

Perehdyttämisopas Hotelli Helkan vastaanottoon

Ninni Riuttula

Opinnäytetyö
Hotelli- ja ravintola-
alan liikkeenjohto
2020



Tekijä(t) Ninni Riuttula	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Perehdyttämispöytäkirja Hotelli Helkan vastaanottoon	Sivu- ja liitesivumäärä 25 + 8
<p>Hotelli Helka on Helsingin keskustassa sijaitseva majoitustoimintaa tekevä yritys. Helkalla on vahva arvopohja, joka perustuu vastuullisuuteen ja ihmisten kohtaamiseen yksilöinä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Helkan vastaanoton palvelupäällikkö ja opas tehtiin apuvälineeksi tehostamaan vastaanoton työtehtäviin tulevien työntekijöiden perehdyttämisen prosessia.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa on tutkittu perehdytystä yleisesti, sen vaikutusta työntekijään ja perehdyttäjän roolin vaikutusta prosessiin. Perehdytysprosessin teoriaa tutkittiin perehdytysoppaassa olevien osien kautta. Vahva visuaalisen viestinnän hyödyntäminen oppaassa oli toimeksiantajan toiveena ja sitä on myös käyty läpi osana tietoperustaa.</p> <p>Työ on produktiivinen, jonka suunnittelu alkoi toimeksiantajan kanssa keväällä 2020. Oppaaseen tehty rajaus pitää sisällään ennakkomateriaalin, vastaanoton perehdytysmateriaalin sekä palautelomakkeen. Rajauksen ulkopuolelle jääneet laki- työterveys- ja muut organisaation sisäiset asiat käydään läpi toimeksiantajan kanssa erikseen uuden työntekijän aloittaessa Helkassa. Visuaalisen materiaalin tekemiseen käytettiin MS Word ja Adobe Photoshop ohjelmia ja opas lähetetään PDF- ja Word-tiedostona toimeksiantajalle, jotta opasta pystyy helposti muokkaamaan muutoksien ilmetessä.</p> <p>Tuloksena on käytännöllinen, pitkäikäinen ja visuaalisesti rikas perehdyttämispöytäkirja, joka toimii vastaanoton työntekijöiden apuvälineenä uuden työntekijän perehdyttämisen prosessin tehostamiseksi.</p>	
Asiasanat Perehdyttäminen, perehdytysoppaassa, hotelliala, visuaalisuus, työtyytyväisyys	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Yritysesittely	3
2.1	Hotelli Helkan Historia	3
2.2	Vastuullisuus ja tasa-arvo	4
3	Perehdyttäminen	6
3.1	Perehdytyksen vaikutus työntekijään	7
3.2	Perehdyttäjän rooli	8
4	Perehdyttämisprosessi	10
4.1	Ennen työn alkamista	10
4.2	Perehdyttäminen työpaikalla	11
4.3	Palaute perehdyttämisen osana	12
5	Visuaalinen viestintä	14
5.1	Huomiojänne	14
5.2	Kuvien merkitys oppimisessa	14
6	Produktin tekeminen, sisältö ja lopputulos	16
6.1	Tilannekartoitus	16
6.2	Perehdytysoppaan sisältökokonaisuus	16
6.3	Käyttöönotto	18
6.4	Perehdytysoppaan päivittäminen	18
7	Pohdinta	20
7.1	Perehdyttämisen kehittäminen Helkassa	20
7.2	Oma oppiminen	21
7.3	Toimeksiantajan kommentit	22
	Lähteet	23
	Liitteet	26
	Liite 1. Hotelli Helkan vastaanoton perehdytysopas	26

1 Johdanto

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on kehittää helppokäyttöinen ja pitkäaikainen perehdytysopas Hotelli Helkan (Hotelliyhtymä Oy) vastaanottoon. Tätä opasta käytettäisiin uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden tullessa vastaanottoon töihin. Kyseistä Helkaan suunniteltua perehdytysopasta voidaan myös hyödyntää esimerkiksi äitiys- tai sairauslomalta palaaville työntekijöille. Idea vastaanoton perehdytysoppaaseen lähti vuonna 2018, oman työharjoittelun ja työsuhteen alkamisen jälkeen. Tällä hetkellä Helkan vastaanotosta uupuu kokonaisvaltainen perehdyttämisoपा. Helkassa toimitaan vahvasti aatepohjalta, jotka tulevat esiin tehdyssä oppaassa. Vastaanoton palvelupäällikölle kasvokkainen konkreettinen perehdyttäminen on tärkeintä ja kyseinen opas toimii hyvänä apuvälineenä siihen.

Hotelli Helka on täysin ainutlaatuinen, arvopohjaltaan hyvin vastuullinen ja tasa-arvoa kunnioittava hotelli, joten perehdytysoppaasta haluttiin myös tehdä omanlainen teos. Lopullisessa tuloksessa toiminnallinen opinnäytetyö jakautuu kahteen osioon: raporttiin produktista, sekä itse produktiin. Produkti pitää itsessään sisällään kolme osiota: ennakkomateriaali, työn aikana käytettävä perehdyttämismateriaali ja palautekeskustelulomake. Vastaanoton päällikkö käy itse läpi erikseen työntekijän kanssa hotellialan perehdyttämiseen liittyvät lait, mahdollisen työsopimuksen ja työehdot, joten ne alueet ovat jääneet produktin rajauksen ulkopuolelle.

Perehdytysopas on tehty MS Word -pohjaan, joten sen lataamalla tietokoneelle pystytään helposti muokkaamaan tekstejä ja osa-alueita. Perehdytysoppaassa on myös paljon visuaalista viestintää, joka tulee ilmi pienen tekstimäärän ja useiden kuvien kautta. Visuaalisuuden käyttäminen nykypäivänä on tärkeämpää kuin koskaan ennen johtuen ihmisten huomiojännteen heikentymisestä. Kuvien käyttäminen helpottaa lukijaa sisäistämään tarvittavat asiat, sekä kuvien kautta pystytään kertomaan laajempi asianyhteys ja näyttämään konkreettisia esimerkkejä. Toimeksiantajan toiveena oli useiden kuvien ja kuvioiden käyttäminen oppaaseen, jotta tulevan harjoittelijan on helpompi keskittyä ja syventyä opittavaan materiaaliin. Esimerkiksi vastaanoton työasua ei tarvitse selittää syvemmin, vaan kuvien avulla harjoittelija ymmärtää ja sisäistää asukokonaisuuden.

Tietoperustassa käsitellään perehdyttämistä itsessään ja tutkitaan perehdyttäjän roolia. Perehdyttämisen prosessi käydään läpi tulevan perehdytysoppaan vaiheiden kautta. Kolmas tietoperustassa käsiteltävä aihe on visuaalinen viestintä, joka liittyy suoraan perehdytysoppaaseen. Huomiojännettä, sekä kuvien merkitystä tutkitaan omissa kappaleissaan, joissa tulee selville niiden yhteys produktiin.

Opinnäytetyön ja produktin rajaus sovittiin ja suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Pehdytysoppaaseen sisältyvät osiot eivät sisällä esimerkiksi pakollisia lakiasi-
oita, vaan toimeksiantaja käy ne henkilökohtaisesti erikseen läpi jokaisen uuden työnteki-
jän kanssa. Sama koskee esimerkiksi työterveyspalveluita ja muita henkilökunnalle kuulu-
via käytäntöjä. Oppaan sisältö ja otsikot ovat suunniteltu toimeksiantajan kanssa, mutta
visuaalisuuden, luovuuden ja oppaan sisältämään tekstin sai täydentää itse. Työn loppu-
vaiheilla toimeksiantajalle palautettiin työ ja kommenttien kautta se muokattiin lopulliseen
muotoon.

2 Yritysesittely

Perehdytysopas kannattaa aloittaa yritysesittelyllä. Paikan saanut työntekijä varmasti tietää jo jonkin verran yrityksestä ja sen tavoista, mutta tarkemmalla yritysesittelyllä uusi työntekijä pystyy aloittamaan orientoitumisen uuteen yritykseen paremmin. Tyypilliseen organisaatioesittelyyn kuuluu lyhyt historia, arvot, missio sekä yrityksen toimintatavat. (Cirilo & Kleiner 2003, 18.)

Hotelli Helka on noin 155:n huoneen neljän tähden moderni hotelli Helsingin keskustassa. Majoittumisen lisäksi Helkassa voi nauttia aamupalasta ja käydä illemmalla aulassa sijaitsevassa baarissa virkistymässä. Ravintolaa hotellissa ei ole enää ollut moneen vuoteen. Vastaanotossa työntekijöitä on kymmenen, joista neljä tekee myös vaihtelevasti myyntipalvelun vuoroja ja kaksi vastaanottopäällikön tehtäviä. Aamiaisravintolassa vakituksia työntekijöitä on viisi ja lisäkäsiä tarvittaessa ulkoistetaan. Aulabaarissa on kaksi vakituista työntekijää ja vaihtelevasti kaksi vastaanoton työntekijää. Siivouspalvelu on ulkoistettu RTK-Palvelu Oy:lle ja sen toimistotilat löytyvät Helkan alakerrasta.

Helkan keskeisen sijainnin ansiosta Hotellissa on paljon usein vierailevia ryhmä-, yritys- ja kanta-asiakkaita, jotka tulevat Helkaan sijainnin takia, mutta jäävät pitkä aikaisiksi asiakkaiksi palvelun takia. Helkan tavoiteltuna kohderyhmänä ovat aikuiset, tasa-arvoa kannattavat ihmiset, jotka etsivät korkeatasoista, vastuullista ja omaa arvomaailmaa kohtaavaa yöpymistä Helsingissä.

2.1 Hotelli Helkan Historia

Rakennuksen, jossa nykyinen Hotelli Helka sijaitsee, on rakennuttanut Nuorten Naisten Kristillinen Yhdistys (NNKY) ja rakennus valmistui vuonna 1928. Hotellitoiminnan ja vuokratuottojen kautta NNKY-liitto ohjaa edelleen tuottoja kaiken ikäisten tyttöjen ja naisten parhaaksi maailman laajuisesti. (Suomen NNKY-liitto 2020.) Rakennuksen, Hotelliyhtymän sekä Helkan tarinat ja tarinat ovat oleellinen osa sitä, mitä Helka on tänä päivänä, jonka takia ne käsitellään erikseen opinnäytetyössä ja tulee esille lopullisessa produktissa.

Etu-Töölössä sijaitsevan kellertävän rakennuksen taustalla on yksi Suomen ensimmäisistä naisarkkitehteistä sekä NNKY-liiton jäsen Wivi Lönn. Rakennusta käytettiin valmistamisen jälkeen vain naisten käyttöön tarkoitettu turvalliseksi oleskelupaikaksi, jossa myös Lönn itse asui vuoteen 1966 asti. Erilaisten liiketoimien pitäminen rakennuksessa on ollut NNKY:n tapa rahoittaa toimintaansa. Rakennuksen lähes sata vuotiseen historiaan

mahtuu erilaisia toimijoita, kuten leipomo, naisten opiskelijakoti, virkanaisten koti sekä Hotel Hospiz. (Hotelli Helka 1.7.2015.) Hotelli Helkan lisäksi rakennuksessa toimii edelleen Suomen NNKY-liiton pääkonttori.

NNKY-liitto perusti Hotellyhtymä Oy:n sekä Hotelli Helkan vuonna 1969. Helkan tarkoituksena on alusta asti ollut mukana mahdollistamassa NNKY-liiton toimintaa. Helka tunnettiin pitkään kristillisenä raittishotellina tai naisten hotellina, joista asiakkaat edelleen mielellään mainitsevat tullessaan hotellin vastaanottoon. Tänä päivänä Helka tunnetaan neljän tähden vastuullisena suomalaisena hotellina, jonka sisustusta koristavat Alvar Aallon ja Artekin tuotteet sekä vastaanotossa sijaitseva pysyvä taidenäyttely. Hotellin nykyinen johtaja Jukka Räisänen toi vuonna 2014 mukanaan uudenlaisen vision Helkaan ja väri vaihtui vihreästä vaaleanpunaiseen. Helkan arvot ovat yksilöllisyys, vastuullisuus sekä moderni suomalaisuus (Räisänen, 2019). Produkti heijastaa Helkan tyyliä olla modernimpi suomalainen ja tasa-arvoa kannattava hotelli. Jokaista henkilöä kohdellaan yksilöinä, sekä työntekijät kutsuvat itseään Helkalaisiksi.

2.2 Vastuullisuus ja tasa-arvo

Hotelli Helka on pitkään ylläpitänyt ympäristöystävällisyydestä kertovaa Green Key -sertifikaattia ja Helka voitti Pro 2020 -tunnustuspalkintokilpailussa suomen vastuullisimman hotellin tittelin. Green Key -merkin omaava majoitusliike on sitoutunut ympäristörasituksen vähentämiseen ja asiakkaiden ympäristötietoisuuden kasvattamiseen esimerkiksi energian- ja vedenkäytön tehostamisella ja niistä asiakkaille viestimällä (Green Key Finland 2020). Vastuullisuus näkyy monilla eri tavoin Helkassa ja vuoden 2020 vastuullisuussuunnitelma seuraa YK:n kestävän kehityksen tavoitteita, jossa ympäristö, talous ja ihminen otetaan tasavertaisesti huomioon. (Hotelli Helka 6.1.2020.) Helkalle on erittäin tärkeää, että vastuullisuus näkyy pieninä ja suurina tekoina ja sen eteen jokainen työntekijä antaa oman panostuksensa esimerkiksi ruokahävikin sekä kierrättämismahdollisuuksien kautta.

Green Key -sertifikaatti auditoi vuosittain siihen kuuluvia hotelleja ja vaatii ympäristön puolesta tehtäviä ratkaisuja hotelleilta. Esimerkkinä Helkan strateginen ratkaisu minibaarien poistamisesta huoneista säästää 50 000 kWh vuodessa. Helkassa suositaan kestäviä materiaaleja ja mahdollisimman pitkään säilyviä aitoja designtuotteita, hotellikäytössä lopetetut tyynyt ja peitot lahjoitettiin paikallisille vähävaraisille perheille. Aamiaisen kananmunat vaihdettiin eettisiin luomumuniin ja Helkalaiset pääsivät itse käymään vierailulla kanalassa Mäntymäellä. Aamiaisen ruokahävikkiä on pystytty vähentämään vuosien aikana huomattavasti. Helkan aamiaisen tarve lasketaan tarkkaan joka päivä ja siitä syntyykin niin vähän

ruokahävikkiä, ettei sen kuljettaminen muualle ole kannattavaa. Aamiaisella on myös käytössä vain pieniä lautasia, jotta ihmiset eivät ottaisi liikaa ruokaa kerralla.

Perustamisesta lähtien Helka on tunnettu NNKY-taustan kautta turvallisena tilana, mutta syrjinnästä vapaaksi alueeksi julistautuminen oli pysyvä positiivinen muutos tasa-arvon takaamiseksi. Helkassa korostetaan sitä, että kaikki ovat tervetulleita hotelliin ja jossa kehtään ei arvostella taustasta tai tilanteesta riippumatta.



Kuva 1. Syrjinnästä vapaa alue -plakaatti (Hotelli Helka 2016)

Vastuullisuus ja tasa-arvo ovat keskeinen osa työnkuvaa Helkassa, joten niiden esilletuonti ja tiivistäminen on tärkeää produktin kannalta. Uuden työntekijän on hyvä tietää Helkan pitkä historia, naisvaltainen tausta sekä vastuullisuuden tärkeys. On tärkeää, että työntekijä ymmärtää minkälaiseen työympäristöön hän on tulossa.

3 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen voidaan kokea monilla eri tavoin ja siihen on paljon erilaisia käytänteitä. Yksinkertaisimmillaan perehdytys käsitteenä kuitenkin tarkoittaa uuden oppimista ja tiedon soveltamista uudella työpaikalla. Perehdyttämisen aikana opitaan uusi työnkuva sekä su-
laudutaan työyhteisön joukkoon. Organisaation on myös muistettava tulla vastaan uuden
työntekijän aloittaessa ja hyvä perehdytys edesauttaakin yrityksen ja työntekijän välistä
vuorovaikutusta. Vaikka perehdytys suunnitelmia on lukemattomia erilaisia työtehtävästä ja
perehdytettävästä riippuen, perehdyttämisen taustalla oleva työolainsäädäntö määrittää tie-
tyt asiat ja tavoitteet perehdyttämiselle. (Eklund 2018, 25–26.)

Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, työtehtävänsä, kol-
legat ja sen mitä häneltä odotetaan. Perehdyttäminen on resurssi, jota on suunniteltava
etukäteen ja siihen kuuluu paljon henkilöstöpolitiikkaa sekä työpaikan niin sanotut peli-
säännöt. Palkatun henkilön aikaisemmat kokemukset täytyy ottaa huomioon perehdyttä-
mistä suunniteltaessa, jolloin alalla ennenkin töitä tekevälle voidaan keskittyä enemmän
uuden organisaation toimintatapoihin, kun taas täysin uudelle alalla olevalle kaikki osa-
alueet on opetettava alusta alkaen. Perehdyttämiseen luonnollisesti tarvitaan jonkinlainen
opas, jota voidaan joustavasti hyödyntää eri tilanteissa ja sitä voidaan käyttää muistilis-
tana. Perehdyttämisen ajankäyttö kannattaa suunnitella huolellisesti; asiat, jotka voidaan
oppia nopeasti ilman jatkuvaa asiakkaiden keskeyttämistä on tehokkaampaa kuin sekava
pidempi opetus keskellä asiakasvirtaa. (Kangas 2000, 4, 8.)

Tarkoitus perehdyttämiseen on saada uudelle työntekijälle tarpeellinen opastus uuteen
työhön. Perehdytyksen yhteydessä tulee ilmi myös työpaikan toimintamalli ja arvotausta.
Tarkoituksena on antaa työntekijälle valmiudet uuteen työnkuvaan ja avata ovi työyhteis-
söön turvallisesti ja luottamuksellisesti. Jokaisella työntekijällä on oikeus perehdytykseen
ja se on tärkeää myös työturvallisuuden kannalta. (PAM 2020.) Työhönopastus koetaan
myös tärkeänä turvallisuutta edistävänä asiana. Usein työtapaturmia tapahtuu puutteelli-
sen perehdyttämisen takia. Tämän takia luodaan perehdytys suunnitelma, joka kattaa yri-
tyksen tilat, työnkuvan sekä käydään läpi mahdolliset poikkeavat tilanteet. Perehdytys-
suunnitelman tarkoituksena on myös toimia muistilistana niin uusille, kuin vanhoille työntee-
kijöille. Perehdyttäminen on jatkuva prosessi, jolla pystytään kehittämään henkilöstöä
eteenpäin. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

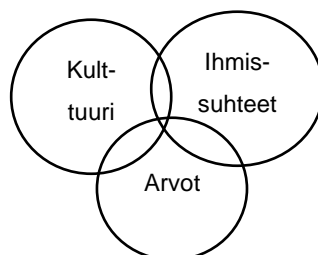
Jokaisen organisaation on mietittävä minkälaista perehdytystä juuri heidän yrityksemme
vaatii, sillä perehdytysprosessi on osa yrityksen strategiaa ja on tärkeää, että se liitetään

saumattomasti yhteen yrityksen muiden prosessien kanssa. Jos yritys haluaa panostaa pitkäaikaisiin työsuhteisiin on perehdytyksen vaiheessa keskityttävä enemmän organisaatiokulttuurin sekä työyhteisön tutustumiseen, eikä vain mahdollisimman nopeasti oma työtehtävä selväksi. Perehdyttämällä vahvistetaan kommunikointia ja tiedon jakamisen avoimuutta. Tarkoituksena myös se, että uutta työntekijää kuunnellaan ja hän pääsee itse vaikuttamaan perehdytysprosessin sisältöön, tämä sitouttaa uutta työntekijää paremmin. (Eklund 2018, 27–30.) Onnistunut perehdyttäminen työpaikalla on iso motivaatiotekijä ja kasvattaa työtyytyväisyyttä. Työpaikasta riippuen, perehdyttäminen ei aina vaadi pitkää koulutusta ja monimutkaista prosessia, mutta hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytysprosessi on yksi parhaimmista investoinneista minkä yritys voi tehdä. (Kleiner & Sanders 2002, 88.)

3.1 Perehdytyksen vaikutus työntekijään

Onnistunut perehdyttäminen vaikuttaa suoraan positiivisesti työntekijän mielialaan ja sen vaikutuksen huomaa myös motivaatiossa ja jaksamisessa. Perehdyttäminen tutkitusti vähentää työpaikalla tapahtuvia tapaturmia ja onnettomuuksia, ja työntekijän on tiedettävä häneen kohdistuvat turvallisuusriskit. Poissaolot ja henkilöstön vaihtuvuus ovat myös matalimpia yrityksissä, joissa perehdytys on hoidettu hyvin. Uusi työntekijä voi jo ensimmäisenä päivänä tehdä mielipiteen siitä, aikooko hän jäädä työpaikalle vai ei. Hyvä ja suunniteltu perehdyttäminen vaikuttaa myös työntekijän tekemiin virheisiin ja niiden korjaamiseen vaativien kustannuksien vähentämiseen. Perehdytys, jonka työntekijä saa vaikuttaa myös työpaikan yrityskuvaan. Se minkälainen mielikuva ja kokemus työntekijällä on, kerrotaan helposti eteenpäin esimerkiksi opiskelupaikassa ja tämä voi vaikuttaa suoraan muiden mielikuvaan yrityksestä. (Kangas 2000, 6.)

Japanilaisella perehdyttämistyyllillä pyritään ottamaan huomioon seuraavat limittäiset elementit, joiden avulla päästään eliminoimaan uuden työntekijän stressitekijöitä perehdyttämisen aikana. Kulttuurilla tarkoitetaan organisaation historiaa, missiota ja tavoitteita. Arvot sisältävät sitoutumisen, rehellisyyden ja kunnioituksen. Ihmissuhteet työpaikalla koskevat erilaisia tiimejä, työkavereita, organisaation hierarkiaa sekä yksilön vuorovaikutusta eri tahojen kanssa. (Mestre, Stainer & Stainer 1997, 448.)



Kuva 2. Mukaillen (Mestre ym. 1997, 448) Japanilaisen perehdyttämisen perustaa

Näiden elementtien hyödyntäminen perehdyttämisen aikana ja selventämällä ne uudelle työntekijälle vaikuttavat alentavasti usein alussa olevaan stressitasoon. Japanilaisen perehdyttämisen menestyksen keskiössä on uuden työntekijän stressin tunnustaminen ja sen tietoinen alentaminen hyvällä perehdyttämisellä. Organisaatiomukavuudesta ja -turvallisuudesta painottaminen uudelle työntekijälle saadaan tarkoituksellisesti alennettua uuden työntekijän ahdistuneisuutta. (Mestre ym. 1997, 449.)

Myös Eklund (2018, 47–51) puhuu kirjassaan siitä, miten mahdollinen työstressi ja sen vaikutukset työntekijään pitää ottaa huomioon perehdyttämisen aikana. Uudet muutokset työntekijän elämässä ja uuden tiedon paljous eivät vaikuta heti positiivisesti hänen suoriutuskykynsä ja se vaikuttaa myös negatiivisesti vuorovaikutustaitoihin. Hyvä perehdyttäjä osaa porrastaa tiedonmäärän ja antaa tukea ja ymmärrystä uuden työntekijän uudelle kehityspolulle. Suorituskyvyn tehokkuuteen vaikuttaa myös työntekijän palautuminen, jota hyvä perehdytysprosessi tarjoaa vaikuttaakseen alentavasti työntekijän stressitasoon. Epäolennaisen tiedon pois jättäminen perehdyttämisessä nopeuttaa prosessia ja vaikuttaa positiivisesti työntekijän mielikuvaan perehdyttämisen sisäistämisestä.

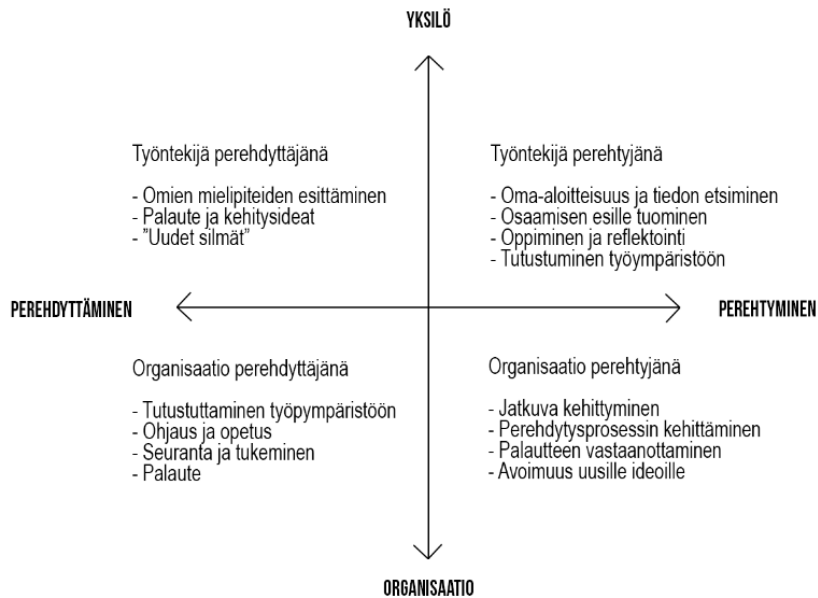
3.2 Perehdyttäjän rooli

Vaikka harjoittelija itse on oman oppimisen avainhenkilö, on muistettava se, että jokainen työpaikalla oleva henkilö on vastuussa uuden harjoittelijan opettamisesta. Perehdyttäjän rooli näkyy erillä tavalla erilaisissa organisaatioissa. Perehdyttäjän on kerrottava minkälaisia taitoja ja minkälaista kehitystä hän odottaa uudelta harjoittelijalta, jotta harjoittelijan oppimispolku selkeytyy ja tehostuu. On kuitenkin muistettava se, että lähiesimiehellä ei aina ole resursseja perehdyttää uutta työntekijää itse, joten on varmistettava perehdytettävän kehitys myös ilman esimiehen läsnäoloa. (Kupias & Peltola 2019, 60–61.)

Perehdyttäjän roolissa tärkeintä on uuden harjoittelijan alkuvaihe työpaikalla. Perehdyttäjän on oltava läsnä ja valmiina tukemaan ja vastaamaan moniin kysymyksiin. Aluksi kannattaa tehdä mahdollisimman selväksi organisaation toimintamallit sekä työnkuva, jonka jälkeen päästään nopeasti ja tehokkaasti perehdytysoppaan vaiheita eteenpäin. (Kupias & Peltola 2019, 63–64.)

Kaksisuuntainen perehdyttämisrooli tukee molempia osapuolia pidemmällä aikavälillä. se tarkoittaa sitä, että uusi työntekijä toimii itse myös perehdyttäjän roolissa takaisin yritykselle. Uuden työntekijän on annettava palautetta ja kehitysehdotuksia takaisin organisaatiolle.

tiolle, jolloin molemmat osapuolet kehittyvät yhdessä ja osapuolten välinen suhde vahvistuu. Yrityksen on tutustuttava uuteen työntekijään ja työntekijän näkemykset otettava vastaan avoin mielin. (Eklund 2018, 39.) Kuva 3 havainnollistaa perehdytysroolit ja niiden näkökulmat.



Kuva 3. Mukailten (Eklund 2018, 39) perehdytyksen neljä eri näkökulmaa

Tehokkaan perehdytyksen mahdollistaa palautteen liikkuminen kuvan mukaisesti kaikkiin suuntiin molemmille osapuolille. Nämä neljä näkökulmaa auttavat perehdytyksen aikana tuomaan yksilöä ja organisaatiota lähemmäksi toisiaan. Perehdytettävän kanssa on tärkeää ottaa esille se, milloin on toivottavaa tuoda esille oma näkökulma asiaan ja milloin taas keskitytään olennaiseen oppimiseen. Perehdytyksen aikana on todella tärkeää väliajoin pysähtyä kuuntelemaan ja keskustelemaan toisen osapuolen kanssa ja samalla voi hyödyntää näitä näkökulmia tehostamaan perehdytyksen toteutusta. (Eklund 2018, 40.)

4 Perehdyttämisprosessi

Tässä kappaleessa käydään läpi ne perehdyttämisprosessin osa-alueet, jotka ovat Helkan vastaanoton perehdytysoppaassa. Opas koostuu ennakkomateriaalista, vastaanoton perehdytysmateriaalista sekä palautelomakkeesta.

4.1 Ennen työn alkamista

Ensimmäinen perehdyttämisvaihe alkaa työn vastaanottamisen jälkeen jo ennen työn varsinaista alkamista. Tähän väliin työntekijälle on hyvä lähettää informaatiota, joka kattaa tarvittavat tiedot ensimmäisistä päivistä. Hackerin (2004) mukaan tämän perehdyttämisprosessin vaiheen parantamisella pystytään nopeuttamaan orientaatioaikaa 25 prosentilla. Ennen työpaikalle saapumista työntekijällä on omanlainen mielikuva yrityksestä ja sen toimintatavoista sekä työntekijä yrittää kuvitella itsensä työpaikalla. Suurimpien yllätysten välttämiseksi ennakkomateriaalin lähettäminen auttaa uutta työntekijää hahmottamaan realistisemmän kuvan tulevasta työpaikasta. (Chapman 2008, 125 & 127.)

On muistettava, että uudelle työpaikalle tulevalle kaikki on uutta. On toivottavaa, että työntekijä pääsee tutustumaan työpaikkaan ja mahdolliseen tulevaan työpisteeseensä ennen työn aloittamista, jotta orientoituminen voi alkaa. Mahdollisen ennakkomateriaalin tai tietopakettin lähettäminen etukäteen on toivottavaa, sekä se helpottaa työntekijän perehdyttämistä paikan päällä. Etukäteen tutustuminen materiaaliin esimerkiksi lukemalla edesauttaa ensimmäisen päivän tiedon paljouden omaksumista. Ennakkoon annettavan materiaalin kannattaa sisältää tietoa esimerkiksi organisaatiosta, asiakkaista ja talon tavoista. Uuden työntekijän vastuu on aloittaa perehdyttäminen itse tutustumalla ennakkomateriaaliin. (Kangas 2000, 4, 9, 10.)

Työnantajan kannattaa hyödyntää aikaa ennen kuin uusi työntekijä saapuu työpaikalle. Molemmat osapuolet voivat kertailla ja valmistautua tulevaan, sekä ennakkomateriaalin lähettäminen nopeuttaa perehdyttämisprosessin alkuvaihetta huomattavasti. Ennakkomateriaalin hyötynä on todettu uusien työntekijöiden orientoituvan organisaatiokulttuuriin paremmin, motivaation lisääntyvän ennakkoon huomioidun avulla ja perehdytettävän ja perehdyttäjän välisen yhteistyön helpottumista. Roolien selkeyttäminen pehmentää perehdyttämisen alkamista ja ennakkomateriaalin avulla uusi työntekijä käyttää organisaation ajan tilalla omaa aikaansa oppimiseen (Cirilo & Kleiner 2003, 17.)

4.2 Perehdyttäminen työpaikalla

Ensimmäisen työpäivän aikana uuden tiedon kertomista työntekijälle on rajoitettava. Etukäteen asetetut tavoitteet opittaville asioille ja rauhallinen lähteminen perehdyttämiseen hyödyntävät molempia osapuolia perehdyttämisen tehokkuudessa. Ensimmäisen päivän aikana työntekijälle kannattaa kertoa kenelle voi esittää kysymyksiä ja minkälaisia erityisosaamisia muilla työntekijöillä on. Perehdyttävän päästäminen myös oikeisiin töihin mahdollisimman pian pitää hänen motivaatio- ja kiinnostustasonsa korkeana. Perehdyttävän esimiehen on oltava vahvasti läsnä hänen uransa alkutaipaleella. Kiireinen esimies helposti delegoi tehtävänsä muille, joilla vaikuttaisi olevan enemmän aikaa, mutta tämänlainen toiminta voi antaa uudelle työntekijälle huonon kuvan esimiehestä. Kuitenkin muiden työntekijöiden osallistaminen perehdytysprosessiin helpottaa esimiestä sekä antaa uudelle työntekijälle uusia näkökulmia työhön liittyen. Perehdyttämisen tarkistuslistan antaminen työntekijän käsiin antaa vastuuta työntekijälle tutkia asioita oma-aloitteisesti. (Wallace 2009, 173–174.)

Ensimmäisen päivän aikana ammattitaidottomalta työntekijältä ei myöskään vaadita itsenäisiä työsuorituksia, vaan tarkoituksena on saada työtilat ja yleiskuva selväksi. Perehdyttävä kulkee perehdyttäjän mukana ja pyritään saamaan keskustelua aikaiseksi työntekijän osaamisesta. Kuitenkin tiloihin tutustumisen jälkeen on hyvä alkaa asennoitumaan työpisteeseen ja aloittaa varsinainen työhönopastus. (Kangas 2000, 9.) Työnopastamiseen sisältyy erilaisia sääntöjä, tekniikoita ja toimintatapoja. Olennaisinta on opastaa perehdyttävä tekemään työtehtävänsä onnistuneesti. Perehdyttäjän kannattaa etukäteen suunnitella työtehtävien läpikäymistavat ja aikataulu siitä, kuinka nopeasti tavoitellaan perehdytyksen edistymistä. Olettaminen on valitettavan iso virhe perehdyttämisessä. Työaika, tauot tai jopa maailman helpoimmalta tuntuvan sähköpostin lukeminen voivat olla asioita, joita perehdyttävä ei ole koskaan nähnytkaan. Työn tulos voi parantua huomattavasti myös siitä, että piilossa olevat haasteet tuodaan esille kannustamalla perehdyttävä kysymään rohkeasti epäselvistä asioista. (Eklund 2018, 96–98.)

Työntekijälle tehdään selväksi myös hänen vastuut ja se, mistä asioista hän voi tehdä itsenäisiä päätöksiä ja missä asioissa on noudatettava annettuja tarkkoja ohjeita. Perehdyttäjän on hyvä saada työntekijä ymmärtämään miten tehty työ vaikuttaa silloinkin, kun työn lopputulos ei ole heti nähtävissä. (Eklund 2018, 97.) Perehdyttäjä voi näyttää vastaanoton asiakaspalvelun lopputuloksen siihen kohdistuvista arvosteluista.

Perehdyttävien työtehtävien vaikeutuessa perehdyttäjän on mietittävä parasta keinoa saadakseen asian mahdollisimman selkeästi ja helposti ymmärrettävästi työntekijälle. Uuden asian opetteleminen tekemällä on yksi parhaimmista keinoista oppia. Erilaisten esimerkkitilanteiden luominen ja niistä selviytyminen antavat työntekijälle realistisen kuvan työtehtävistä ja antaa rohkeutta työhön. (Cirilo & Kleiner 2003, 23.) Uuden työntekijän saatavilla oleva työkalu esimerkiksi perehdyttämismateriaali, johon hän voi aina palata, auttaa häntä kontrolloimaan liiallisen informaation saamista. Käsillä oleva apumateriaali helpottaa uuden työntekijän stressiä ja paineita kaiken tiedon ulkoa muistamisesta. Pikkuhiljaa perehdyttämisen loppua kohti pyritään vahvistamaan uuden työntekijän roolia ja tarkoitusta, jotta hän saa pystyä hahmottamaan suuremman kuvan ja ymmärtää osansa organisaatiossa. (Kleiner & Sanders 2002, 84, 86.)

4.3 Palaute perehdyttämisen osana

Palautteen antaminen koetaan helposti negatiivisena asiana ja siitä on jäänyt vanhan johtamistyylin takia huono mielikuva monille. Palautteella pystytään vaikuttamaan toisen ihmisen toimintaan sekä kasvattamaan motivaatiota työssä. Palautteen antamisen tavoitteena on kehittää työntekijän ja esimiehen suhdetta sekä luottamusta. Esimies pyrkii tuomaan esille omia havaintojaan palautteen saajan toiminnasta verrattuna päämäärään. (Silvennoinen & Tilli 2017, 6,18.)

Silvennoinen & Tilli (2017, 18) mukaan asioita mitä erilaisilla palautteilla tavoitellaan:

- Vahvistetaan hyväksi koettua toimintatapaa.
- Saadaan oppija luopumaan työtä haittavasta tavasta.
- Nostetaan kehittymiskohteet puheenaiheeksi ja lisätään motivoituneisuutta.
- Vahvistetaan palautteen saajan ja sen antajan välistä suhdetta.
- Otetaan vastaan ideoita ja tuetaan uusia toimintatapoja.
- Kasvatetaan palautteen saajan itsetuntoa ja opastetaan häntä itse arvostamaan työpanostustaan.
- Lisätään työmotivaatiota, -hyvinvointia ja energiaa työntekoon.
- Avustetaan palautteen saajaa muuttamaan toimintatapojaan.

Jokainen ihminen on erilainen ja kokee asiat eritavoin, tämän takia on tärkeä räätälöidä palautteen antaminen henkilökohtaisesti, jotta sen saaja ottaa sen myös oikein vastaan. Kuitenkaan palautteen antamista ei kuulu pelätä vaan pitää uskoa siihen, että jokainen työntekijä kestää sen tavalla tai toisella. Palaute pyritään muotoilemaan siten, ettei sillä suoraan loukkaa tai pahoita toisen mieltä. Perinteisin ja yleisin palautteenantamismalli on ”hampurilaispalaute”, jossa mainitaan ensimmäiseksi ja viimeiseksi jotain positiivista ja rakentava palaute mainitaan lyhyesti niiden välissä. Hampurilaispalautetta ei kuitenkaan enää suositella, koska se heikentää rakentavan palautteen ymmärrettävyyttä. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 20, 36.)

Palautteen antaminen kannattaa siis aloittaa konkreettisella havainnolla, joka ei saa olla tulkintaa, liioiteltu tai sisältää johtopäätöksiä. Palautteen saajalle kerrotaan suoraan havainto missä ja milloin jotain on tehty, jonka avulla saaja pystyy refleктоimaan takaisin tilanteeseen toisesta näkökulmasta. Toinen palautteen antamisen vaiheesta on havainnosta seuraava vaikutus ihmiseen. Ajatusten ja tunteiden jakaminen ovat tärkeänä osana palautteen antamista, kun annetaan palautetta saadaan tietää miten toinen reagoi tunnetasolla palautteeseen. Tämän avulla päästään vielä syvemmälle siihen, mitkä ovat toisen heikkouksia ja vahvuuksia, sekä kasvatetaan luottamusta palautteen antajan ja saajan välillä. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 55.)

Avoimien kysymysten kysyminen ja antaa kysyjälle enemmän mahdollisuuksia tutustua henkilöön sekä osoittaa kiinnostuneisuutta vastaanottajaa kohden. Kuuntelemalla pystytään osoittamaan arvostusta toista kohden, sekä kirjoittamalla pääkohtia ylös ja palaamalla niihin näytetään kiinnostuneisuutta. Pyritään vahvistamaan toisen tunteita ja näyttämään ymmärrystä vastauksiin ja selityksiin. Jos annetun palautteen kanssa ei päästä yhteisymmärrykseen, on oltava varovaisia, ettei tilanne kehkeydy riidaksi. Tämän tyyllisessä tilanteessa kuunnellaan molempien näkökulmat ja mielipiteet muistaen, että yksimielisyyteen pääseminen ei ole pakko, vaan asia voidaan keskustella läpi ja sopia erimielisyydestä. Tärkeintä on, että aihe tulee ilmi ja asia esille. (Murch 2016.)

Perehdytyksessä työnantaja pystyy hyödyntämään uusin silmin kaikkea näkevää työntekijää, joka tekee palautteen antamisesta ja vastaanottamisesta olennaisen osan perehdyttämisprosessia. Palaute auttaa tunnistamaan yksilön ongelma-alueita sekä antaa lisää motivaatiota tehdä ne työt vielä paremmin, mitkä huomataan vahvuuksiksi. Perehdyttävälle on hyvä avata oman organisaation palautekulttuuri. Voiko kuka tahansa antaa palautetta, kenelle annetaan palautetta vai onko palautteen antamiseen jonkinlainen kanava? Työpäikällä kannattaa myös hyödyntää vertaispalautetta, eli palaute tulee esimiehen sijasta suoraan saman työtehtävän suorittavalta työkaverilta. Tämänlainen toiminta vahvistaa työntekijöiden keskinäistä vuorovaikutusta ja se koetaan arvokkaana. (Eklund 2018, 124–125.)

5 Visuaalinen viestintä

Visuaalisella viestinnällä tarkoitetaan sisällön muuttamista helpommin ymmärrettäväksi kuvien ja kuvioiden avulla. Visuaalisuus herättää lukijan mielenkiinnon ja auttaa informaation erottautumista tietotulvasta. Visualisoinnilla pystytään samalla tukemaan brändiä ja rakentamaan lukijan mielikuvaa organisaatiosta. (MBE 2020.) Kuvallisen viestinnän käyttö on nousussa, joten on hyvä opetella sen oikeanlainen hyödyntäminen. Visuaalisen viestinnän tarkoituksena on opettaa ja kertoa asia kuvan avulla. Huonosti tehdyssä visuaalisessa viestimisessä käytetyt kuvat ovat vain täytekuvia, jotka pahimmassa tapauksessa jäävät lukijan mieleen eivätkä auta asian ymmärtämistä. (Nelimarkka 21.11.2017.)

5.1 Huomiojänne

Huomiojänne tarkoittaa sitä aikaa, jonka ihminen pystyy keskittymään yhteen asiaan ennen keskittymisen herpaantumista tai kiinnostuksen lopahtamista (Merriam Webster 2020). Huomiojänne tunnetaan paremmin nimellä keskittymiskyky. Ihmisen keskittymiskyky yhteen asiaan on tutkitusti tippunut neljä sekuntia viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana. Älypuhelimien kasvava käyttö, sosiaalisen median vilkas sisältö sekä jatkuvat vaihtuvat asiat silmien edessä ovat pienentäneet ihmisten huomiojännettä kahdestatoista sekunnista kahdeksaan. (Kulkarni & Khandale 2019, 72.)

Helkan vastaanoton perehdytysopas on liiasta tekstistä ja epäolennaisista asioista karsittu teos, jonka tarkoituksena on tehostaa uuden työntekijän orientaatiota työpaikalla. Esimerkiksi vastaanoton työtehtävälissä ei ole kirjoitettu esiin kaikkia sisäänkirjautumisprosessin vaiheita, vaan koko kyseinen prosessi käydään läpi suullisesti ja konkreettisesti vastaanotossa. Sama koskee esimerkiksi puhelinosiota, johon on sisälletty vain kaksi olennaisinta puhelintoimintaa, muut siihen liittyvät toiminnot voidaan käydä läpi niiden tullessa vastaan. Tällä tavoin pyritään ehkäisemään uuden työntekijän liiallista tietovyöryä ja hän pystyy keskittymään opittuihin tärkeimpiin asioihin rauhassa. Työntekijän ei jatkuvasti tarvitse olla paperi kädessä vaan voi kiinnittää huomion ja keskittymisensä olennaisen oppimiseen ja päivän päätteeksi merkata mitkä asiat opittiin ja muistaa samalla mitä voitaisiin vielä kerrata.

5.2 Kuvien merkitys oppimisessa

Värikkäät, interaktiiviset elementit materiaalissa kasvattavat henkilön keskittymis- ja sisäistämiskykyä. Kuvat myös tutkitusti parantavat lukijan mielialaa ja alentavat opitun materiaalin koettua vaikeutta. (Lenzner, Schnotz & Müller 2013, 811.) Keskimääräisesti vain

28 prosenttia tyypillisellä verkkosivulla sijaitsevista sanoista luetaan. Varmistaakseen halutun informaation pääsemisestä lukijalle on hyvä keskittää resurssit enemmän valokuviiin, luetteloihin tai videoihin. (Sims 2020.) Tekstin yhteydessä tai sen tilalla olevan kuvan kautta katsojalle kehittyy suora havaintoyhteys asiaan. Kuvat jäävät tekstiä paremmin lukijan mieleen ja kuvaa nopeasti katsomalla voi muistaa jopa kokonaan unohdetun asian paremmin. (Lammi 2009, 148.) Kuvat myös auttavat rakentamaan positiivista mielikuvaa ja ne ovat meille helposti lähestyttäviä. Halutun välitettävän informaation lisäksi kannattaa hyödyntää kuvia, mutta on muistettava, että kuva pitää liittyä kerrottuun asiaan. (Eskelinen 18.4.2018.)

Vastaanoton perehdytysoppaan sisältämä kuvamateriaali on tarkoitettu helpottamaan uuden työntekijän perehdyttämisprosessia. Ennakkomateriaalissa olevat profiilikuvat purkavat työntekijän jännitystä ensitapaamisesta ja työasua kuvaavat valokuvat työntekijöistä kertovat sanattomasti työntekijälle, että hän voi olla oma itsensä tullessaan Helkaan. Arvot, visio ja missio ovat keskitetysti kuvioitu, jotta ne saatavat huomiota lukijalta. Perehdyttämismateriaalissa opittavat asiat ovat listattu yksinkertaisesti ja jaoteltu aiheiden mukaan. Adobe Photoshop -ohjelman avulla luotu kartta Helkasta auttaa oppijaa muistamaan erilaiset työpaikan tilat. Viimeisenä vastuullisuusmateriaalina toimivaa sivua työntekijä voi kysyä ja kerätä mukavaa nippelitietoa Helkan vastuullisuusohjelmasta, joista saa hyviä ideoita puheenaiheiksi asiakkaiden kanssa.

6 Produktin tekeminen, sisältö ja lopputulos

Ennen viimeistä pohdintaosiota kerrotaan siitä, miten perehdytysoppaan idea sai alkunsa sekä lyhyesti se, mitä sen eri osa-alueet pitävät sisällään ja miksi. Toimeksiantajan kanssa suunniteltiin alustavasti perehdytysoppaan sisältö ja otsikot, mutta sisällön täyttämiseen sai käyttää omaa tietämystä ja mielikuvitusta.

6.1 Tilannekartoitus

Perehdytysoppaan idea syntyi työharjoittelukokemuksen kautta alkuvuodesta 2018. Vastaanotossa ei ollut perehdytysmateriaalia, eikä tiettyä perehdyttäjää ollut nimettynä uuden työntekijän vastaanottamiseen. Vastaanoton kaikkien osa-alueiden oppiminen tuotti eritoten hankaluuksia työntekijöille, joilla ei ollut aikaisempaa hotellialan kokemusta. Oikeanlaisten kysymysten esittäminen oli vaikeaa, sekä jäljellä olevat opittavat työtehtävät olivat epäselviä. Perehdytysoppaan luominen vastaanoton käyttöön oli yhteinen päätös vastaanoton palvelupäällikön kanssa.

Helkassa ei ole varsinaista yhtä perehdyttäjää ja helposti alussa kävi sellainen tilanne, että joka päivä oli uudet kasvot vastassa työpaikalla. Jokaisen vastaanoton työntekijällä on vastuu uuden henkilön perehdyttämisestä ja ilman opasta helposti opetetaan samat asiat moneen otteeseen. Perehdytysoppaan avulla töihin tuleva vastuhenkilö näkee oppaasta, mitä voitaisiin opettaa seuraavaksi. Ei voi myöskään olettaa, että kaikki vanhat työntekijät osaavat perehdyttää, vaan uusi perehdyttämismateriaali tulee käydä läpi kaikkien vastaanoton työntekijöiden kanssa etukäteen, jottei se tule kenellekään yllätykseksi perehdytettävän saapuessa.

6.2 Perehdytysoppaan sisältökokonaisuus

Työn suunnitteleminen aloitettiin uudelle työntekijälle ennakoon lähetettävästä materiaalista, joka sisältää toimeksiantajan pyynnöstä lyhyesti työnkuvan, työasun, vastuhenkilöt sekä organisaation taustaa ja arvot. Tavoitteena on luoda mahdollisimman tietorikas ennakkomateriaalipaketti perehdytettävälle, mutta perehdyttäjän on oltava avoinna mahdollisille lisäkysymyksille.

Harvat hotellialan työpaikat tarjoavat tutustumistarkoitukseen laadittua ennakkomateriaalia tuleville työntekijöille; usein kommunikointi ensimmäisestä päivästä tapahtuu erilaisilla viesteillä tai vain työhaastattelun aikana. Näistä syistä Helkan opas alkaa ennakkomateriaalilla, jonka perehdyttäjä voi lähettää työntekijälle sähköpostitse tutustuttavaksi ennen

ensimmäistä työpäivää. Kyseinen ennakkoon lähetettävä materiaali toimii työntekijän sekä perehdyttäjän ”muistilistana”. Visuaalisen ennakkomateriaalin avulla uusi työntekijä saa tiedon siitä, mitä on odotettavissa ensimmäisiltä perehdyttämispäiviltä. Ennakkomateriaaliin on sisälletty myös vastaanoton työntekijän päiväkirjatyypinen kertomus tavallisesta aamuvuorosta ja sen kulusta. Uusi työntekijä saa sen avulla realistisen kuvan tulevasta työstä ja siihen kuuluvista vastuualueista ja työtehtävistä.

Seuraavana käsiteltiin Helkan vastaanoton paikan päällä sijaitseva perehdyttämismateriaali, joka on tarkoitus antaa uuden työntekijän vastuulle ja tutkittavaksi. Perehdyttäjä käy työntekijän kanssa läpi materiaalia ja tarkistaa, että vaadittavat kohdat tulee käytyä läpi perehdytyksen aikana. Harjoittelijan on helppo merkata oppaaseen opitut asiat ja nähdyt paikan, joten myös seuraavan päivän mahdollinen eri perehdyttäjä näkee mitä on opittu ja mitä hän voisi opettaa seuraavaksi. Toimeksiantajan kanssa alustavasti suunniteltu perehdyttämismateriaali sisältää vastaanoton työnkuvaan liittyvät tehtävät, varausohjelmiston osa-alueita, kartan Helkan tiloista sekä vastuullisuusosion. Perehdyttämismateriaalista on tehty simppeleitä apuvälineitä vastaanottoon, jotta jokainen työvuorossa oleva perehdyttäjä pystyy edistämään uuden työntekijän oppimista.

Viimeisenä perehdyttämisen prosessin vaiheena on palautelomake, joka käydään perehdyttämisen lopussa läpi vastaanoton palvelupäällikön kanssa. Palvelupäällikkö voi myös tukeutua missä tahansa perehdyttämisen vaiheen aikana lomakkeeseen, jonka avulla ymmärtää paremmin uuden oppijan kehityspolkua jos tuntuu siltä, ettei pelkällä suullisella palauttekeskustelulla päästä tarpeeksi syvälle. Lomakkeen alussa perehdytettävä vastaa samaa- tai eri mieltä oleviin kysymyksiin, joista perehdyttäjän on helppo katsoa mitä asiaa voidaan käydä läpi enemmän. Palautelomakkeessa on myös erilaisia avoimia kysymyksiä työntekijän kehittymisestä, joten oppija voi vastata mahdollisimman realistisesti kysymyksiin ja näin auttaa perehdyttäjää ymmärtämään paremmin kehitystä tai sen vaikeutta. Palauttekeskustelu ei ole vain yksipuolinen haastattelu, vaan sillä halutaan saada myös palautetta toisinpäin. Palauteosiota läpi käydessä perehdyttäjä kysyy uudelta työntekijältä mahdollisia kehitysehdotuksia Helkaan ja pyytää palautetta perehdyttämisestä ja sen prosesseista.

Palautelomakkeen läpikäymisen jälkeen perehdyttäjällä on parempi kuva siitä, miltä perehdytettävästä tuntuu ja miten hän on mielestään kehittynyt. Palautelomakkeesta selviää esimerkiksi se, mitkä työtehtävät ovat vielä epäselviä oppijalle, joten perehdyttäjä pystyy kertaamaan tietyt halutut asiat toisen osapuolen kanssa. Palautteessa myös kysytään perehdyttämisen onnistumisesta, jonka kommentit perehdyttäjä ottaa ylös ja sen avulla

pystytään kehittämään perehdytyksestä vielä parempi kokemus tulevaisuudelle. Vastaanoton päällikkö käy tarvittaessa läpi avoimet kommentit ja kehitysideat hotellin johdon kanssa, jotta niitä voidaan mahdollisuuksien mukaan toteuttaa.

6.3 Käyttöönotto

Koronatilanteen vuoksi, uusien työntekijöiden tuleminen vastaanottoon saattaa kestää kauan, mutta perehdytysopasta pääsee heti käyttämään lomautukselta takaisin töihin palaavat työntekijät. Heidän tarkoituksenaan on täyttää perehdytysmateriaalin kohdat oman kertaamisen kannalta ja samalla käydä läpi tulevaisuudessa käytettävä materiaali. Toimeksiantajan kommenttien mukaan oppaan pääasiana on saada uusi työntekijä innostumaan Helkasta ja vastaanoton työtehtävistä. Toimeksiantajan mukaan opas tulee mahdollisesti tarpeen mukaan kokonaisuudessaan käyttöön vasta aikaisintaan vuoden kuluttua, kun koronaviruksen matkailualalle luomasta epävarmuudesta päästään yli ja yritykset pääsevät kasvattamaan kapasiteettejaan.

Toinen vastaanoton työntekijä myös kävi läpi oppaan ja hänen mielestään työtehtävät on eroteltu selkeästi, joka helpottaa oppimista. Vastaanotossa on paljon asioita opetettavana ja niitä kaikkia ei edes saisi mahdutettua paperille ja tässä oppaassa tulee tärkeimmät asiat esille, joihin voi syventyä ja avata enemmän opastuksen aikana. Oppaan avulla uudelle työntekijälle on helpompi selittää myös eri osastot ja niiden vastuu- ja toimialueet. Kyseinen vastaanoton työntekijä aikoo hyödyntää opasta palatessaan takaisin Helkan vastaanottoon lomautukselta.

Entisen kollegan kommentti perehdytysoppaasta antoi tarpeellista tietoa ja hyväksynnän siitä, että opas on onnistunut ja saa työntekijän innostumaan perehdyttämisestä. Koska jokainen vastaanoton työntekijä on omassa työvuorossa vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä, on tärkeää, että he saavat tutustua perehdyttämismateriaaliin etukäteen ja sitä kautta ottaa selville mitä perehdyttäjän rooli tarkoittaa. Perehdytysmateriaali myös säästää työntekijöiden aikaa, koska esimerkiksi perehdytysmateriaalin muistilistassa tulee esille usein kysytyjä asioita, joilla kestää hetki painua mieleen.

6.4 Perehdytysoppaan päivittäminen

Perehdytysoppaasta on tarkoitus tehdä mahdollisimman pitkäikäinen tuotos, joten siitä on myös tehty helposti muokattavissa oleva. Oppaan pohjasuunnitelmat ja erilaiset kuvat, kuten kartta, on suunniteltu käyttäen Adobe Photoshop ohjelmaa ja kuvat on siirretty Word-tiedostoihin. Kuvien päälle on tehty tekstikenttiä Word-ohjelmalla, joita pääsee sen kautta helposti muokkaamaan ilman, että alla olevat kuvat ja pohjat liikkuvat tai muokkaantuvat.

Toimeksiantaja tulee saamaan perehdytysoppaan tiedostot sekä PDF, että Word-tiedostoina. Ensisijainen käyttömuoto on PDF, koska PDF dokumentti on luettavissa laitteesta riippumatta samalla tavalla esimerkiksi lähettäessä ennakkomateriaali uudelle työntekijälle. Kun oppaaseen tulee tehdä muutoksia, toimeksiantaja avaa oppaan Word-tiedoston, muokkaa tarvittavan kohdan ja tallentaa tiedoston uudelleen vanhan PDF dokumentin päälle.

Photoshopilla luodut kuvakkeet ovat toimeksiantajan saatavilla tarvittaessa, sekä apua jos oppaaseen täytyy tehdä suurempia rakenteellisia muutoksia. Oppaan sisältämät kuvat työntekijöistä ovat kaikki Hotel Helkan Instagram tililtä löytyviä kuvia, ja ne pystyy myös helposti vaihtamaan uusiin Wordia käyttäen. Toimeksiantaja voi tarvittaessa delegoida oppaan päivittämisen toiselle teknologiaa osaavalle vastaanoton työntekijälle, jos tuntuu siltä, ettei tiedoston muokkaus ole hallussa.

7 Pohdinta

Viimeisessä pohdintaosiossa kerron vielä lyhyesti siitä, miksi perehdytysopas on luotu ja miten kasvoin itse oppimisen kannalta sen tekemisen yhteydessä. Perehdytysopas on tehty aloittamaan Helkan vastaanoton kehittäminen kohti perehdyttämisen onnistuneisuutta ja nopeuttamaan uusien työntekijöiden sopeuttaminen yritykseen. Mukana myös lisää ehdotuksia siitä, miten perehdyttämistä voidaan mahdollisesti laajentaa. Oman pohdinnan osiossa puhun siitä, miten koin työn tekemisen ja mitkä olivat haasteina sen onnistumiselle.

7.1 Perehdyttämisen kehittäminen Helkassa

Lopullisesta perehdytysoppaasta on luotu mahdollisimman käyttäjäystävällinen sekä uudelle työntekijälle, että itse perehdyttäjälle. Tavoitteena on se, että uusi työntekijä pystyy tutustumaan Helkaan, seuraamaan omaa kehitystä sekä saada tärkeää palautetta perehdyttäjältä ja kollegoilta. On tärkeää myös, että vastaanoton muut työntekijät, perehdyttäjä ja perehdyttämä pystyvät itse myös tukeutumaan oppaaseen ja hyödyntää sitä perehdytyksen eri vaiheissa. Ilman aikaisempaa perehdytysmateriaalitaustaa ei voida olettaa sen tapahtuvan heti luonnostaan. Helkan tulevia perehdyttäjiä odottaa myös oma perehdyttämisen materiaaliin ja uusiin käytäntöihin

Perehdyttämismateriaali on toimeksiantajalla Word-tiedostoina ja sitä on helppo muokata tulevaisuuden muutoksia varten. Toivon, että perehdyttämismateriaalia uskalletaan hyödyntää monissa eri tilanteissa, kuten myös tämän koronatilanteen takia lomautettujen töihin paluuta varten. Helkan vastaanotossa kehittämiskohteena on myös perehdyttäjän roolin delegoiminen. Aloittaessani Helkassa ilman perehdytysmateriaalia, päivittäin vaihtuvat työntekijät opettivat minulle useasti samat työtehtävät moneen kertaan. Kaikkien vastaanoton työntekijöiden vastuulla on uuden työntekijän perehdyttäminen, he pystyvät jatkossa hyödyntämään uuden työntekijän materiaalia ja katsomaan mitä pitäisi vielä opetella ja mitkä asiat on jo hallinnassa.

Helkalaisten kannattaa perehdyttämisen aikana hyödyntää monikulttuuristen ja erilaisten työntekijöidensä vahvuuksia. Esimerkiksi ensimmäinen työntekijä osaa kertoa miten japanilaisia asiakkaita kohdellaan kohteliaaksi ja toinen osaa kertoa hotelliohjelman pikanäppäimet ja kolmas kertoo kokemuksia vuosikymmenten takaa. Mitä enemmän perehdyttämiseen panostetaan ja kaikki työntekijät tietää roolinsa, sitä nopeammin uusi työntekijä pääsee mukaan ja saadaan luotua molemminpuolinen avoin ja pitkä työsuhte.

7.2 Oma oppiminen

Omien kokemusten reflektointi ja tarpeiden hyödyntäminen, joita olisin itse toivonut harjoitteluni alussa, auttoivat perehdytysoppaan rakentamisessa. Huomioin sen, että perehdytysoppaassa ei ole yhtä ainoaa oikeaa tyyliä, vaan siitä kannattaa rohkeasti luoda oman yrityksen ja arvojen mukainen tuotos. Hotellin vastaanotossa uuden työntekijän perehdyttäminen on jokaisen työntekijän vastuulla enemmän tai vähemmän. Perehdytysoppaan suunnitteleminen toimeksiantajan kanssa oli sujuvaa ja löysimme helposti yhteisen sävelen sitä hahmotellessamme. Tekemästani perehdytysoppaasta tuli suunnitelmien mukainen, mahdollisimman monikäyttöinen ja hyödyllinen opas Helkaan tuleville työntekijöille. Opas toimii vastaanoton päällikön ja vanhojen työntekijöiden apuvälineenä kouluttaessa tulevaa kollegaa.

Aloitin hahmottelemaan opinnäytetyötä jo kauan ennen sen tekemisen aloittamista. Tietoperustan kirjoittaminen ja useiden lähteiden tutkiminen auttoi minua tekemään lopullista opasta, koska sain koko ajan lisää tietoa siitä, mitä siihen kannattaa laittaa. Koin visuaalisen viestinnän tutkimisen todella mielenkiintoiseksi ja opin siitä paljon enemmän liittyen jokapäiväiseen työhön ja omaan kehittymiseen. Sain käyttää luovuuttani perehdytysoppaan tekemiseen ja pääsin hyödyntämään graafisen suunnittelun osaamistani opinnäytetyössäni. Vastaanotossa käytettävän perehdyttämismateriaalin kanssa tarvitsin eniten apua toimeksiantajalta, koska omasta työkokemuksestani Helkassa oli jo kauan aikaa. Erilaiset vastaanoton pienet, mutta tärkeät asiat olivat jo unohtuneet ja jotkin asiat olivat muuttuneet vastaanotossa siitä, kun lähdin.

Useiden erilaisten perehdytysoppaiden tutkiminen netistä oli mielenkiintoista ja monissa niissä otettiin esille laki- ja työterveysasiat, jotka rajasin pois omasta perehdytysmateriaalista toimeksiantajan toiveena. Monet netissä olevat julkiset ja avoimet perehdyttämisoppaat ja -mallit ovat tylsän näköisiä ja niissä on käytetty paljon tekstiä kuvien hyödyntämisen sijasta. Kävimme myynnin esimiestyö ja johtaminen hotellialalla -kurssilla läpi Riikka Hynnisen (2020) luomaa perehdytysmateriaalia hänen entiselle johtamalleen yritykselleen ja hän painotti kuvien ja kiinnostavan materiaalin olevan tärkeitä perehdyttämistä suunniteltaessa.

7.3 Toimeksiantajan kommentit

Toimeksiantaja oli tyytyväinen ennakkomateriaalin pituuteen ja sen sisältöön. Helkan esittely ja vastaanoton aamuvuoron päiväkirjamainen kulku olivat asioita, joita hän halusi ottaa ennakkomateriaaliin mukaan ja ne tehtiin odotusten mukaisesti. Vastaanoton työntekijän tarina antaa todenmukaisen kuvan uudelle työntekijälle työn hektisyydestä, sekä vaadittavasta energiasta. Helkan arvomaailman pohjalta muutoksen koki johtavan henkilöstön esimiesten nimikkeiden muutos sukupuolineutraaleiksi palvelupäälliköiksi.

Itse vastaanotossa käytävän perehdyttämismateriaali vaati eniten yhteistyötä, koska omasta työkokemuksesta Helkassa oli jo pitkä aika ja vastaanoton olennaisia työtehtäviä oli päässyt unohtumaan. Toimeksiantajan mielestä kuitenkin siihen saatiin sisällettyä olennaisimmat työtehtävät ja selkeä visuaalisen viestinnän hyödyntäminen oli onnistunut. Kommentti palautelomakkeeseen oli positiivinen ja siinä kysyttiin haluttuja tarvittavia kysymyksiä uuden työntekijän kehittymispolun kannalta. Avoin kysymys muuttuneesta tunnetilasta ennen ja jälkeen työpaikalle saapumisesta hiottiin vielä yhdessä toimeksiantajan kanssa.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa oli sulavaa ja osapuolten välinen kommunikointi onnistui helposti. Toimeksiantaja oli mukana tukemassa omia ideoita ja halusi itse myös oppia lisää perehdyttämisestä ja sen vaikutuksista uuteen työntekijään. Koska aikaisempaa perehdyttämispasta ei ollut, josta olisi voinut ottaa inspiraatiota tai katsoa vastaanoton työtehtäviä, oli opas luotava alusta loppuun itse. Perehdyttämisen teorian tutkiminen ja sen reflektointi oppaaseen oli mielenkiintoista, mutta omalla tavalla haastavaa, joten oli mukava kuulla toimeksiantajalta, että oli onnistunut tekemään monia työntekijöitä hyödyttävän työn.

Lähteet

Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2011. Palaute kuuluu kaikille. WSOY. Helsinki.

Chapman, C. 2008. Retention begins before day one: orientation and socialization in libraries. *New Library world*, 110, ¾, s. 125, 127.

Cirilo, R. & Kleiner, B. 2003. How to orient employees into new positions successfully. *Management Research News*, 26, 8, s.17–18, 23.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Grano Oy. Helsinki.

Green Key Finland 2020. Lähde mukaan rakentamaan kestävä matkailua. Luettavissa: <http://greenkey.fi/> Luettu: 8.11.2020.

Hotelli Helka. 1.7.2015. Naiset Helkan takana. Helkan blogi. Luettavissa: <https://www.hotelhelka.com/naiset-helkan-takana/?lang=fi> Luettu: 13.6.2020.

Hynninen, R. 2020. Lehtori. Myynnin esimiestyö ja johtaminen hotellialalla -kurssi. Haaga-Helian ammattikorkeakoulu. Powerpoint-esitys. Helsinki.

Eskelinen, R. 18.4.2018. Kuvien merkitys verkkosivuilla. Call To Action blogi. Luettavissa: <https://calltoaction.fi/markkinointi/kuvien-merkitys-verkkosivuilla/> Luettu: 21.10.2020.

Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Edita Oy. Helsinki.

Kleiner, B. & Sanders, N. 2002. Orienting employees into new positions successfully. *Management Research News*, 25, 3, s. 88.

Kulkari, C. & Khandale, S. 2019. Effect of brain gym exercises on the attention span in young adults. *International Journal of Advance Research and Development*, 4, 4, s. 72.

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen Työssä. Gaudeamus Oy. Tallinna.

Lammi, O. 2009. Vaikuta visuaalisesti. Laadi selkeä esitys. WSOYpro Oy. Jyväskylä.

Lezner, A. & Schnotz, W. & Müller, A. 2013. The role of decorative pictures in learning. *Instructional Science*, 41, s. 811.

MBE 2020. Visuaalinen viestintä. Luettavissa: <https://mbe.fi/palvelut/visuaalinen-viestinta/> Luettu: 21.10.2020.

Merriam Webster 2020. Definition of attention span. Luettavissa: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/attention%20span> Luettu: 25.7.2020.

Mestre, M. & Stainer, A. & Stainer, L. 1997. Employee orientation – the Japanese approach. *Employee Relations*, 5, 19, s. 448-449.

Murch, G. 2016. *Fixing Feedback*. Wiley. New Jersey.

PAM. Palvelualan ammattiliitto 06.02.2020. Perehdytys. Luettavissa: <https://www.pam.fi/wiki/perehdytys.html> Luettu: 4.8.2020.

Nelimarkka, L. 21.11.2017. Visuaalinen viestintä: Mistä lähteä liikkeelle? *Viestijät*. Luettavissa: <https://viestijat.fi/visuaalinen-viestinta-mista-lahtea-liikkeelle/> Luettu: 21.10.2020.

Räisänen, J. 2019. *Hotellinjohtaja. Tämä on Helka – visio, strategia, arvot*. Palaveriesitys. Helsinki.

Silvennoinen, M. & Tilli, A. 2017. *Palautemestari. Valmennus onnistumisen avaimia*. Espoo.

Sims, L. 2020. How Long Do You Have to Get a Website Viewer's Attention? *Chron*. Luettavissa: <https://smallbusiness.chron.com/long-website-viewers-attention-72249.html> Luettu: 4.8.2020.

Suomen NNKY-liitto 2020. Jäsenetu hotelli Helkassa. Luettavissa: <https://ywca.fi/nnky/yovy-hotelli-helkassa-nnkyn-jasenhinnalla/> Luettu: 13.6.2020.

Työturvallisuuskeskus 2017. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Luettavissa: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus Luettu: 4.8.2020.

Wallace, K. 2011. Creating an Effective New Employee Orientation Program. *Library Leadership & Management*, 23, 4, s. 173–174.

Liitteet

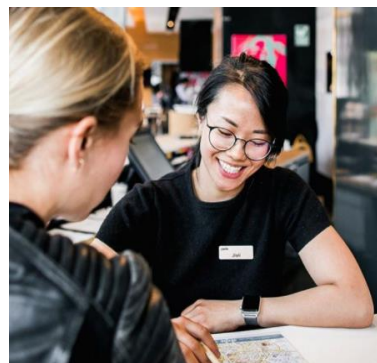
Liite 1. Hotelli Helkan vastaanoton perehdytysopas

Vastaanoton perehdytysopas

Ennakkomateriaali 2 sivua

Perehdytysmateriaali 3 sivua

Palautelomake 1 sivu



Tervetuloa Helkaan!

Mukava saada sinut meidän Helkalaisten tiimiin!

Tämä tietopaketti kattaa tietoa siitä, minkälaiseen työympäristöön olet saapumassa ja infoa ensimmäisistä työpäivistäsi, joten tämä kannattaa lukea läpi.

Miksi Helka on olemassa?

Vuonna 1969 ihminen käveli kuun päällä ja Hotelliyhtymä Oy perusti Hotelli Helkan. Monen värikkään vuosikymmenen aikana Helkasta on mukautunut sydämellinen neljän tähden hotelli Helsingin keskustassa.



Tavoitteena on tehdä vastuullisen liiketoiminnan kautta tuottoa Suomen [NNKY-liitolle](#), joka omistaa upean rakennuksemme osoitteessa Pohjoinen Rautatiekatu 23. Strategiana on kehittää osaamista toimialalla ja digitaalisuudessa. Helkassa pidämme huolta toisistamme ja ymmärretään vastuut. Kohtaamme vieraat yksilöinä ja toivotetaan heidät tervetulleiksi aina uudestaan ja uudestaan.

Helkalaisia



Jukka Räisänen
Toimitusjohtaja



Thomas Högdahl
Hotellipäällikkö



Oona Eloheimo
Palvelupäällikkö



Mika Mäkelä
Palvelupäällikkö

Meitä Helkalaisia on monia ja kaikilla on oma tarinansa kerrottavana. Toisen kunnioittaminen, avoin kommunikointi ja puhaltaminen yhteen hiileen on meille tärkeää. Titteleistä huolimatta teemme kaikki vähän kaikkea ja kukaan ei ole lukkiutunut vain yhteen positioon. Esimerkiksi kaikki myyntipalvelun työntekijät tekevät myös vuoroja vastaanotossa ja osat vastaanoton työntekijät tekevät välillä vuoroja baarissa tai aamupalalla, siksi meitä kaikkia yhdistää yksi titteli: Host. Joustamme kaikki tarpeen mukaan, koska olemme kuitenkin kaikki yhtä suurta perhettä saman katon alla.

Harjoittelusi aikana voimme keskustella mahdollisuuksista tehdä kokeiluvuoroja iltavuorossa, aamupalalla, baarissa tai vaikka yövuorossa 😊

Ensimmäinen päivä Helkassa

Ihana hostimme Janette kertoo tavallisesta aamuvuorosta respassa:

”Saapuessani töihin käyn ensin vaihtamassa työvaatteet pukkarissa. Tulen vastaanottoon, käyn yövuoron kanssa läpi tapahtumat ja mahdolliset tulevaa vuoroani koskevat asiat. Sanon yövuorolle heipat ja aloitan työtehtävieni läpikäynnin. Tarkistan lähtevien listan ja merkkaan ylös huoneet, joiden vierailta on vielä maksettavaa lähtiessään. Seuraavaksi huomioin päivän erikoisuudet ja mahdolliset tapahtumat kalenterista. Sitten katson onko päivälle kokouksia ja vaativatko ne toimenpiteitä respalta. Aloitan vieraiden uloskirjaamisen ja teen samalla sähköposteja ja vastailen puhelimeen. Kun aamuvuoron kollega saapuu paikalle ja tilanne sallii, käyn aamupalalla. Takaisin vastaanotossa tervehdin aamupalalle meneviä vieraita ja kymmeneltä käyn avaamassa baarinpuoleisen oven. Kahdeltatoista tarkistan ovatko kaikki päivän poistuvat vieraat lähteneet ja soitan tarvittaessa huoneisiin. Tässä vaiheessa yleensä käyn lounaalla, jonka jälkeen pesen kahvikoneen ja täytän vastaanoton kylmäkaapin. Loppuvuoro menee erilaisia sähköposteja tekemällä ja puhelimeen vastaamisella, jos vieraita saapuu paikalle ennen sisäänkirjautumisaikaa, tarkistan voitaisiinko heille saada mahdollisesti huone jo aikaisemmin. Iltavuoron saapuessa käyn läpi hänen kanssaan päivän asiat ja vuorovaihto tapahtuu.”



Janette "Jane"

Host

Ohjeita

Parhaiten oppii tekemällä, joten tule suoraan vastaanottoon ja aloitetaan perehdyttäminen!

Ensimmäisien päivien aikana tutustutaan työympäristöön, työkavereihin sekä aloitetaan hotellijärjestelmän käyttäminen. Pääset suoraan tositoimiin ja vieraiden kanssa tekemisiin, joten laitathan jalkaan mukavat kengät ja päällesi sopivan työasun:



Nina

Host



Cédric "Seppo"

Host



Raisa

Host

Voit kertailla englanninkielistä hotellisanastoa valmiiksi ja kohta koittaakin jo ensimmäinen päivä! Mahdolliset kysymykset kannattaa lähettää sähköpostin kautta oonna.eloheimo@hotelhelka.com

See you soon!

Perehdyttämismateriaali

Merkkaa listaan, kun sinusta tuntuu siltä, että osaat asian tai työtehtävän itsenäisesti 😊

Hotellijärjestelmä NITESOFT

Check-in	<input type="checkbox"/>
Self-check-in	<input type="checkbox"/>
Varauksen tekeminen	<input type="checkbox"/>
Parkki	<input type="checkbox"/>
Varauksen peruminen	<input type="checkbox"/>
Check-out	<input type="checkbox"/>
Kantikset	<input type="checkbox"/>
Ryhmät	<input type="checkbox"/>
Walk-in breku	<input type="checkbox"/>
Kokoukset	<input type="checkbox"/>
Ylibuukkaus	<input type="checkbox"/>

Muut järjestelmät

Kassa	<input type="checkbox"/>
Sähköposti	<input type="checkbox"/>
Granlund	<input type="checkbox"/>
Arvostelut	<input type="checkbox"/>
Avainkorttikone	<input type="checkbox"/>
Yammer	<input type="checkbox"/>

Puhelin

Vastaaminen	<input type="checkbox"/>
Puhelun siirto	<input type="checkbox"/>

Muuta

Portti	<input type="checkbox"/>
Kahvikone	<input type="checkbox"/>
Tiskikone	<input type="checkbox"/>
Vesi	<input type="checkbox"/>
Jääkaappi	<input type="checkbox"/>
Shop	<input type="checkbox"/>
Baarin kassa	<input type="checkbox"/>
Löytötavarat	<input type="checkbox"/>
Saunat	<input type="checkbox"/>
Hurjamedia	<input type="checkbox"/>
Marita Kouhia	<input type="checkbox"/>

Muistilista:

Respa 24/7

Mypa ma-pe 8.00–16.00

Aamupala

Ma-pe 6.30–10.00

La-su 7.00–11.00

Baari

Ma-su 15.00–00.00

Saunatilat

Ma-su

Aamu 8.00–12.00

Ilta 16.00–22.00

Helkan tiedot

09 613 580

hello@hotelhelka.com

Pohjoinen Rautatiekatu 23

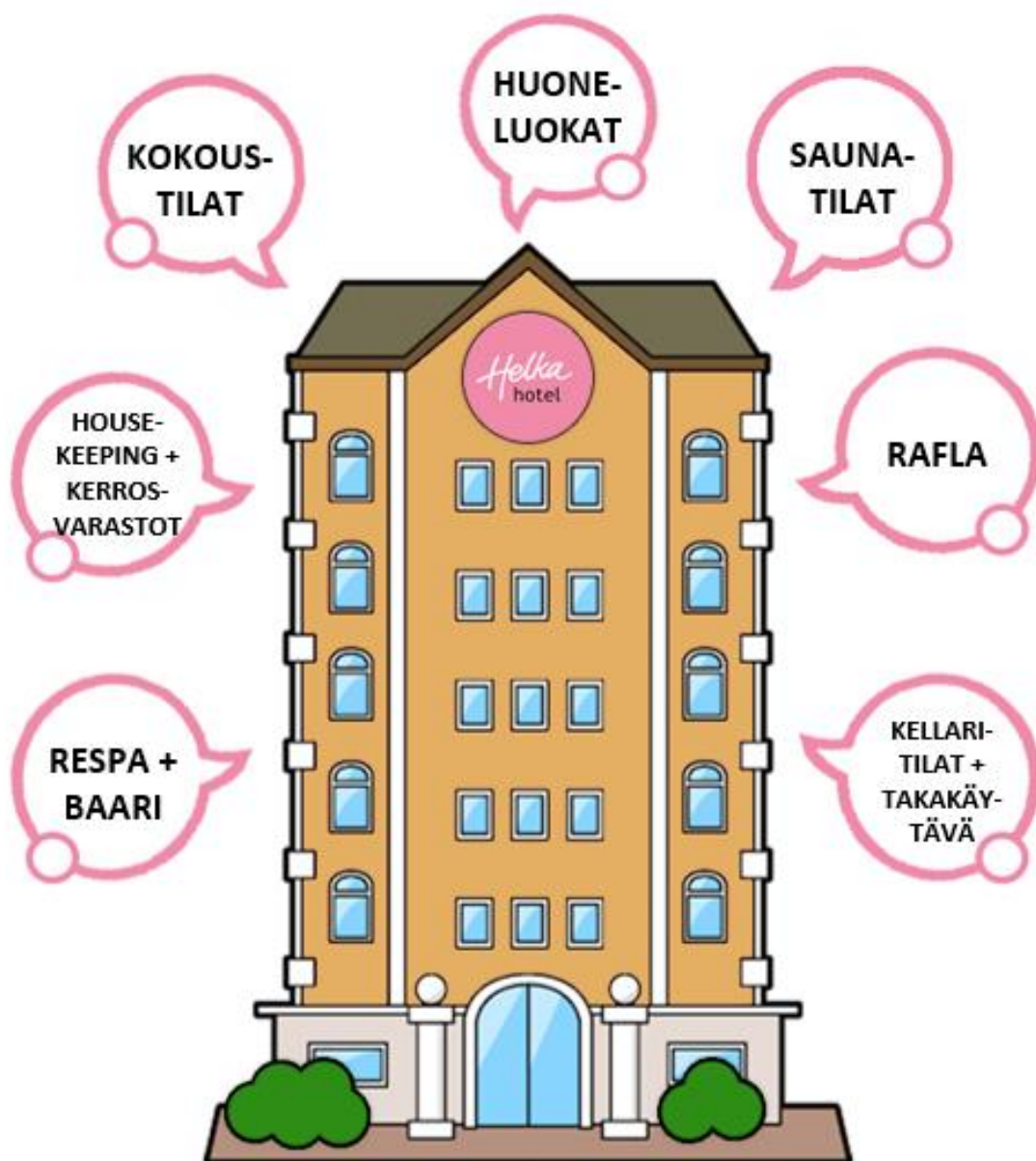
00100 Helsinki

Vastaanotossa tulet kuulemaan erilaisia lyhennesanoja kuten hauskis, breku tai brekkari ja esim. mypa! Sanat tulee varmasti tutuksi, mutta jos jokin sana jää epäselväksi niin kysy ja pääset takaisin kärryille.

Jokaisella Helkalaisella on omat vahvuutensa, sinulla myös! Esimerkiksi Valtterilta ja Johannekselta voi kysyä japanilaista etikettiä, Cédric osaa tietokoneen pikanäppäinyhdistelmät ja Anulta riittää tarinoita Helkasta yli kolmenkymmenen vuoden kokemuksen ajalta. Joten jos sinulta löytyy osaamista tai tietämistä johonkin meiltä muilta tökkivään asiaan niin kerro se meille!

HELKAN KARTTA

Tutustu työympäristöön ja merkitse karttaan paikat, joissa olet vierailut.



MUISTIINPANOT

RESPA+BAARI _____

RAFLA _____

KELLARITILAT JA TAKAKÄYTÄVÄ _____

HOUSEKEEPING JA KERROSVARASTOT _____

SAUNATILAT _____

KOKOUSTILAT _____

KOIVU _____

SAARNI _____

HUONELUOKAT _____

LOFT _____

JUNIOR SUITE _____

COMFORT _____

SMART _____

Vastuullisuus

Meillä Helkassa vastuullisuus näkyy jokapäiväisinä tekoina ja tapoina. Green Key -sertifikaatti on koristanut seinäämme jo vuosien ajan ja se vaatii meiltä kaikilta konkreettisia tekoja. Kestävän kehityksen pitkäaikaisena tavoitteena on ottaa ympäristö, talous ja ihminen tasavertaisesti huomioon.



Helka on myös syrjinnästä vapaa-alue ja olemme yhdenvertaisuuden puolella. Haluamme olla kaikille vierailemme merkityksellinen ja turvallinen yöpymispaikka sukupuolesta, kulttuurista tai seksuaalisesta suuntautumisesta riippumatta.

Helkan vastuullisuusvastaavana toimii Oona, joka vastaa mielellään vastuullisuuteen liittyviin kysymyksiin ja antaa vinkkejä kohti vastuullisempaa toimintaa.

Mitä vastuullisuus tarkoittaa sinulle?

Tutustu Helkan seuraaviin eri tapoihin edesauttaa kestäväää kehitystä:



Kierrättäminen ja roskien lajittelu



Energiansäästö



Suomalainen muotoilu



Siivoustarvikkeet ja hygieniatuotteet



Ruokahävikki

Me Helkassa haluamme olla suunnannäyttäjiä alalla tekemällä konkreettisia tekoja paremman maailman eteen.

Voitimme Pro 2020 -tunnustuspalkintokilpailussa vastuullisuuspalkinnon, hyvä me!



Arviointi- ja palautelomake



Tämä arviointilomake on sinua varten! Ota kupponen kahvia ja istu alas täyttämään lomaketta kaikessa rauhassa. Lomake palautetaan perehdyttäjälle ja käydään läpi hänen kanssa 😊.

Mitä kuuluu? _____

Millä fiiliksellä tulit töihin tänään? _____

Oman suorituksen arviointi:

	Eri mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Samaa mieltä
Koin perehdyttämisprosessin hyödyllisenä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suoriudun työtehtävistäni helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jotkin työasiat ovat vielä epäselviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpäivät ovat mielestäni raskaita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen itseni tervetulleeksi Helkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut riittävästi tukea perehdyttäjiltäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tarpeeksi palautetta työstäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on selkeä kuva Helkasta yrityksenä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän kenen puoleen kääntyä ongelmatilanteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Onko fiiliksesi nyt erilainen verrattuna siihen, kun tulit Helkaan?

Palautetta Helkalle:

Minkälaisia mahdollisia muutoksia tekisit perehdytysprosessiin?

Mahdolliset kehitysehdotukset/ideat/terkut Helkalle 😊