



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Vuoden edellä

Perehdytysopas Day Spa Mareen

Pienmunne, Jarna

2012 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Perehdytysopas Day Spa Mareen

Pienmunne, Jarna
Kauneudenhoitoalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2012

Laurea-ammattikorkeakoulu

Tiivistelmä

Tikkurila
Kauneudenhoitoalan koulutusohjelma

Jarna Pienmunne

Perehdytysopas Day Spa Mareen

Vuosi 2012

Sivumäärä 16 + 10

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä perehdytysopas Kristina Cruises Oy laivan Kristina Katarinan Spa- osaston työntekijöille. Spa- osastolla työskentevät kampaaja, kosmetologi ja hieroja. Työ sai alkunsa tarpeesta, sillä osastokohtaista kansiota ei ollut. Toimeksiantajana ja yhteyshenkilönä toimi laivan henkilöstöpurseri.

Perehdytysoppaan tarkoitus on auttaa Spa:han tulevia uusia työntekijöitä sopeutumaan työyhteisöön ja työhön nopeammin, sekä poistaa alun tuomaa jännitystä. Oppaaseen laitettiin yhteistyönä henkilöstöpurserin kanssa laivan yleisiä toimintaohjeita. Omakohtaisia kokemuksia, haastatteluja ja kirjallisuutta apuna käyttäen syntyi oppaan Spa osuus.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään rekrytointia ja perehdyttämistä, sillä ne liittyvät tiiviisti yhteen. Rekrytoinnin teoriaosuudessa käydään läpi rekrytoinnin suunnittelua, toteutusta ja päätöksentekoa. Perehdyttämisen osuudessa esitetään perehdyttämisen lähtökohdat, merkitys, apuvälineet ja hyödyt. Työssä käsitellään myös perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä. Lisäksi esitetään kuinka rekrytointi ja perehdytys on Kristina Cruisesilla järjestetty.

Opinnäytetyön perusteella hyvin suunniteltu rekrytointi ja perehdyttäminen ovat ensiarvoisen tärkeitä hyvän työsuhteen luomiseen. Ne ovat apuvälineitä uuden henkilön palkkaamiseen ja nopeasti työyhteisöön tutuksi pääsemiseen. Rekrytointi ja perehdyttäminen vievät aikaa, mutta siitä tulevat hyödyt ovat huomattavat.

Perehdyttäminen, perehdytysopas, rekrytointi, kauneushoitola

Jarna Pienmunne

Induction guide for the new employees of Day Spa Mare

Year	2012	Pages	16+10
------	------	-------	-------

The objective of this thesis was to create an induction guide for the new employees of the spa department of m/s Kristina Katarina owned by Kristina Cruises. The ship's spa department employs a hairdresser, a beautician and a masseur. The project was assigned by the staff purser of the spa department as there was no former induction guide for the department.

The aim of the induction guide is to help the new employees joining the spa department to adapt to both work community and the work itself faster and to minimize the stress created by the new situation. The ship's general directives were added to the guide with the help of the staff purser. Personal experiences and acquired knowledge together with interviews and literature were used to compose the specific section about the spa department.

The theoretical part of the thesis discusses recruitment and familiarization, as the two are closely linked. The section about recruiting deals with the planning, realization and decision making of the recruitment process. The familiarization section introduces the basis and tools of the familiarization process together with its significance and benefits. The topic of associated legislation is also discussed. In addition, the thesis covers Kristina Cruises' existing processes of recruitment and familiarization.

The study shows that well planned recruitment and familiarization processes are of utmost importance when establishing a good employment relationship. They are essential tools when hiring and training a new employee, and even though time-consuming, the benefits are considerable.

familiarization, induction guide, recruitment, spa department

Sisällys	
1. JOHDANTO	6
2. KRISTINA CRUISES OY	6
3. REKRYTOINTI	7
3.1 Rekrytoinnin suunnittelu	8
3.2 Rekrytoinnin toteutus	9
3.3 Päätöksenteko	9
3.4 Rekrytointi Kristina Cruisesilla	9
4. PEREHDYTTÄMINEN	9
4.1 Lähtökohdat	9
4.2 Merkitys	10
4.3 Perehdyttämisen apuvälineet	11
4.4 Lait ja asetukset	11
4.4.1 Työsopimuslaki	11
4.4.2 Työturvallisuuslaki	11
4.4.3 Laki yhteistoiminnasta	12
4.5 Perehdyttämisen Hyödyt	12
4.6 Perehdyttäminen Kristina Cruisesilla	12
5. OPPAAN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUKSEN KUVAUS	13
6. POHDINTA	13
Lähteet	15
Liite	16
Perehdyttämisopas	

1. JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoite on tehdä perehdytysopas Kristina Cruisesin M/S Kristina Katarina laivan Spa-osastolle, jossa työskentelevät kampaaja, hieroja ja kosmetologi. Itse toimin osastolla kosmetologina, joten olen huomannut oppaan tarpeellisuuden. Keskusteltuani asiasta henkilöstöpurserimme kanssa sain häneltä toimeksiannon yhtiön puolesta oppaan tekemiseen. Uudet työntekijät saavat töihin tullessaan pienen tervetulo-paketin, mutta se sisältää laivan yleisiä asioita eikä ole osastokohtainen.

Perehdytysopas on tarkoitettu laivan SPA-osastolla työskenteleville. Uusille työntekijöille, harjoittelijoille ja miksei myös vanhoille työntekijöille jotka haluavat tarkistaa laivan käytäntöjä ja työtapoja. Sen tulisi olla helppolukuinen, jotta tarvittava tieto löytyy nopeasti. Kristina Katarina on vielä uusi laiva varustamolle, joten perehdytysoppaat ovat työn alla.

Oppaan tarkoitus on auttaa uutta työntekijää saamaan monenlaista tietoa aloittaessaan työt ja luomaan myönteistä kuvaa työyhteisöstä. Oppaan avulla hän saa heti ajan tasalla olevaa tietoa ja näin tuntee itsensä tervetulleeksi työyhteisöön. Itsevarmuus työhön kasvaa ja itsenäinen työ sujuu nopeammin.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitelen yleisesti rekrytointia ja perehdyttämistä. Ne ovat tärkeitä osa-alueita palkattaessa uutta työvoimaa ja liittyvät tiiviisti toisiinsa. Rekrytointi kappaleissa kerron rekrytoinnin suunnittelusta, toteutuksesta ja päätöksen teosta. Perehdyttämisen osalta käsitelen taustoja, merkitystä ja apuvälineitä. Lisäksi käsitelen perehdyttämistä koskevia lakeja, myös merenkulun osalta.

2. KRISTINA CRUISES OY

Kristina Cruises Oy on suomalainen risteilyvarustamo, jolla on vuosikymmenien kokemus merenkulusta. Vuosikymmenten aikana kerätty kokemus matkustajalavaliikenteestä on luonut varustamon, joka toimii menestyksekkäästi niin kotimaisilla kuin kansainvälisilläkin risteilymarkkinoilla. Varustamo tarjoaa matkustajille lomaristeilyjä erilaisiin kohteisiin.

Varustamo on kokonaan suomalaisomistuksessa ja yhtiön pääomistajana on edelleen perustajaperhe Partasen suku Kotkassa. Suvun jäsenet toimivat myös yhtiön ylimmässä operatiivisessa johdossa. Yhtiössä työskentelee yli 200 työntekijää eri osastoilla. Osastot ovat kansi, kone, hotelli, myynti ja ravintola. Itse työskentelen M/S Kristina Katarina laivan kauneushoitolassa, joka kuuluu hotelliosastoon. Kauneushoitola eli Spa-osasto, johon perehdyttämisoppaan laadin, työskentelee kerrallaan kolme työntekijää; kosmetologi, kampaaja ja hieroja. Tarjoamaamme palvelukonseptiin kuuluu yleisimmät kauneus- ja hyvinvointipalvelut sekä kosmetiikan että kampaamotuotteiden myyntityö. Vastaamme myös tuotteiden tilauksista.

Kansainvälisen risteilyliikenteen laiva m/s Kristina Katarina vieraillee vuosittain yli sadassa eri risteilykohteessa, noin 30 eri maassa. Pääasialliset risteilyalueet ovat Välimeri, Mustameri, Itämeri, Skandinavia ja Karibia.

M/S Kristina Katarina, alun perin M/S Konstantin Simonov, on rakennettu Puolassa 1982. Simonovina se liikennöi Helsingin ja Leningradin välillä. 1988 laivaa

uudistettiin Saksassa ja 1990-luvun puolivälissä se liikennöi Helsingin ja Pietarin välillä.

Vuonna 1996 vaihtui omistaja ja alus siirtyi Välimerelle, missä se liikennöi ensin Francesca nimisenä. Vuonna 2000 alus siirtyi maltalaisomistukseen, se nimettiin M/S Iirikseksi uuden omistajan puolison mukaan. Laiva aloitti mittavan uudistustyön jälkeen risteilyliikenteen itäisellä Välimerellä ja Mustallamerellä vuonna 2001. Uudistustyötä jatkettiin vuonna 2004.

Kristina Cruises osti laivan joulukuussa 2009. Keväällä alus telakoitiin, luokitettiin ja sisustettiin Kristina-laivojen henkeen. Matkustajia laivaan mahtuu 450 ja miehistöä on aina laivassa noin 100. Matkustajat ovat pääasiassa suomalaisia. (Kristina Cruisesin tiedote)

3. REKRYTOINTI

Rekrytointi eli uuden henkilön työhönotto on pitkä projekti. Se käynnistyy tarpeesta ja päättyy ratkaisuun. Rekrytointiprosessi koostuu suunnittelusta, toteutuksesta ja päätöksenteosta. Rekrytoinnista vastaava esimies toimii projektipäällikkönä. (Markkanen 2002,9 Hyppänen 2007,176)

3.1 Rekrytoinnin suunnittelu

Suunnitteluvaiheessa on hyvä sopia mitä tehdään, kuka tekee, miten tehdään, mitä maksaa ja millainen aikataulu on käytettävissä. Toteutukseen lähdetään vasta sitten kun koko suunnitelma on valmis. Projektipäällikön on hyvä tuntea työmarkkinoiden yleinen tilanne, työvoiman saatavuus ja työpaikan houkuttelevuus. Rekrytointiin vaikuttavat myös paikkakunta, yrityksen koko, toimiala, kilpailutilanne, työnantajan maine ja suhdannetekijät työmarkkinoilla.

Rekrytoinnin suunnittelu alkaa toimen tarpeellisuuden arvioimisella. On syytä miettiä miksi edellinen työntekijä lähti pois. Onko organisointi tehty järkevästi? Onko työyhteisössä ollut ongelmia? Jos ongelmia on löytynyt, on syytä selvittää ne ennen uuden henkilön palkkaamista. Lisäksi on mietittävä onko tarvetta pitkälle työsuhteelle, palkkatasoa, vastuualuetta ja haetaanko erityisosaamista. Toiseksi on varmistettava onko esimiehellä oikeus käynnistää rekrytointiprosessi. Yleensä yrityksissä on tapana pyytää suostumus johdolta, että rekrytointiprosessiin saa aloittaa.

Kolmannessa vaiheessa määritetään toimenkuvan nimi ja sen tärkeimmät tehtävät. Siinä käy ilmi minkälaista osaamista vaaditaan, minkälaista yhteydenpitoa työtehtävään liittyy, ja kuuluuko työtehtävään päätöksentekoa. Kun toimenkuva on määritelty, määritellään henkilöprofiili. Millaista henkilöä ollaan hakemassa työhön. Kuvattu henkilöprofiili on hyödyllinen työpaikkailmoituksen laadinnassa, hakemuksia lukiessa, haastateltavien valinnassa ja lopullisen päätöksen teossa.

Suunnittelun viimeisessä vaiheessa mietitään käytetäänkö työntekijän hakemiseen sisäisiä vai ulkoisia rekrytointikanavia. Sisäinen rekrytointi tarkoittaa sitä, että työpaikka laitetaan yrityksen sisällä hakuun ja ulkoinen taas lehti-ilmoittelua, verkkoa,

työvoimatoimistoa, rekrytointimessuja tai rekrytointiyrityksiä.(Hyppänen 2007 177–180, Markkanen 2002, 9)

3.2 Rekrytoinnin toteutus

Rekrytoinnin toteutus alkaa rekrytointi-ilmoituksen laatimisella. Sen tulee olla houkutteleva ja selkeä, jotta oikea kohderyhmä kiinnittää siihen huomion. Yhdellä vilkaisulla siitä tulisi tulla ilmi kuka hakee ja mitä haetaan. Yrityksen logo ja nimi tulee olla hyvin esillä ilmoituksessa.

Ilmoituksen rakenne noudattaa tiettyä kaavaa. Työtehtävä, sen sisältö ja vastuut kuvataan ensin. Sen jälkeen luetellaan hakijassa arvostetut ominaisuudet. Mitä tarkemmin ominaisuudet pystytään kuvaamaan sen paremmin haluttu kohderyhmä löytyy. Yritystä kuvattaessa voi mainita muutaman sanan sen historiasta, kehityksestä ja tulevaisuuden suunnitelmista. Hakijaa voi kiinnostaa myös yrityksen henkilömäärä, liikevaihto, omistus pohja ja sijainti.(Markkanen 2002,27 Hyppänen2007,181)

Ilmoituksen jättämisen jälkeen hakemuksia alkaa saapua ja on hyvä kunnioittaa hakuaikaa eikä ratkaisevia päätöksiä tulisi tehdä ennen kuin hakuaika umpeutuu. Hakemuksia läpi käydessä tulisi kiinnittää erityisesti huomiota hakijan edellisten työsuhteiden laatuun ja keston, aikaansaannoksiin ja kehitykseen työelämässä. Hakijoiden jako kolmeen on yksioikoinen mutta usein toimiva ratkaisu. Jatkokonryhmä kutsutaan haastatteluun heti ensi tilassa Jos tästä ryhmästä ei sopivaa löydy, palataan ehkä-ryhmään. Ei-ryhmälle tulee lähettää kohtelias kirje joka on yrityksen oman imagon ylläpitoa. (Markkanen 2002,35,47–48)

Haastatteluja suunnitellessa on päätettävä, ketkä yrityksestä haastatteluihin osallistuvat. Paikan on oltava rauhallinen jossa haastattelut pidetään ja haastatteluajoja sovittaessa on hakijalle kerrottava haastattelun aloitusaika, paikka ja kesto.(Hyppänen 2007,183)

Haastattelu on tärkeä osa rekrytointiprosessia ja sen tavoite on luoda kokonaiskuva ehdokkaan soveltuvuudesta haettuun tehtävään. Tehokas haastattelu on johdonmukainen, kattava ja selkeä ja sen kulkuun tulee kiinnittää huomiota. Haastattelu on hyvä aloittaa hieman rennommin, jotta hakijan jännitys laantuu ja yrityksestä annetaan myönteinen kuva. Helpommista asioista voi siirtyä haastavampiin kysymyksiin ja loppua kohti taas hieman helpompiin. (Hyppänen 2007,184–186 Markkanen 2002,53)

3.3 Päätöksenteko

Kun haastattelukierrokset on saatu päätökseen, on uuden työntekijän valinnan aika. Valintapäätös on esimiehen vastuulla, vaikka rekrytoinnin osa-alueita olisi ulkoistettu. Aina kaikista pätevintä ei valita tehtävään, vaan se joka siihen sopii parhaiten. Valinnan jälkeen tehdään työtarjous ja jos työnhakija hyväksyy työsuhteen ehdot tehdään työsopimus. Kun työsopimus on hyväksytty, alkaa työsuhde.

3.4 Rekrytointi Kristina Cruiseilla

Kristina Cruise on suosittu työpaikka ja sinne on paljon hakijoita. Kaikki hakijat eivät kuitenkaan sovellu merityöhön, ja vaihtuvuutta on jonkin verran. Työssä ollaan pääasiassa kuusi viikkoa kerrallaan ilman vapaapäiviä. Työtunteja viikossa on tuplasti enemmän maatöihin verrattuna. Spa:n asiakkaat ovat pääasiassa eläkeläisiä ja töitä on paljon. Pitkä työrupeama asettaakin omat haasteensa rekrytointiin, jotta juuri oikeanlaiset ihmiset löytyvät.

Kristina Cruiseilla rekrytointiprosessin käynnistäjä voi olla laiva tai maaorganisaatio, tarpeesta sovitaan yhteisesti.

Yhtiössä käytetään sekä ulkoisia, että sisäisiä rekrytointi kanavia. Esimiesviroissa paikka täytetään usein laivan sisällä jolloin haku tapahtuu laivassa. Kun työvoimaa haetaan laivan ulkopuolelta, varustamotoimen assistentti käynnistää rekrytointiprosessin. Hän työskentelee maaorganisaatiossa ja hoitaa sieltä käsin hakuilmoitusten teon, ilmoittelun, haastattelut ja osin päätökset hakijoiden kesken. Hakuilmoitukset näkyvät yhtiön nettisivuilla sekä työvoimatoimiston sivuilla.

Yhtiöön on myös avoin haku nettisivuilla, jolloin hakemuksia tulee päivittäin. Näitä hakijoita käytetään yleisesti tuuraajien palkkaamiseen, joiden tarve päätetään laivalla.

4. PEREHDYTTÄMINEN

4.1 Lähtökohdat

Aiemmin työympäristöt ja työtehtävät eivät olleet kovin monimutkaisia, joten opitut työtavat opetettiin uudelle työntekijälle. Ajan kuluessa organisaatiot ovat kuitenkin kasvaneet ja työtehtävät monimutkaistuneet, joten pelkkä työhön opastaminen yksinään ei enää riitä. Työntekijän on ymmärrettävä miten organisaatio toimii ja miksi se on olemassa. Työhön opastaminen on muuttunut laajemmaksi ja monimuotoisemmaksi perehdytykseksi. (Kupias, Peltola 2009,13)

4.2 Merkitys

Perehdyttäminen tarkoittaa niitä toimia, joilla uusi työntekijä, harjoittelija tai työtehtäviään yrityksen sisällä vaihtava työntekijä saadaan nopeasti osaksi organisaatiota, työyhteisöä ja sidosryhmiä ja oppii työtehtävänsä. (Kjelin, Kuusisto 2009,9)

Perehdyttämisessä siis kerrotaan työn keskeiset asiat, johon uusi työntekijä on palkattu. Perehdytysprosessi ei yksistään koske vain uutta työntekijää vaan myös esimiestä ja koko työyhteisöä. Se sisältää tiedottamisen ennen työhön tuloa, vastaanottamisen, yritykseen perehdyttämisen, työsuuhdeperehdyttämisen ja käytännön työopastuksen. (Hyppänen 2007,194–195)

Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii työtehtävänsä nopeammin ja virheet vähentyvät. Perehdyttäminen vie aikaa, mutta se maksaa itsensä takaisin työntekijän päästyä tehtäviinsä itsenäisesti sisään. (Kjelin, Kuusisto 2009, 9)

Kupiaksen ja Peltolan(2009,17) mukaan seuraavat määreet ja tarpeet ovat kannustaneet yrityksiä paneutumaan perehdytykseen.

- Työn hallinnan edistäminen
- Sopeuttaminen työhön ja työyhteisöön
- Sitouttaminen
- Tuloksellisuus ja kannattavuus
- Työhyvinvointi
- Organisaation uudistaminen
- Työntekijän koko kapasiteetin hyödyntäminen
- Sisäänajo
- Organisaation strategian toteuttaminen
- Johtamisen väline
- Muutos
- Vähemmän virheitä
- Turvallisuus
- Menestyminen
- Työtehtävien oppiminen
- Osaamisen jakaminen

Hyvä perehdyttäminen käsittää käytännön toimia, jotka helpottavat työn aloittamista. Se ottaa huomioon uuden työntekijän osaamisen ja pyrkii hyödyntämään sitä. Esimies on vastuussa perehdytyksestä. Hänen tulee suunnitella perehdytysohjelma, järjestää tarvittavat työvälineet, ottaa uusi työntekijä vastaan, keskustella hänen kanssaan, esitellä työkaverit, esitellä yritys, selvittää työsuojelu ja henkilöt joiden puoleen voi kääntyä ongelmatilanteissa. Perehdytyksessä tukea voivat kuitenkin antaa myös henkilöstöammattilaiset, nimetyt perehdyttäjät ja työyhteisön jäsenet.(Hyppänen 2007 195)

Perehdytys tulisi aloittaa työntekijän vastaanottamisella ja haastattelulla, jolloin perehdyttämisohjelma esitellään ja työntekijään pääsee tutustumaan. Keskustelussa tulisi tuoda ilmi aikataulu, jolloin uuden työntekijän oletetaan pystyvän itsenäiseen työhön. Hänelle esitetään vielä toimenkuva ja rooli yrityksen tavoitteissa. (Kjelin, Kuusisto 2003, 9)(Kupias, Peltola 2009,19)

Perehdytyksen laajuus riippuu mm. tulevista työtehtävistä tai työsuhteen pituudesta. Harjoittelijan tai sesonkityöntekijän perehdytykseen on käytettävissä vähän aikaa, joten heidän perehdytyksessä käydään työn kannalta vain oleellinen tieto läpi. Perehdytyksen syvyyteen ja laajuuteen vaikuttavat myös tulevan työntekijän rooli yrityksessä, työkokemus, ikä ja ammatillinen osaaminen. (Kjelin, Kuusisto 2003, 10)

4.3 Perehdyttämisen apuvälineet

Kun uusi työntekijä tulee taloon, on perehdyttämisohjelma hyvä olla valmiina. Se on lista henkilöistä ja asioista, joihin tulokkaan tulisi tutustua. Työsopimusta tehtäessä tulokkaalle voi antaa materiaalia luettavaksi yrityksestä. Materiaalia voi olla vuosikertomus, kirjallinen toiminta-ajatus, yritysesite, liikeidea, henkilöstön kehittämis- ja tiedotuspolitiikka, tuote- ja palveluesitteet, henkilökunta- ja asiakaslehdet, tiedotteet, työsäännöt, työturvallisuusohjeet ja tervetuloa taloon paketti. (Hyppänen 2007, 195–196)

4.4 Perehdyttämisen lait ja asetukset

Perehdyttämistä ohjaavat useat lait ja erityistä huomiota on kiinnitetty työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä. Työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä käsittelevät erityisesti perehdyttämistä.

4.4.1 Työsopimuslaki

Työsopimuslain yleisvelvoite työnantajaa kohtaan pitää huolen, että työntekijä suoriutuu työstään myös silloin kun yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmää muutetaan tai kehitetään. Tällöin yleisvelvoite koskee siis muitakin kuin uusia työntekijöitä. Työnantajan on myös huolehdittava siitä, että työntekijällä on mahdollisuuksia edistyä työurallaan mahdollisuuksien mukaan. (Kupias, Peltola 2009,21)

4.4.2 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslaki velvoittaa työympäristön turvallisuuteen ja siihen, että työnteko on turvallista. Oikea työturvallisuus on räätälöityä ja siihen vaikuttavat työ, työolosuhteet ja työympäristö.

Laivaväki perehdytetään laivanisännän laatimien aluskohtaisten ohjeiden mukaisesti heidän toimiansa edellyttämiin erityistehtäviin, alukseen ja sen laitteiden käyttöön, aluksella vallitseviin rutiineihin, turvallisuusjärjestelyihin, pelastuslaitteisiin sekä hätätilanteiden vaatimiin tehtäviin ja asiasta tehdään merkintä laivan asiakirjoihin (<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20091797>)

Kristina Cruises toimii kansainvälisen Turvallisuusjohtamiskoodin (ISM-code) edellyttämän turvallisuusjohtamisjärjestelmän mukaan. Yhtiö vaatii miehistöltä täyttä sitoutumista järjestelmään. Koska laivalla ei ole poliisia, palokuntaa tai lääkäriä miehistön on selvitettävä omin voimin. Niinpä laivalle tulevan uuden työntekijän on perehdyttävä tiettyihin perusasioihin liittyen turvallisuuteen ja pelastautumiseen. Jokaisella miehistön jäsenellä on oma turvallisuustehtävä ja pelastautumis- ja paloharjoituksia tehdään viikoittain. Niihin osallistuminen on pakollista.

4.4.3 Laki Yhteistoiminnasta (YT)

Yhteistoiminta lain tarkoitus on edistää viestintää työpaikalla ja pääpaino onkin työpaikkaan ja yritykseen liittyvät perehdyttämisen järjestelyt. Ne on tehtävä näkyviksi ja työntekijän tai häntä seuraavan työntekijän tulee tietää, miten he saavat opastusta työnkuvan muuttuessa. Laki velvoittaa myös neuvotteluihin jos työpaikalla on tapahtumassa henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, järjestelyjä tai hankintoja. (Kupias, Peltola 2009, 21-25)

4.5 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttämisen hyötyjä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta.

Työntekijä hyötyy perehdyttämisestä, sillä perehdytys auttaa sopeutumaan uuteen työyhteisöön ja epävarmuus ja jännitys vähenevät. Perehdyttävän osaaminen tulee paremmin esille ja vastuuntunto työtä kohtaan lisääntyy. Eteneminen työssä, laatutavoitteiden saavuttaminen ja normaalin ansiotason saavuttaminen nopeutuu.

Esimies taas hyötyy perehdytyksestä, sillä uusi työntekijä opitaan tuntemaan nopeammin, ongelmien ratkaisu helpottuu, hyvälle yhteistyöhengelle muodostuu perusta ja esimiehen aikaa säästyy vastaisuudessa.

Työpaikan hyödyt ovat työn tulokseen ja laatuun myönteiset. Lisäksi asenne työpaikkaa kohtaan paranee. Onnettomuudet, poissaolot ja hävikit vähenevät ja työntekijän vaihtuvuudet pienenevät. Yrityskuva paranee jos perehdytys on hoidettu hyvin. (työturvallisuuskeskus 2000, 63-64)

4.6 Perehdyttäminen Kristina Cruisesilla

Kun uusi työntekijä on valittu yhtiöön töihin, hänelle lähetetään pieni lehtinen ns. Tervetuloa taloon paketti. Siinä kerrotaan perustietoa yhtiöstä, laivasta ja toimintatavoista.

Laivaan saapuessa uutta työntekijää on vastassa henkilöstöpurseri. Hän antaa tarvittavat avaimet ja ohjaa työntekijän esimiehensä luokse. Esimies tai työtoveri esittelee laivan, siellä tapahtuvat käytännön asiat ja työpisteen. Nämä henkilöt vastaavat myös osastokohtaisista perehdytyksistä.

Laivatyössä turvallisuuteen liittyvät perehdytykset ovat tärkeitä ja niiden laajuus riippuu työtehtävästä. Uudelle työntekijälle annetaan perehdytyksen tarkistuslista, johon perehdyttäjältä otetaan allekirjoitus kunkin osa-alueen läpikäynnin jälkeen. Lain määräämiä pakollisia turvallisuuteen liittyviä perehdytyksiä ovat yliperämiehen pitämä perehdytys laivan yleisestä turvallisuudesta. Tämä perehdytys on pidettävä ennen laivan lähtöä ulos satamasta. Muita pakollisia perehdytyksiä ovat purserin pitämä evakuointi, konepäällikön pitämä perehdytys palo- ja pelastustoimista ja sairaanhoitajan perehdytys ensiavusta. Nämä perehdytykset tulisi pitää uuden työntekijän ensimmäisen viikon aikana ja Kristina Cruisesilla ne onkin pidetty uuden työntekijän ensimmäisenä työpäivänä.

5. Oppaan käytännön toteutuksen kuvaus.

Ajatus perehdytysoppaan tekoon syntyi siitä, että osastokohtaista opasta ei yksinkertaisesti ollut. Aina uuden työntekijän tullessa osastollemme perehdytimme hänet itse osaston toimintaan. Perehdyttäessä huomasi, että olisi hyvä olla olemassa kirjallisena ne asiat jotka tulisi käydä läpi. Aina ei kaikkea muista kertoa.

Menin keskustelemaan perehdytysoppaan puuttumisesta henkilöstöpurserimme kanssa, ja näin toimeksianto oppaan tekemiseen syntyi.

Osastokohtaisten oppaiden suunnittelu oli jo aloitettu, paitsi spa-osaston osalta. Olemme laivan mittakaavassa pienin osasto, joten kiireellisyysjärjestyksessä olimme häntäpäässä. Oppaan ulkoasu muotoiluineen päätettiin pitää samanlaisena muiden osastojen kanssa ja tähän sain mallin henkilöstöpurserilta.

Oppaan toivottiin olevan selkeälukuinen ja kohtuullisen sivumäärän mittainen, jotta mielenkiinto lukemiseen säilyy. Oppaan sisältöön sain ohjeita yleisistä asioista mitä siinä tulisi olla, mutta Spa:n osalta sisällön sain päättää itse. Tähän Spa-oppaan sisältöön valitsin mielestäni tärkeimmät kohdat aloittaen päivittäisistä rutiineista. Lisäksi kerroin hieman osastolla järjestettävistä ohjelmista, ajanvarauksesta, käytettävistä tuotesarjoista, kassan käytöstä, yleisestä siisteydestä ja pyykkien käsittelystä. Spa:ssa on olemassa jo kansio, jossa kassan ja tietokoneen käyttö on selostettu vaihe vaiheelta. En katsonut tarpeelliseksi enää näitä asioita laittaa oppaaseen.

Oppaasta tehtiin paperiversio spa-kansioon ja tiedostotallennus muistitikulle. Tikulla ollessaan sitä on helppo päivittää ajantasalle.

6. Pohdinta.

Entiset työsuhteet ovat opettaneet minua siihen, että työhyvinvointi on ensiarvoisen tärkeää. Kaikki siinä auttavat menetelmät tulisi käyttää ja yksi menetelmä on hyvin toteutettu perehdyttäminen. Se antaa työntekijälle heti työsuhteen alkuun tunteen, että hän on tervetullut taloon ja lisää mielenkiintoa tulevaa työtä kohtaan.

Opinnäytetyön tavoitteena minulla olikin saada aikaiseksi opas millä uusi työntekijä saa varmuutta työntekoonsa. Kun uudella työntekijällä on varma olo työstään heti

alussa, se helpottaa muidenkin työntekijöiden työtä. Virheet vähenevät ja kyvyt ja osaaminen tulevat helpommin esille.

Aloin työstämään työtäni mielessäni jo edellisessä työpaikassani. Siellä työssäoppijoita oli paljon ja heille ei minkäänlaista perehdytystä omistajan puolelta tarjottu. Se oli mielestäni kurjaa ja tarkoitukseni ensin olikin tehdä perehdytysopas heille. Elämä kuitenkin heittelee ja huomasinkin työskenteleväni uudessa työpaikassa laivalla.

Oma perehdyttäminen laivaan ja työhön sujui hyvin. Minkäänlaista opasta omalle osastolleni ei ollut käytössä, joten jouduin kyselemään asioita aina uudelleen ja uudelleen. Onneksi vastaaja oli kärsivällinen ja ongelmia sen suhteen ei ollut. Tästä kuitenkin sain innostuksen osastokohtaisen perehdytysoppaan laatimiseen. Jos jotenkin voin auttaa seuraavaa uutta tulokasta sopeutumaan nopeammin työhön, teen sen mielelläni.

Tein yhteistyötä oppaan rakentamisessa pääasiassa henkilöstöpurserimme kanssa. Opasta kokosin vanhan perehdyttämisoppaan ja omien kokemusten pohjalta. Haastattelin työtovereitani, rekrytointi- ja perehdytysasioissa purseriamme, luin tietopaketteja, merenkulun opinnäytetöitä, erilaisia perehdytysoppaita ja kirjoja. Halusin saada kaiken tarvittavan tiedon.

Teoriaosuuden kasaaminen oli ajoittain hankalaa. Perehdyttämisestä on todella paljon tietoa ja koin vaikeaksi valita asiat jotka olisi olennaisia. Rekrytoinnin osuus sujui paremmin.

Teoriaosuuden jälkeen sain perehdytysoppaan kasaan, johon henkilöstöpurserimme oli tyytyväinen. Itse olisin halunnut oppaasta hieman tiiviimmän ja jättää yleiset käyttäytymis- ja toimintaohjeet pois. Ne saadaan jo erillisessä tervetuloa taloon oppaassa ja näin ollen ovat mielestäni turhia jos opas on osastokohtainen. Tietysti on hyvä, että nyt kaikki asiat ovat yksissä kansissa. Ehkäpä vastaisuudessa muita oppaita ei enää jaeta.

Oppaan toimivuudesta ei vielä ole tietoa, koska uusia työntekijöitä ei ole laivaan tullut. Odotankin heiltä saatua palautetta, sillä he osaavat arvioida oppaan parhaiten ja näin ollen saan työstettyä oppaan oikeanlaiseksi.

Tätä työtä tehdessäni olen saanut paljon tietoa rekrytointiprosessista ja perehdyttämisestä, sekä niiden tärkeydestä. Tiedot edesauttavat omia taitojani perehdyttäjänä ja varmasti tulen kiinnittämään näihin asioihin huomiota jos joskus vielä uutta työtä haen. Aika tähän työhön oli rajallinen, joten halusin teoriaosuuksissa keskittyä olennaiseen eli rekrytoinnin ja perehdyttämisen perusasioihin. Perehdytysopas oli tämän työn pääasia, joten panostukseni meni sen tekemiseen.

Lähteet.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen liiketoiminnan menestystekijänä. Helsinki. Edita.

Juuti, P, Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä. Gummerus.

Kangas, P, Hämäläinen, J. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Nykypaino.

Kjelin, E, Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki. Talentum.

Kupias, P, Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere. Juvenes print.

Markkanen, M. 2002. Onnistu rekrytoinnissa. Juva. Wsoy.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20091797>

Perehdytysopas

Spa-työntekijä

Kristina Cruises Oy Ltd.



Sisällysluettelo.

Sivu.

Spa-osaston perehdytys	1
Yleisiä käyttäytymis- ja toimintaohjeita	2
– Henkilökortti	2
– Työvaatetus	2
– Ruokailut ja päivähuone	2
– Palkanmaksu	2
– Työvuorot ja lukujärjestys	2
– Vapaa-aika	3
– Sairastapaukset	3
– Hytit ja asuminen	3
– Osastopalaverit	3
– Työturvallisuus	4
Day Spa Mare	4
- Aamurutiinit	4
- Iltarutiinit	5
- Viikoittaiset rutiinit	5
- Viikoittaiset ohjelmat	5
Muuta tietoa	6
- Ajanvaraus	6
- Tuotesarjat	6
- Kassan käyttö	6
Spa-osaston siisteys	7
Roskien käsittely ja lajittelu	8

Spa-osaston perehdytys

Tämän oppaan tarkoitus on perehdyttää sinut spa-osaston toimintaan ja työtehtäviin. Spa-osasto kuuluu hotelliosastoon, johon kuuluvat myös Shop, Info, Hyttiosasto ja IT. Hotelliosaston ylin esimies on Hotel Manager ja lähin esimies on purseri.

Purseri johtaa päivittäistä työskentelyä. Hänen toimistonsa sijaitsee kannella 5. Purserin tavoittaa puhelimitse numerosta 6016.

Purserin spa-kohtaisia työtehtäviä ovat:

- Opastaa ja ohjata spa-osaston työntekijöitä
- Suunnitella päivittäiset työvuorot
- Pitää huolta, että yhtiön politiikkaa noudatetaan
- Spa-osaston tuotteiden tilaaminen

Spa-osasto, sijaitsee kannella 8. Osastolla työskentelee parturikampaaja, kosmetologi ja hieroja.

Risteilyvieras haluaa hemmottelua ja hyvää oloa lomallaan, ja juuri Spa-osasto on siihen tarkoitettu. Kampaajan, kosmetologin ja hierojan ammattitaitoisissa käsissä loma tuntuu vieläkin paremmalta. Osastolla sijaitsee myös kuntosali, jonka käytössä osaston työntekijä auttaa.

Osastomme tärkein tehtävä on antaa matkustajille hyvää oloa sekä keholle, että mielelle. Spa-työntekijänä sinulla on vastuu pitää osaston ilmapiiri rauhallisena. Musiikin tulee olla rauhallista ja hoitotilanne on pidettävä yksityisenä.

Yleisiä käyttäytymis- ja toimintaohjeita

Henkilökortti

- saat sen laivan henkilöstöpurserilta kannelta 5
- kyseinen id-kortti toimii laivalla hytin avaimena sekä kulkukorttina. Maihin mennessä ja sieltä saapuessa anna kortti maihinnoususillalla vahdille, tietokoneen luettavaksi.
- kortti toimii myös maksuvälineenä laivalla. Ostoksesi menevät hyttitilille, joka maksetaan päivää ennen lomalle lähtöä
- kortin on oltava aina esillä
- lomille lähtiessä, kortti palautetaan henkilöstöpurserille uudelleen koodausta varten

Työvaatetus

- työvaatteet saat päähyttiemännältä kannelta 3
- huollosta vastaat itse työjakson aikana. Henkilökunnan pesukoneet löytyvät kannelta 2 ja 3
- työvaatteiden kanssa tulee käyttää tummia kenkiä ja sukkia, varpaat eivät saa näkyä
- nimikyltti tulee olla kiinnitettynä työpaitaan
- vältä voimakkaiden tuoksujen käyttämistä
- erikoiset kampaukset, voimakas meikki ja lävistykset eivät kuulu työaikana ulkoiseen olemukseesi
- työjakson päättyessä työvaatteet voi jättää laivan pesulaan pestäviksi kannelle 3

Ruokailut ja päivähuone

Ruokailuajat:	Aamiainen klo. 7.00 -9.00
	Lounas klo 11.00 -13.00
	Päivällinen klo 16.00 -18.00

Välipalaa voi messistä hakea milloin vain. Messi on kiinni vain siivouksen aikana. Palauta astiat niille varatuille paikoille

Palkanmaksu

- Palkanmaksu on kuun 10.päivä, jolloin maksetaan edeltäneen kuun palkka.
- Palkkaennakkoa saat tietyin rajoituksin laivan purserilta.

Työvuorot ja lukujärjestys

- Päivittäinen työaika merkataan lauantaista perjantaihin oleviin sheemoihin
- Spa-osaston sheemat löytyvät laivan neuvonnasta kannelta 5
- muista kuitata sheemat päivittäin

Vapaa-aika

Vapaa-ajan tiloja miehistölle ovat

- saunatilat, 3-kannen peräosa
- kuntosali, 3-kannen peräosa
- päivähuone ja messi, 2-kannen keskilaiva
- peräkansi ja tupakointialue, 5-kansi
- miehistön aurinkokansi, 9-kansi korsteenin takana

Vapaa aikana matkustajatiloissa oleskelu on kiellettyä. Jos kuitenkin on tarvetta liikua matkustajatiloissa, muista siisti pukeutuminen ja hillitty käytös.

Sairastapaukset

Mikäli sairastut tai loukkaannut ollessasi töissä tai vapaalla, ota yhteys laivan sairaanhoitajaan kannella 5. Sairaanhoitajan tavoittaa myös neuvonnan kautta.

Hytit ja asuminen

- hytti on kotisi, pidä se siistinä
- merimieslaki velvoittaa siistiin asumiseen, joten varaudu tarkastuksiin
- esimies osoittaa hyttisi, joka saattaa vaihdella työjaksojen välillä
- vakituisella henkilökunnalla on mahdollisuus jättää henkilökohtaisia tavaroita laivalle
- älä metelöi
- laivalta lähtiessäsi siivoa hytti ja vie likaiset liinavaatteet pesulaan
- roskat provianttikannelle, 3-kansi perä

Osastopalaverit

Osastopalaverit pyritään pitämään kerran viikossa. Palavereissa käsitellään ajankohtaisia asioita ja pöytäkirjat toimitetaan Spa-osastolla olevaan kansioon.

Työturvallisuus

Laivalla työskentely tuo omat haasteensa työn tekoon, koska olosuhteet vaihtelevat säiden mukaan. Työnantajan yleinen velvoite on huolehtia tarpeellisin toimenpitein työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työntekijän tulee noudattaa työssä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisyysyden ylläpitämiseksi tarvittavaa huolellisuutta. Käytä suojavarusteita. Mikäli havaitset puutteita työturvallisuudessa, ota viipymättä yhteyttä esimieheesi.

Day Spa Mare

- Day Spa Mare on auki päivittäin klo 8.00 - 20.00, paitsi tulo- ja lähtöpäivänä eli ns. vaihtopäivänä
- Vaihtopäivänä Spa-työntekijä auttaa hyttiosastolla hyttien siivouksessa ja matkustajien matkalaukujen kantamisessa kansille 7-8
- Vaihtopäivän siivouksessa opastuksesta vastaa päähyttiemäntä

Aamurutiinit.

- Day Spa Mare aukeaa klo 8.00, ole ajoissa paikalla
- Ennen avaamista, hae Spa:n avaimet infosta kannelta 5
- Laita valot päälle
- Laita tietokone päälle. Ohjeet käynnistykseen löydät Spa-kansiosta tietokoneen vierestä
- Laita musiikki päälle
- Avaa pentterin (= takavarasto) ovi

Asiakkaita on usein vastassa aamulla jonoksi asti ja heitä on palveltava. Alkuristeilystä ajanvaraus on vilkkaampaa, joten siihen kannattaa varata oma aika ajanvarausohjelmasta.

Kampaajan harteille jää suurin vastuu ajanvarauksista, hänet asiakkaat näkevät ensimmäisenä sisään tullessaan.

Iltarutiinit.

- Day Spa Mare sulkeutuu klo. 20.00
- Siisti paikat
- Tavarat laitetaan kaappiin ja ovet lukkoon. Jos kovempaa myrskyä luvassa, tavarat meriklaariin eli seilaus kelpoiseen kuntoon.
- Musiikki pois
- Tietokone kiinni, ohjeet Spa- kansiossa tietokoneen vieressä
- Valot pois, ei kuntosalista
- Avain infoon kannelle 5
- Pyykit pesulaan kannelle 3

Spa:ssa tulee pyykkiä lähinnä pyyhkeistä ja jokaisella on niihin oman värinen pussi.

- Kampaajalla musta (mustat pyyhkeet ja kapat)
- Hierojalla vihreä (vihreät pyyhkeet)
- Kosmetologilla oranssi (valkoiset pyyhkeet)

Viikoittaiset rutiinit.

- Risteilyn viimeisenä päivänä vie kuitit purserille. Jos hän ei ole paikalla, jätä ne infoon
- Tee seuraavan viikon työpäivät koneelle. Ohjeet Spa-kansiossa tietokoneen vieressä
- Viikkosiivous. Olet vastuussa oman työtilasi siisteydestä. Asiakkaita on yleensä paljon, eikä huolellista siivousta joka asiakkaan jälkeen ehdi tehdä. Varaa siihen aika viikoittain.

Viikoittaiset ohjelmat.

Spa:n ja kuntosalin esittely: Risteilyn alussa matkustajille järjestetään osaston esittely. Siihen osallistuvat kampaaja, hieroja ja kosmetologi. Jokainen esittelee itsensä ja kertoo tarjoamistaan palveluista. Hierojan vastuulla on kuntosalin ja siellä olevien laitteiden esittely.

Mineraalimeikit tutuksi: Kosmetologi ja kampaaja esittelevät laivalla olevan meikkisarjan.

Tilaisuuksissa asiakkaille tarjotaan kuohuviiniä, joka löytyy pentterin jääkaapista. Sitä saa tilattua lisää purserin kautta proviantista. Kuohuviinilasit haetaan keittiöstä, kannelta 6. Spa:ssa asiakkaat saavat myös ostaa juomia (olut, lonkero, puna-, valko ja kuohuviini). Nämä löytyvät myös pentterin jääkaapista ja lisää on tilattavissa purserin kautta proviantista.

Muuta tietoa.

Ajanvaraus: Asiakkaat saavat varattua aikoja hoitoihin soittamalla Spa:han nro. 6060 tai käymällä paikan päällä. Puhelimeen vastataan sanomalla Day Spa Mare ja oma nimi.

Tuotesarjat: Spa:ssa on myynnissä kampaamotuotteissa Paul Mitchell ja KC professional. Kauneudenhoitotuotteissa Bioline, Jane Iredale, Orly ja Gehwol. Tuotteisiin saat koulutusta ammattisi mukaan. On kuitenkin hyvä opetella kaikki sarjat, jotta asiakkaita pystyy palvelemaan mahdollisimman hyvin.

Kassan käyttö. Palvelut ja tuotteet joita Spa:ssa myydään menevät asiakkaan hytti-tilille, joten rahaa ei käytetä ollenkaan. Kassan käyttö käydään perehdytyksessä perusteellisesti läpi ja sen käyttöohjeet löytyvän Spa-kansiosta tietokoneen vierestä.

Spa- osaston siisteys

1. Hoituhuoneen siisteys

- Hoitotuolissa on puhtaat pyyhkeet/lakanat ja ne ovat kauniisti viikattu
- Huonekalut ovat paikoillaan
- Lattia on puhdas
- Purkit ja purnukat ovat kaapeissa tai siististi pöydällä

2. Kampaamon siisteys

- Edellisen asiakkaan karvat ovat poissa lattialta
- Peili on kirkas
- Kammat/harjat/rullat ovat puhtaita karvoista
- Pesupaikka on siisti
- Huonekalut paikoillaan

3. Kuntosalin siisteys

- Lattia on siisti
- Roskakori tyhjenetään päivittäin
- Peilit ovat kirkkaat
- Kuntosalilaitteet siistit

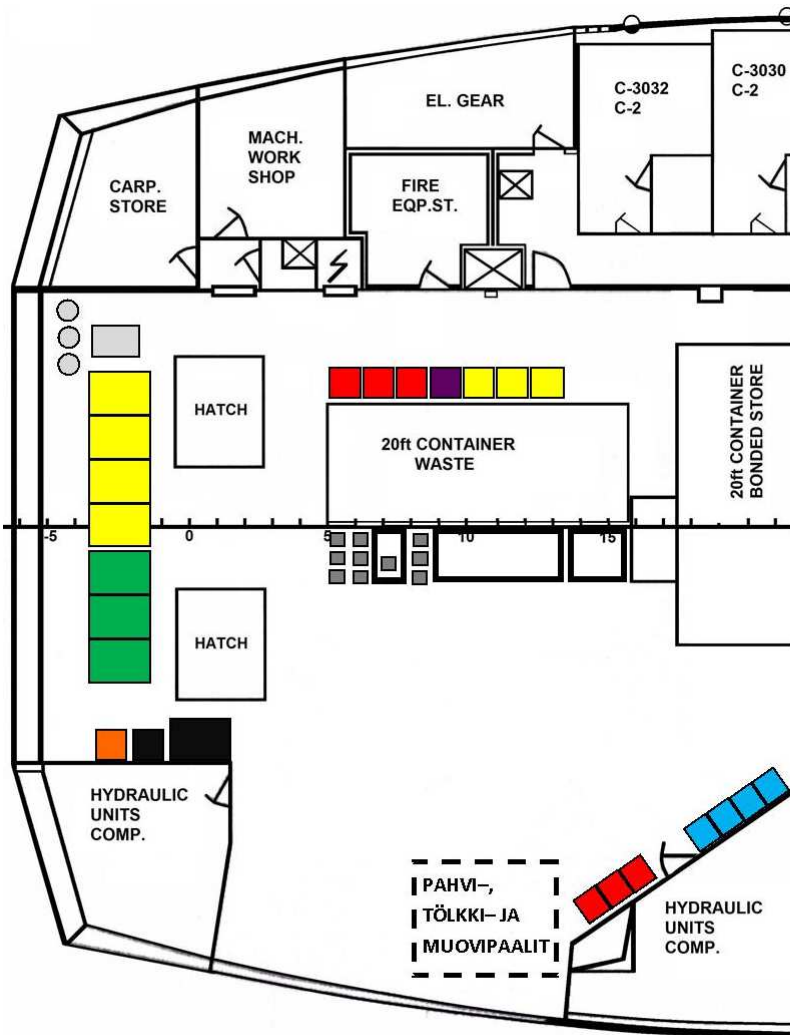
Siisteys ja puhtaus ovat perusta asiakkaan ja henkilöstön viihtymiselle. Järjestyksellä ja siisteydellä on selvä merkitys työssä viihtymisen lisäksi myös työtaturmiin.

Hoituhuoneiden, kampaamon ja kuntosalin siisteys ja siisteyden ylläpito kuuluu Spa-työntekijän toimenkuvaan. Jokainen on velvollinen myös aluksen yleisissä tiloissa kulkiessaan korjaamaan mahdolliset epäkohdat, kuten esim. poimimaan irtoroskat lattialta tai suoristamaan aulatilan matot jne. Siisteys liittyy myös henkilökunnan ulkoiseen olemukseen.

Roskien käsittely ja lajittelu

Spa:ssa noudatetaan varustamon erikseen määrittelemää menettelyä ympäristö- ja kierrätysasi-
oissa, eli lajittelemme muovipullot, alumiinitölkit ja roskat.

Laivan roskienkäsittelyalue on kannen 3 perä-
osassa. Roskat tulee pakata mahdollisimman
tiivisti. Päähyttiemäntä opastaa sinua roskien
lajittelussa. Lajittelu koskee myös miehistöhyteis-
tä tulevaa jätettä. Alla löydät kuvan lajittelupis-
teistä.



- Keittiö- ja Ravintolajäte
- Kuiva- ja hyttijäte
- Muovi ja muovipullot
- Metallitölkit
- Lasipullot ja lasimurska
- Kiinteä öljyinen jäte ja öljyiset rätit
- Loisteputket ja lamput
- Metallijäte
- Toimistopaperi