivät eksy porukasta muualle. Oppaiden tulee aina nähdä asiakkaat. Asiakkaille on hyvä muistuttaa jo heti snorklausbriiffissä, että he muistaisivat nostaa pään vedestä aina välillä katsoakseen missä liikkuvat. Monet asiakkaat ovat hyvin keskittyneitä snorklaamiseen, että unohtavat välillä katsoa missä liikkuvat. Käytäntönä on, että yksi opas menee ensiksi veteen ja toinen opas menee veteen vasta, kun kaikki asiakkaat ovat vedessä. Vedessä olevan oppaan tulee osata näyttää käsimerkkiä veneen miehistölle, jotta vene tulisi lähemmäs asiakkaita.

Jos pikaveneretkillä veteen mennään veneestä, toinen oppaista on koko ajan veneessä ja toinen vedessä asiakkaiden kanssa. Veneessä oleva seuraa asiakkaita ja auttaa heitä nousemaan takaisin veneeseen snorklauksen päätyttyä. Snorklausopas on viimeinen, joka nousee takaisin veneeseen. Tämä pätee sekä päiväveneretkillä että pikaveneretkillä.

Asiakkaiden ja henkilökunnan tulee myös huomioida turvallisuus veneessä. Pikaveneessä tulee istua, kun pikavene on liikkeessä. Isolla päiväveneellä on hyvä kulkea rauhallisesti. Veneen portaat saattavat olla liukkaat, joten portaissa kulkiessa tulee pitää kaiteista kiinni.

On tärkeää, että snorklausoppaat suosittelevat kaikille asiakkaille käyttämään pelastusliiviä snorklauksen aikana, sillä olosuhteet voivat olla tuuliset ja voi olla paljon aallokkoa. Asiakkaat ja oppaat saattavat joutua odottamaan veneen tuloa lähemmäs, joten pelastusliivien avulla on helpompi olla vedessä. Raya Diversilla on myös tarjota pienille lapsille omat pelastusliivit retken ajaksi. Muutenkin pienten lasten kanssa on oltava erityisen tarkkana vedessä sekä veneessä. Yhden snorklausoppaan tulee olla koko ajan pienen lapsen kanssa, jos hänellä ei ole vanhempi mukana vedessä.

Snorklausoppaiden tulee tarkkailla snorklausvarusteiden kuntoa aika ajoin. Rikkinäisiä snorklausvarusteita ei saa antaa asiakkaille käytettäväksi. Maskit ja snorkkelit pestään aina retken jälkeen.

Tekijät

Hanna Kivelä ja Johanna Sipola 2011



## **Liite 2. Perehdytysuunnitelma**

### **PEREHDYTYSSUUNNITELMA**

#### **Aihe:**

Uusien snorklausoppaiden ja työntekijöiden perehdytys.

#### **Opastettava:**

Uusi työntekijä, alan työkokemus vähäinen, määräaikainen työntekijä.

#### **Perehdytyksen tavoitteet:**

Opastettava tietää, mitä Raya Diversin Krabin toimipisteessä häneltä odotetaan asiakaspalvelijana ja snorklausoppaana. Hän ymmärtää työn toimenkuvat ja yrityksen käytännöt. Yritykselle tavoitteena on saada innostunut ja sitoutunut työntekijä.

#### **Ennakovalmistelut:**

Ennakovalmisteluihin kuuluu ajan, paikan, välineiden ja aineiston varaaminen, opastettavaan tutustuminen, omien tietojen tarkistaminen ja ohjelman suunnitteleminen.

#### **Ohjelma/ Sisältö:**

##### **Ennen työsuhteen alkua tapahtuvat toimet:**

Haku, haastattelu, valinnasta ilmoittaminen, kirjallinen materiaali (perehdytysopas?)

##### **Perehdyttämisen aloitus, alkukeskustelu:**

Opastaja kertoo, mitä on tarkoitus tehdä ja miksi. (2 min.)

##### **Opastettavan tietojen ja taitojen selvittäminen:**

Mikä kuva opastettavalla on laadusta, asiakaspalvelusta ja työpaikasta? (5 min.)

##### **Mitä työpaikka odottaa työntekijältä?**

Luotettavuus, vaitiolo, ulkoinen olemus yms. (10 min.)

**Yritys ja sen toiminta:**

Yritys, tehtävät, tavoitteet, toimintatavat ja käytäntö

Yrityksen periaatteet, hallinto ja henkilöstöhallinto

**Työtehtävät:**

Oma vastuualue, työvälineet, menetelmät, säännöt ja ohjeet sekä vastuukysymykset ja tietolähteet

**Tutustumiskäynnit ja esittely:**

Tärkeät tilat, ihmiset ja yksilöt

**Mikä on hyvin hoidetun asiakaspalvelun merkitys asiakkaiden, työntekijän ja koko työyhteisön kannalta?**

Asiakkaat ja yhteistyökumppanit (10 min.)

**Työsuojelu ja muita huomioon otettavia asioita?****Päätöskeskustelu, opitun tarkistaminen ja täydentäminen, jatkotoimenpiteistä sopiminen:**

Selvennetään molemminpuoliset odotukset, tarkennetaan tehtäväkuva ja lisäkoulutuksen tarve.

**Seuranta (koko ajan):**

Onko perehdyttämisohjelma toteutunut? Onko kesto oikea? Ovatko aineisto ja materiaali tarkoituksenmukaisia? Onko tarvetta kertaukseen? Onko lisättävää, poistettavaa tai muutettavaa?

### Liite 3. Perehdyttämisen tarkistuslista

#### PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA

#### Yrityksen nimi, osoite, puhelinnumero, faksi, sähköposti, verkkosivut

Raya Divers Krabi (Ao Nang)

445 Moo.2, T. Ao-Nang, - A.Muang Krabi 81000 Thailand

Tel. (kyselyt ja varaukset Suomeksi): +66 (0)81 970 5595

Tel. (Krabi toimisto): +66 (0)75 637 630

Fax (krabi toimisto): +66 (0)75 637 630

Email: krabi@rayadivers.com

Perehdyttäjä  
Päivämäärä  
Perehdyttäjän kuittaus

#### Yritys, sen toiminta ja asiakkaat:

- Yrityksen toiminta-ajatus, liike- ja palveluidea
- Yrityksen omistussuhteet
- Asiakkaat ja heidän odotuksensa
- Lisätietoa yrityksestä (esitteet, Internet jne.)

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

#### Yrityksen organisaatio ja henkilöstö:

- Organisaatio ja toimipisteet
- Johto, esimiehet, henkilöstö
- Eri yksiköt, keskeiset henkilöt eri yksiköissä
- Työnopastaja ja hänen sijaisensa
- Yhteistoiminta- ja työsuojeluorganisaatio  
sekä -henkilöt, luottamushenkilöt

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

#### Toimintatavat yrityksessä:

- Yrityksen arvot  
(mitkä ovat yrityksessä tärkeitä asioita?)
- Mitä henkilöstöltä odotetaan?
- Ulkoinen olemus, käytös, työasu,  
pukeutuminen, jalkineet

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>





**Turvallisuusasiat:**

- Omaisuuden suojaus, valvonta- ja/ tai hälytysjärjestelmä
- Toiminta uhka- tai väkivaltatilanteessa
- Pelastussuunnitelma, toiminta tulipalossa ja muussa onnettomuudessa
- Ensiapukaappi, ensiapuohjeet, toiminta tapaturmassa ja sairauskohtauksessa

Perehdyttäjä

Päivämäärä

Perehdyttäjän kuittaus

--	--	--

--	--	--

--	--	--

--	--	--

**Omat tehtävät:**

- Omat tehtävät ja vastualueet, työohjeet
  - Snorklausopas, asiakkaista huolehtiminen ja ohjeistaminen retkillä
  - Lounas, snorklausesiohjeitus, paymentin teko, juomien maksun periminen
  - Allasintrot, matkanjärjestäjien tervetuloilaisuudet, toimistossa työskentely

--	--	--

- Oman työn suunnittelu, tavoitteet ja laatu sekä työn merkitys kokonaisuuteen, sisäinen yhteistyö

--	--	--

- Koneet, laitteet, työvälineet ja niiden käyttöohjeet

--	--	--

- Maskin, snorkkelin, räpylöiden ja pelastusliivin käyttö
- Maskin huurteenesto
- Snorklausvälineiden puhdistus

- Häiriötilanteet, huolto

--	--	--

- Apuvälineiden ja henkilökohtaisten suojaimien käyttö, hoito ja huolto

--	--	--

Perehdyttäjä  
Päivämäärä  
Perehdyttäjän kuittaus

Työasennot ja -liikkeet, työvälineiden säätäminen

- Maskin säätäminen, kuinka snorklaus tapahtuu, oikea uintitekniikka




• Oman tehtävän kehittäminen ja riskitekijät

- Meduusat, merisiilit, polttoplanktonit, virtaukset




• Epäkohdista ja vioista ilmoittaminen




• Työskentely asiakkaan tai toisen työnantajan tiloissa




• Mistä ja keneltä lisätietoa tehtävästä ja tukea työskentelyyn




### Koulutus ja sisäinen tiedottaminen:

• Perehdyttämisaineisto ja sen käyttö




• Palautekeskustelut perehdyttäjän tai esimiehen kanssa (samalla perehdyttämisen arviointi)




• Koulutusmahdollisuudet




• Ilmoitustaulu, palaverit, tiedotteet, intranet




• Työehtosopimus, lait, asetukset, ohjeet




• Ammattikirjallisuus ja -lehdet




### Muut asiat:

• Harrastus- ja virkistysmahdollisuudet




• Työ- ja toimintakyvyn ylläpito




• Vakuutus- ja eläkeasiat




• Muut henkilöstöpalvelut ja -edut

