

PEREHDYTÄ PARHAAKSI!

Perehdytysohjelman laatiminen Hotelli Emilian vastaanottoon

Henna Kivelä

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2013

Matkailun koulutusohjelma
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala





Tekijä(t) KIVELÄ, Henna	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 15.04.2013
	Sivumäärä 96	Julkaisun kieli suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi PEREHDYTÄ PARHAAKSI! Perehdytysohjelman laatiminen Hotelli Emilian vastaanottoon		
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) AUTIO, Anita		
Toimeksiantaja(t) Hotelli Emilia, Hotellipäällikkö Pia Ryöppy		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia perehdytysmateriaali Hotelli Emiliaan, erityisesti vastaanoton perehdyttämisen kehittämiseksi. Työn toimeksiantajana oli Hämeenlinnassa sijaitseva Hotelli Emilia. Tarkoituksena oli ensin kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen avulla perehtyä huolellisesti perehdytyksen nykytilaan kohdeyrityksessä ja sen jälkeen tutkimuksesta saatujen tietojen ja tietoperustan avulla laatia perehdytysmateriaali, joka päätettiin jakaa kolmeen erilaiseen oppaaseen, joiden avulla voidaan kehittää perehdyttämistä.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu kehittämistehtävästä, jonka suunnittelussa käytettiin apuna sekä laadullista että määrällistä tutkimusta. Tutkimusmenetelmänä oli puolistrukturoitu teemahaastattelu, jonka tuloksia täydentämään valittiin kvantitatiivisia piirteitä saava kysely. Haastattelu tehtiin hotellipäällikölle ja kysely vastaanoton henkilöstölle, josta kaikki kuusi työntekijää vastasivat siihen. Tutkimusta hyödynnettiin erityisesti oppaiden suunnittelussa. Tutkimustulosten avulla huomioitiin erityisesti kehitettävät asiat ja johdon sekä työntekijöiden kokemukset perehdytyksen nykytilasta ja odotukset uuden materiaalin suhteen.</p> <p>Tutkimuksesta kävi alkuodotusten mukaisesti ilmi, että kohdeyrityksen perehdytyksessä on jonkin verran kehitettävää. Tällä hetkellä perehdytys on hoidettu lähinnä vain vierihoidtona tapahtuvana työnopastuksena. Tutkimuksessa yhdeksi tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi nousi perehdyttämisen suunnitelmallisuuden ja perehdytystä tukevan materiaalin puuttuminen. Opinnäytetyön lopputuotoksena on kattava perehdytysmateriaali, joka on jaettu kolmeen osaan: Tervetuloa taloon- ja Tervetuloa töihin –oppaisiin sekä perehdytysohjelmaan, joka on suunnattu erityisesti perehdytysvastaan käyttöön.</p> <p>Materiaali on otettu kohdeyrityksessä käyttöön ja palautteen mukaan se palvelee määriteltyä tarvetta hyvin. Materiaalia voidaan tulevaisuudessa käyttää uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdytyksessä, ja perehdytysohjelman avulla perehdyttäjän on helppo suunnitella ja kehittää perehdyttämistä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Perehdyttämisen, työnopastus, perehdytysmateriaali, hotellityö		
Muut tiedot Liitteenä perehdytysmateriaali, 43 sivua		



Author(s) KIVELÄ, Henna	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 15042013
	Pages 96	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title INDUCTION OF THE PERSONNEL TO BE THE BEST! Creating an induction programme for the Hotel Emilia reception		
Degree Programme Degree Programme in Tourism		
Tutor(s) AUTIO, Anita		
Assigned by Hotel Emilia, Pia Ryöppy, hotel manager		
<p>Abstract</p> <p>The subject of the thesis was to create an induction material for Hotel Emilia, especially to develop the induction process in the reception. The Bachelor's thesis was assigned by Hotel Emilia in Hämeenlinna. The aim was first to familiarize the author with the present situation of the company induction process, by using qualitative and quantitative research methods. With the help of the results of the study it was aimed to create an induction material that was decided to be divided into three different parts with the help of which the induction process can be developed.</p> <p>The Thesis consists of a development-task which was designed by using qualitative and quantitative methods. The research method was a semi-structured theme-interview and a questionnaire. A quantitative research method was chosen to supplement the results of the theme-interview. The interview was held to the hotel manager and the questionnaire to the reception personnel. All six employees at the reception answered to the questionnaire. The study was utilized especially in designing the induction material. The research results revealed the targets that especially needed development and also the manager's and employees' own experiences in the present stage of the induction process as well as the expectations concerning the new material.</p> <p>According to the results, the company's induction process needed development. At the moment the induction is mostly conducted as an instruction process where an older colleague helps the newcomer to get acquainted with the procedures. According to the study the most important subject that needed development was the orderliness of the induction and creating supporting material. As a final product an extensive induction material was created. This material was divided into three parts; "Welcome to our company" and "Welcome to work" and also an induction programme which is aimed especially at the employee responsible for the induction.</p> <p>The material has been put into operation and according to the feedback it serves the defined purposes well. In the future the material can be used in the induction of new employees as well as with trainees. The induction programme helps designing and developing the induction process.</p>		
Keywords Induction, work guidance, induction material, hotel work		
Miscellaneous Induction material, 43 pages		

SISÄLTÖ

1 PEREHDYTTÄMÄLLÄ PARASTA PALVELUA.....	3
2 TYÖN TAUSTA.....	4
2.1 Hotelli liiketoiminnan muotona	4
2.2 Hotelli Emilia toimeksiantajana.....	5
2.3 Hotellin vastaanottovirkailijan toimenkuva	7
2.4 Perehdytyksen nykytila	8
3 PEREHDYTTÄMINEN	9
3.1 Tavoitteet	10
3.2 Merkitys ja hyödyt.....	11
3.3 Perehdyttämisen muodot	13
3.4 Perehdyttämistä koskevat lait.....	15
4 PEREHDYTYSPROSESSI.....	17
4.1. Ennen työn alkua.....	17
4.2 Työn alussa	19
4.3 Työnopastus	21
4.4 Seuranta ja arviointi	25
4.5 Kehityskeskustelu apuna perehdytyksen seurannassa.....	26
5 TUTKIMUKSEN HYÖDYNTÄMINEN MATERIAALIN TOTEUTUKSESSA	28
5.1 Tutkimusmenetelmät	29
5.2 Teemahaastattelu ja kysely	30
5.3 Teemahaastattelun tulokset	32
5.4 Kyselyn tulokset.....	33
5.5 Perehdytysmateriaalin suunnittelu ja toteutus	35
5.6 Perehdytysmateriaalin käyttöönotto	37
6 POHDINTA.....	39

LÄHTEET.....	42
LIITTEET	45
Liite 1. Teemahaastattelun runko	45
Liite 2. Kysely Hotelli Emilian perehdytyksen nykytilan selvittämiseksi	46
Liite 3. Tervetuloa taloon-opas	51
Liite 4. Tervetuloa Töihin-opas.....	64
Liite 5. Perehdytysohjelma vastaanottoon	84

KUVIOT

KUVIO 1. Työhön perehdyttämisen kokonaisuus	10
KUVIO 2. Työnopastuksen viisi askelta.....	24
KUVIO 3. Kehityskeskustelu prosessina	27

1 Pehdyttämällä parasta palvelua

Kilpailu hotelli-alalla on varsinkin pienemmillä paikkakunnilla kovaa. Ala on hyvin suhdanneherkkä ja altis talouden vaihteluille. Alasta tekee haastavan myös sen palveluluonteisuus. Monissa hotelleissa huoneet ja palvelut ovat hyvin samankaltaiset, joten erottaviksi tekijöiksi nousevat henkilöstö ja palvelu. Osaava ja motivoitunut henkilöstö onkin yrityksen yksi suurimpia kilpailuvaltteja tällä alalla muodostaen tärkeän osan asiakkaan kokemasta palvelun laadusta. Mutta kuinka varmistaa henkilöstön osaaminen ja motivoituneisuus? Kaikki lähtee pehdytyksestä eli siitä, kun uusi työntekijä ensimmäisenä päivänä saapuu uudelle työpaikalleen ja hänet otetaan vastaan ja opastetaan omaan työhönsä sekä työympäristöönsä. Pehdytys ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä, ja niiden tarkoituksena on varmistaa työntekijöiden riittävä osaaminen. Mikäli ne hoidetaan hyvin, palkintona on motivoitunut ja ammattitaitoinen henkilöstö, joka on sitoutunut työhönsä.

Tämän työn tavoitteena on suunnitella ja laatia pehdytysohjelma hotellin uusille työntekijöille, erityisesti vastaanottoon. Työn toimeksiantajana on Hämeenlinnassa sijaitseva Hotelli Emilia. Pehdytysohjelma tulee sisältämään kolme osuutta. Ensimmäinen on yleinen osuus, joka on kaikille talon työntekijöille sama. Toinen on tarkempi ja suunnattu erityisesti vastaanoton työntekijöille, ja se sisältää myös tarkemmat työvuorokohtaiset ohjeet. Kolmas on ohjelma, joka tulee lähinnä pehdyttäjän käyttöön. Ohjelman on tarkoitus toimia esimiehen työvälineenä henkilöstöhallinnossa ja apuna uuden työntekijän tai harjoittelijan tullessa taloon.

Valitsin aiheen, koska toimiessani itse harjoittelijana yrityksessä havaitsin, että pehdytystä olisi hyvä kehittää, koska yrityksellä ei entuudestaan ole mitään suunnitelmaa pehdytyksen toteuttamiselle. Aihe on yritykselle tarpeellinen ja ajankohtainen vanhempien työntekijöiden lähetessä eläkeikää, mutta myös siksi, että yrityksessä on paljon harjoittelijoita. Hyvin hoidettu pehdytys on tärkeää, jotta varmistetaan paras työn laatu ja tarjotaan työntekijöille parhaat mahdolliset työskentelyolosuhteet. Aihe kiinnostaa minua, koska työskentelen yrityksessä ja tunnen henkilöstön ja yrityksen toimintatavat. Koska itse olen työskennellyt yrityksessä vasta vähän aikaa,

koen, että omat kokemukseni vastaanotossa työskentelystä auttavat minua tekemään uusia työntekijöitä helpottavia suunnitelmia.

Opinnäytetyössä käsitellään perehdyttämistä ja perehdytysprosessia kokonaisuutena, joka on osa henkilöstön kehittämistä ja henkilöstöhallintoa. Lähteenä työssäni aion hyödyntää aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, artikkeleita, Hotelli Emilian materiaaleja ja perehdytysoppaita. Työni tulee olemaan toiminnallinen, ja teoriaan tutustumisen jälkeen tarkoituksena on hyödyntää laadullista sekä osittain myös määrällistä tutkimusta perehdytysmateriaalin pohjana. Teemahaastattelun ja kyselyn avulla pyrin selvittämään, mitkä ovat keskeiset asiat materiaalia suunniteltaessa ja mitä erityisesti tulisi ottaa huomioon. Tavoitteena on laatia juuri kohdeyrityksen tarpeisiin sopiva materiaali.

2 Työn tausta

2.1 Hotelli liiketoiminnan muotona

Hotelli on korkeat vaatimukset täyttävä majoitusliike, jossa on yleensä aina erillinen vastaanotto ja ravintola. Korkeatasoisessa hotellissa pitää lisäksi olla eritasoisia huoneita. Hotellit voidaan luokitella erilaisiin ryhmiin esimerkiksi koon, tason, sijainnin tai asiakasryhmän mukaan. Yleisesti ottaen huoneiden taso ja oheispalveluiden määrä vaihtelee esimerkiksi kohderyhmän jaottelun mukaan. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 23.)

Hotellin myyntituote on yleensä hotellihuoneet. Asiakas ei kuitenkaan matkusta pelkästään hotelliyöpymisen takia, vaan se on osa matkaa, työ-, teatteri-, kaupunki- tai liikematkaa. Näin ollen hotelliyöpyminen yhdessä syömisen, matkustamisen ja tekemisen kanssa muodostaa matkailutuotteen. Hotellin taso, sijainti, hinta ja palvelun laatu vaikuttavat olennaisesti asiakkaan majoituspaikan valintaan. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 26.)

Hotellin ydintuote on hotellihuone, tuote, jonka vuoksi asiakas palvelun ostaa. Ydintuote tarvitsee kuitenkin ympärilleen tuki- ja avustavia palveluita. Avustavat palvelut ovat sellaisia palveluja, jotka ovat palvelupaketin käyttämisen kannalta välttämättömiä. Hotellissa avustava palvelu voi olla vastaanotossa annettava palvelu tai aamiainen. Tukipalvelut taas ovat palveluja, joiden avulla luodaan lisäarvoa asiakkaalle. Tukipalvelut lisäävät asiakkaan viihtyvyyttä, ja hotellissa ne voivat olla esimerkiksi kokouspalvelut, saunapalvelut tai aulabaari. Myös alihankintana tapahtuvat palvelut, kuten pesulapalvelut voivat olla tukipalveluita. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 86–87.)

2.2 Hotelli Emilia toimeksiantajana

Hotelli Emilia on yksityinen pieni hotelli aivan Hämeenlinnan keskustassa. Hotelli on kuulunut Lindholmin suvun omistamaan Tawastia Groupiin vuodesta 2006. Tawastia Groupiin kuuluvat myös vuodesta 1993 toiminnassa ollut ravintolakellari Vanha Monttu Tampereella sekä ravintola Piparkakkutalo ja Albertin Kellari Hämeenlinnassa, jotka siirtyivät yhtiön omistukseen vuonna 2008. Tawastia Groupin omistajat ovat Veikko Lindholm, Karoliina Mäki-Kuutti ja Mikko Mäki-Kuutti. Yhtiön toimitusjohtajana toimii Karoliina Mäki-Kuutti. (Mäki-Kuutti 2011, 1-2.)

Hotelli Emiliassa toimitusjohtajan alaisuudessa toimii hotellipäällikkö Pia Ryöppy, joka vastaa kaikista käytännön asioista, kuten henkilöstöstä ja osittain markkinoinnista. Markkinoinnista vastaa myös johdon assistentti, joka yhdessä toimitusjohtajan kanssa vastaa myös ravintola Piparkakkutalon henkilöstöasioista. Hotelli Emiliaan kuuluvasta Emilia Klubista ja hotellin terassista vastaa hotellipäällikön alaisuudessa klubiemäntä. Hotellipäällikkö vastaa vastaanoton, aamiais- ja kerroshoitajien palkkauksesta sekä rekrytoinnista, vaikka kerroshoito kuuluu virallisesti Tawastia Rakennus-yhtiöön.

Hotelli Emilian vastaanotossa työskentelee tällä hetkellä seitsemän vakituista työntekijää, kolme osa-aikaista ja neljä kokoaikaista. Aamiaishoitajia on yksi määräaikainen, sillä toinen vakituinen on tällä hetkellä hoitovapaalla. Sen ajan yksi kerroshoitajista on apuna tarvittaessa. Emilia Klubilla on klubiemännän lisäksi kaksi vakituista työntekijää.

kijää, jotka toimivat molemmat myös vastaanotossa, sekä vuokratyöläisiä. Kesäisin Emilia Klubin henkilökunta vastaa terassin toiminnasta. Lisäksi yksi työntekijä hoitaa sekä aamiaista, vastaanottoa, aulabaaria että kaikenlaisia juoksevia asioita. Kerroskokoitajia hotellissa on kaksi kokoaikaista sekä yksi osa-aikainen ja huollosta vastaa Tawastia Rakennuksesta kaksi työntekijää.

Hotelli Emiliassa on 42 kahden hengen huonetta, joista seitsemän on superior-huoneita ja yksi saunallinen suite. Kaikissa huoneissa on kylpyhuone, tv, puhelin, säädettävä ilmastointi ja ilmainen w-lan-yhteys. Osissa huoneissa on lisävuodemahdollisuus ja muutamissa parivuode. Huoneista kolme on lemmikkihuoneita ja yksi inva-huone. Superior-huoneista kahdessa on parivuode ja lopuissa parveke. Superior-huoneissa on lisäksi vedenkeitinsetti, kuohuviinikupongut aulabaariin sekä kylpytakit ja -tossut. Suitessa on parivuode, sauna, parveke ja ovelta erotettu pieni lisähuone, jossa on levitettävä vuodesohva sekä tv. Hotellin aamiaistilat toimivat Emilia Klubin tiloina, jotka toimivat myös tilausravintolana. Hotellin asiakkaat saavat ravintola Piiparkakkutalosta alennuksen, ja puolihoidolla olevat asiakkaat saavat käydä siellä ruokailemassa. Hotellin toisessa kerroksessa on kokouskabinetti noin 20 hengelle sekä saunakabinetti noin 10 henkilölle. Molemmat kabinetit ovat kokouskäytössä, ja sauna on hotellin majoittujille muutamana iltana ilman varausta käytössä. Hotelli on täysin remontoitu vuosina 2007–2008.

Hotellissa pääasiallisina majoittujina etenkin kesäsesongin ulkopuolella ovat liikematkustajat ja muut työnsä puolesta matkustavat. Monet usein ja pidempiä aikoja kerralla majoittuvat yritykset ovat tehneet hotellin kanssa erilaisia sopimuksia edullisemmista hinnoista, mutta varsinaista kanta-asiakasjärjestelmää ei ole. Hotel Vip Club -kortit ovat ainoat kortit, joilla hotellista saa alennusta, ja alennetulla hinnalla varaus voidaan tehdä vasta noin päivää ennen asiakkaan saapumista. Hotel Vip Club-asiakkaiden alennus on – 50 %.

Tawastia Groupin ja Hotelli Emilian keskeisiä arvoja ovat hyvä, ystävällinen ja joustava palvelu. Henkilöstön toiminnassa nämä arvot koskevat erityisesti asiakaspalvelutilanteita. Hotelli onkin tunnettu hyvästä ja rennosta palvelustaan. Hotelli on moniin isoihin ketjuhotelleihin verrattuna joustavampi ja asiakkaiden kanssa enemmän vuo-

rovaikutuksessa. Hotellissa olennaista on myös hyvä uni siisteissä ja viihtyisissä huoneissa, kohtuullinen hintataso sekä keskeinen sijainti ja viihtyisät puitteet. (Mäki-Kuutti 2011, 12–13.)

2.3 Hotellin vastaanottovirkailijan toimenkuva

Vastaanotto on yleensä asiakkaan ensimmäinen kontakti hotellin fyysiseen palveluympäristöön ja henkilökuntaan. Ensimmäinen kontakti asiakkaan kanssa tämän saapuessa hotelliin on ensiarvoisen tärkeä ja vaikuttaa paljon siihen, millaisen ensivaikutelman asiakas yrityksestä saa. Tämän takia on tärkeää, että vastaanottotilat jotka näkyvät asiakkaille fyysisinä elementteinä, ovat hyvässä kunnossa ja että henkilökunta on ammattitaitoista ja palveluhenkistä. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 106.)

Alakoski, Hörkkö ja Lappalainen (2006, 67–68) ovat jakaneet vastaanottotyöntyön asiantuntijan osaamisen kahteen osaamisalueeseen; *toteutusosaamiseen* ja *luovaan osaamiseen*. Toteutusosaaminen muodostuu toistuvista rutiininomaisista töistä, erilaisten koneiden ja ohjelmien käytöstä sekä toimintaympäristön siisteydestä huolehtimisesta. Luova osaaminen taas liittyy erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin ja yhteistyötaitoihin. Vastaanotossa työskentely saattaa välillä olla hyvin hektistä, ja samaan aikaan pitää hoitaa monia asioita. Niinpä onkin tärkeää, että vastaanottovirkailija suoriutuu rutiininomaisista töistään hyvin. Samaan aikaan hänen täytyy olla myös vuorovaikutuksessa erilaisten asiakkaiden kanssa ja ratkoa erilaisia ongelmatilanteita. Vastaanotossa työskentelevän onkin hyvä olla asiantuntija molemmilla osaamisalueilla.

Vastaanoton työt on yleensä jaettu kolmeen vuoroon: aamu, - ilt- ja yövuoroon. Jokaisessa työvuorossa vastaanottovirkailija vastaa uusien varauksien teosta, hoitaa puhelin- ja sähköpostiliikennettä sekä huolehtii mahdollisesta aulabaarista. Yleisesti ottaen aamuvuorossa huolehditaan asiakkaiden check-out ja siihen liittyvät maksusuoritteet ja laskutus. Aamuvuoro huolehtii myös, että kerros- ja aamiaishoitajat ovat tietoisia kaikista päivän tilauksista ja jakaa saapuville asiakkaille huoneet. Iltavuoro yleensä huolehtii uusien asiakkaiden sisään kirjautumisen ja hotellista riippuen

iltatilityksen. Yövuoro huolehtii yöajasta ja yrityksestä riippuen vastaanoton siivouksesta ja asiakkaiden uloskirjautumisesta. Joissakin hotelleissa on erikseen henkilökunta, joka huolehtii päivän aikana olevista kokouksista mutta erityisesti pienissä hotelleissa se kuuluu usein vastaanoton tehtäviin. Vastaanotossa työskentelevän on myös syytä muistaa, että hänen työhönsä kuuluu lisäksi asiakkaiden turvallisuudesta huolehtiminen. Asiakkaiden tietoja ei saa luovuttaa ulkopuolisille, ja vastaanottovirkailijan on seurattava hotellissa tapahtuvaa asiakasliikennettä, jotta ulkopuolisten aiheuttamilta häiriöiltä vältytään.

Vastaanotossa työskentelevän on hallittava keskeinen työväline, hotellijärjestelmä, ja tunnettava tietoliikennepalvelut, kuten sähköposti ja Internet. Hän myy asiakkaalle erilaisia hotellin ja ravintolan palveluja ja opastaa asiakasta lähiseudun matkailu- ja muiden palveluiden käytössä. Vastaanottovirkailijan täytyy siis olla ystävällinen ja tietoinen monista alueen palveluista. Hänen täytyy myös olla työssään huolellinen ja pystyä selviytymään useasta tehtävästä samaan aikaan. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 108.)

2.4 Perehdytyksen nykytila

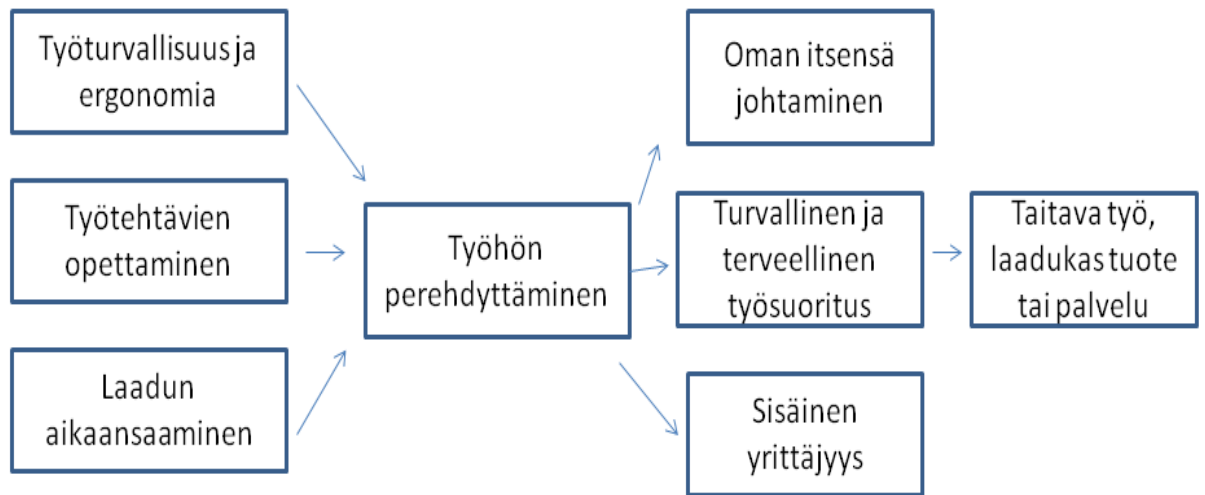
Tällä hetkellä yrityksen uusien työntekijöiden perehdytykseen ei ole mitään selkeää suunnitelmaa. Perehdytyksestä on viime kädessä vastuussa esimies joka käy uuden työntekijän kanssa läpi ”Tapamme toimia”-kansion, minkä jälkeen muusta perehdytyksestä vastaa yleensä työvuorossa oleva työntekijä. Perehdytyksessä ei käytetä apuna esimerkiksi tarkistuslistaa tai muita materiaaleja.

Oman kokemukseni perusteella perehdytystä ei juuri suunniteltu vaan asioita opittiin sitten, kun niitä tuli eteen. Ainoa materiaali, johon piti tutustua, oli ”Tapamme toimia”, joka kertoi yleisesti asiakaspalvelusta ja vähän historiaa Tawastia Groupista. Kokemukseni mukaan uuden työntekijän on vaikea hahmottaa isoja asiakokonaisuuksia ja toimintamalleja ilman selkeää opastusta ja perehdytystä. Omien kokemusteni ja hotellipäällikön kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta päätin laatia yritykselle perehdytysohjelman, joka auttaa niin esimiestä kuin uutta työntekijääkin.

3 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on uuden työntekijän tutustuttamista uusiin tehtäviin ja uuteen organisaatioon. Se saattaa koskea myös vanhoja työntekijöitä, mikäli nämä siirtyvät uusiin tehtäviin organisaation sisällä, mutta aina sen pitäisi koskea kaikkia rekrytoituja henkilöitä, myös työharjoittelijoita ja sijaisia. Organisaation kannalta tärkeää on saada uusi työntekijä kannattavaksi ja toteuttamaan organisaation strategiaa. Perehdytys on prosessi, joka alkaa uuden työntekijän ensimmäisistä kosketuksista uuteen organisaatioon. Voidaan siis ajatella, että perehdytys alkaa jo rekrytointi-vaiheessa. Perehdyttäminen voidaan nähdä myös osana henkilöstön kehittämistä. Se on prosessi, jonka aikana pyritään siihen, että yksilö kehittyisi täysivaltaiseksi organisaation jäseneksi. (Kjelin 2003, 13–14; Viitala 2007, 189–190.)

Kauhasen (2006, 145) mukaan perehdyttäminen voidaan jakaa kolmeen osaan: *työyhteisöön perehdyttämiseen, työpaikkaan perehdyttämiseen ja työhön perehdyttämiseen* eli *työnopastukseen*. Perehdyttäminen ei siis ole vain työnopastusta vaan se täytyy nähdä laajempänä kokonaisuutena, jossa tavoitteena ovat myös omatoimisuus ja sisäinen yrittäjähenkisyys (Kuvio 1). Perehdyttämisen avulla pyritään antamaan uudelle työntekijälle kaikki tarvittava tieto yrityksestä sekä hänen omista työtehtävistään. Perehdytyksen avulla organisaatio pyrkii varmistamaan, että työntekijät ovat taitavia, motivoituneita ja viihtyvät työssään, mutta myös laadukkaat tuotteet tai palvelut. (Kauhanen 2006, 146; Kuvio 1).



KUVIO 1. Työhön perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhanen 2006, 146, alkuperäinen Lepistö 1998, 2)

3.1 Tavoitteet

Perehdyttämisen kolmeen jaotteluun mukaan myös tavoitteet voidaan jakaa ensin kolmeen kohtaan. Työyhteisöön perehdyttämisen tavoitteena on selkiyttää uudelle työntekijälle yritys, sen toiminta-ajatus, visiot, liikeideat, strategiat ja menettelytavat. Tämä saattaa tapahtua osittain jo ennen töihin tuloa. Työntekijä voi esimerkiksi saada työhönottohaastattelussa materiaalia luettavaksi kotona. (Hilsilä 2002, 52.) Näin työntekijän on luultavasti helpompaa tulla ensimmäisenä päivänä töihin koska hän tietää jo ainakin jotain yrityksestä. Tärkeää on, että työntekijä oppii perusasiat yrityksestä ja yleisistä menettelytavoista.

Työpaikkaan perehdyttämisen tavoitteena taas on tutustuttaa uusi työntekijä muihin työntekijöihin, ainakin tulevaan lähipiiriin, asiakkaisiin ja päivittäisiin työyhteisön pelisääntöihin. Tärkeää on myös huolehtia, että uusi työntekijä saa tarpeeksi työsuhte- ja työympäristöön perehdyttämistä. Hänen kanssaan tulee yhdessä käydä läpi yleiset työsuhdetta ja työsopimusta koskevat asiat. Mikäli uusi työntekijä on ulkopaikkakuntalainen eikä vielä tunne aluetta, on hyvä etenkin palvelutyössä esitellä hänelle myös ympäristöön liittyvät tärkeimmät paikat. Työntekijä tuntee olonsa varmemmaksi osatessaan neuvoa asiakkaille ainakin muutamia paikkoja tai tietää ainakin, mistä tieto tarvittaessa löytyy. Viimeinen eli työhön perehdyttäminen, työnopastus, taas nimen-

sä mukaan tarkoittaa uuden työntekijän työhönsä perehdyttämistä. Tavoitteena on, että uusi työntekijä saa riittävät valmiudet työtehtävien hyvään suorittamiseen. (Hilsilä 2002, 52.)

Perehdytyksen laajempi tavoite on yrityksen menestyminen, yksilön sitoutuminen ja organisaation uudistumiskyky. Laadukkaalla perehdyttämisellä yritys voi saavuttaa kilpailuetua osaavan henkilöstön avulla. Osaava henkilöstö on erityisesti palvelualoilla erityisen tärkeää, koska usein palvelutuotteen fyysisen osan lisäksi niin sanottu aineeton puoli nousee tärkeäksi osaksi. Jos yrityksellä on osaavaa henkilöstöä, on se saatava sitoutumaan. Muuten on vaarana, että työntekijät vaihtavat työpaikkaa ja vievät mukanaan paljon hiljaista tietoa. Jotta työntekijät saadaan sitoutumaan yritykseen, on tavoitteena luoda työntekijälle myönteinen asennoituminen niin yritystä kuin työtä ja työtovereitakin kohtaan. Myönteinen suhtautuminen omaan työhön ja työtovereihin lisäävät työntekijän sitoutumista yritykseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–28.)

Perehdyttämisen avulla uuden työntekijän on helpompi sulautua työyhteisön jäseneksi, ja se selventää hänelle myös työyhteisön roolijakoa. Yhteenkuuluvuus lisää perusturvallisuutta ja vaikuttaa viihtyvyyteen. Uusi työntekijä on työyhteisölle myös mahdollisuus oppia uutta. Uuden työntekijän osaaminen on hyvä saada osaksi koko yrityksen osaamista. Työyhteisön tulisi tukea uutta työntekijää ja antaa tämän kyseenalaistaa vanhoja käytäntöjä ilman negatiivista palautetta. Uusi työntekijä saattaa nähdä vanhat toimintatavat erilaisesta näkökulmasta, ja toisinaan vanhojen toimintamallien kriittinen tarkastelu tekee hyvää. (Eräsalo 2011, 61–62.)

3.2 Merkitys ja hyödyt

Perehdytyksen merkitystä ei voida liikaa korostaa, ja kuten Halonen (2001, 78) toteaa, palveluyrityksen tuote perustuu tietoon, jolloin henkilöstön tärkeimmäksi ominaisuudeksi nousee henkilöstön osaaminen, älypääoma. Henkilöstön osaaminen taas varmistetaan henkilöstön kehittämisellä, johon myös perehdytys kuuluu. Henkilöstön kehittämisen ensimmäinen vaihe on rekrytointi ja rekrytoinnin jälkeen perehdytys.

Perehdytyksen merkitys korostuu, jos rekrytointi on hoidettu huonosti, mutta toisaalta hyvin hoidetun rekrytoinnin jälkeen olisi hölmöä jättää uusi työntekijä oman onnensa nojaan. Hyvällä perehdytyksellä yritys varmistaa itselleen osaavan työntekijän ja saavuttaa näin kilpailuetua. (Eräsalo 2011, 60.)

Toisaalta perehdytyksen merkitystä voidaan tarkastella myös taloudelliselta kantilta. Huonosti hoidettu perehdytys saattaa aiheuttaa yritykselle lisäkustannuksia, koska virheitä saattaa tulla enemmän. Myös taloudellisesti perehdytyksellä on siis merkitystä. Vaikka se aiheuttaa yritykselle lisäkustannuksia, on hyvä suhteuttaa nämä kustannukset mahdollisten virheiden aiheuttamiin lisäkustannuksiin. (Eräsalo 2011, 60.) Huonosti hoidettu perehdytys saattaa aiheuttaa sen, että työntekijälle tulee vielä pitkään eteen tilanteita, joita hän ei hallitse. Mikäli uudella työntekijällä ei ole aiempaa työkokemusta ja hänen perehdytyksensä ei ole ollut systemaattista, hänellä vie kauan perehtyä työhön ja työtehtäviin. (Jokisaari, Toppinen-Tanner, Wallin, Varje, Hakanen & Vuori, 24.)

Perehdytyksen merkitystä ja hyötyjä voidaan tarkastella myös työhyvinvoinnin ja työkyvyn kannalta. Kun perehdytys on hoidettu hyvin, työntekijän motivaatio kasvaa ja hän jaksaa työssään paremmin. Turha työn suorittamiseen liittyvä jännitys poistuu, kun työpaikka, työkaverit ja toimenkuva tuntuvat tutuilta. Kokemukset työelämästä osoittavat, että hyvin hoidettu perehdytys tuo varmuutta työtehtäviin ja virheiden määrä vähenee. Myös vanhempien työntekijöiden perehdyttäminen saattaa olla joissakin tapauksissa paikallaan, esimerkiksi toiminta- tai työtapojen muuttuessa saattaa olla työhyvinvoinnin takia hyvä varmistua, että kaikki työntekijät tuntevat hallitsevansa työnsä riittävän hyvin. (Lattunen, 34–35.)

Perehdyttäminen uuteen työpaikkaan ja työyhteisöön saattaa uudesta työntekijästä tuntua hyvin musertavalta. Kerralla tulee paljon tietoa, joka pitäisi lyhyessä ajassa omaksua. Jos uusi työntekijä jätetään liian aikaisin selviämään yksin, saattaa hän kokea olonsa epävarmaksi ja hämmentyneeksi. Tällaisessa tilanteessa virheiden riski kasvaa ja työntekijä on hyvin altis vaihtamaan työpaikkaa. Hyvin hoidetulla perehdytyksellä ei ainoastaan taata henkilöstön viihtyvyyttä vaan myös sen pysyvyyttä ja

kannattavuutta työnantajalle. Tutkimusten mukaan hyvin hoidettu perehdyttäminen lisää henkilöstön sitoutumista yritykseen 25 %:lla. (Heatfield n.d. a.)

3.3 Perehdyttämisen muodot

Säilyttävä ja uudistava perehdyttäminen

Perinteistä perehdyttämismallia, joka korostaa erityisesti jatkuvuutta ja vallitsevien toimintatapojen ylläpitoa, kutsutaan *säilyttäväksi perehdyttämiseksi*. Tällaisessa mallissa, joka nojaa vahvasti behavioristiseen oppimiskäsitykseen, on perehdyttäjällä suuri rooli ja perehdytettävällä rooli lähinnä tiedon vastaanottajana. Edelleenkin perehdyttäminen nähdään lähinnä tiedon siirtona ja opastuksena työvälineiden käyttöön eikä niinkään mahdollisuutena uudistaa toimintatapoja ja -malleja. Tällainen sopeuttava oppiminen ei tue yrityksen tavoitetta saavuttaa uudenlaista kilpailuetua, vaan tukee ainoastaan toiminnan jatkamista edelliseen tapaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36–38.)

Jotta yritys saavuttaisi kilpailuetua, on perehdyttäminen nähtävä sekä yksilön sitouttamisen että organisaation uudistumiskyvyn yhdistävänä tekijänä. *Uudistavalla perehdyttämisellä* pyritäänkin siihen, että uutta työntekijää ei ainoastaan tutustuteta talon tapoihin vaan uusi työntekijä nähdään myös mahdollisuutena uudistaa vanhoja käytäntöjä. Parhaiten molempia tavoitteita edistetään kiinnittämällä perehdytystilanteissa erityistä huomiota roolien selkiyttämiseen, tulokkaaseen tutustumiseen sekä yhteistyön rakentamiseen. Oleellista olisi löytää tilanteet, joissa näitä kaikkia kolmea tekijää voi edistää samanaikaisesti. Tarkoituksena on saavuttaa tilanne, jossa uudelle työntekijälle on selvää, mitkä ovat hänen tehtäviään ja mitkä tavoitteet hänen työnsä on asetettu, hän pääsee hyödyntämään pätevyyttään ja omaa osaamistaan sekä hänelle kasvaa luottamus itseensä ja organisaatioon. Organisaation uudistumiskyvyn kannalta on myös tärkeää tukea ryhmän yhteistyötä ja vuorovaikutusta. Uuden työntekijän on tärkeä saada tukea, jonka avulla hän kiinnittyy työyhteisöön ja työhön. Mikäli näin ei tapahdu, voi suuri osa työntekijän osaamisesta jäädä piiloon ja pahimmassa tapauksessa hänen työsuhteensa jää lyhyeksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 50–51 & 54–58.)

Hyvä perehdyttäminen ei välttämättä tarkoita laajaa perehdytysohjelmaa ja mittavia määriä erilaista aineistoa, vaan voidaan ajatella että laatu korvaa tässä asiassa määrän. Perehdyttäminen ainoastaan yleistiedon välittäjänä ei vielä auta saavuttamaan uudistumiskyvyn kannalta tärkeitä vaikutuksia. Perehdyttämistilanteet tulisi osata nähdä tulokkaan kannalta, ja hyödyntää ne yhteisen oppimisen näkökulmasta. Perehdytettävä tulisi ottaa aktiivisesti mukaan, eikä vain siirtää tietoa hänelle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 52–53.)

Sopeuttava ja vuorovaikutteinen perehdyttäminen

Kupias ja Peltola (2009, 29–30) jakavat perehdyttämisen sen mukaan minkä asioiden suhteen on tarkoitus saada aikaan muutosta, ja missä asioissa uusi työntekijä on vain tarkoitus sopeuttaa uuteen työhönsä. Näin perehdyttäminen voidaan nähdä joko *sopeuttavana* tai *vuorovaikutteisena*. Usein näiden kahden suhde vaihtelee organisaation tavoitteista riippuen. Jos halutaan muutosta ja kehittymistä, sille on annettava mahdollisuus. Perehdyttäjän on tällöin hyvä olla tietoinen siitä millainen perehdyttäminen missäkin tilanteessa palvelee sekä organisaatiota, että uutta työntekijää. Sopeuttava perehdyttäminen ja vuorovaikutteinen perehdyttäminen voivat olla läsnä myös samaan aikaan. Vaikka tarkoituksena olisi vuorovaikutteinen perehdyttäminen jonka avulla pyrittäisiin parantamaan vanhoja toimintamalleja, voivat tietyt asiat kuten yrityksen arvot, olla vain sopeuttamista vaativia asioita.

Perehdyttäminen voidaan Kupiaksen ja Peltolan (2009, 35–41) mukaan jaotella myös erilaisiin toimintakonsepteihin, joissa liikutaan sopeuttavasta kohti dialogista perehdyttämistä. He ovat jakaneet konseptit viiteen osaan: vierihoitoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen, laatuperehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen ja dialoginen perehdyttäminen. Konseptit lähtevät siis liikkeelle ajatuksesta, jossa uusi työntekijä oppii seuraamalla vanhemman työntekijän toimintaa, sitten mukaan tulevat erilaiset mallisuunnitelmat perehdyttämisen tueksi ja perehdyttämistyötä jaetaan. Kun vastuuta perehdytyksestä on jaettu, tavoitteena on jatkuva laadun parantaminen perehdyttämisessä. Kun siirrytään räätälöityyn perehdyttämiseen niin prosessi pitää jo sisällään hyvän ohjauuden ja kaikki aiemmin tuotetut palvelut. Räätälöity perehdyttäminen ei ole valmis paketti, vaan se ottaa huomioon jokaisen työntekijän tarpeet ja lähtötason. Räätälöity perehdyttäminen on jo siirtymistä sopeuttavasta dialogiseen perehdyttämiseen. Dialogisessa perehdyttämisessä perehdytysprosessi

nähdään työyhteisön ja työntekijän yhteiskehittelynä, tilanteena jossa uusi työntekijä tulee muokkaamaan oman työtehtävänsä perustuen omaan osaamiseensa ja työyhteisön tarpeisiin. (Kupias & Peltola 2009, 35–41.)

3.4 Perehdyttämistä koskevat lait

Lainsäädännössä on monia suoria viittauksia ja määräyksiä koskien perehdyttämistä. Perehdyttämistä käsittelevät etenkin työsopimuslaki, työturvallisuuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Työlainsäädännön tavoitteena on suojella työntekijää ja edesauttaa tämän sopeutumista työyhteisöön. Työlainsäädäntö on monilta osin pakottavaa oikeutta, ja lakien noudattaminen on kaikille yrityksille vähimmäisvaatimus. Työsopimuksilla tai työehtosopimuksilla heikennettävissä olevat asiat ovat erikseen mainittu. Vähimmäisvaatimuksia on monilla aloilla myös täydennetty työehtosopimukseen kirjatulla säännöillä ja sopimusehdoilla. Lain määräysten lisäksi sääntöjen ja sopimusehtojen noudattaminen kannattaa, koska se lisää luottamusta työnantajan ja työntekijän välillä. (Kupias & Peltola 2009, 20–21.)

Työsopimuslaki

Työsopimuslaki määrittää yleiset ehdot työsopimukselle, esimerkiksi: onko työsopimus määräaikainen vai vakituinen, missä muodossa se laaditaan ja kuinka pitkä koeaika on. Laki velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmää muutettaessa tai kehitettäessä. Lisäksi lakia on täydennetty vaatimuksella joka määrittää, että työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. Monesti kiireessä hoidettu pikaperehdyttäminen saattaa jättää paljon aukkoja työntekijän osaamiseen, ja työn teosta tulee työntekijälle pelkkää suoriutumista ja selviämistä. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

Työsopimuslaki määrittää myös irtisanomisperusteita. Yksi näistä perusteista on puutteellinen ammattitaito. Tällaisissa tapauksissa kiinnitetään huomiota siihen, mikä mahdollisuus työntekijällä on ollut parantaa ammattitaitoaan. Hyvin hoidetun perehdytyksen jatkeena säännöllisesti käytävät kehityskeskustelut on väline joiden

avulla osaamista ja kehitystarpeita työnantaja ja työntekijä voivat yhdessä pohtia. Jo rekrytointivaiheessa työnantajan tulisi ottaa selvää mahdollisista ammattitaidollisista puutteista, ja miettiä kuinka ne paikataan esimerkiksi perehdytyksen avulla. Koeajan aikana työnantajan on hyvä seurata ja arvioida työntekijän osaamisen kehittymistä, ja suhteuttaa se aina annettua perehdyttämistä vastaan. Koeajan aikana kumpikin osapuoli voi vielä purkaa työsopimuksen. (Kupias & Peltola 2009, 22.)

Työturvallisuus

Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittää, että perehdytys työhön, ja opastus turvalliseen työskentelyyn sekä ohjeistus häiriö- ja poikkeustilanteisiin, ovat työnantajan velvollisuus. Lain mukaan työntekijän on noudatettava työnantajan työturvallisuusohjeita ja – määräyksiä. Yleisesti työturvallisuuteen perehdyttäminen on osa työnopastusta. Työnopastuksen yhteydessä käydään yhdessä läpi muun muassa laitteiden turvallinen käyttö, erilaisten apuvälineiden sijainti ja käyttö, ergonomiset työtavat sekä hankalat asiakastilanteet. *Työturvallisuuslain mukaan työturvallisuuteen perehdytykseen kuulu myös:*

- *työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet*
- *varautuminen ja toiminta väkivallan uhkatilanteissa ja yksintyöskentely*
- *toiminta tapaturma- ja sairaskohtauksissa*
- *työpaikan työsuojeluorganisaatio ja sen toiminta.* (Eräsalo 2011, 63).

Tavoitteena on ennaltaehkäistä työtapaturmia ja varmistaa opastettavan riittävä tieto jotta hän kokee etenkin yksintyöskennelleessään olonsa turvalliseksi. Työpaikkakohtaiset työturvallisuusohjeet kootaan liitettäväksi muihin ohjeisiin, jotka annetaan perehdytyksen yhteydessä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 22–23.)

Työturvallisuusnäkökulma on matkailu- ja ravintola-alalla erityisesti korostunut, koska alalle on tyypillistä yksintyöskentelytilanteet, sekä alkoholin liittyminen asiakaspalvelutilanteisiin, joka lisää väkivallanuhkaa ja häiriötilanteita. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevassa työehtosopimuksessa on velvoite työn turvallisiin ja terveellisiin suoritustapoihin sekä mahdollisiin työturvallisuusriskeihin perehdyttämisestä. Työnantajan on hyvä selvittää itselleen kaikki perehdytyksen vähimmäisvaatimukset. Erityisesti vaatimukset liittyen työturvallisuuteen, koska jos työpaikalla sattuu tapaturma, jonka todetaan johtuvan työturvallisuudesta ja siihen perehdyt-

tämisen puutteesta, on mahdollista, että työnantaja määrätään maksamaan sakkoja työturvallisuusmääräysten laiminlyönnin takia. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluita koskevaan työehtosopimukseen on myös lisätty, että työnantaja selvittää uudelle työntekijälle alan järjestöt ja neuvottelusuhteet, työpaikan työsuojeluorganisaation, työterveyshuollon sekä sairauspoissaolokäytännön. (Eräsalo 2011, 63.)

Yhteistoiminta

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä, YT-laki, määrittää työnantajan velvollisuuden neuvotella työntekijöiden kanssa, kun tapahtumassa on henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä. Tämän lain avulla on tarkoitus edistää vuorovaikutusta työpaikoilla ja antaa työntekijöille mahdollisuus vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan tai asemaansa. Työpaikkaan ja yritykseen liittyvä perehdyttäminen on erityisesti nostettu esille. Myös laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta määrittää perehdyttämistä. Perehdyttämisen järjestelyt on tehtävä näkyviksi, ja ne on käytävä yhdessä läpi. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä; Kupias & Peltola 2009, 25–26.)

4 Perehdytysprosessi

4.1. Ennen työn alkua

Perehdytysprosessi lähtee liikkeelle jo ennen uuden työntekijän saapumista. Rekrytointi ja sen suunnittelu, ovat ensimmäiset vaiheet. Rekrytoinnin suunnittelun jälkeen mietitään, mitä uuden työntekijän tulee yrityksestä tietää jo töihin tullessaan, kuinka hänet otetaan vastaan ja millainen ohjelma ensimmäiselle päivälle suunnitellaan. Myös ensimmäisiä viikkoja ja kenties kuukausia on hyvä suunnitella. Kuten Kjelin ja Kuusisto (2003, 198) toteavat, joustava suunnitelma jäntevöittää perehdyttämistä. Perehdyttämisen etukäteissuunnitelma luo rungon, aikataulun ja työnjaon perehdyttämiselle.

Rekrytointi

Rekrytointi itsessään voidaan nähdä prosessina johon kuuluvat suunnitteluvaihe, toteutusvaihe, päätöksentekovaihe ja seurantavaihe. Yritykseen perehdyttäminen alkaa jo suunnittelu- ja toteutusvaiheessa, kun avoimesta työpaikasta ilmoitetaan ja hakijoita haastatellaan. Ilmoituksessa on hyvä kiinnittää huomiota erityisesti tehtäväkuvaukseen, työtehtävästä kannattaa antaa realistinen kuva, jotta ilmoitus tavoittaa oikean kohdejoukon. Haastateltaessa hakijoita on hyvä kiinnittää huomiota siihen, millaisen mielikuvan yrityksestä antaa. Haastateltavalle kerrotaan taustatietoja yrityksestä, ja hänelle voidaan antaa mukaan erilaisia esitteitä kuten vuosikertomus, ja näin pyrkiä vaikuttamaan positiivisesti hakijan sitoutumiseen ja motivaatioon. (Markkanen 2002, 9-10, 50–51.)

Haastatteluita varten on hyvä luoda kriteerit, joita tulevan työntekijän tulee omata. Tällaiset kriteerit liittyvät usein esimerkiksi fyysisiin ominaisuuksiin, saavutuksiin tai erityiskykyihin. Kriteerit laajemmin muodostavat kvalifikaation, laadullisen pätevyyden, joka kertoo laajemmasta kokonaisuudesta, esimerkiksi koulutus – ja työkvalifikaatiosta. Kvalifikaatioiden tarkastelu auttaa luomaan suuntaa osaamisen säilyttävälle henkilöstöhallinnolle. Haastatteluiden jälkeen tehdään päätös palkattavasta henkilöstä. Apuna tässä on luodut kriteerit, sekä haastattelutilanteessa esille nousseet asiat. Perehdytyksen kannalta on hyvä miettiä tingitäänkö koulutuksesta, vai henkilön persoonallisuudesta. Useat työnantajat sanovat tässä tilanteessa tinkivänsä mieluummin osaamisesta, jolloin hyvin hoidetun perehdytyksen merkitys korostuu merkittävästi. Henkilöä palkattaessa, mieluiten jo rekrytointivaiheessa, onkin hyvä selvittää tämän osaamista, jolloin perehdytysuunnitelman laadinta helpottuu. (Vaahtio 2005, 74,77–78, 164–165.)

Uuden työntekijän suoriutumista on hyvä seurata ja arvioida. Perehdyttämisen yhteydessä ja sen jälkeenkin on hyvä esimerkiksi järjestää esimiehen ja työntekijän välisiä keskusteluja, joissa käydään läpi kokeeko työntekijä työnkuvansa sovitun kaltaiseksi, onko ilmennyt yllätyksiä tai onko tarvetta esimerkiksi vielä lisäperehdyttämislle. Tämä vahvistaa onnistunutta rekrytointia, ja myöhemmin muodostuu säännölliseksi kehityskeskustelukulttuuriksi. (Markkanen 2002, 103–104.)

4.2 Työn alussa

Rekrytointivaiheen jälkeen solmitaan työsopimus ja sovitaan työn alkamisesta ja muista yleisistä asioista. Työyhteisölle on hyvä etukäteen informoida koska uusi työntekijä tulee, kuka hän on, mihin tehtäviin hän tulee ja työtehtävästä riippuen, miksi hänet on valittu. Myös se, kuinka perehdytys hoidetaan, on hyvä mainita. Kriittisin vaihe on työn aloittamisvaiheessa, uusi työntekijä pitäisi saada tuntemaan itsensä tervetulleeksi. Silloin on hyvä miettiä etukäteen, kuinka työntekijä otetaan vastaan uuteen työpaikkaan, kuinka hänet esitellään muille ja onko kaikki tarpeellinen katsottu valmiiksi. Mitkä ovat niitä yleisiä asioita, kuten yhteiset pelisäännöt ja talon tavat, jotka työntekijän ainakin tulee tietää. Työyhteisö voi myös etukäteen miettiä voidaanko uuden työntekijän ulkopuolisuutta aluksi hyödyntää. (Kupias & Peltola 2009, 76–77.) Uusi työntekijä voi nähdä monet asiat eri tavalla kuin kauan samaa työtä tehneet. Tutkimustulokset osoittavat, että mitä paremmin uusi työntekijä sosialisoi tuu työryhmän jäseneksi, sitä enemmän hän on valmis panostamaan työryhmänsä toiminnan hyväksi. On siis tärkeää, että uudella työntekijällä on mahdollisuus sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja toimintaan työyhteisön aktiivisena jäsenenä. (Jokisaari ym. 29.)

Työn aloittamisvaiheessa eli ensimmäisinä päivinä käydään läpi perehdytysuunnitelma ja sen tavoitteet. Jokaiselle työntekijälle on hyvä luoda henkilökohtainen perehdytysuunnitelma: uusi nuori työntekijä, joka tulee aivan uuteen työympäristöön tarvitsee erilaista perehdyttämistä, kuin työntekijä joka esimerkiksi vaihtaa työtehtäviään yrityksen sisällä, tai palaa takaisin työhön pitkään poissa oltuaan. Perehdytystä suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon niin yksilön taustat, mitä hän jo osaa ja tietää, sekä yrityksen tarve ja resurssit. Myös aikataulua on hyvä suunnitella etukäteen yksilön tarpeet huomioon ottaen. Työntekijä jolla ei ole vastaavanlaisista työtehtäviä aiempaa kokemusta tarvitsee esimerkiksi enemmän työnopastusta verrattuna työntekijään joka on tehnyt vastaavanlaisia töitä aiemmin. On hyvä miettiä perehdytykseen käytettävää aikaa, riippuen työpaikasta se saattaa olla muutamista tunneista muutamaan päivään. Jokaisen työntekijän henkilökohtaisen perehdytysuunnitelman lisäksi, olisi hyvä olla olemassa määritelmä siitä, mitä jokaisen työntekijän tulisi yrityksestä tietää, tällainen yleinen osa olisi kaikille työntekijöille samanlainen ja sen

voisi tuoda esille jo rekrytointivaiheessa, mutta viimeistään ensimmäisinä työpäivinä. (Eräsalo 2011, 64–65; Kjelin & Kuusisto 2003, 198.)

Perehdytyksessä voidaan käyttää apuna monenlaista materiaalia. Yleisimpiä näistä ovat erilaiset perehdytysoppaat, yrityksen vuosikertomukset ja muu materiaali, mutta myös esimerkiksi erilaisia testejä ja kysymyksiä voidaan käyttää. Perehdyttävä voi esimerkiksi jakaa perehdytettävälle materiaalia, johon työntekijä voi itse paneutua, ja sen jälkeen testata tämän osaamista. Perehdytysoppaaseen taas kannattaa koota kaikki yleiset asiat koskien käytäntöjä ja työmenetelmiä. Kaikkea ei muista koskaan kertoa, ja työsuhteen alussa uutta tietoa tulee kerralla niin paljon, että työntekijä taas ei millään voi muistaa kaikkea. Oppaihin on työntekijän helppo itsekin palata myöhemmin. (Vinni, Vesimäki & Puurtinen 2010.)

Oppaissa tulisi yleisesti olla ainakin kuvaus yrityksestä, talon tavat ja pelisäännöt, työsuhteeseen liittyvät asiat, työturvallisuus ja työterveyshuolto. Työpaikasta riippuen niissä voidaan myös käydä läpi asiakaspalvelua tai muita yleisesti työhön ja työyhteisöön liittyviä asioita. Perehdytysopas on oltava aina saatavilla ja sen tulee olla ajan tasalla. (Kangas & Hämäläinen 2007, 11.)

Hyvä perehdyttävä

Esimies on aina vastuussa perehdyttämisestä, mutta hän voi myös delegoida sen toiselle työntekijälle. Perehdyttäjän valintaan on hyvä kiinnittää huomiota, koska hänen toiminnallaan voi olla suurikin vaikutus siihen, kuinka uusi työntekijä työyhteisöön ja työhönsä suhtautuu. Hyvä perehdyttävä hallitsee työtehtävät ja käytänteet, ja muistaa itse vielä millaista on olla perehdytettävänä. Etenkin nuoria perehdytettäessä, on suuri etu mikäli perehdyttävä osaa asettaa itsensä perehdytettävän asemaan. Näin ollen hyvä perehdyttävä ei automaattisesti ole yrityksessä pisimpään työskennellyt. Perehdyttäjän täytyy itse myös olla halukas tehtävään. Hänen täytyy olla kärsivällinen ja kannustava, niin hyvää kuin korjaavaakin palautetta on osattava antaa. Hyvä perehdyttävä selkiyttää niin itselleen, kuin perehdytettävällekin jokaisen osa-alueen tavoitteet ja lopuksi yhdessä arvioidaan onnistumista. Toisaalta on hyvä jos yksi ja sama henkilö toimii uuden työntekijän perehdyttäjänä koko ajan, mutta toisaalta, on hyvä jos uusi työntekijä pääsee työskentelemään erilaisten ihmisten kanssa. Tällöin

on vain tarkasti sovittava kuka perehdyttää mihinkin asiaan, jotta kaikki asiat varmasti käydään läpi. Monien eri perehdyttäjien kanssa työntekijä myös näkee erilaisia tapoja toimia, ja osaa poimia niistä itselleen sopivimmat. (Eräsalo 2011, 66–67.) Joissakin tapauksissa perehdyttäjä voidaan nähdä myös niin sanottuna mentorina. *Mentorointi* tarkoittaa ohjaustilannetta, jossa kokenut kollega ohjaa kokemattomampaa kollegaa. Tarkoituksena on auttaa uutta työntekijää sopeutumaan yritykseen ja sen tapoihin toimia. Mentorointi auttaa uutta työntekijää myös hahmottamaan paremmin oman työnkuvansa ja velvollisuutensa. Mentori on uudelle työntekijälle niin sanotusti uskottu, henkilö jolta voi aina kysyä ja joka on sitoutunut auttamaan uutta työntekijää tämän ammatillisessa kehitymisessä. (Kupias & Peltola 2009, 149.) Mentoroinnin avulla myös siirtyy eteenpäin paljon hiljaista tietoa, tietoa jota ei ole mihinkään kirjattu, ja jonka suurelta osin oppii vain työn ohessa. Mentorointi voi olla tarkoituksellista ja ennalta suunniteltua, mutta se voi myös kehittyä tahattomasti kokeneen ja kokemattoman työntekijän välille, eikä näin ollen mentori välttämättä aina ole perehdyttäjä. Mentorointi on myös jatkon kannalta hyvä keino kehittää henkilöstöä. (Heatfield n.d. b,)

4.3 Työnopastus

Työnopastus on työpaikalla tehtävää, välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13). Työnopastus on siis varsinaisten työtehtävien opastamista, johon usein kuuluu erilaisten laitteiden ja koneiden käytön opettelu. Tarkoituksena on, että opastettava oppii työtehtävät heti oikein ja pystyy mahdollisimman pian itsenäiseen työskentelyyn ilman valvontaa. Tavoitteena ei ole pelkästään opettaa opastettavalle laitteiden käyttöohjeita ja toimintatapoja, vaan tukea häntä toimimaan ja ajattelemaan itsenäisesti. Myös työturvallisuuden perehdyttäminen on osa työnopastusta. Työnopastuksen yhteydessä käydään yhdessä läpi muun muassa laitteiden turvallinen käyttö, erilaisten apuvälineiden sijainti ja käyttö, ergonomiset työtavat sekä hankalat asiakastilanteet. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13, 22.)

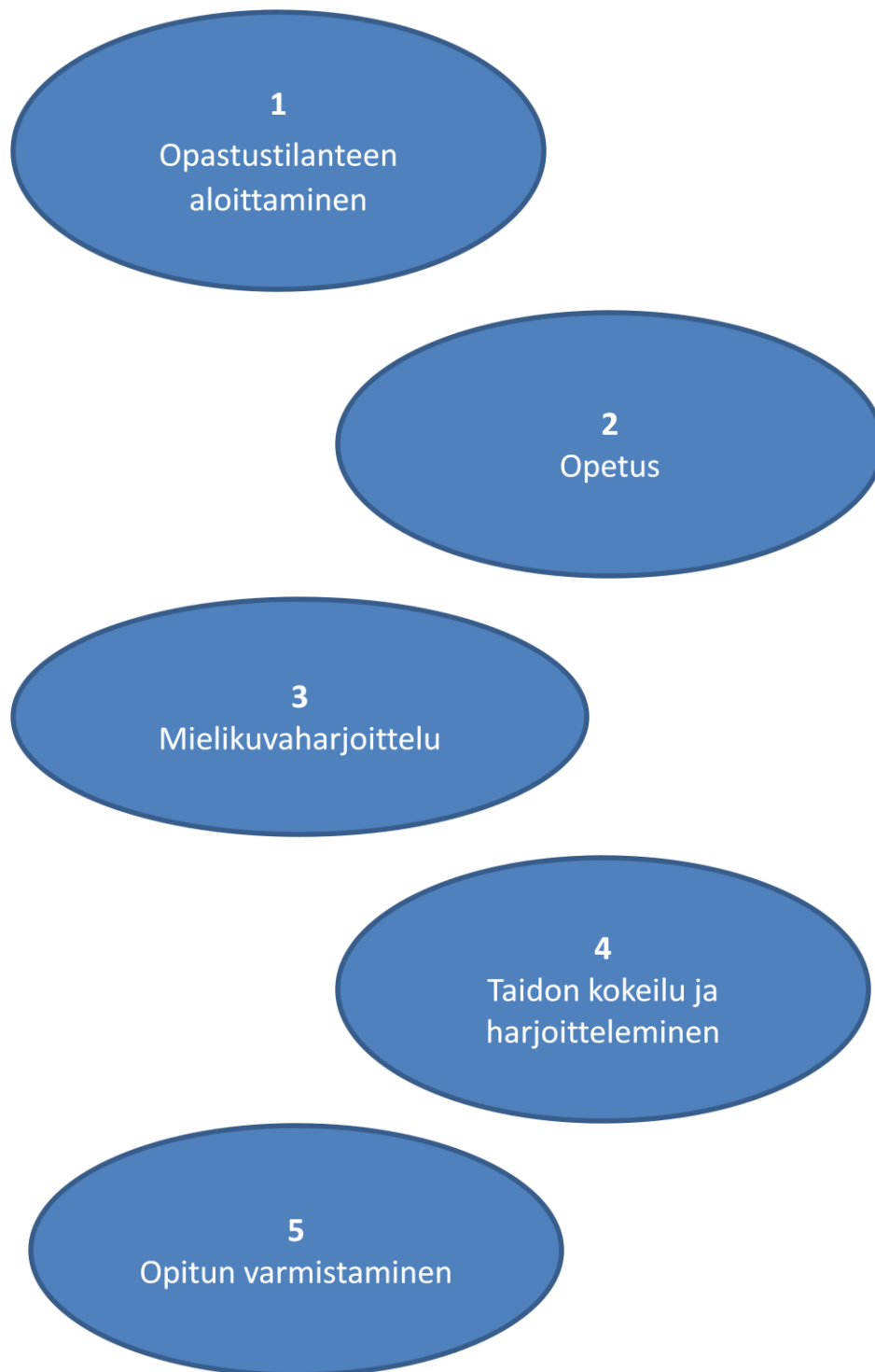
Kuten perehdytys yleensä, myös työnopastus on hyvä suunnitella etukäteen. Etukäteissuunnittelulla varmistetaan ajan hyötykäyttö. On hyvä selvittää etukäteen minkälaista tietoa ja taitoa opastettavalla jo on, ja mitä hänen tulee oppia toimiakseen tehtävässä itsenäisesti. Myös ajankäyttö on suunniteltava, kuinka kauan käytetään tiettyjen asioiden opetteluun. Työntekijästä ja opastettavasta asiasta riippuen, opastukseen voidaan käyttää muutamista päivistä, useaan viikkoon. Varsinaiseen työnopastukseen on aina hyvä varata aikaa ja rauhallinen paikka. Kaikki opastustilanteessa tarvittava materiaali on hyvä hakea valmiiksi, ja laatia tarkistuslista, jotta kaikki asiat tulee käytyä läpi. Opastettava voi etukäteen lukea esimerkiksi käyttöohjeita, ja miettiä jo valmiiksi tilanteeseen liittyviä kysymyksiä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14.)

Kuviossa 2 esitetty **viiden askeleen malli** on yksi menetelmä, jonka avulla työnopastusta on helppo suunnitella. Kun opastus on hyvin suunniteltu ja alkuvalmistelut tehty, voidaan siirtyä ensimmäiseen askeleeseen. **Ensimmäinen askel** on jatkon kannalta hyvin tärkeä: opastajan on hyvä luoda positiivinen ilmapiiri jolloin opastettava uskalttaa esittää kysymyksiä ja oppii näin lisää. Tällöin myös selvitetään oppimistavoitteet ja opastettavan etukäteistiedot. Jos opastettava osaa jo opastettavan asian, opastaja voi esimerkiksi tarkkailla opastettavan suoritusta ja mikäli siinä ei ole puutteita, siirtyä seuraavaan asiaan. Osaaminen on kuitenkin aina hyvä varmistaa. Näin välttyään siltä että myöhemmin huomataan, että asia ei ollutkaan aivan opastettavan hallinnassa, ja opastus täytyy suorittaa uudestaan. (Kangas & Hämäläinen 2007,15.)

Toinen askel on varsinainen opetus. Opastettavan tulisi nyt saada kokonaiskuva ja yleiskäsitys opastettavasta tehtävästä, ja siihen liittyvistä ohjeista. Mikäli kyseessä on laajempi kokonaisuus, se on hyvä jakaa osiin, jolloin opastaja opastaa vain yhden osan kerrallaan, ja varmistaa että se on opittu ennen siirtymistä seuraavaan. Opetustilanteessa on hyvä ottaa opastettava mukaan aktiiviseen rooliin, kyselemällä ja pyytämällä kokeilemaan. Jos opastettava vain kuuntelee, on riski että hän ei pysy mukana ja keskittyminen herpaantuu. Myös asioiden perusteleminen on kannattavaa, etenkin jos kyseessä on monimutkainen asia. Opastettavan on helpompi oppia ja yhdistellä eri asiakokonaisuuksia, jos hän tietää miksi jokin asia tehdään näin ja mihin kaikkeen sen väärin tekeminen saattaa vaikuttaa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Kolmas askel, mielikuvaharjoittelu, auttaa sisäisten mallien kehittämisessä. Sisäiset mallit, skeemat, ohjaavat toimintaamme automaattisesti. Mielikuvaharjoittelun avulla pyritään luomaan uusista asioista opastettavalle sisäisiä malleja, jotta tehtävistä pikkuhiljaa tulisi automaattisia. Mielikuvaharjoittelua voi toteuttaa esimerkiksi siten, että opastettava selittää opastajalle vaihe vaiheelta tehtävän jota on harjoiteltu. Opastettava voi myös itsekseen kerrata tehtävää ja sen suorittamista mielessään. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

Neljännessä vaiheessa opastettava saa itse suorittaa harjoitellun tehtävän alusta loppuun itse, opastajan vain seuratussa. Tämän jälkeen opastettava itse arvioi omaa onnistumistaan, ja vasta sen jälkeen opastaja antaa oman palautteensa. Opastajan on hyvä perustella palautteensa, jotta opastettava oppii miksi hän mahdollisesti toimi väärin. Tarkoituksena on saada aikaan rakentavaa keskustelua. Kun opastettava on harjoitellut tarpeeksi, on aika varmistaa opittu, siirrytään **viidenteen askeleeseen**. Nyt varmistetaan, että opastettava on saavuttanut oppimiselle asetetut tavoitteet. Opastettava saa toimia tehtävässä yksin ja opastaja seuraa aika ajoin työn sujumista. Tehokas keino arvioida oppimista, on myös laittaa opastettava opettamaan asia toiselle. Tällöin sekä opastettava että opastaja huomaavat helposti jos jossakin tiedoissa on puutteita. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)



KUVIO 2. Työopastuksen viisi askelta (Kangas & Hämäläinen 2007, 15)

4.4 Seuranta ja arviointi

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 245) mukaan arvioinnilla ja seurannalla on kaksi merkitystä: tulokkaan tilanteen arviointi ja organisaation perehdyttämisympäristön toimivuuden arviointi. Seuraamalla ja arvioimalla tulokkaan kehitystä huomataan helposti asiat, jotka vaativat vielä kertausta ja pystytään asettamaan seuraavia oppimistavoitteita. Helpoin tapa seurata perehdytyksen etenemistä on lyhyt tarkistuslista, johon perehdyttäjä merkkää jo käsitellyt asiat. Lyhytaikaisen sijaisen tai esimerkiksi TET-opiskelijan perehdytykseen tällaiset listat ovat riittäviä, kun taas muiden tulokkaiden perehdytykseen on hyvä käyttää tarkempia ja laajempia listoja, koska perehdytettävien asioiden määrä on enemmän ja niihin tulee syventyä tarkemmin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

Perehdytys itsessään on vuorovaikutteista, mutta erityisesti arvioinnissa on tärkeää päästä keskusteluun, jossa tarkastellaan tulokkaan omaa kokemusta. Perehdytyksen seuraamiseksi ja arvioimiseksi olisi hyvä pitää seuranta- ja arviointikeskusteluja. Tällaiset keskustelut merkataan yrityksen perehdytysohjelmaan ja ne sovitaan etukäteen. Keskustelu käydään perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä, rauhallisessa paikassa. Tavoitteena on, että keskustelussa käydään läpi jo tapahtunutta perehdytystä, ja että perehdyttäjä saa lisätietoa asioiden sujumisesta. Tällaiset keskustelut, jossa molemmat osapuolet saavat palautetta, palvelevat yksilön oppimisen lisäksi myös yritystä, koska palautteen avulla yrityksen on mahdollista kehittää omaa perehdytystään. (Kangas & Hämäläinen 2007,17.)

Kehittääkseen perehdytystään yrityksen on myös hyvä seurata perehdytyksen toimivuutta ja siitä saatavaa hyötyä. Usein tätä mitataan erilaisilla kyselyillä, joissa perehdytettävä tarkastelee perehdytystä omasta näkökulmastaan. Perehdytyksen mittaamisesta haastavaa tekee kuitenkin se, että perehdytettävän on helppo vastata kokeneensa perehdytystilanne onnistuneeksi ja mielekkääksi, vaikka samaan aikaan tehtävä ja tavoitteet ovat saattaneet jäädä edelleen epäselviksi. Yrityksen kannalta tällaiset seikat on hyvä saada tietoisuuteen, jotta perehdytystä voidaan kehittää. Perehdytyksen seurannassa apuna voidaan käyttää myös erilaisia testejä, joilla voidaan

esimerkiksi testata onko perehdytettävä lukenut kotiin saadun materiaalin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

Tulokkaan koko oppimisprosessia tarkastellaan arvioimalla oppimistavoitteiden saavuttamista ja oppimisen edistymistä. Arvioinnin kohteena ovat ammattitiedot- ja taidot, jotka on yleensä jaettu eri osa-alueisiin: työtaidot, suunnittelu-, kehittämis- ja arviointitaidot sekä sosiaaliset taidot. Työstä riippuen kohteina voivat olla myös päätöksentekotaidot ja ongelmanratkaisutaidot. Arvioimalla työntekijän osaamista, hänet voidaan sijoittaa osaamistasolle, joita ovat aloittelija, osaaja ja asiantuntija. Työsäoppijoiden ja työharjoittelijoiden osaamistavoitteet vaihtelevat paljon, ja niihin on perehdyttäjän hyvä ennalta tutustua. (Kangas & Hämäläinen 2007, 18–19.)

4.5 Kehityskeskustelu apuna perehdytyksen seurannassa

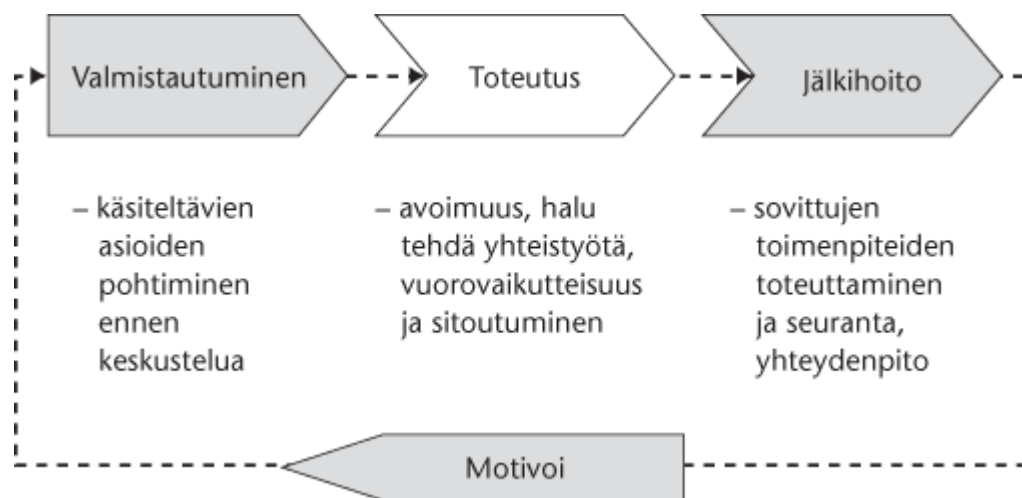
Perehdyttäminen on tärkeä osa uuden työntekijän kehittämistä. Lecklin (2006, 224) jaottelee henkilökohtaista kehittymistä alkavaksi perehdytyksestä, siirtyen siitä kehityskeskusteluihin ja jokaisen henkilön omakohtaiseen vastuuseen kehittymisestään. Halonen (2001, 74) taas nostaa esille eron sanojen kehittäminen ja kehittyminen välillä. Kehittäminen nähdään ulkoapäin tulevaksi toiminnaksi, jossa yksilö helposti asettuu kohteeksi ja siirtää vastuun kehittäjälle. Kehittyminen taas on yksilön aktiivista toimintaa, jossa hän on itse vastuussa tuloksista. Yrityksen kannalta olisi tärkeää että työntekijät omaksuisivat kehittämisen sijaan kehittymisen. On resurssien tuhlausta lähettää työntekijöitä koulutuksiin tai kursseille, mikäli he eivät aktiivisesti osallistu. Mikäli yritys huomaa aukkoja organisaation osaamisessa ja päättää käyttää resursseja sen kehittämiseen, on sen myös saatava vastapainoksi jotain. Näin ollen kehittymisen testaaminen nousee tärkeäksi. (Halonen 2001, 74.)

Henkilöstön osaaminen ja osaamisen kehittyminen ovat palveluiden laadun ja yrityksen kehittämisen keskeinen tekijä. Joka päiväsessä työelämässä saattaa nousta esille osaamisen kehittämistarpeita, mutta osaamista ja sen kehittymistä olisi hyvä myös systemaattisesti seurata. Yksinkertaisin tapa huolehtia henkilöstön riittävästä osaamisesta ja erityisesti huomata sen puutteet, on säännölliset kehityskeskustelut. Pe-

rehdytyksen jälkeen, usein noin vuoden uuden työntekijän työssäolon jälkeen on hyvä pitää kehityskeskustelu esimiehen ja työntekijän välillä. (Viitala 2007, 185–186.)

Kehityskeskustelu

Kehityskeskustelu on alaisen ja esimiehen välinen luottamuksellinen keskustelu. Keskustelun kannalta on tärkeää, että molemmat osapuolet valmistautuvat siihen, ja että sitä varten on varattu riittävästi aikaa ja rauhallinen paikka. Keskustelu etenee usein rungon mukaan, joka on hyvä antaa työntekijälle ennen keskustelua, jotta hänellä on hyvin aikaa perehtyä siihen. Tavoitteena on, että tilanteesta muodostuu avoin keskustelu, jota runko ohjaa. Keskustelussa käsiteltäviä asioita ovat muun muassa henkilökohtainen työ, motivaatio ja osaaminen, tulevaisuus, työilmapiiri kehittämiskohteet ja esimiehen työ. Keskustelu tukee kehityssuunnitelman laatimista, niin yksilön kuin koko organisaation. Sen yhteydessä on hyvä antaa palautetta puolin ja toisin, ja päivittää henkilökohtainen osaamisprofiili. Kun esimies on suorittanut kehityskeskustelun kaikkien työntekijöiden kanssa, on hyvä suorittaa yhteenvetoa esille nousseista asioista ja kehittämistarpeista. (Viitala 2007, 186.)



KUVIO 2. Kehityskeskustelu prosessina (Aarnikoivu 2008, 122)

Kehityskeskusteluiden tavoitteena on edistää henkilöstön sitoutumista, kehittymistä ja parhaan mahdollisen suorituksen saavuttamista. Onnistuessaan kehityskeskustelu on tärkeä henkilöstöjohtamisen työkalu, josta hyötyvät niin yritys kuin työntekijätkin. Työntekijät saavat tietoa yrityksen ja organisaation tilasta ja tulevaisuudesta, palautetta omasta työsuorituksestaan, tilaisuuden pohtia omaa rooliaan yrityksen tulevaisuudessa sekä antaa palautetta esimiehelle. Esimies taas saa tuoda yrityksen strate-

giaa ja arvoja joka päiväseen työhön, tilaisuuden kuvata tulevia tavoitteita, antaa palautetta, sekä tilaisuuden saada uusia ideoita ja kuulla työntekijöiden mielipiteitä mahdollisista kehittämistarpeista. Onnistuneesta kehityskeskustelusta myös esimies saa palautetta. Tällaisen palautteen avulla esimies voi kehittää omia toimintamallejaan. Onnistunut ja hyvä kehityskeskustelu saattaa luoda työpaikalle paremman työilmapiirin, lisätä työntekijöiden motivaatiota sekä kehittää yritystä ja organisaatiota. (Aarnikoivu 2008, 118–140.)

5 Tutkimuksen hyödyntäminen materiaalin toteutuksessa

Perehdytysmateriaalin suunnittelu ja toteutus kohdeyritykseen muodostavat työni tärkeimmän tuloksen, täten opinnäytetyöni on siis toiminnallinen työ. Vilkan ja Airaksisen (2003,51) mukaan toiminnallisen opinnäytetyön lopullisena tuotoksena on aina jokin konkreettinen tuote, kuten kirja, ohjeistus tai tietopaketti. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä käytetään hieman väljemmässä merkityksessä, kuin tutkimuksellisissa töissä. Tutkimusmenetelmät ovat samat, mutta tutkimusta käytetään ennen kaikkea tiedonhankinnan apuvälineenä. (Vilka, Airaksinen, 2003, 57.)

Opinnäytteen tiedonhaku aloitettiin syksyllä 2012. Tietoa hain teoriakirjoista, Internet-sivuilta ja Hotelli Emilian omista materiaaleista. Tutkimusmenetelmäksi valitsin kvalitatiivisen tutkimuksen, teemahaastattelun, jota tukemaan otin lisäksi kyselyn, joka saa osittain myös kvantitatiivisia piirteitä. Haastattelin hotellipäällikköä selvittääkseni erityisesti sitä, millaisena hän kokee yrityksen tämänhetkisen perehdytyskulttuurin, mitä uudessa materiaalissa tulisi hänen mielestään olla ja mitkä asiat hän näkee erityisen tärkeinä perehdyttämisessä. Kvalitatiivisen tutkimuksen valitsin, koska halusin aiheesta kokonaisvaltaisen ja tarkan kuvan. Kyselyn toteutin vastaanoton henkilöstölle, koska halusin selvittää heidän kokemuksiaan perehdytyksestä. Kaikki kuusi vastaanoton työntekijää vastasivat siihen, kaksi heistä osa-aikaisia ja neljä koaikaista. Toiminnallisessa opinnäytetyössä selvityksen avulla pyritään saamaan

suuntaa sisällöllisiin päätöksentekoihin. (Vilkka, Airaksinen 2003, 62.) Tämän vuoksi valitsin nämä menetelmät. Ne myös tukivat parhaiten omia tavoitteitani selvittää perehdytyksen nykytilaa kokonaisvaltaisesti, ja henkilöstön osalta nimettömästi, koska toivoin vastausten olevan mahdollisimman rehellisiä.

5.1 Tutkimusmenetelmät

Kvalitatiivinen tutkimus

Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen (Hirsjärvi ym. 1997, 152). Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään kokonaisvaltaiseen tiedonhankintaan, käyttämällä apuna tiedon keruussa enemmän omia havaintoja ja keskusteluja, kuin mittausvälineitä. Laadulliselle tutkimukselle on myös tyypillistä että kohdejoukko on tarkkaan valittu ja satunnaisotoksia ei käytetä. (Hirsjärvi ym. 1997, 155.)

Tärkeä piirre laadullisessa tutkimuksessa verrattuna määrälliseen tutkimukseen on myös se, että laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien ääni pääsee enemmän esille. Tutkimuksessa käytetään laadullisia metodeja, kuten teemahaastattelua, osallistuvaa havainnointia, erilaisten dokumenttien ja tekstien diskursiivista analysointia tai ryhmähaastattelua. Tutkimus myös toteutetaan joustavasti, koska tutkija ei päättämättä mitkä asiat ovat tärkeimpiä, on varauduttava siihen, että suunnitelmia pitää muuttaa olosuhteiden mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 1997, 155.)

Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen, määrällinen tutkimus korostaa yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja. Keskeistä kvantitatiiviselle tutkimukselle on johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, aiemmat teoriat, hypoteesin esittäminen ja käsitteiden määrittely. Havaintoaineiston on tärkeää soveltaa määrälliseen, numeeriseen mittaamiseen. (Hirsjärvi ym. 2004, 130–131.) Kvantitatiivisen tutkimuksen tutkimusongelmana saattaa olla esimerkiksi ilmiön syiden selvittäminen tai ratkaisun löytäminen siihen, miten jokin asia

tulisi hoitaa. Aineiston keruussa käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita ja tuloksia voidaan havainnollistaa taulukoin ja kuvioin. (Heikkilä 2004, 13, 16.)

Kvantitatiivisesta tutkimuksesta käytetään yleensä survey-tutkimusta. Survey-tutkimuksessa kerätään tietoa standardoidussa muodossa tietyltä joukolta ihmisiä. Tavallisesti käytetään kyselylomaketta tai strukturoitua haastattelua. (Hirsjärvi ym. 2004, 125.)

Huolimatta näiden kahden tutkimusmenetelmän eroista ja vastakkainasettelusta, niiden käyttäminen yhdessä toisiaan täydentävinä suuntauksina, on myös mahdollista. Ne voivat täydentää toisiaan monin eri tavoin, ja antaa tutkijalle lisää selvyyttä tutkittaviin asioihin. Tässä tutkimuksessa kvantitatiivinen kysely, joka omaa toisaalta myös kvalitatiivisia piirteitä, on valittu täydentämään kvalitatiivista tutkimusta. (Hirsjärvi ym. 2004, 127-128.)

5.2 Teemahaastattelu ja kysely

Kvalitatiivisista tutkimusmenetelmistä valitsin puolistrukturoidun teemahaastattelun. Valitsin tämän, koska halusin tietoa vain hotellipäälliköltä ja toivoin sen olevan mahdollisimman tarkkaa. Haastattelun rungon suunnittelin laadullisen tutkimuksen teorian pohjalta ja mietin tarkkaan mitä asioita haluan haastattelulla selvittää. Teemoittelin aihealueita valmiiksi, mutta en luonut liian tarkkoja ja rajaavia kysymyksiä, koska halusin säilyttää keskustelevan ilmapiirin ja laadulliselle tutkimukselle ominaisen piirteen, että tutkittavan näkökulma tulee esille enemmän kuin tutkijan. Haastattelumenetelmän etuihin kuuluu sen joustavuus, väärinkäsitysten korjaamisen mahdollisuus, ja keskustelumahdollisuus osapuolten kesken (Pitkäranta 2010, 105).

Haastattelu nauhoitettiin ja litteroitiin. Nauhoittaminen on tärkeää, jotta haastatteluun voidaan palata uudestaan ja litteroinnin avulla taas voidaan analysoida tuloksia tarkemmin. (Tiittula & Ruusuvoori 2005, 14–15.) Litteroitua tekstiä ei kuitenkaan liitetä työhön liiallisten liitteiden välttämiseksi. Teemahaastattelurunko on liitteessä 1.

Tavoitteenani oli haastattelun avulla muodostaa tarkka käsitys siitä, millainen kohdeyritykselle tuotettavan materiaalin tulisi olla. Aiemmin olin jo käynyt hotellipäällikön kanssa keskusteluja aiheesta ja pitänyt hänelle muutaman konsultaation. Haastattelun avulla pyrin tarkentamaan tarpeita ja erityistä huomiota ja kehittämistä vaativia asioita.

Vastaanottohenkilöstölle laadin kyselyn selvittääkseni heidän kokemuksiaan perehdytyksestä ja perehdyttäjänä toimimisesta. Päädyin kyselyyn, koska sen avulla voidaan kerätä tehokkaasti tutkimusmateriaalia ja esittää monia kysymyksiä. Kysely verrattuna haastatteluun oli toimiva menetelmä myös siksi, että vastaanotossa työskentelevät työntekijät ovat hyvin eri aikoihin töissä ja työ on yleensä melko hektistä. Kyselyyn he saivat paneutua rauhassa silloin, kun heille itselleen parhaiten sopi. Kyselymuotona tutkimuksessa käytin informoitua, kontrolloitua kyselyä, jossa oli sekä avoimia kysymyksiä että täsmällisempiä monivalintakysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 1997, 184–186.) Lomake suunniteltiin vastaajan näkökulmasta, ja siinä olivat mukana saate ja vastausohjeet. Kysymykset myös etenevät johdonmukaisesti. (Vilkka & Airaksinen 2003, 59,61.)

Kyselyn avulla selvitin, kuinka työntekijät ovat itse kokeneet oman perehdytyksensä: kuinka se hoidettiin, olisiko jotain toivottu hoidettavan toisin, saivatko he tarpeeksi tietoa, kuinka työnopastus hoidettiin ja kuinka he itse ovat toimineet perehdyttäjänä. Selvitin myös, ovatko he saaneet perehdytysmateriaalia luettavaksi ja onko materiaalista ollut hyötyä. Jaoin kyselyt vastaanottohenkilöstölle, ja kaikki kuusi vastaanotossa työskentelevät työntekijät vastasivat niihin. Kaksi vastanneista vastasi kuitenkin vain perehdyttäjänä toimimista koskeviin kysymyksiin, koska he ovat olleet töissä talossa jo kauan. Kaksi vastanneista on ollut yrityksessä vasta alle vuoden töissä ja kaksi taas reippaasti yli kymmenen vuotta. Yksi vastanneista on aloittanut harjoittelijana viime keväänä, joten vastauksiin saatiin hieman eri näkökulmia. Kysely toteutettiin marraskuun alussa 2012. Kyselylomakkeet ovat liitteessä 2.

5.3 Teemahaastattelun tulokset

Jo konsultaatioissa hotellipäällikkö Pia Ryöpyn kanssa olimme tulleet siihen tulokseen, että yritykselle olisi eniten hyötyä kattavasta perehdytysohjelmasta. Ryöppy nosti jo esille muutamia asioita, jotka hänen mielestään olisi tärkeää ottaa esille ja jotka vaatisi eniten kehittämistä. Keskustelimme myös siitä, millainen rakenne ohjelmassa olisi ja kuinka yksityiskohtaista tietoa ohjelmassa ja materiaalissa tulisi olla. Hän myös nosti esille, että kehityskeskustelu voitaisiin liittää ohjelmaan, koska olen kehityskeskustelurungon yritykselle jo aiemmin laatinut. Varsinainen haastattelu toteutettiin Hotelli Emiliassa marraskuussa 2012.

Haastattelussa kävi ilmi, että hotellipäällikkö ei ole tyytyväinen yrityksen tämän hetkiseen perehdytyskulttuuriin ja että se kaipaisi kehittämistä. Perehdytysmateriaalin pitäisi sisältää yleinen osa, joka olisi kaikille taloon tuleville samanlainen, ja erikseen tarkempi osa vastaanottoon tuleville. Lisäksi perehdyttäjälle olisi hyvä työstää materiaalia. Yleisen osan tulisi sisältää kaikenlainen yleinen tieto yrityksestä, ja lisäksi hotellipäällikkö toivoi kattavaa henkilötietoluetteloa, turvallisuusasioita sekä yleisiä ohjeita asiakaspalveluun. Vastaanottoon tulevan tarkemman materiaalin olisi hyvä kaikkien yleisten ohjeiden lisäksi sisältää myös työvuorokohtaiset ohjeet. Hotellipäällikkö oli sitä mieltä, että vastaanoton materiaalissa olisi hyvä olla jotain yleistä tietoa Hämeenlinnasta.

Hotellipäällikön mielestä materiaalin kokoaminen oli hyvä idea, koska osa asioista on kirjallisina ohjeina ja osa taas ei. Materiaalin avulla kaikki tieto olisi tulevaisuudessa samassa paikassa. Hänen mielestään myös perehdyttäjälle erikseen tehtävä materiaali oli hyvä idea, koska tällä hetkellä perehdyttäjillä ei ole apuna juuri mitään materiaalia. Haastattelussa kävi myös ilmi, että konsultaatioiden jälkeen hän oli päättänyt nimetä erikseen perehdytysvastaavan. Aiemmin yrityksessä perehdytyksestä oli huolehtinut se, joka oli sattunut olemaan vuorossa. Perehdytysvastaavan nimeäminen oli ohjelman kannalta hyvä asia, koska näin suunnitelmista pystyisi tekemään tarkempia.

Haastattelun aikana sovimme hotellipäällikön kanssa, että kun tammikuussa 2013 hotellin vastaanotossa aloittaa uusi harjoittelija, uutta materiaalia voitaisiin testata.

Päätimme siis, että työstän materiaalin tammikuun puoleen väliin mennessä valmiiksi. Perehdytysvastaava testaa materiaalia harjoittelijan kanssa ja antaa sen jälkeen palautteen ja mahdollisia kehitysehdotuksia.

5.4 Kyselyn tulokset

Jaottelin kyselyt eri aihealueisiin: ennen töihin tuloa, perehdytys, työnopastus ja perehdyttäjänä toimiminen. Kysymystyyppeinä olivat sekä monivalinta- että avoimet kysymykset. Ensimmäisistä kysymyksistä selvisi, että neljästä vastaajasta kolme sai yrityksestä tietoa haastattelussa mutta kukaan vastaajista ei kuitenkaan saanut materiaalia luettavaksi kotona ennen töihin tuloa.

Seuraavilla perehdytystä käsittelevillä kysymyksillä halusin selvittää, kuinka työntekijä koki perehdytyksen: oliko sitä suunniteltu, tuliko yleistä tietoa yritykseen ja työsuhteasioihin riittävästi, oliko siihen käytetty aika riittävä, perehdytettiinkö työturvallisuuteen ja mitä mieltä vastaaja on yleisesti perehdytystilanteestaan. Vastauksista kävi ilmi, että kolme neljästä vastaajasta oli sitä mieltä, että ensimmäistä päivää ei ollut suunniteltu ja se ei ihan sujunut. Kolme myös vastasi, että heidän kanssaan ei käyty läpi tavoitteita mutta yleistä tietoa taas oli riittävästi. Kolme vastaajista vastasi, että perehdytykseen käytettiin useampi päivä ja kaksi koki ajan riittäväksi. Kahdella vastaajalla oli selkeästi yksi perehdyttäjää. Kahden kanssa myös käytiin työhön liittyviä riskejä läpi, mutta kolme oli sitä mieltä, että ei saanut riittävästi tietoa työturvallisuudesta.

Työnopastukseen liittyvillä kysymyksillä halusin selvittää eritoten sitä, kuinka työtehtävien opastus on vastaajien mielestä sujunut. Kolme vastaajista oli sitä mieltä, että sai riittävästi työnopastusta. Heistä yksi olisi kuitenkin lisää opastusta aulabaarin toimintaan ja yksi Hotellinxin käyttöön. Kolme vastaajista vastasi, että opastukseen käytettiin päiviä. Ainoastaan harjoittelijana aloittanut vastasi, että aikaa käytettiin viikkoja. Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että aika oli riittävä. Kaksi vastaajista oli saanut palautetta oppimisestaan, toiset kaksi olisivat toivoneet palautetta. Kolmen vastaajan oppimista ei seurattu. Kolme vastaajista ei ollut tyytyväinen työnopastukseen.

Työnohastukseen toivottiin selkeämpiä ohjeita yhdessä paikassa sekä selkeyttä yleisiin pelisääntöihin.

Yleisesti kyselyistä nousi esiin, että perehdytykseen toivottiin tarkistuslistoja, keskusteluja, selkeitä kuvauksia työnkuvaan ja sitä, että kaikki tieto olisi helposti yhdessä paikassa.

Viimeiset kysymykset olivat vain niille vastaajille, jotka ovat toimineet perehdyttäjinä. Näihin kysymyksiin vastasi kolme työntekijää. Kaikille vastaajille oli kerrottu, kuka tulee töihin ja koska. Kaikki vastaajat kuitenkin olivat sitä mieltä, että ei ole sovittu yhtä perehdyttäjää. Kukaan vastaajista ei ole suunnitellut tarkistuslistaa perehdytystilanteeseen, ja kaksi ei selvittänyt tavoitteita itselleen eikä perehdytettävälle. Kaksi vastaajista toivoisi lisää opastusta perehdyttäjänä toimimiseen. Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että tilanteet olisivat kaivanneet kehittämistä, ja koska perehdyttäminen tapahtuu työn ohella, siihen ei täysin pysty keskittymään.

Johtopäätökset

Kyselyiden pohjalta sain käsityksen, että perehdytystä olisi hyvä suunnitella, asettaa selkeät aikataulut ja tavoitteet sekä seurata ja antaa palautetta. Kyselyiden ja teema-haastattelun pohjalta päätin jaotella perehdytysmateriaalin kolmeen osaan: yleiseen osaan, tarkempaan vastaanottoon menevään osaan ja perehdyttäjän materiaaliin. Yleiseen ja vastaanottoon menevään osaan päätin koota kaiken yleisen tiedon, jotta se tulevaisuudessa löytyisi helposti. Materiaalissa nostan myös esille työturvallisuusasioita, koska erityisesti niihin kaivattiin lisää perehdytystä. Kyselyiden ja teema-haastattelun pohjalta esiin nousi selkeästi, että perehdytystä ei ole ennalta suunniteltu, ei perehdytettävän eikä perehdyttäjänkään näkökulmasta. Tämän takia päädyin työstämään erillisen materiaalin perehdyttäjälle. Tämän materiaalin avulla erityisesti työnohastusta pyritään kehittämään ja varmistamaan, että kaikki asiat käydään läpi. Materiaalin avulla perehdyttäjän on helppo tulevaisuudessa suunnitella perehdytystä; sieltä löytyy tavoitteet, päiväkohtaiset aikataulut, tarkistuslistat ja yleiset ohjeet.

5.5 Perehdytysmateriaalin suunnittelu ja toteutus

Kyselyn ja haastattelun jälkeen kokosin yhteen kaikenlaisen yleisen tiedon yrityksestä ja työnkuvaan kuuluvista asioista sekä kävin läpi ”Tapamme toimia”-materiaalin. Keräsin hotelli Emiliassa niin kirjallista kuin sähköistäkin materiaalia ja esitin materiaaliin liittyviä tarkentavia kysymyksiä hotellipäällikölle sähköpostin välityksellä. Opin näytetyöni kirjalliseen teoriaosaan keräsin tietoperustaksi lähdemateriaalia, joka liittyy hotelliliiketoimintaan, perehdytykseen, työnopastukseen, henkilöstön kehittämiseen ja henkilöstön johtamiseen.

Kyselyn ja haastattelun toteuttamisen, tulosten analysoimisen ja huolellisen tietoperustaan tutustumisen jälkeen aloin työstää perehdytysmateriaalia. Jaoin materiaalin kolmeen osaan ja nimesin osat.

Tervetuloa Taloon -opas (Liite 3) on yleinen, kaikille hotellin työntekijöille sama materiaali. Tarkoituksena on, että uusi työntekijä saisi materiaalin kotiin tutustuttavaksi jo ennen töiden aloittamista, kuitenkin viimeistään ensimmäisenä työpäivänä. Oppaassa on kaikki, mitä periaatteessa kaikkien työntekijöiden, osastosta riippumatta pitää yrityksestä tietää. Ensin oppaassa esitellään yritys, sen toiminta-ajatus, organisaatio ja yleiset talon tavat ja yhteiset pelisäännöt. Sitten oppaassa esitellään kaikki yrityksen eri osastot ja yksiköt. Oppaassa on myös yleisiä ohjeita asiakaspalveluun, jotta toiminta erilaisissa tilanteissa olisi yhtenäistä. Esille on nostettu lisäksi joitakin yleisiä turvallisuusohjeita, jotka kaikkien työntekijöiden on hyvä tietää. Myös hotellin keskeiset asiakasryhmät on esitelty. Lopuksi oppaassa on yleistä tietoa joka liittyy henkilöstöhallinnon asioihin, kuten työvuoroihin, palkkoihin, työsuhdeasioihin sekä henkilökuntaetuihin.

Tervetuloa Töihin -opas (Liite 4) vastaanottoon tulevalle taas on tarkempi ja tarkoitettu tutustuttavaksi etukäteen, mutta sitä voidaan käyttää myös perehdytyksen ohessa. Oppaan alussa on esitelty huoneet, asiakkaiden pysäköinti ja hinnat, tärkeimmät tiedot työtä aloittaessa. Oppaassa käydään läpi vastaanottotyöntekijän vastuulla olevat tilat ja kaikki tarvittava muista tiloista, mitä vastaanotossa työskentelevän tulee tietää. Läpi käydään työvuorokohtaiset ohjeet sekä yleisiä asioita liittyen

työvuoroihin ja taukoihin. Ohjeita on myös erikoistilanteisiin ja yleisiä hyviä ohjeita, joita on hyvä tietää. Oppaassa käydään läpi myös perusasioita varausjärjestelmien päivittämisestä. Nämä ovat lähinnä sen takia, että uusi työntekijä pystyisi tutustumaan niihin jo ennen työnopastusta. Viimeiseksi on koottu yhteen joitakin asioita liittyen Hämeenlinnaan, sekä asiakkaiden usein esittämiä kysymyksiä. Nämä ovat koottu oppaaseen siksi, että näitä tietoja tarvitaan joka päivä, ja mikäli ei ole paikkakuntalainen on hyvä, että tieto löytyy jostakin helposti ja nopeasti.

Oppaat on koottu kyselyiden ja haastatteluiden pohjalta esiin nousseiden asioiden perusteella. Aiemmin perehdytyksessä ei ole juuri käytetty kirjoitettua materiaalia, ja monia asioita on siirretty eteenpäin vain suullisesti. Perehdytysmateriaaliin olen pyrkinyt kokoamaan kaiken kirjallisen ja hiljaisen tiedon samoihin kansiin. Suunnitelmani perehdytysmateriaalin avulla, on helppo perehtyä moniin asioihin jo ennen varsinaisen perehdytyksen alkamista. Tämä auttaa perehdyttäjää ja tukee uuden työntekijän oppimista.

Materiaalin perehdyttäjälle (Liite 5 **Perehdytysohjelma vastaanottoon**) työstin niin, että alussa on hieman teoriaa perehdyttämisestä ja siihen kuuluvista asioista. Perehdyttäjän työtä helpottamaan jaottelin myös joitakin keskeisempiä tavoitteita ja aikataulua. Materiaalissa on nimetty erikseen yritykseen perehdytysvastaava ja annettu hieman ohjeita hyvälle perehdyttäjälle.

Varsinainen perehdytysuunnitelma on jaettu kahteen vaiheeseen: perehdytykseen ja työnopastukseen. Vaiheiden tukena toimivat tarkistuslistat ja perehdytysohjelman runko. Perehdytysohjelman runko toimii perehdyttäjän muistilistana ja suunnittelu-työvälineenä. Siihen on helppo lisätä kohtia ja suunnitella esimerkiksi käytettävää materiaalia.

Ensimmäinen vaihe, perehdytys, käsittää ensimmäiset työpäivät uuden työntekijän tullessa taloon. Silloin käydään läpi yleisiä asioita ja tutustutaan tiloihin ja muihin työntekijöihin. Ensimmäisten päivien aikana käydään myös läpi tarkistuslista 1. Tarkistuslista 1 pitää sisällään asioita, joihin työntekijä on jo itsenäisesti Tervetuloa Taloon-oppaan avulla voinut tutustua, kuten muun muassa yrityksen johtoajatukset, huonetyypit, asiakasryhmät ja asiakaspalvelu.

Toinen vaihe, työnopastus, alkaa perehdytyksen jälkeen. Tähän ei ole asetettu mitään tarkkaa aikarajaa, vaan ajankäyttö riippuu aina henkilöstä ja tämän lähtötaidoista. Työnopastukseen materiaalissa on lisäksi apuna työnopastuksen viisi askelta, joiden avulla perehdyttäjän on helppo suunnitella opastustilanteita. Uuden työntekijän oltua töissä noin kuukauden käydään läpi tarkistuslista 2. Tarkistuslista 2 käsittää asioita joita on käyty työn yhteydessä jo läpi, kuten esimerkiksi varauksen teko, Check-in ja toimiminen erikoistilanteissa. Materiaalissa on myös ohjeet perehdytyksen seurantaan ja mitä seurantakeskustelun tulisi pääpiirteittäin pitää sisällään. Joulukuussa 2012 palautin yritykselle menevän materiaalin hotellipäällikön arvioitavaksi. Tammikuun 2013 alussa kävimme hotellipäällikön kanssa läpi materiaalin ja tein muutamia pieniä muutoksia hänen toiveidensa mukaan. Palaute hotellipäälliköltä oli erittäin positiivista ja korjattavia asioita oli vain vähän. Erityisesti materiaali perehdytysvastaavalle koettiin hyödylliseksi.

5.6 Perehdytysmateriaalin käyttöönotto

Tärkeä osa perehdytysmateriaalin toteutusta on sen käyttöönotto. Viime kädessä vastuu perehdytyksestä säilyy edelleen hotellipäälliköllä, mutta hän on nyt delegoinut käytännön vastuun perehdytysvastaavalle. Hotellipäällikkö itse käy uuden työntekijän kanssa läpi yleisen oppaan (Liite 3 Tervetuloa taloon), jonka jälkeen perehdytysvastaava vastaa muusta perehdytyksestä.

Vastaanotossa aloitti tammikuussa 2013 uusi harjoittelija, jonka kanssa perehdytysmateriaalia testattiin. Perehdytysvastaava antoi materiaalista positiivista palautetta, todeten sen olevan hyvin selkeä ja tullen tarpeeseen. Perehdytysvastaavan mielestä materiaali oli hyvin sovellettavissa niin uusille työntekijöille, kuin harjoittelijoille ja lyhytaikaisille sijaisillekin. Hänen mielestään materiaali toimii myös hyvänä pohjana vanhemmille työntekijöille, sisältäen yhteneväiset ohjeet toimia erilaisissa tilanteissa.

Erityisesti perehdytysvastaavalle suunniteltu perehdytysohjelma (Liite 5) oli hänen mielestään erittäin hyvä. Ohjelman avulla perehdytystä on helppo suunnitella ja tarpeen vaatiessa myös jakaa tehtäviä ja vastuuta, koska kaikki voivat tulevaisuudessa noudattaa samaa pohjaa. Perehdytysohjelman alussa oleva yleinen tieto perehdyt-

tämisestä oli hänen mielestään myös tarpeellinen, sen avulla perehdyttäjä itse oppii mitä häneltä odotetaan ja mitä hänen tulisi ottaa huomioon omassa työskentelyssään ja opetuksessaan. Perehdytysvastaava kävi myös harjoittelijan kanssa läpi tarkistuslista 1:sen ja oli hyvin tyytyväinen siihen, kuinka hyvin hänelle oli jäänyt lukemansa materiaali mieleen. Tulevaisuudessa haaste liittyy perehdyttämiseen on työvuorojen suunnittelu. Keskustelussa perehdytysvastaavan kanssa nousi esille, että tulevaisuutta varten työvuorot olisi aina kun mahdollista, hyvä suunnitella niin, että hän itse pääsisi olemaan ensimmäiset vuorot uuden työntekijän tai harjoittelijan kanssa. Mikäli perehdytysvastaava ei tee ensimmäisiä vuoroja uuden työntekijän tai harjoittelijan kanssa, olisi perehdyttävän työntekijän osattava hyödyntää materiaalia, jotta olisi selkeästi tiedossa kuka on perehdyttänyt ja mitä. Tulevaisuudessa siis myös muiden työntekijöiden olisi hyvä tutustua myös perehdytysohjelmaan.

Perehdytysmateriaali on toimitettu hotellipäällikölle sekä kirjallisena että sähköisenä versiona. Uudelle työntekijälle materiaali tulee käytännön syistä kirjallisena, mutta päivittämisen ja muokkaamisen takia, se on myös sähköisenä hotellipäälliköllä ja perehdytysvastaavalla.

6 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Hotelli Emiliaan perehdytysohjelma. Materiaali pohjautuu teoreettiseen viitepohjaan, sekä tutkimuksesta saatuihin tuloksiin. Teoreettinen viitepohja koostuu niin perehdytykseen ja henkilöstön kehittämiseen liittyvästä teoriakirjallisuudesta, kuin Internetistäkin. Oma opinnäytetyöni alkoi siis laajalla perehtymisellä perehdytyksestä olemassa olevaan materiaaliin. Materiaalin hankinta osoittautui osittain hieman hankalaksi. Materiaalia liittyen perehdytykseen löytyi kyllä, ongelmaksi muodostui se, että tuoretta materiaalia löytyi verrattain niukasti. Myös tuoretta englanninkielistä materiaalia löytyi melko vähän. Materiaaleista sai pitkälti sen käsityksen, että perehdyttämisen teoriassa ei ole suuria muutoksia viime vuosina tapahtunut.

Kuten tietoperusta osoittaa, perehdyttäminen on tärkeää jotta saavutetaan motivoitunut, osaava ja sitoutunut henkilöstö, joka luo yritykselle kilpailuetua. Asiakkaan kokema palvelun laatu määräytyy pitkälti osaavan ja ystävällisen palvelun kautta. Vaikka kohdeyrityksessä palvelu onkin hyvää ja henkilöstö osaavaa ja ammattitaitoista, on hyvä ajatella perehdytystä uusien työntekijöiden ja tulevaisuuden kannalta. Tietoperusta osoittaa, että perehdyttämisen suunnittelu tukee niin yrityksen toimintaa, kuin helpottaa kaikkien, niin perehdyttäjän kuin perehdytettävän työntekoa. Tietoperustassa nostetaan esille myös kehityskeskustelut perehdyttämisen seurannan tukena, ja käsitellään perehdyttämistä pidempänä prosessina, joka lähtee liikkeelle jo ennen rekrytointia. Erityisesti kehityskeskustelut ovat nousseet yrityksessä viime aikoina esille ja ne nähdään tärkeänä tapana pitää yllä tietoa henkilöstön osaamista.

Tutkimusmenetelmänä käytin teemahaastattelua ja kyselyä. Alkuodotukseni siitä, että yrityksen perehdytyksessä on kehitettävää, kävi ilmi myös tutkimustuloksista. Myös haastatteleman yrityksen edustaja tiedosti tämän, ja tähän tarpeeseen työni myös tilattiin. Haastattelussa ja kyselyissä nousi esiin myös tärkeimpiä asioita, joita materiaalissa tulisi ottaa huomioon.

Tutkimus itsessään onnistui hyvin, teemahaastattelun ajankohta oli yrityksen edustajan kanssa helppo sopia, ja kyselyihin vastasivat kaikki toivotut henkilöt. Teemahaas-

tattelun runko oli toimiva ja se palveli haluttua tarkoitusta. Tutkimuksena haastattelu oli validi, sillä se vastasi hyvin tavoitteeseeni saada erityisesti tietoa siitä millainen uuden materiaalin tulisi olla.

Kyselyllä selvitettiin, kuinka työntekijät ovat kokeneet oman perehdytyksensä, kuinka he ovat itse toimineet perehdyttäjinä ja mitä parannettavaa perehdyttämisessä heidän mielestään olisi. Kysymykset jaoteltiin aihealueittain vastaajien helpottamiseksi ja käsiteltiin nimettöminä, jotta saataisiin mahdollisimman totuudenmukaisia vastauksia. Tutkimustulosten luotettavuuteen vaikuttaa tässä muun muassa se, ovatko vastaajat vastanneet kiireessä ja pintapuolisesti sekä se, että osittain he arvioivat myös omaa toimintaansa. Luotettavuuteen vaikuttaa myös se, että toisilla vastaajista omasta perehdytyksestä on aikaa jo useampi vuosi, jolloin senhetkiset tuntemukset ovat saattaneet osittain unohtua. Haastatteluilla olisi voitu saada syvällisempiä vastauksia, mutta toisaalta ottaen huomioon, että olen työyhteisön jäsen, haastattelun aikana vastaukset olisivat saattaneet korostaa vain positiivisia asioita. Tutkimuksena kysely on validi, koska se vastasi haluttuihin asioihin, mutta täysin reliabeeli se ei välttämättä ole. Vastaajat saattaisivat vastata kysymyksiin eri tavalla jos kysely tehtäisiin eri aikana. Riippumatta tutkimuksen reliabiliteetista, kyselystä kuitenkin saatiin apua materiaalin suunnittelussa ja se tarjosi laajemman näkökulman työntekijöiden kokemuksista.

Yritykselle tuotettu materiaali on luotu vastaamaan ensisijaisesti juuri heidän tarpeitaan. Materiaalissa on pyritty ottamaan huomioon käytettävissä oleva aika ja resurssit. Koska perehdytyksen suunnitelmallisuus koettiin yrityksessä yhdeksi suurimmista haasteista, on erityisesti suunnittelun helpottamiseksi pyritty laatimaan mahdollisimman selkeät työkalut. Materiaalin avulla perehdyttäminen on tulevaisuudessa helppo suunnitella, se antaa viitteelliset aikataulut ja käsiteltävät asiat. Perehdyttäjän materiaalista löytyy myös perustietoa perehdytyksestä, johon on helppo palata, jos esimerkiksi perehdyttäjänä toimii toinen työntekijä kuin perehdytysvastaava.

Myös työntekijöiden toiveet selkeistä ohjeista yhdessä paikassa toteutuvat. Materiaali uudelle työntekijälle on koottu niistä asioista, jotka yrityksessä koettiin tärkeimmiksi. Materiaali tuo varmuutta ja osaamista uudelle työntekijälle ensimmäisiin työvuoroihin. Ensimmäiset työvuorot sekä perehdyttäminen helpottuvat, kun työnteki-

jällä on tietoperustaa jo töihin tullessa. Perehdytysmateriaali- ja ohjelma mahdollistavat perehdyttämisen ja asiakaspalvelun laadun kehittymisen.

Perehdytysmateriaalin haaste on siinä, että työntekijöiden on sitouduttava perehdytysprosessiin ja osattava hyödyntää materiaalia. Hotellipäällikkö ja perehdytysvastaava ovat yhdessä vastuussa siitä, että perehdyttämistä suunnitellaan ja toteutetaan sovitulla tavalla. Mikäli perehdyttämistä ei suunnitella ja toteuteta asianmukaisesti, on perehdytysmateriaali tehotonta eikä perehdyttäminen kehity nykytilanteesta. Haasteet ja niihin liittyvät riskit on pyritty minimoimaan testaamalla materiaalia ja käymällä sitä yhdessä läpi perehdytysvastaavan kanssa. Myös muut yrityksen työntekijät ovat tutustuneet materiaaliin. Materiaali osoittautui perehdytysvastaavan mukaan erittäin hyödylliseksi, selkeäksi ja sovellettavaksi. Tulevaisuudessa työvuoro- suunnitteluun täytyy tosin kiinnittää huomiota. Harjoittelijan tai uuden työntekijän olisi hyvä olla ensimmäiset päivät saman työntekijän, mielellään perehdytysvastaavan kanssa, ja myös muiden perehdyttäjinä toimivien olisi hyvä tutustua erityisesti myös perehdytysohjelmaan. Materiaali osoittautui testatessa toimivaksi, ja perehdytysvastaava koki saavansa siitä paljon apua perehdyttämiseen. Myös se, kuinka hyvin harjoittelija, jolla materiaalia testattiin, muisti yleisiä asioita Tervetuloa taloon ja Tervetuloa töihin –oppaista, oli positiivista. Tämä antoi itselleni materiaalin laatijana tunteen, että myös yleisistä oppaista on tulevaisuudessa hyötyä.

Valitsin opinnäytetyön aiheen oman kiinnostukseni pohjalta. Opinnäytetyöhön määritelty tarve ja hyöty täyttyivät. Työstä on hyötyä erityisesti kohdeyritykselle mutta myös muut myös muut yritykset voivat löytää siitä hyödyllisiä asioita omaan perehdytysprosessiinsa. Henkilökohtaisena tavoitteenani oli työn myötä kehittää ja laajentaa omaa tietoperustaani henkilöstöjohtamisesta, ja tämä tavoite täyttyi. Työn avulla osaan tulevaisuudessa osata odottaa tiettyjä asioita uuteen työhön mennessäni ja toisaalta myös toimia perehdyttäjänä. Työn parasta antia oli myös se, että sain kehittää tämän hetkistä työyhteisöäni ja näin hyödyn konkreettisesti työympäristössäni. Työ opetti hyvin hoidetun perehdytyksen merkityksen ja mitä sen avulla voidaan saavuttaa. Toivottavasti tulevaisuudessa myös entistä suurempi osa yrityksistä näkisi perehdyttämisen mahdollisuudet niin työhyvinvoinnin kuin tuottavuudenkin kannalta.

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2008. Esimiehenä arjessa. Sähköinen kirja. Viitattu 27.11.2012. WSOY. http://onlinepalvelu.sanomapro.fi.ezproxy.jamk.fi:2048/kirjasto_lukutila.aspx?initpr ev=1&bookid=08jo348758

Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Helsinki: Restamark.

Aulanko.n.d. Viitattu 8.12.2012. <http://www.aulanko.fi>

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. 2. p., päiv. p. Helsinki: Restamark.

Halonen, O. 2001. Yhdessä ykköseksi, luo kilpailukykyä henkilöstön avulla. Talentum Media.

Heatfield, S. a. Orientation vs. Integration. Viitattu 18.1.2013. <http://humanresources.about.com/od/orientation/a/orientation.htm>

Heatfield, S. b. Use mentoring to develop employees. Viitattu 18.1.2013. <http://humanresources.about.com/od/glossarym/g/mentoring.htm>

Henkilökuntaedut 2013. n.d. Tawastia Groupin materiaali.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hilsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja Kirjoita. 10., osin uud.laitos. Helsinki: Tammi.

Huonehinnat 2013. n.d. Hotelli Emilian materiaali.

Hämeen linna. n.d. Viitattu 8.12.2012. <http://www.nba.fi/fi/museot/hameenlinna>.

Iittalan lasikeskus. n.d. Viitattu 8.12.2012. <http://www.iittalanlasimaki.fi/>

Jokisaari, M., Toppinen-Tanner, S., Wallin, M., Varje, P., Hakanen, J. & Vuori, J. Nuorten työntekijöiden sosialisaatio työpaikoilla: sosiaalisten suhteiden, hyvinvoinnin ja perehdytyksen merkitys. Työympäristötutkimuksen raporttisarja 67. Työterveyslaitos. Helsinki. Viitattu 20.1.2013. http://www.tsr.fi/c/document_library/get_file?folderId=13109 & name=DLFE-6144.pdf

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus.

Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8. p., uud.p. Helsinki: WSOY/Oppimateriaalit.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Talentum Media.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdytyksen pelikentällä. Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä. 30.3.2007/334. n.d. Viitattu 17.1.2013
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334>

Lattunen, J. Perehdytys tuo varmuutta työhön. S-ryhmäläisten ammattilehti. Viitattu 21.1.2013. <http://www.digipaper.fi/assa/81897/index.php?pgnumb=35>

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. p., uud.p. Talentum Media.

Markkanen, M. 2002. Onnistu rekrytoinnissa. Helsinki: WSOY.

Matkailuneuvonta. n.d. Viitattu 8.12.2012. <http://visithameenlinna.fi/>

Mäki-Kuutti, K. 2011. Tawastia Group-Tapamme Toimia.

Ohjeet HVC-korteista. n.d. Hotelli Emilian materiaali.

Ohjeet palohälytyksen soidessa. n.d. Hotelli Emilian materiaali.

Ohjeet varausjärjestelmien päivitykseen. n.d. Hotelli Emilian materiaali.

Palanderin talo. n.d. Viitattu 8.12.2012. www.hameenlinna.fi/Kulttuuri/Museot, Palanderin talo

Pitkäranta, A. 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Työkirja. Pdf-tiedosto, 11–105. Viitattu 4.12.2012.
http://www.samk.fi/download/13153_Laadullisen_tutkimuksen_tyokirja_APitkaranta.pdf

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2007. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. 2.p. Helsinki: Restamark.

Ravintola piparkakkutalo, Albertin kellari. Viitattu 5.12.2012. www.piparkakkutalo.fi

Sibeliuksen syntymäkoti. n.d. Viitattu 8.12.2012.
www.hameenlinna.fi/Kulttuuri/Museot, Sibeliuksen syntymäkoti.

Tiittula, L. & Ruusuvoori, J. 2005. Johdanto. Teoksessa Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Toim. J. Ruusuvoori & L. Tiittula. Tampere: Vastapaino, 14–15.

Työturvallisuuslaki 2002/738. n.d. Viitattu 30.11.2012
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Vahtio, E-L., 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Helsinki: Edita.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen, Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Vilka , H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vinni, M., Vesimäki, M. & Puurtinen, P. 2010. Henkilökohtaisen avun perehdytysopas 29.1.2010. Viitattu 22.1.2013.

[http://www.eskoo.fi/documents/Liite%206%20%20%20Perehdytysopas ty%C3%B6nantajaa varten.pdf](http://www.eskoo.fi/documents/Liite%206%20%20%20Perehdytysopas_ty%C3%B6nantajaa_varten.pdf), Työhön perehdyttämisen merkitys ja keinot.

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Perehdytyksen nykytila

- Mitä tietoa ja materiaalia rekrytointivaiheessa
- Kuinka hyvin perehdytys on organisoitu
 - Valmistautuminen
 - Tavoitteet
 - Perehdyttäjän valinta
- Seuraaminen ja arviointi
 - Perehdytyksen onnistuminen
 - Uusien työntekijöiden oppiminen
- Onko työturvallisuuteen perehdytys riittävää
- Yleinen mielipide yrityksen tämänhetkisestä perehdytyskulttuurista

Perehdytyksen kehittäminen

- Erityisen tärkeät asiat perehdytyksessä
- Perehdytykseen ja työnopastukseen käytettävissä oleva aika
- Perehdytysvastaava ja hänen vastualueensa
 - Perehdytysvastaavan motivaatio
 - Perehdytys työn ohella
 - Perehdytysvastaavan apumateriaali
- Olisiko seuraaminen ja arviointi tulevaisuudessa tärkeää

Uusi materiaali

- Sähköinen vai paperi – versio yrityksen tarpeisiin paremmin sopiva
- Mitä olisi ainakin hyvä olla materiaalissa
- Materiaalin testaaminen harjoittelijan kanssa

Liite 2. Kysely Hotelli Emilian perehdytyksen nykytilan selvittä- miseksi

Kysely Hotelli Emilian perehdytyksen nykytilan selvit- tämiseksi

Olen tekemässä opinnäytetyötä Jyväskylän Ammattikorkeakouluun ja työni aiheena on Hotelli Emilian perehdytysohjelman laatiminen. Työssäni keskityn erityisesti vastaanoton perehdytykseen mutta vastaukset myös muilta osastoilta ovat tärkeitä, niinpä toivon että kaikki täyttäsivät oheisen kyselyn.

Tällä kyselyllä on tarkoitus selvittää perehdytyksen nykytilaa ja työntekijöiden kokemuksia, sekä mielipiteitä perehdytyksestä. Toivon että olette vastauksissanne rehellisiä ja avoimia, ne tukevat niin työtäni kuin työyhteisöä. Kyselylomakkeet voi palauttaa vastaanotossa olevaan kirjekuoreen.

Toivon että ehtisitte palauttaa lomakkeet viimeistään ma.12.11.12.

Kaikki kyselylomakkeet käsitellään nimettöminä.

Terveisin,

Henna



Kyselylomake

Osa kysymyksistä on lyhyitä ja niihin riittää vastaukseksi kyllä tai ei, ympyröi vastauksesi. Saat myös tarkentaa vastaustasi niin halutessasi. Toiset kysymyksistä ovat laajempia avoimia kysymyksiä joihin saatte omin sanoin vastata. Mikäli vastaustila ei riitä, voit jatkaa vastaustasi kääntöpuolelle.

Työssä oloaika Emiliassa:	alle 1 v.	1-5v.	5-10v.	10 v. tai yli
Toimenkuva:	vastaanotto		muu	
Työsuhteen laatu:	vakituinen		määräaikainen	harjoittelija
	joittelija		vuokratyöntekijä	

Ennen töihin tuloa

1. Saitko mielestäsi riittävästi tietoa yrityksestä työhönottohaastattelussa? Jos et, mistä olisit toivonut lisää tietoa?
2. Saitko materiaalia luettavaksi kotona? (Yleistietoa yrityksestä, työsuhteeseen liittyvistä asioista, työtehtävästä yms.?) Jos sait, mikä materiaali oli mielestäsi hyödyllistä ja oliko jotain turhaa?

Kyllä

Ei

Perehdytys

3. Millaisena koit ensimmäisen päivän töihin tullessasi? (mm. Kuinka sinut otettiin vastaan, opastettiin tilat ja esiteltiin muut työntekijät.)
4. Kävitkö perehdyttäjän kanssa läpi perehdytysohjelman ja tavoitteet?

Kyllä

Ei

5. Koitko saavasi tarpeeksi yleistä tietoa yritykseen ja työsuhdeasioihin liittyvistä asioista? Jos et, mistä olisit toivonut lisätietoa? (Esim. Yrityksen toiminta-ajatus, palkkaus, lomat ja muut yleiset asiat.)

Kyllä Ei,

Lisätietoa:

6. Kuinka paljon aikaa varsinaiseen perehdyttämiseen käytettiin?

Muutamia tunteja Päivä Useampia päiviä

7. Koitko ajan riittäväksi?

Kyllä Ei

8. Koitko että sinulla oli selkeästi yksi perehdyttäjä?

Kyllä Ei

9. Koitko että perehdyttäjäsi oli motivoitunut tehtäväänsä?

Kyllä Ei

10. Käytiinkö perehdyttäjän kanssa läpi työhön liittyviä riskejä ja niihin varautumista?

Kyllä Ei

11. Koetko saaneesi riittävästi tietoa työturvallisuuteen liittyvissä asioissa? Jos et, mistä olisit toivonut saavasi lisätietoa?

Kyllä Ei,

Lisätietoa:

12. Mitä mieltä olet yleisesti omasta perehdytystilanteestasi?

Työnopastus

(Työnopastuksella tarkoitetaan varsinaisiin työtehtäviin liittyvää perehdyttämistä)

13. Koetko saaneesi riittävästi opastusta varsinaisiin työtehtäviisi? Jos et, mistä olisit toivonut lisää opastusta?

Kyllä

Ei,

Lisää opastusta:

14. Kuinka paljon aikaa käytettiin työnopastukseen?

Useampia päiviä

Viikko

Useampia viikkoja

15. Koitko ajan riittäväksi?

Kyllä

Ei

16. Saitko palautetta oppimisestasi? Jos et olisitko toivonut saavasi?

17. Seurattiinko oppimistasi esimerkiksi seuranta – tai kehityskeskusteluilla?

Kyllä

Ei

18. Olitko tyytyväinen siihen kuinka työnopastus toteutettiin? Jos et, mitä olisit toivonut tehtävän toisin?

19. Miten kehittäisit perehdyttämistä ja työnopastusta?

Perehdyttäjänä toimiminen

20. Oletko itse toiminut perehdyttäjänä?

Kyllä

Ei

Jos et, kiitos ajastasi ja vastauksistasi! Jos olet, vastaisitko vielä muutamiin kysymyksiin.

21. Oliko sinulle kerrottu kuka tulee töihin, milloin tulee ja mihin tehtävään?

Kyllä

Ei

22. Koetko että yrityksessä on selvästi sovittu kuka perehdyttää kenet, ja mihin tehtäviin?

Kyllä

Ei

23. Oletko suunnitellut perehdytystilanteita varten tarkistuslistaa?

Kyllä

Ei

24. Koetko saaneesi tarpeeksi opastusta perehdyttäjänä toimimisessa? Jos et, millaista opastusta olisit erityisesti kaivannut?

25. Millaisena olet itse kokenut tilanteet joissa olet toiminut perehdyttäjänä?
(Oletko ollut motivoitunut tehtävään ja kuinka perehdytys omasta mielestäsi sujui.)

26. Selvititkö perehdytettävälle ja itsellesi perehdytyksen tavoitteet?

Kyllä

Ei

27. Koetko että pystyit täysin paneutumaan perehdyttämiseen vai veivätkö muut työt keskittymisen?

Liite 3. Tervetuloa taloon-opas

Tervetuloa taloon!

Opas Hotelli Emilian uudelle työntekijälle/harjoittelijalle



Sisältö

1 HOTELLI EMILIA	53
2 TALON TAVAT JA PELISÄÄNNÖT	54
3 RAVINTOLAT	55
4 AAMIAINEN, KLUBI & TERASSI	56
5 KERROSHOITO JA HUOLTO	56
6 MYYNTIPALVELU	57
7 ASIAKASPALVELU	57
8 ASIAKASRYHMÄT	58
9 TURVALLISUUS.....	58
10 TYÖVUOROT	60
11 TYÖSOPIMUS	60
12 PALKAT	60
13 TYÖTERVEYSHUOLTO	61
14 SAIRASTAPAUKSET & SAIRASLOMAT	61
15 HENKILÖSTÖPALAVERIT	61
16 HENKILÖKUNTAEDUT	62
17 HENKILÖKUNNAN VIRKISTYSTOIMINTA	62
18 HENKILÖTIETOLUETTELO	63

1 Hotelli Emilia

Omistus ja hotellin työntekijät

Hotelli Emilia on vuodesta 2006 kuulunut Lindholmin suvun omistamaan Tawastia Groupiin johon kuuluvat myös ravintola Piparkakkutalo, Albertin kellari sekä Tamperella toimiva kellariravintola Vanha Monttu. Tawastia Groupin omistavat Veikko Lindholm, Karoliina Mäki-Kuutti ja Mikko Mäki-Kuutti. Toimitusjohtaja on Karoliina Mäki-Kuutti. Hotellipäällikkö on Pia Ryöppy. Hotelli on täysin remontoitu vuosina 2007–2008.

Vastaanotossa työskentelee 7 henkilöä, joista 2 on yöportieereja, osa kokoaikaisia ja osa osa-aikaisia. Aamiaishoitajia on tällä hetkellä yksi, kerros – ja aamiaisvastaava hoitaa kumpaakin osastoa. Kerroksilla työntekijöitä on vastaavan lisäksi 2, Klubilla n.4 ja lisäksi yksi työntekijä on apuna niin aulabaarissa kuin aamiaisella tai Piparkakkutalossakin.

Yleistä

Hotelli Emilia sijaitsee aivan Hämeenlinnan keskustassa, raatihuoneenkadulla. Hotellissa on 43 huonetta, joista seitsemän on superior-huoneita ja yksi saunallinen suite, kolme lemmikkihuonetta ja yksi inva-huone. Osassa huoneita on lisävuode mahdollisuus ja osassa parivuode. Osassa superior-huoneita on parveke. Hotellin palveluihin kuuluu lisäksi kokous – ja saunakabinetti.

Tawastia Groupin toiminnan johtajatukset:

- 1. Rentohenkinen sekä hyvä, ystävällinen ja joustava palvelu.**
- 2. Klassinen, konstailematon ja trendit huomioon ottava keittiö.**
- 3. Laadukkaat raaka-aineet, tuoreus, paikallisuus.**
- 4. Viihtyisät ja houkuttelevat puitteet.**
- 5. Luotettavuus.**

Työssämme pyrimme kohti näitä tavoitteita, mainittuja arvoja kunnioittaen. Toiminta-ajatukseen sisältyvät myös erilaiset teemaviikot/illat, tapahtumat ja sesongit. Hotelli Emilian tunnusomaisia piirteitä ovat kodikas ja lämmin ilmapiiri jonne asiakkaan on helppo tulla, hyvä yöpyminen mukavissa puitteissa sekä asiakkaiden palvelu hymyillen ja yksilöllisesti. Haluamme olla menestyjiä asiakaspalvelussa, tuotteissa ja laadussa!

2 Talon tavat ja pelisäännöt

- Työskennellessäsi asiakaspalvelutehtävissä sinulta odotetaan reipasta ja ystävällistä asennetta. Kaikki asiakkaat eivät välttämättä aina ole niitä mukavimpia tai helpoimpia, mutta muista että viime kädessä se on asiakas joka maksaa palkkasi. Kaikki asiakkaat palvellaan hyvin ja loppuun asti. Asiakaspalvelua käsitellään vielä enemmän kohdassa 7.
- Työssä ollessasi edustat yritystä, Hotelli Emiliaa sekä Tawastia Groupia. Pidä huoli että työasusi on siisti ja asianmukainen. Käytöksen tulee asiakaspalvelun mukaisesti olla ystävällistä ja asiakkaat huomioon ottavaa. Myös työkavereita kohtaan käyttäydytään asiallisesti, muista että ei ole työkaverin vika jos sinua väsyttää tai muuten päivä on alkanut huonosti. Mukava työilmapiiri ja työkaverit auttavat jaksamaan myös kiireen keskellä!
- Tiloissa kulkiessasi käytössäsi ovat yleisavaimet jotka löytyvät vastaanotosta. Myös kaikki muut tarvittavat avaimet löytyvät vastaanotosta. Olethan huolellinen käsitellessäsi avaimia! Kulkiessasi tiloissa pidäthän huolen että lukitset kaikki ovet tiloista poistuessasi, tämä on tärkeää jo ihan turvallisuuden kannalta!
- Kaikki hotelliin tulevat puhelut tulevat vastaanoton puhelimeen, josta vastaanotto sitten kääntää puheluja esimerkiksi keittiölle.
- Oma työosasto pidetään siistinä ja tavarat järjestyksessä!
- Hotellin työntekijät, niin vastaanotossa kuin kerroksilla tai aamiaisellakin ovat vaitiolovelvollisia asiakkaistaan.
- Jos haet kassasta rahaa esimerkiksi kauppaostoksiin, ota aina käteiskuitti ostoksista ja laita se kassaan. Rahojen käsittelyssä on hyvä olla erityisen huolellinen.
- Ilmoitusluontoiset asiat laitetaan yleensä nähtäville vastaanoton koppiin, työvuorojen läheisyyteen.
- Talon tapoihin kuuluu myös yhteispelin meininki, kaikki auttavat kaikkia. Jos jossakin osastolla on esimerkiksi kiirettä, toiselta osastolta autetaan se mitä pystytään. Töitä tehdään usein yksin mutta kuitenkin yhdessä, otetaan siis kaikki työkaverit huomioon!

3 Ravintolat

Piparkakkutalo

Tawastia Groupin omistukseen kuuluva 180 asiakaspaikkainen ravintola Piparkakkutalo sijaitsee torin laidalla, kirkon takana ja hotellin asiakkaat saavat sieltä -10 % alennusta huonekorttia näyttämällä. Sijaintinsa puolesta ravintola on myös hyvä ryhmäruokailukohde, ryhmä voi valita valmiin menun ehdotuksista tai heille voidaan räätälöidä oma. Piparkakkutalossa on myös mahdollista järjestää kokouksia ja pienimuotoisia juhlia. Ravintolasta löytyy erikokoisia kabinetteja seurueen koosta riippuen.

Piparkakkutalon aukioloajat: Ma. **Suljettu**

Ti.-To. 11–22

Pe. 11–23

La. 12–23

Su. **Suljettu**

Albertin Kellari

Piparkakkutalon alakerrassa toimiva Albertin kellari on n. 100 asiakaspaikkainen viihtyisä musiikkipubi. Albertin kellarissa panostetaan laadukkaaseen olut- ja juomavaliokoimaan, asiantuntevaan ja ystävälliseen palveluun sekä monipuoliseen musiikkitarjontaan. Albertissa on viikoittain live-musiikkia ja muuta ohjelmaa.

Albertin kellarin aukioloajat: Ke.-To. 18–01

Pe.– La. 17–03

Tutustu: www.ravintolapiparkakkutalo.fi

4 Aamiainen, Klubi & Terassi

Hotellin alakerrassa, P-kerroksessa on aamiaistilat jotka toimivat toisinaan myös tilausravintolana. Aamiainen tarjoillaan viikolla klo.06-09.00 ja lauantaisin ja sunnuntaisin klo.08-11.00.

Hotellin alakerrassa aamiaistiloissa toimii viikonloppuisin Emilia Klubi. Ikäraja klubille on 22v. ja se on suunnattu enemmän aikuiseen makuun. Klubilla vierailee esiintyjä ja dj:tä. Hotellin asiakkaat saavat alennuksen pääsylipuista. Klubi on trendikäs ja viihtyisä illanviettopaikka jossa on myös mahdollisuus järjestää yksityistilaisuuksia kuten synttäreitä ja pikkujouluja.

Klubi on avoinna: Pe. 22-04 & La. 23-04.

Emilia Klubi sulkee ovensa kesän ajaksi, jolloin asiakkaita palvelee Emilian terassi.

Terassi sijaitsee Raatihuoneenkadulla hotellin edessä. Terassi aukeaa toukokuussa ja on auki aina syyskuulle asti. Terassi aukeaa joka päivä klo.10.00 ja on avoinna asiakkaiden määrystä ja ilmasta riippuen. Terassilla on oma ”koppi” josta asiakkaat voivat tehdä tilaukset, silloin kun terassilla ei erikseen ole työntekijää respa on vastuussa. Sekä klubin että terassin toiminnasta on pääasiassa vastuussa klubiemäntä Sanna Nyrhinen.



5 Kerroshoito ja huolto

Hotellin kerroshoidosta vastaa Tawastia-Rakennus. Kerroshoitajia on kolme, kesäisin sesonkiaikaan on myös ekstraajia. Myös erilaisista huoltotoimenpiteistä vastaa Tawastia-Rakennuksen työntekijät, Mikko Mäki-Kuutti ja Janne Kauppi. Iltaisin ja viikonloppuisin on käytössä Tawastia-Rakennuksen päivystysnumero.

6 Myyntipalvelu

Tawastia Groupin myyntipalvelusta vastaa Jaana Hirvonen arkisin klo. 9-16.00. Myyntipalvelu vastaa ryhmämyynnistä, kokouksista, juhlista sekä yritystilaisuuksista. Myyntipalvelun kautta voi myös tehdä pöytävarauksia ravintola Piparkakkutaloon, varata Hotellin tilausravintolan sekä varata erilaisia paketteja.

7 Asiakaspalvelu

Toiminnan johtoajatukseenkin kirjattu *hyvä, ystävällinen ja joustava palvelu* ovat asiakaspalvelumme kulmakiviä, ne ovat myös Tawastia Groupin tärkein kilpailutekijä ja arvo. Jokainen asiakas palvelee niin että hänellä on lähtiessään hyvä mieli ja hän palaa uudelleen. Huonoa palvelua saanut asiakas äänestää jaloillaan ja puskaradion negatiivista vaikutusta ei voi vähätellä.

Hyvä

Huomaa asiakas heti hänen saapuessaan, luo katsekontakti ja tervehdi! Kohtele asiakasta kunnioittavasti, kuin kohtelisit parasta ystävääsi. Mieti kuinka haluaisit itseäsi kohdeltavan samassa tilanteessa. Tarjotaksesi hyvää palvelua, tulee sinun myös tuntea tuote jota myyt. Ole siis selvillä aamiaistarjonnasta, huonehinnoista ja juomavalikoimasta, osastosta riippuen. Jos et tiedä vastausta asiakkaan kysymykseen, ota selvää.

Ystävällinen

Olemme kohteliaita ja huomaavaisia sekä suhtaudumme asiakkaisiin aina myönteisesti. Aamiaisella ja aulabaarissa on hyvä välillä kierrellä ja kerätä astioita, samalla huomaat helposti jos asiakkaalla on jotain kysyttävää tai hän tarvitsee jotain. Toisinaan on myös tilaisuuksia tai henkilöitä jotka odottavat hieman muodollisempaa palvelua. Tilannetta on hyvä siis tarkkailla ja tulkita.

Joustava

Verrattaen suuriin ketjuhotelleihin pystymme olemaan palvelussamme hyvinkin joustavia. Asiakkaan kaikki täytettävissä olevat toiveet pyritään täyttämään.

Reklamaatiot

Asiakkaan antamaan negatiiviseen palautteeseen ei koskaan vastata tiuskien tai kiukuisesti takaisin. Kuuntele loppuun asti asiakkaan reklamaatio, pahoittele, jos voit heti tehdä asialle jotain -> tee se, jos et -> kerro välittäväsi tieto hotellipäällikölle. Joissakin tapauksissa asiakkaalle voi esimerkiksi yrittää tarjota kahvit tai vähän alennusta. Monesti jo se että olet aidosti pahoillasi, auttaa. Välitä reklamaatio aina eteenpäin. Voit esimerkiksi kirjoittaa sen ylös ja laittaa Pian lokeroon tai välittää sen vastaanottoon.

8 Asiakasryhmät

Suurimpana asiakasryhmänä etenkin kesäsesongin ulkopuolella voidaan nähdä liike – ja muut työnsä puolesta matkustavat. Vapaa-ajan matkustajista suuri osa on suomalaisia mutta etenkin kesällä on myös jonkin verran ulkomaalaisia. Vapaa-ajan matkustajista suuri osa on pariskuntia, lapsiperheitä on verrattaen vähän. Keskeisen sijaintinsa vuoksi hotellissa majoittuu melko usein erilaisia ryhmiä, niin suomalaisia kuin ulkomaalaisiakin.

9 Turvallisuus

Turvallisuus on jokaisen työntekijän vastuulla ja jokainen työntekijä on vastuussa lakien toteutumisesta omassa työssään. Turvallisuuteen liittyvistä asioista kuten rahojen säilyttämisestä ei kerrota ulkopuolisille.

Yksin työskennellessä on oltava tarkkana esimerkiksi kassakoneen ja vastaanoton yksin jättämisestä. Jos vastaanotosta poistutaan, on hyvä sammuttaa kassakone. Yöllä hotellin pääovet pidetään lukittuina jotta vältetään ei-toivotuilta asiakkailta.

Vastaanoton kaapissa on turvallisuus-kansio jossa on enemmän tietoa.

Hälytysnappi:

Vastaanottoon on tiskin alle tulossa hälytysnappi josta painamalla hälytys lähtee poliisilaitokselle/vartijalle. Nappi on tarkoitettu esimerkiksi ryöstö – tai muuten uhkaaviin tilanteisiin joissa ei soittaminen onnistu.

Palohälytyksen soidessa:

1. Vastaanotossa olevasta näytöstä katso näytöstä missä hälytys on.
2. Mene tarkistamaan hälyttävä tila. Ota mukaan puhelin ja reitin varrelta sammutin.
3. Jos kyseessä todellinen palo; yritä sammuttaa ja soita 112.
4. Jos paloa ei löydy, mene alakertaan opastamaan pelastuslaitosta.
5. Ellet saa todellista paloa sammumaan tai käytävällä on savua, tarkista että asiakkaat ovat huoneissaan ovet suljettuina, aja hissit alas ja käännä ne pois käytöstä.
6. Vastaanotto tulostaa listaa asuttuina olevista huoneista ja asukkaista.
7. Opasta ja avusta pelastuslaitosta.
8. Soita esimiehelle; Pia Ryöppy 040*****

Evakuointi – Vain pelastuslaitoksen tai hotellin johdon käskystä!

Vastaanoton seinässä olevasta laatikosta voidaan vaihtaa vastaanotossa soiva palohälytys, mikäli on todettu että VAARAA EI OLE. Palokohteessa hälyttimet soivat kunnes savua ei enää ole tai palokunta käy ”laukaisemassa” hälytyksen.

Tapaturmat ja ensiapu:

Vastaanoton kopissa on ensiapupakki jossa on joitakin ensiapuvälineitä.

Lievissä tapaturmissa asiakkaalle voi soittaa esimerkiksi taksin päivystykseen tai ohjata hänet yksityiselle lääkäriasemalle, esimerkiksi melkein vastapäätä sijaitsee Linnan Klinikka.

Mikäli kyseessä on vakavampi ja akuutimpi tapaturma tai sairaskohtaus, soita 112 ja tilaa ambulanssi.

10 Työvuorot

Työvuorot tehdään kolmen viikon jaksoissa ja ne laitetaan vastaanoton kopin seinälle. Toiveet koskien työvuoroja saa laittaa vihkoseen joka löytyy vastaanoton kaapista. Työvuoroja saa keskenään vaihdella, kunhan se merkataan listaan jotta tiedetään kuka on töissä milloinkin. Pia tekee vastaanoton, aamiaisen sekä kerroshoitajien työvuorot, Sanna klubin ja terassin.

Työvuoroon tullaan ajoissa, vuoron alkaessa ollaan siis jo työasu päällä omalla toimipisteellä. Pidäthän huolen että työasusi on siisti ja asianmukainen, tumma alaosa ja työnantajan antama työpaita, sekä nimikyltti jonka pitäisi löytyä jokaiselta työntekijältä.

Töihin ei tulla krapulaisena tai alkoholin vaikutuksen alaisena.

Ruokailu on työvuoron aikana työntekijän omalla vastuulla, varsinaista ruokataukoa ei ole.

11 Työsopimus

Työsopimus tehdään kirjallisena. Työsopimuksessa määritellään TES:in mukainen työaika, palkkaus ja koeaika. Koeaika on korkeintaan 4 kuukautta, lyhyissä alle 8 kuukauden määräaikaisissa sopimuksissa enintään puolet työsopimuksen kestoajasta. Emiliassa noudatetaan Marava:n TES:iä johon jokaisen työntekijän on työsuhteen alussa hyvä tutustua. Kirjallisena se löytyy vastaanotosta, tai Internetistä, osoitteesta: www.finlex.fi -> viranomaiset -> työehtosopimukset

12 Palkat

Emiliassa palkanmaksu päivä on joka kuun 1. päivä. Palkanmaksussa noudatetaan TES:in ehtoja. Palattaessa lomalta työntekijälle maksetaan lomalta paluu raha. Staff-Pointin ja Opteamin tunnit hyväksytään kuukauden 15. ja viimeinen päivä. Yhtiössä noudatetaan normaalia työaika ja käytössä on TES:in mukainen 18 viikon työajan-tasausjärjestelmä. Työtuntilaput on suositeltu täytettäväksi. Näitä lappuja löydät

respan kaapista ja ne palautetaan Pialle ennen kuun loppua. Kaikki palkkahallintoon ja rahaliikenteeseen liittyvät asiat hoitaa Tilitoimisto MK-Tili Oy.

Yhtiössä on käytössä rahallinen, tulokseen perustuva palkkiojärjestelmä. Palkkion maksamisen edellytyksenä on, että budjettikauden 4 kuukaudelle budjetoitu tulos saavutetaan ja että tulos on positiivinen. Palkkion määräytymisen peruste on tietty pistejärjestelmä. Palkkion saajan on annettava erillinen kuittaus palkkiosta ennen palkkion maksamista.

13 Työterveyshuolto

Lakisääteinen työterveyshuolto sijaitsee Työsykkeessä, Turuntie 4-6,Hml. Työterveyshuolto pitää sisällään mm. työhöntuloterveystarkastukset, terveyden seurantatar- kastukset sekä työpaikkaselvitykset. Se ei pidä sisällään sairaudenhoitoa.

14 Sairastapaukset & sairaslomat

Sairastuessasi ilmoita siitä välittömästi puhelimitse esimiehelle, Pialle. Sairaus pois- saolosta vaaditaan vähintään terveydenhoitajan todistus välittömästi sairauden alet- tua.

15 Henkilöstöpalaverit

Henkilöstöpalavereja pidetään vuosittain muutamia. Niihin osallistuvat yleensä hotel- lipäällikkö ja työntekijät. Niissä käsitellään ajankohtaisia asioita kuten kampanjoita, hintoja, pukeutumista yms. Niistä ilmoitetaan yleensä vastaanoton kopin seinällä. Hotellipäällikkö järjestää työntekijöille ajan myös kehityskeskusteluun kerran vuo- dessa.

16 Henkilökuntaedut

Henkilökunta perheineen sekä omat ja puolison vanhemmat ovat oikeutettuja seuraaviin etuihin:

- Majoitus ja Emilian saunaosasto -50 %, itselle ja lähisuvulle
- Ruuat Piparkakkutalossa -20 %, itselle ja lähisuvulle
- Sisäänpääsy klubille ilmaiseksi itselle ja kaverille, myös artisti-iltoina.
- Iso 3, iso hanasiideri ja Svejk 3,50€, viinilasi 12cl 3,90€ (Emilia, Piparkakkutalo ja Albertin kellari)
- Albertin kellarissa makkarakori 5€ ja erikoishanaoluet 5€
- Vanha Monttu, Tampere; Iso 3, pieni siideri, pieni lonkero ja Svejk 2,90€, 16cl:n viinilasi 12cl:n hinnalla sekä ruuasta -20 %.

Lisäksi kaupungin uimahalli ja sen yhteydessä oleva kuntosali ovat henkilökunnalle ilmaisia kun laitat nimesi vihkoon.

17 Henkilökunnan virkistystoiminta

Henkilökunnalle järjestetään virkistysmatkoja ja iltoja, niistä ilmoitetaan erikseen vastaanoton kopin seinällä.

18 Henkilötietoluettelo

Veikko Lindholm, *omistaja*

Karoliina Mäki-Kuutti, *toimitusjohtaja, omistaja*

Mikko Mäki-Kuutti, *omistaja, Tawastia-Rakennus*

Kauko Mäki-Kuutti, *Tawastia-Rakennus; omistaja*

Jaana Hirvonen, *johdon assistentti*

Pia Ryöppy, *hotellipäällikkö*

Sanna Nyrhinen, *klubiemäntä*

Matti Saarinen, *Piparkakkutalo; keittiömestari*

Sari Muroma, *Piparkakkutalo; vuorovastaava*

Antti-Pekka Hirvi, *Albertinkellari*

Oppaan suunnittelussa käytetyt lähteet

Mäki-Kuutti, K. 2011. Tawastia Group-Tapamme Toimia.

Ravintola piparkakkutalo, Albertin kellari. Viitattu 5.12.2012. www.piparkakkutalo.fi

Ohjeet palohälytyksen soidessa. n.d. Hotelli Emilian materiaali.

Henkilökuntaedut 2013. n.d. Tawastia Groupin materiaali.

Liite 4. Tervetuloa Töihin-opas

Tervetuloa töihin!

Opas uudelle vastaanottovirkailijalle/ harjoittelijalle



Sisältö

1 VASTAANOTTO- HOTELLIN SYDÄN	66
2 HUONEET.....	66
3 PYSÄKÖINTI.....	67
4 HINNAT	67
5 HVC-KORTTILAISET	68
6 INTERNET JA KANNETTAVA TIETOKONE	69
7 AULABAARI.....	69
8 KOKOUS-& SAUNAKABINETTI, SAUNA	70
9 KLUBI.....	71
10 TERASSI.....	71
11 TYÖAIKA JA TAUOT	71
12 TYÖTEHTÄVÄT JA TYÖVUOROKOHTAISET OHJEET.....	72
13 HYVÄ TIETÄÄ TYÖSKENNELLESSÄ VASTAANOTOSSA.....	74
14 ERIKOISTILANTEET	75
15 HOTELLINX	76
16 VARAUSJÄRJESTELMÄT	76
17 HUOLTO.....	77
18 HYVÄ TIETÄÄ HÄMEENLINNASTA.....	78
19 USEIN KYSYTTYÄ.....	79
20 TÄRKEITÄ PUHELINNUMEROITA.....	82

1 Vastaanotto- hotellin sydän

Vastaanotto on hotellin sydän. Työskennellessäsi vastaanotossa sinun tulisi tietää kaikki taloon ja aika paljon muuhunkin liittyvät asiat. Vastaanotto on yleensä myös paikka johon asiakas esittää valituksensa ja kiitoksensa. Vastaanotossa on oltava ystävällinen, reipas ja kestettävä hektisiä tilanteita. Toisinaan pitää myös toimia ongelmanratkaisijana ja huoltomiehenä.

2 Huoneet

- 42 2hh:n huonetta (1 1hh),
- joista seitsemän on Superior-huoneita ja yksi saunallinen suite.
- Kaikissa huoneissa on; kylpyhuone, tv, puhelin, säädettävä ilmastointi ja ilmainen w-lan yhteys (salasanoja vastaanoton pöydällä).
- Osissa huoneissa on lisävuode mahdollisuus (pihan puoli) ja muutamissa parivuode (-01 & -08).
- Huoneista kolme on lemmikkihuoneita (309–311) ja yksi inva-huone (314).
- Superior-huoneista kahdessa on parivuode (501,508) ja lopuissa parveke (509–513). Superior-huoneissa on lisäksi vedenkeitinsetti, kuohuviinikupongit aulabaariin sekä kylpytakit – ja tossut.
- Suitessa (514–515) on parivuode, sauna, parveke sekä ovella erotettu pieni lisähuone jossa on levitettävä vuodesohva sekä tv.
- Huoneista 302–303, 402–403 ja 502–503 voidaan yhdistää perhehuone väliovella. Huoneissa ei ole silitysmahdollisuutta, silityspisteet löytyvät 3. ja 5. kerrosten käytävien päästä.



Suite

3 Pysäköinti

Hotellin takana on 2h maksuttomia kiekkopaikkoja (08-18, 08-14) sekä maksullinen P-halli. Paikat halliin tulee varata etukäteen vastaanotosta. Maksuttomia kiekkopaikkoja on vain rajoitetusti. Jos asiakas ajaa suoraan halliin, helpoin tapa on neuvoa osoitteeksi Kasarmikatu 6 (esimerkiksi navigaattoriin) jolloin se ohjaa asiakkaan suoraan halliin. Muuten ohjeena on ajaa alas Kasarmikatua ja kävelykadun jälkeen kääntyä vasemmalle isoista rautaporteista.

Hallipaikka maksaa 10€/vrk, yöpaikat (klo.17–08.00) 5€. Yöpaikat ovat halliin ajettaessa oikealla puolen ja niistä on poistuttava klo.08.00 (ovat osuuspankin käytössä). Viikonloppuisin yöpaikoilla saa olla vapaasti. ARKISIN Superior-huoneen hintaan kuuluu yöpaikoitus. Hallipaikat ovat numeroitu; 28–31 & 6 ovat Emilian asiakkaiden käytössä, 13 on Kaukon paikka ja yöpaikat ovat 52–62.

4 Hinnat

	<u>Ma.-To.</u>	<u>Pe.-Su.</u>
H1 Standard	99€	84€
H2 Standard	119€	95€
H3 Standard	147€	123€
H1 Superior	125€	96€
H2 Superior	139€	112€
Suite	205€	205€

Sunnuntait (su.-ma. välinen yö) on 65€/2hh.

Lemmikit 10€ lisämaksu. Lisävuode 26€ ja junnupatja 10€/yö.

Opiskelija-alennus -10 % listahinnoista! (Ei viikonloppu, eikä tarjoushinnoista)

Kesäaikaan kesäkuu-elokuu on voimassa edullisemmat kesähinnat (yleensä viikonloppuhinnat).

Perhehinnat

Perhehinta 1	Ma.-To. 129€	Pe.-Su. 105€
Perhehinta 2	Ma.-To. 190€	Pe.-Su. 160€

SMKJ-etu

Normaalihuonehintoihin sisältyy 16 euron arvoinen ruokalipuke, joka käy joko hotellissa tai Piparkakkutalossa. (Etu voimassa SMKJ -kortilla)

Puolihoito

Sisältää aamiaisen sekä 16 euron arvoisen ruokalipukkeen, joka käy joko hotellissa tai Piparkakkutalossa.

Arkisin: 114 € / 1hh tai 147 € / 2hh

Viikonloppuisin: 100 € / 1hh tai 122 € / 2hh

Usein majoittuville yrityksille on sovittu yrityshinnat. Osalla yrityksillä on käytössä Yrityshinta 1 ja osalla ihan oma sopimushinta joka tulee esiin kun teet varausta linxille. Kaikki voimassa olevat hinnat ja yrityshinta 1 löytyy vastaanoton ”fläppikansiosta”, ne myös päivittyvät automaattisesti linxille.

5 HVC-korttilaiset

Hotel Vip Club-kortilla saa -50 % alennuksen huonehinnoista. Ehtona on että varaus tehdään *max. vuorokausi ennen majoittumista* ja asiakas varatessaan ilmoittaa jäsenyydestään. Alennuksen saa vain yhdestä yöstä. Alennus koskee vain huonehintoja, ei esimerkiksi sauna - tai aulabaaripalveluja.

Saapuessaan hotelliin asiakkaan on esitettävä kortti ja sen voimassaolo on tarkistettava. Kortin numero on hyvä kirjoittaa varauksen yhteyteen.

6 Internet ja kannettava tietokone

Hotellin alueella on ilmainen w-lan yhteys jonka salasana on **1HotelliEmilia!**

Hotellissa ei ole niin sanottua ”kiinteää tietokonepistettä” asiakkaiden käytössä, mutta vastaanotosta löytyy kannettava tietokone jota asiakkaat voivat lainata käytettäväksi aulabaarissa.

7 Aulabaari

Hotellin ulkopuoliset asiakkaat voivat tilata aamiaista aulabaariin, viikolla 06-09.00 ja viikonloppuisin 08-11.00. Aamiaiset tulevat tarjottimilla keittiöltä, aulabaarissa niihin lisätään kahvi yms.

Alkoholin myynti alkaa aulabaarissa **Klo.12.00**. Aulabaaria on lupa pitää auki 02.30, yleensä se kuitenkin suljetaan jo aiemmin. Viikolla asiakkaiden määrästä riippuen n.23–24.00 aulabaari sulkeutuu hotellin ulkopuolisilta asiakkailta. Viikonloppuisin sekä kesällä terassin ollessa auki, on aulabaarikin myöhempään auki myös ulkopuolisille.

Alkoholia saa anniskella kerralla vain yhden perusannoksen; väkevät 4cl, miedot 8cl, ainoastaan käymisen avulla valmistetut (puna – ja valkoviinit) tai max. 5,5 % voidaan anniskella laseittain tai pulloittain. Ns. tuplien tai kahden perusannoksen anniskelu kahdesta eri lasista on kielletty.

Aulabaari on anniskelualueutta joten asiakkaat eivät saa nauttia omia juomiaan. Alkoholia tai tupakkaa ostettaessa ikä on tarkistettava jokaiselta joka näyttää alle 30-vuotiaalta. Henkilökunnan vastuulla on valvoa että anniskelualueella ei alaikäinen ota esimerkiksi jonkun toisen hänelle ostamaa alkoholijuomaa. Aulabaarista voi ostaa myös tupakkaa. Kaikkien tupakoiden hinta on 6€. Tupakkalain mukaan asiakkaan ostaessa tupakkatuotteita hänelle ei saa näyttää ns. koko valikoimaa vaan asiakkaan on osattava pyytää tiettyä tuotetta. Älä siis levitä tupakoita asiakkaan nähtäville vaan pyydä asiakasta kertomaan tietty tuote.

Olut, lonkero – ja siideritankit vaihdetaan kun näyttöön tulee teksti ”loppu”. Ne vaihdetaan kellarikerroksen komerossa (ovi autotallin vieressä).

8 Kokous - & Saunakabinetti, Sauna

Toisessa kerroksessa sijaitsevat kokouskabinetti sekä sauna- ja saunakabinetti. Kokouskabinetti on max. 20 henkilölle ja siellä järjestetään niin päivisin kuin joskus iltaisin erilaisia kokouksia ja muita tilaisuuksia. Kokouskabinetissa on kiinteä videotykki ja kannettava tietokonetta voi vuokrata kokouskäyttöön (10€/kokous).

Vastaanoton vastuulla on yleensä hoitaa tarjoilut kokouksiin ja varmistaa että kabinettista löytyy kaikki tarvittava. Syötävät keittiö tekee valmiiksi, mutta vastaanotto hoitaa kaiken muun (vesikannun, lasit, kahvi – ja vesitermarin, kupit & lusikat, lautaset, servietit, maitokannun, teen ja sokerin). Tarkista myös aina että tilat ovat siistit ja että kyniä ja lehtiöitä löytyy tarpeeksi.

Saunakabinetissa voidaan myös järjestää pienempiä kokouksia ja tilaisuuksia. Saunakabinetti on max. 10 henkilölle ja se voidaan vuokrata saunan kanssa tai ilman.



Saunakabinetissa on minibaari josta asiakkaat voivat nauttia virvokkeita. Tilaisuuden päätyttyä vastaanotto käy laskemassa jäljelle jääneet juomat ja laskuttaa asiakasta juoduista juomista. Minibaarin uudelleen täyttö on myös vastaanoton vastuulla.

Sauna on myös hotellin asiakkaiden käytössä, tiistaisin ja torstaisin on yleiset saunapäivät ja lisäksi asiakkaat voivat vuokrata saunan yksityiseen käyttöön (yleensä noin 10€/hlö).



Saunakabinetin ovia ei avata hotellin asiakkaille. Vastaanotto huolehtii saunan päälle

laiton ja sammutuksen. Mikäli yleisenä saunapäivänä saunakabinetissa on kokous ja saunaa ei voida tarjota asiakkaille, voidaan sitä tarjota esimerkiksi seuraavana päivänä.

Vastaanotto siivoaa kabineteista astiat ja tarjottavat pois, muuten niiden siivous kuuluu kerroshoitajille.

9 Klubi

P-kerroksessa, aamiaistiloissa on perjantaisin ja lauantaisin auki Emilia Klubi. Hotellin asiakkaille klubi on niinä iltoina kun ei ole esiintyjää ilmainen, muuten lipuista saa alennuksen. Hotellin asiakkaita voi päästää hissillä klubille klo.23.30 asti, ensin on kuitenkin soitettava Sannalle tai vahtimestarille. Artisti-iltoina ei päästetä hissillä.

Pyörätuolilla liikkuvat asiakkaat päästetään kauppakeskuksen kautta hotellin aulaan (avaimet oviin laatikossa) ja siitä hissillä klubille.

10 Terassi

Toukokuusta syyskuulle auki oleva Emilian terassi sijaitsee aivan hotellin edessä. Terassilla on yleensä oma työntekijä, mutta toisinaan myös vastaanotto on vastuussa terassista. Asiakkaat voivat myös aina tehdä tilauksensa aulabaarista.

Jos vastaanotto on vastuussa terassin avaamisesta (usein maanantaisin), lyhyet ohjeet ovat; terassi aukeaa klo. 10 -> avaa rulot kopista ja laita sisälle vähän valoa, laakaise suurimmat roskat pois, pyyhi pöydät, vie tyynyt ja viltit sohville, vie tuhkakuppeja pöydille ja laita kyltti ”tilaukset aulabaarista”. Jos vastaanotto illalla sulkee terassin; sammutetaan valot, lasketaan rulot, viedään tyynyt sisälle, otetaan kyltti pois ja suljetaan narut. Kesällä etenkin viikonloppuisin kun terassilla on kiirettä, vastaanotto auttaa sen mitä omilta töiltään ehtii esim. blokkamalla astioita yms.

11 Työaika ja tauot

Vastaanotossa työskennellään kolmessa vuorossa, aamu-, ilta – ja yövuorossa. Pääsääntöisesti yövuorolaiset tekevät vain yövuoroa ja muut tekevät 2 -vuorotyötä. Aamuvuoro on 08.00-16.00, iltavuoro 16.00–24.00 ja yövuoro 24.00–08.00.

Vastaanotossa työskennellään yleensä yksin, lukuun ottamatta harjoittelijoita ja joidakin ruuhkaisempia aikoja. Toisinaan myös Larkko työskentelee aulabaarissa vastaanoton apuna. Jos vastaanotossa ollaan yksin, mahdollisuutta pitää taukoja poissa työpisteeltä ei luonnollisesti ole. Tämän takia vastaanotossa saa nauttia virvokkeita ja

eväitä, pidetään kuitenkin mielessä että tehdään se siististi ja mielellään sivupöydällä, ihan vain jo senkin takia että tietokone säilyy kuivana 😊

12 Työtehtävät ja vuorokohtaiset ohjeet

Jokaisen vastaanotossa työskentelevän työtehtäviin kuuluu huone – ja kokoustilojen varausten vastaanottaminen, varausten vahvistaminen, asiakkaiden check in ja check out, laskujen kirjoitus, kokousten hoitaminen, sähköpostiliikenteen seuraaminen, asiakkaiden kyselyiden ja toiveiden täyttäminen, varausjärjestelmien päivittäminen Internetissä, aulabaarin hoitaminen sekä yleisestä siisteydestä huolehtiminen. Myös aamu – ja iltavuoro laskevat kassan, yövuoro vasta hoitaa varsinaisen tilityksen. Vastaanotossa täytyy tietää kaikki mitä talossa tapahtuu, asiakas kysyy aina ensin vastaanotosta ja jos et tiedä jotain, yritä ainakin selvittää. Lisäksi seuraavassa on tarkemmat vuorokohtaiset ohjeet:

Aamuvuoro:

- Käy yövuoron kanssa läpi yön tapahtumat.
- Tarkista että kerroshoito tietää kaikki lisävuoteet, junnupatjat, väliovet yms. Tarkista myös päivän kokoukset ja kuka ne hoitaa, ja että keittiöllä on tieto kaikista ordereista.
- Kun asiakas lähtee ja lasku menee laskutukseen tarkista että laskutusosoite on oikein ja ota lasku ulos ettei jää roikkumaan. Jos laskujen kanssa tapahtuu virhe, esim. päätät vahingossa käteiseen ja piti olla pankkikortti, korjaa virhe heti ettei jää yövuorolle selvitettäväksi.
- Jos kabinetissa on kokous, huolehdi ovet auki sekä tarvittavat välineet ja tarjottavat esille. (Keittiö laittaa syötävät, vastaanotto hoitaa kaiken muun)
- Aulabaari aukeaa klo.10.00, silloin avataan kauppakeskuksen ovi ja talviaikaan sytytetään tuikut pöydille. Anniskelu alkaa kuitenkin vasta klo.12.00, poikkeuksena markkinatiistait jolloin anniskelun voi aloittaa jo klo.10.00.
- Tarkista ja täydennä aulabaarin tarvikkeet (alkoholit, salaatit, kahvi yms.)
- Kerroshoitajat kertovat minibaarista nautitut tuotteet, tarkista onko asiakas maksanut ne. Jatkavien asukkaiden minibaarit kirjataan heidän laskulleen.

- Jaa huoneet saapuville asiakkaille.
- Hae iltapäivälehdet Superior-huoneisiin.
- Jos huoltomiehen tarvetta, ota yhteys Tawastia-Rakennukseen.
- Tee puutelistaa Pialle/tukku, pamark, koff jne.
- Terassi aikana (touko-syyskuu) avataan isoterassi klo.10.00.

Iltavuoro:

- Käy aamuvuoron kanssa läpi päivän tapahtumat ja illalla olevat kokoukset tai muut orderit.
- Käy Linxillä läpi saapuvien lista ja tarkista huonetilanne. Laita mahdolliset illalliskortit tai teatteriliput valmiiksi avainkorttiin.
- Laita sauna lämpiämään 1h ennen varausta, yleiset saunapäivät ti. ja to.
- Muista sulkea hissin P-kerros kun kerroshoitajat lähteneet.
- Käy läpi täydet päivät ja päivitä varausjärjestelmiä, tarkista myös kiintiöitä.
- Kokouksien ja saunan jälkeen tarkista tilat, sammuta valot ja lukitse ovet. Jos aikaa ja niin voit myös aloittaa tilojen siivoamisen.
- Touko-syyskuu, korjaa etuterassin pöydiltä kaikki pois. Su. – ma. sulje myös iso terassi.
- Aulabaarin virallinen aukioloaika on 10–02.30, mutta su.- to. suljetaan usein jo 23.00. Kesällä jos terassi viikolla auki myöhempään niin myös aulabaaria voi pitää auki. Viikonloppuisin voi myydä 02.30 asti. Maalaisjärjen käyttö on toki suotavaa, jos viikolla esimerkiksi hotellin asiakkaita aulabaarissa niin voi myydä myöhempään kuin 23.00.

Yövuoro:

- Iltavuoro kertoo illan tapahtumat.
- Tee baarin ja vastaanoton tilitys. Tarkat ohjeet löytyvät vastaanotosta jos et muista ulkoa.
- Merkkää siivouslistaan lisävuoteet, junnupatjat yms. ja käy ne aamulla kerroshoitajien kanssa läpi.
- Tulosta päivän orderit ja varmista aamulla että keittiöhenkilökunnalla on tieto niistä.

- Vastaanoton siivous kuuluu yövuorolle; pese wc:t, peilit, lattiat, tyhjennä roskikset, tarkista ilmanraikastin, imuroi ja pese aulabaarin lattia, pyyhi pölyt, laikaise ulkomatto ja rappuset, tyhjää seinätuhkikset, pese kahvikone, tyhjennä ja puhdistu astianpesukone. Kesällä aamuisin laitetaan/vaihdetaan etuterassin pöydille liinat.
- Täydennä aulabaarin ”varastot” (jäät, alkoholit, kahvit, sokeri, teet, limpparit yms.)
- Hae aamulla aulabaariin iltapäivälehdet kioskilta.
- Aamuvuoron tullessa, vie rahat yösäilöön.

13 Hyvä tietää työskennellessä vastaanotossa

- Lain mukaan kaikista asukkaista on AINA oltava dokumentti, **MAJOITUSKORTTI**. Jos asiakas on vanha tuttu ja hänen tietonsa löytyvät koneelta voidaan kortti tulostaa ja asiakas allekirjoittaa sen, jos tietoja ei ole, on asiakkaan täytettävä majoituskortti.
- Lain mukaan emme myöskään saa luovuttaa mitään majoitustietoja muille kuin AINOASTAAN VIRANOMAISILLE.
- Antaessasi asiakkaan huonekorttia **ÄLÄ KOSKAAN SANO HUONENUMEROA ÄÄNEEN**. Kerroksen voit sanoa, huonenumero kirjoitetaan korttiin.
- Jos asiakas on hävittänyt huonekorttinsa, ennen uuden antamista tai tekemistä, varmista että kyseessä on huoneen oikea asukas.
- Ole huolellinen kun käsittelet rahaa tai maksuvälineitä, jos joku työntekijä lainaa kassasta rahaa merkkää se heti lapulle ja laita lappu kassaan.
- Kun täytät aulabaaria, merkkää tuomasi tuotteet seurantalappuun.
- Jos saunalla on yksityistilaisuus, ole tarkkana kuinka monta henkilöä on varaukseen merkattu (toisinaan sinne yrittää myös ”kavereita” joista ei ole ilmoitettu).

14 Erikoistilanteet

- **Walk-in** asiakas on asiakas jolla ei ole ennalta tehtyä varausta. Walk-in asiakkaalta **PITÄÄ AINA PYYTÄÄ** maksu huoneesta jo kirjautuessa sisään sekä tietysti MAJOITUSKORTTI. Walk-in asiakkaiden kanssa kannattaa siinä mielessä olla tarkkana että esimerkiksi nuorelle kaveriporukalle on hyvä antaa lemmikkihuone (ei minibaaria), joskus on käynyt niin että ollaan juotu minibaari tyhjäksi ja sitten hävitty maksamatta sitä. Ulkomaalaisten kohdalla on hyvä tarkistaa passi ja laittaa numero ylös majoituskorttiin.
- **Isojen ryhmien** kirjautuessa sisään työtä helpottaa jos ryhmä pystyy täyttämään majoituskortit etukäteen ennen saapumista hotellille sekä ilmoittamaan haluamansa huonejaon.
- Mikäli aulabaarissa/terassilla asiakas käyttäytyy muita häiritsevästi tai esimerkiksi nukkuu, voidaan hänet pyytää poistumaan.
- Hotellin on mahdollisuus niin sanotusti valita asiakkaitaan, jos esimerkiksi huomaa että walk-in asiakas on humalassa tai muuten käytöksellään häiritsevä, hänelle ei ole pakko tarjota huonetta. Maalaisjärjen käyttö on tällaisissa tilanteissa järkevää!
- Klubilla esiintyvien **bändien majoittumisesta** ja ruokailusta on sovittu erikseen sopimuksessa. Yleensä sovittuna on kuitenkin 2/3 hengen huone/-et riippuen henkilömäärästä ja sukupuolista, muut huoneet bändin on maksettava itse. Ruokailu tapahtuu Emilian aulabaarissa; Panini, toast tai salaatti. Ei ilmaista alkoholitarjoilua esiintyjille. Virvokejuomat, kahvin/teen talo tarjoaa. Bändit tulevat usein roudaamaan jo päivällä, vastaanotto neuvoo reitin (keittiön takaovelle). Muuten bändeistä yleensä huolehditaan klubilaisten toimesta. Bändikohtainen sopimus pitäisi aina löytyä vastaanotosta.
- Tarjolla on erilaisia **paketteja**, riippuen sesongista. Niistä löytyy tietoa vastaanoton ”fläppikansiosta”. Myös linxillä on automaattisesti paketit hinnoiteltuna. Muista aina tarkistaa mitä mihinkin pakettiin kuuluu ja laittaa esim. aterialipukkeet jo valmiiksi kun asiakas saapuu.

15 Hotellinx

Emiliassa on käytössä Hotellinx-hotellijärjestelmä. Mikäli järjestelmä on työntekijälle uusi, se käydään huolellisesti perehdyttäjän kanssa läpi. Vastaanotosta löytyy myös opas Hotellinxin käyttöön jossa järjestelmä on esitelty hyvin laajasti.

16 Varausjärjestelmät

Käytössä on kolme varausjärjestelmää, Hotelzon, Booking.com sekä Amadeus. Omien Internet-sivujen kautta tehdyt varaukset tulevat Hotelzonin kautta. Varaukset tulevat sähköpostiin, josta ne siirretään Linxiin. Ne eivät siis mene Linxille automaattisesti.

Tulosta sähköpostista varaus, näpyttele se Linxiin ja laita varaus Hotelzon/Booking/Amadeus-kansioon. Hotelzonin kautta asiakas voi varata sekä Standard että Superior-huoneita, Bookingin kautta vain Standard – huoneita. Järjestelmät kysyvät asiakkaalta luottokortin tietoja mutta asiakas ei maksa Internetin kautta vielä mitään vaan kaikki maksut suoritetaan vasta hotellilla. Joskus asiakkaat luulevat jo maksaneensa järjestelmän kautta ja ovat lähdössä vahingossa maksamatta.

Hotellin täyttymisen seuranta on kaikkien työntekijöiden vastuulla. Kun huomaat että hotelli alkaa olla täynnä käy heti päivittämässä järjestelmät. Kaikki sivut löytyvät selaimen ylälaudasta valmiina.

Hotelzon:

Kirjaudu sisään,

Tunnus: *****

Salasana: ***** (vaihtuu usein, löytyy vastaanoton seinältä)

- saatavuus
- Klikkaa halutut huoneet, (Standard/Superior)
- valitse: suljettu
- tallenna

Bookingin.com:

Kirjaudu sisään,

Tunnus: *****

Salasana: ****

→ klikkaa täydet päivät kalenterista (muuttuvat punaisiksi) ei tarvitse enää erikseen tallentaa

Amadeus:

User: *****

Organ: HTL-LK

Office: QVMLK4100

Code: *****

→ Planning

Closed Restrictions

+Add

Channel: All

Rate Plans: All

Room Plan: All

Period: from_to_

Days: All

17 Huolto

Huoltotoimenpiteistä vastaa arkisin 8-16.00 Tawastia-Rakennus; Mikko Mäki-Kuutti ja Janne Kauppi. Iltaisin ja viikonloppuisin on käytössä Tawastia-Rakennuksen päivystysnumero.

18 Hyvä tietää Hämeenlinnasta

Melko pieneksi kaupungiksi Hämeenlinnassa on paljon paikkoja joita etenkin ulkomaalaiset turistit monesti kyselevät. Seuraavassa on mainittu muutama näistä.

Hämeen linna

Linna on perustettu 1200-luvulla ja se kuuluu Suomen keskiaikaisiin valtakunnan linnoihin. Linna on kesäaikaan 1.6–14.8 avoinna joka päivä klo.11.–18.00, muina aikoina aukioloajat kannattaa tarkistaa. Linnan kupeessa sijaitsee myös **Vankilamuseo**. Molempiin kohteisiin voi tutustua itsenäisesti tai opastetulla kierroksella.

Sibeliuksen syntymäkoti

Hämeenlinnan keskustassa sijaitseva kansallissäveltäjä Jean Sibeliuksen lapsuudenkoti muutettiin museoksi 1960-luvulla. Museo kertoo Sibeliuksen lapsuudenajoista Hämeenlinnassa ja sisätilat onkin kunnostettu 1860-luvun aikaiseen asuun. Osoite: Hallituskatu 11, (kauppakeskus Linnan toisella puolella). Aukioloajat vaihtelevat ja ne kannattaa tarkistaa erikseen.

Palanderin talo

Palanderin talo on kotimuseo joka on sisustettu 1800-luvun lopun/1900-luvun alun porvariskodiksi. Museoon tutustutaan oppaan johdolla, pääsymaksu on 5/4/2 € ja hintaan sisältyy opastus.

Tietoa kaikista alueen museoista: www.hameenlinna.fi/Kulttuuri/Museot/

Aulanko

Aulanko tarjoaa monenlaista aktiviteettia, tapahtumaa ja kulttuuria. Aulangolla sijaitsevat myös loistavat ja kulttuurihistoriallisestikin merkittävät ulkoilumaastot. Aulangolla sijaitsee myös golf-kentät Hugo ja Eversti jotka kuuluvat Emilian golf-paketteihin. www.aulanko.fi

Vanajanlinna

Vanajanlinna sijaitsee n. 12 km:n päässä Hämeenlinnan keskustasta ja tarjoaa ylellistä majoitusta sekä hemmottelua ja aktiviteetteja. Alueella sijaitsee myös Linna-golf. Linna-golfin naapurissa sijaitsee myös Tawast-Golf. Kummatkin kentät kuuluvat myös Emilian golf-paketteihin.

Iittalan lasikeskus

Iittalan lasimäelle on keskustasta matkaa noin 25km. Lasimäellä sijaitsee mm. Iittala outlet, lasimuseo, Kultasuklaan suklaatehdas jossa pääsee seuraamaan suklaan valmistusta sekä lasitehdas jossa taas pääsee seuraamaan lasinpuhallusta. Iittalan lasimäen palveluista ja aukioloajoista lisää: www.iittalanlasimaki.fi

19 Usein kysyttyä?

- ***Kuinka pääsee rautatieasemalle, bussille, lentokentälle, Iittalaan, linnalle?***

Rautatieasema sijaitsee osoitteessa Hämeentie 16, sillan toisella puolella. Kävelen matkaa on noin 1,4 km. Busseista ainakin 2, 9, 12, 13, 16 menevät linja-autoasemalta rautatieasemalle. Linja-autoasema löytyy kun kävelee Raatihuoneenkatua torille päin ja kävelee Sibeliuksenkatua alaspäin. Lähin lentokenttä on Helsinki-Vantaa jonne pääsee suoraan bussilla, matka kestää n. 1h.

Iittalan lasikeskukselle on matkaa n.25km. ja se sijaitsee Helsinki-Tampere valtatievarrella. Sinne pääsee linja-autoasemalta myös bussilla.

Linnalle kävelen matkaa on n.1,5km. Kävele Sibeliuksenkatua ”ylöspäin”, käänny oikealle koulukadulle ja kohta vasemmalle Kustaa III:n kadulle.

- ***Missä on lähin apteekki?***

Lähin apteekki on Tori-Apteekki joka sijaitsee torilla, Raatihuoneenkadulta käännyttäessä vasemmalle. Se on auki joka päivä klo. 8-21.00.

- ***Onko teillä alkometriä? Missä voi käydä puhaltamassa?***

Vastaanotossa ei ole alkometriä, puhaltamassa voi käydä poliisilaitoksella. Osoite on Kasarmikatu 14, eli Kasarmikatu ns. ylöspäin. Poliisilaitos on auki; Ma, Ke.-Pe.

klo 8-16.15, Ti. 8-18. Viikonloppuisin siellä harvemmin kukaan tulee avaamaan ovea.

- ***Onko hotellilla pesulapalveluita?***

Jos asiakas esim. viiptyy kauan, on hänen mahdollista jättää pyykkejään vastaanottoon josta ne toimitetaan SOL:iin. Haettaessa pyykit maksetaan ja laskutetaan asiakkaalta huonemaksun yhteydessä.

- ***Kuinka kauan kestää lentokentälle, Helsinkiin, Tampereelle?***

Lentokentälle bussilla n.1h. Helsinkiin junalla n.1h. Tampereelle junalla n.40min.

- ***Missä on verkatehdas? Kesäteatteri?***

Verkatehdas on heti sillan toisella puolella, osoite on Paasikiventie 2. Siellä on myös kaupunginteatteri. (Kasarmikatua alas Paasikiventielle ja sitä rautatieaseman suuntaan)

Kesäteatterille matkaa on n.2km ja autolla sinne pääsee helpoiten Tampereentietä 3057 pitkin.

- ***Kuinka kauan kestää Puuhamaahan?***

Autolla matka kestää n.30 min. Helsinki-Tampere valtatie suuntaan 10/Helsinki/Turku n.20 km, Tervakoski kääntyy vasemmalle.

- ***Lähin uimaranta?***

Lähin uimaranta on uimahallin ranta Hämeensaaren alueella. Kun jatkaa Kasarmikatua alas Paasikivenkadulle niin löytää perille.

- ***Lähin kauppa?***

Lähin ruokakauppa on S-market vastapäätä olevassa kauppakeskus Linnassa. S-market on avoinna Ma.-Pe. 07-21.00 ja La. 07-18.00. Lähin suurempi kauppa on Citymarket Hämeensaari jossa on myös Alko.

- ***Ostosmahdollisuudet?***

Monet Hämeenlinnan kaupoista sijoittuvat keskusta-alueelle, kävelykadun läheisyyteen. Niiden aukiolot vaihtelevat, mutta sunnuntaisin ei ole auki juuri mikään, kesälläkään.

- ***Hyviä ravintoloita/illanviettopaikkoja?***

Tietenkin aina suositellaan ensin omia paikkoja, *Piparkakkutaloa*, *Albertin Kellaria* ja *Emilia Klubia*. Muita hyviä ruokapaikkoja ovat mm. *Tawastia Bank* (melkein vastapäätä), *Ravintola Hällä* (Raatihuoneenkatu 3), *Ravintola Popino* (Raatihuoneenkatu 11), *Gastropub Alex* (Linnankatu 3) ja *Huviretki* (Cumuluksen yhteydessä). *Rosso* löytyy osoitteesta Sibeliuksenkatu 3 ja *Pancho Villa* Sibeliuksenkatu 11. Muita illanviettopaikkoja on mm. *Iskelmäbaari* (Hallituskatu 13, Kasarmikatua ylöspäin, seuraava kortteli), *Torin Panimo* (Sibeliuksenkatu 9), *Public Corner* (Sibeliuksenkatu 3) *London* (melkein vastapäätä) ja *Sirkus* (Sibeliuksenkatu 2).

- ***Taksi?***

Asiakkaalle voidaan vastaanotosta tilata taxi. Taxi tulee yleensä Kasarmikadun ja Raatihuoneenkadun kulmaan. Emiliasta katsottuna siis vasemmalle puolelle. Numero löytyy puhelimesta.

- ***Lähin pankkiautomaatti?***

Vastapäätä, kauppakeskus Linnan ovien vieressä.

- ***Matkailuneuvonta? Tourist information?***

Hämeenlinnan matkailuneuvonta sijaitsee Keinusaassa, Keinusaarentie 6, aukioloajat; Ma.-Pe. 9-16.30. Kesäisin heillä on myös toinen piste torin laidalla. Tutustumisen arvoisen sivut ovat www.visithameenlinna.fi. Löytyy paljon tietoa alueen palveluista, nähtävyyksistä yms.

20 Tärkeitä puhelinnumeroita

Mäki-Kuutti Karoliina	040 xxxxxxx, KAROLIINA.MAKI-KUUTTI@TAWASTIA.FI
Ryöppy Pia	040 xxxxxxx, PIA.RYOPPY@TAWASTIA.FI
Nyrhinen Sanna	050 xxxxxxx, SANNA.NYRHINEN@TAWASTIA.FI
Hirvonen Jaana	040 xxxxxxx, JAANA.HIRVONEN@TAWASTIA.FI
Myyntipalvelu/Jaana	03 6335150, MYYNTIPALVELU@TAWASTIA.FI
Muroma Sari/pipari	040 xxxxxxx
Korkeila Reija	0400 xxxxxx
Lindholm Larkko	040 xxxxxxx
Rekola Merja	040 xxxxxxx
Laiho Noora	050 xxxxxxx
Kauppi Janne/huolto	040 xxxxxxx
Tawastia-Rakennus, päivystys 040 xxxxxxx	
Taxi	1062500
Piparkakkutalo	+358 3 648 040
Poliisi	10022/03 6516720
Hätänro.	112

Koko henkilökunnan kattavat puhelinnumerot löytyvät vastaanoton tietokoneen työpöydältä. **Henkilökunnan numeroita ei saa luovuttaa ulkopuolisille!**

Oppaan suunnittelussa käytetyt lähteet

Ohjeet HVC-korteista. n.d. Hotelli Emilian materiaali.

Ohjeet varausjärjestelmien päivitykseen. n.d. Hotelli Emilian materiaali.

Sibeliuksen syntymäkoti. n.d. Viitattu 8.12.2012.

www.hameenlinna.fi/Kulttuuri/Museot, Sibeliuksen syntymäkoti.

Huonehinnat 2013. n.d. Hotelli Emilian materiaali.

Palanderin talo. n.d. Viitattu 8.12.2012. www.hameenlinna.fi/Kulttuuri/Museot, Palanderin talo

Hämeen linna. n.d. Viitattu 8.12.2012. <http://www.nba.fi/fi/museot/hameenlinna>.

Aulanko.n.d. Viitattu 8.12.2012. <http://www.aulanko.fi>

Iittalan lasikeskus. n.d. Viitattu 8.12.2012. <http://www.iittalanlasimaki.fi/>

Matkailuneuvonta. n.d. Viitattu 8.12.2012. <http://visithameenlinna.fi/>

Liite 5. Perehdytysohjelma vastaanottoon

Perehdytysohjelma vastaanottoon

Opas perehdyttäjälle



Sisältö

1 PEREHDYTTÄMINEN	86
2 PEREHDYTETTÄVÄT ASIAT	86
3 TAVOITTEET JA AIKATAULU	87
4 PEREHDYTTÄJÄ	87
4.1 Varasuunnitelma.....	88
5 PEREHDYTYSSUUNNITELMA	88
5.1 Vaihe 1, perehdytys.....	88
5.2 Vaihe 2, työnopastus.....	89
5.3 Seuranta	91
PEREHDYTYSOHJELMAN RUNKO.....	91
TARKISTUSLISTA 1	94
TARKISTUSLISTA 2	95

1 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on uuden henkilön tutustuttamista uuteen työpaikkaan ja uusiin työtehtäviin. Myös vanhoja työntekijöitä voidaan perehdyttää mikäli työnkuva tai työtehtävät muuttuvat. Perehdyttäminen jaetaan usein kolmeen osaan; työyhteisöön perehdyttämiseen, työpaikkaan perehdyttämiseen ja työhön perehdyttämiseen eli työnopastukseen. Perehdyttämisestä on aina vastuussa esimies mutta se voidaan delegoida myös toiselle työntekijälle.

Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittää perehdyttämisen vähimmäisvelvoitteen ja edellyttää työntekijän riittävää perehdyttämistä ja opastamista. Laki määrittää että perehdytys työhön, ja opastus turvalliseen työskentelyyn sekä ohjeistus häiriö – ja poikkeustilanteisiin, ovat työnantajan velvollisuus. Lain mukaan työntekijän on noudatettava työnantajan työturvallisuusohjeita ja – määräyksiä. Mikäli työpaikalla sattuu tapaturma jonka voidaan katsoa johtuvan heikosti hoidetusta perehdytyksestä, voidaan työnantaja määrätä korvausvelvolliseksi.

2 Perehdytettävät asiat

- **Yritykseen perehdytys** (Omistus, organisaatio, johto-ajatukset jne.)
- **Työyhteisöön perehdytys** (Työkaverit, talon toimintatavat, yhteiset pelisäännöt, työvuorot, sidosryhmät yms.)
- **Työpaikkaan perehdyttäminen** (Työympäristö, tilat, tietokone, kassakone yms. muut laitteet)
- **Työtehtävään perehdytys**
- **Työturvallisuus** (Yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet, varautuminen ja toiminta väkivallan uhkatilanteissa ja yksintyöskentely, toiminta tapaturma- ja sairaskohtauksissa sekä työpaikan työsuojeluorganisaatio ja sen toiminta)

3 Tavoitteet ja aikataulu

Perehdytyksen tavoitteet:

- Selkiyttää uudelle työntekijälle yritys, sen toiminta-ajatus, visiot, liikeideat, strategiat ja menettelytavat.
- Tutustuttaa uusi työntekijä muihin työntekijöihin, ainakin tulevaan lähipiiriin, asiakkaisiin sekä päivittäisiin työyhteisön pelisääntöihin ja työympäristöönsä.
- Opastaa uusi työntekijä hyvään ja turvalliseen työtehtävien suorittamiseen.

Perehdytyksen tavoitteena on osaava, sitoutunut ja motivoitunut henkilöstö joka vaikuttaa yrityksen menestymiseen. Perehdytyksen avulla uuden työntekijän on helpompaa sulautua työyhteisön jäseneksi.

Perehdytykseen on henkilöstä riippuen hyvä käyttää esimerkiksi muutamia päiviä. Kun uusi työntekijä on saanut riittävästi tietoa niin sanotuista yleisistä asioista ja tutustunut paikkoihin, on helpompaa siirtyä työnopastukseen. Työnopastus saattaa kestää useita viikkoja, henkilön lähtötaidoista riippuen.

Harjoittelijoiden kanssa käydään läpi heidän henkilökohtaiset tavoitteensa ja aikataulunsa ja niiden pohjalta sovelletaan perehdytysohjelmaa.

4 Perehdyttäjä

Perehdytysvastaavana toimii Anna Meisala. Tavoitteena on että ensimmäiset vuorot uusi työntekijä/harjoittelija tekisi perehdytysvastaavan kanssa. Perehdytysvastaava on vastuussa käytännön perehdytyksestä ja työnopastuksesta. Hotellipäällikkö Pia Ryöppy käy uuden työntekijän kanssa läpi yleiset työpaikkaan kuuluvat asiat.

Hyvä perehdyttäjä:

- Osaa asettaa perehdytettävän asemaan ja on kärsivällinen.
- On motivoitunut tehtäväänsä.
- Selkiyttää tavoitteet niin itselleen kuin perehdytettävälle.
- Kannustaa perehdytettävää itsenäiseen ajatteluun, antaa hänen ratkaista ongelmia.
- Esittää kysymyksiä; näin huomaa mitä toinen jo osaa.
- Antaa palautetta, niin positiivista kuin korjaavaakin!

4.1 Varasuunnitelma

Mikäli Anna ei ole paikalla, perehdyttämisestä on vastuussa työvuorossa oleva työntekijä niin hyvin kuin omilta töiltään ehtii. Tällöin perehdytysohjelman rungosta ja muusta materiaalista on paljon hyötyä.

Harjoittelijoiden kanssa on hyvä käydä läpi heidän henkilökohtaiset tavoitteensa ja aikataulunsa ja soveltaa niihin perehdytysohjelmaa sekä aikatauluja.

Mikäli kyseessä on esimerkiksi lyhytaikainen TET-harjoittelija, voidaan perehdytys toteuttaa suppeammin, tällöin esimerkiksi tarkistuslistat voivat toimia perehdytyksen muistilistana.

5 Perehdytyssuunnitelma

Perehdytys on tarkoitus jakaa kahteen osaan; *ensimmäisessä vaiheessa* perehdytetään uusi työntekijä työpaikkaan ja työyhteisöön ja *toisessa vaiheessa* siirrytään työnopastukseen ja työn ohessa tapahtuvaan perehdytykseen.

Käytössä on perehdytysohjelman runko joka toimii myös perehdyttäjän muistilistana, tarkistuslistat sekä Tervetuloa Taloon ja Tervetuloa Töihin-oppaat. Tervetuloa Taloon-opas voidaan antaa työntekijälle jo ennen töihin tuloa tutustuttavaksi, viimeistään ensimmäisenä työpäivänä. Tervetuloa Töihin-opas on tarkempi ja siihen tutustuminen voidaan aloittaa ensimmäisinä päivinä. Uuden työntekijän kanssa sovitaan päivämäärät koska tarkistuslistat käydään läpi. Tarkistuslistat on hyvä ottaa mukaan koska niiden avulla opitun tarkistaminen on helppoa.

5.1 Vaihe 1, perehdytys

Ensimmäinen päivä on perehdytyksen kannalta hyvin kriittinen, on tärkeää luoda uudelle työntekijälle heti ensimmäisenä päivänä mukava ilmapiiri. Perehdytysvastaava on siis työntekijää vastassa ja hän on katsonut sovitun työasun ja nimikyltin valmiiksi. Hän on myös varannut tarvittavan materiaalin, mm. Tervetuloa Taloon-oppaan valmiiksi ja perehdytyssuunnitelman rungon avulla suunnitellut ensimmäisiä työpäiviä.

Jos työntekijä on saanut materiaalia luettavaksi kotona, voidaan sen tuntemus testata heti ensimmäisenä työpäivänä (Tarkistuslista 1), jos työntekijällä ei ole materiaalia ennestään, annetaan se hänelle ensimmäisenä työpäivänä tutustuttavaksi ja testataan tietämys seuraavana päivänä. Materiaaliin, esim. Tervetuloa Taloon-oppaaseen on hyvä myös tutustua yhdessä työntekijän kanssa, sen avulla on helppo käydä monia yleisiä asioita läpi. Perehdytyksen seurantakeskustelu on myös hyvä sopia heti ensimmäisinä päivinä. Keskustelun ajankohta sovitaan noin kuukauden sisälle aloittamisesta ja sen tarkoituksena on kartoittaa työntekijän oppimista. Tarkoituksena on myös saada tietoa jos perehdytyksessä on puutteita tai kehittämiskohteita.

Ensimmäisinä työpäivinä on tarkoitus perehdyttää uusi työntekijä työyhteisöön ja työpaikkaan (perehdytysohjelman runko 1 & 2 päivä). Tärkeää on että uusi työntekijä saa riittävästi yleistä tietoa yrityksestä, työpaikasta ja työympäristöstä sekä työsuhteisiin liittyvistä asioista. Kun tällaiset yleiset asiat ovat käyty läpi, voidaan siirtyä työnopastukseen ja työn ohella tapahtuvaan perehdytykseen.

5.2 Vaihe 2, työnopastus

Tässä vaiheessa siirrytään työnopastukseen ja työn ohella tapahtuvaan perehdytykseen (perehdytysohjelman runko, seuraavat päivät).

Työnopastuksessa perehdyttäjällä voi käyttää apuna työnopastuksen viittä askelta joita voi soveltaa opetukseensa;

1. Opastustilanteen aloittaminen

- Luo positiivinen ilmapiiri jotta opastettavan helppo esittää kysymyksiä
- Selvitä oppimistavoitteet & opastettavan lähtötaso

2. Opetus

- Jos kyseessä on laajempi kokonaisuus, jaa se osiin.
- Ota opastettava mukaan aktiiviseen rooliin, ei vain kuunteluoppilaaksi.
- Opastettavan tulisi nyt saada yleiskäsitys opetettavasta asiasta.

3. Mielikuvaharjoittelu

- Pyydä opastettavaa esimerkiksi kuvailemaan tehtävä vaihe vaiheelta.
- Tavoitteena saada tehtävästä ”automaattinen”, joka ei vaadi sen suurempaa ajattelua.
- Opastettava voi myös itsekseen mielessään kertailla tehtävää.

4. Taidon kokeilu ja harjoittelu

- Opastettava itse suorittaa tehtävän alusta loppuun ja lopussa arvioi itse omaa onnistumistaan.
- Vasta tämän jälkeen opastaja arvioi onnistumista ja antaa palautetta ja ohjeita.

5. Opitun varmistaminen

- Opastettava toimii itsenäisesti, opastaja seuraa aika ajoin työn sujumista.

Työn ohella tapahtuvan perehdytyksen yksi tärkeä seikka on myös työturvallisuus ja siihen perehdyttäminen. Uuden työntekijän kanssa tulee käydä läpi;

- Yleiset turva – ja paloturvallisuusohjeet,
- Erilaiset riskit ja niihin varautuminen (erityisesti yksin työskennellessä)
- Varautuminen ja toiminta väkivallan uhkatilanteissa
- Toiminta tapaturma – ja sairastapauksissa
- Käy opastettavan kanssa läpi myös varauuskäynnit ja niiden sijainti
- Sammutuslaitteen sijainti

Kun uusi työntekijä on työskennellyt noin kuukauden ajan, hänen kanssaan käydään läpi tarkistuslista 2. Tässä vaiheessa työntekijällä pitäisi olla laajempi käsitys vastaanoton toiminnasta, kuten varausjärjestelmän käytöstä, omista työtehtävistä jne.

5.3 Seuranta

Seurantakeskustelu on hyvä pitää noin kuukausi sen jälkeen kun uusi työntekijä on aloittanut.

Esimies tai perehdytysvastaava varaa sitä varten vähän aikaa ja rauhallisen paikan. Tarkoitus on että yhdessä pohditaan perehdytyksen toteutumista; mitä uusi työntekijä on mielestään oppinut hyvin, missä hän tarvitsee vielä lisää ohjausta, mitä toivomuksia hänellä on ja kuinka perehdyttäjä on hänen mielestään onnistunut. Tarkoitus on että tilanteesta syntyy vuorovaikutteinen keskustelu jossa kumpikin osapuoli antaa ja saa palautetta.

On myös hyvä sopia uusi seurantakeskustelu tai päätöskeskustelu, esimerkiksi kahden kuukauden päähän tai siihen kun henkilön koeaika loppuu. Työssäoppijoiden ja työharjoittelijoiden kanssa keskusteluja tulee käydä säännöllisesti, heidän aikataulunsa mukaan.

Uuden työntekijän kanssa esimies sopii myös käytäväksi kehityskeskustelun, noin vuoden kuluttua töiden alkamisesta.

*Opettaminen saa aikaan paljon,
mutta kannustaminen
saa aikaan kaiken.*

-Johann Wolfgang von Goethe

Perehdytysohjelman runko, täydennä

Ennen työn alkua	Kuka hoitaa	Käytettävä aineisto
Tulokas saa yleistietoa yrityksestä, työsuhteeseen liittyvistä asioista ja työtehtävistä		Tervetuloa taloon!
Tulokkaasta tiedottaminen muille		
Valmistautuminen (ajan ja paikan varaaminen, tarvikkeet valmiiksi)		

1 työpäivä, tavoite: Työyhteisöön ja työpaikkaan perehdyttäminen	Kuka hoitaa	Käytettävä aineisto
Tutustuminen		
Yrityksen toiminta-ajatus, omistussuhteet yms.		Tervetuloa taloon!
Muihin työntekijöihin tutustuminen		Tervetuloa taloon! (Henkilötietoluettelo)
Tiloihin tutustuminen; ravintola, huoneet, henkilökunnan tilat, varauuskäynnit yms.		
Työsopimus (Läpikäynti ja allekirjoitus)		
Materiaalin jako; työasu & nimikyltti		
Yleiskuva työstä ja talon tavat		
Työaika - ja vuorot (työajat, vuorolista, tauot, lomat)		Tervetuloa taloon!
Sairastuminen ja sairauspoissaolot, työterveyshuolto		Tervetuloa taloon!
Muut asiat; alennusoikeus yms.		Tervetuloa taloon!

2 työpäivä, tavoite: Työyhteisöön ja työpaikkaan perehdyttäminen	Kuka hoitaa	Käytettävä aineisto
Kertaus		
Asiakaspalvelu (Asiakasryhmät, palautte yms.)		mm. Tervetuloa taloon!
Aulabaariin tutustuminen (Kassatyökentely, alkoholasiat)		mm. Tervetuloa töihin!

Seuraavat työpäivät, tavoite: Työnopastus	Kuka hoitaa	Käytettävä aineisto
Oma toimenkuva, työtehtävät		mm. Tervetuloa töihin!
Oman työn tavoitteet		
Työpisteet ja niiden esittely		
Koneiden ja laitteiden esittely		
Työturvallisuus!		
Hotellinx (varaukset & muut perusasiat)		
Varausjärjestelmien esittely		

Tarkistuslista 1

Perehdyttäjä ympyröi ovatko seuraavat asiat hallussa perehdytysmateriaalin, *Terve-
tuloa Taloon*-oppaan lukemisen jälkeen.

- | | | |
|--|-------|----|
| 1. Yrityksen johtoajatukset | Kyllä | Ei |
| 2. Yrityksen omistus | Kyllä | Ei |
| 3. Tieto ravintoloista (esim. mitkä kuuluu, missä) | Kyllä | Ei |
| 4. Klubin aukiolo | Kyllä | Ei |
| 5. Kuka vastaa myyntipalvelusta/kerroshoidosta/huollosta | Kyllä | Ei |
| 6. Huonetyypit | Kyllä | Ei |
| 7. Asiakasryhmät | Kyllä | Ei |
| 8. Toiminta tulipalon sattuessa | Kyllä | Ei |
| 9. Asiakaspalvelun ”johtoajatukset” yrityksessä | Kyllä | Ei |
| 10. Työvuoroon saapuminen ja työasu | Kyllä | Ei |

Päivämäärä:
Perehdyttäjä:
Perehdytettävä:

Tarkistuslista 2

Perehdyttäjä ympyröi ovatko seuraavat asiat hallussa *Tervetuloa Töihin*-oppaan lukemisen jälkeen ja työnopastuksen alettua, noin kuukauden töissä oltua.

- | | | |
|--|-------|----|
| 1. Varauksen teko (mitä tietoa tarvitsee) | Kyllä | Ei |
| 2. Check-in, Check-out | Kyllä | Ei |
| 3. Vastaaminen puhelimeen, yhdistäminen, siirtäminen | Kyllä | Ei |
| 4. Aulabaarissa työskentely (missä mitäkin, erikoiskahvit) | Kyllä | Ei |
| 5. Reklamaatioiden hoito | Kyllä | Ei |
| 6. Asiakkaiden pysäköinti | Kyllä | Ei |
| 7. Toimiminen walk-in asiakkaiden kohdalla | Kyllä | Ei |
| 8. Toimiminen väkivallan uhkatilanteessa | Kyllä | Ei |
| 9. Toimiminen asiakkaan käyttäytyessä häiritsevästi | Kyllä | Ei |
| 10. HVC-korttilaiset | Kyllä | Ei |

Päivämäärä:
Perehdyttäjä:
Perehdytettävä:

Oppaan suunnittelussa käytetyt lähteet

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. 2. p., päiv. p. Helsinki: Restamark.

Hilsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tammi.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus.

Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8. p., uud.p. Helsinki: WSOY/Oppimateriaalit.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Talentum Media.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdytyksen pelikentällä. Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

Työturvallisuuslaki 2002/738. n.d. Viitattu 10.12.2012
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>