



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
VASA YRKESHÖGSKOLA  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jonna Sorvisto

# PEREHDYTTÄMISOPAS

## FINLANDIA HOTEL RANTAKALLAN

## VASTAANOTTOON

Liiketalous ja matkailu

2013

## TIIVISTELMÄ

Tekijä	Jonna Sorvisto
Opinnäytetyön nimi	Perehdyttämisopas Finlandia Hotel Rantakallan vastaanottoon
Vuosi	2013
Sivumäärä	44+1
Ohjaaja	Mikko Peltola

---

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Finlandia Hotel Rantakallalle, joka sijaitsee Kalajoen Hiekkasärkillä. Työ on toiminnallinen projekti ja sen tuloksena on syntynyt perehdyttämisopas hotellin vastaanoton uusille työntekijöille. Hotellissa ei aiemmin ollut perehdyttämisopasta, joten aihe oli ajankohtainen. Idea oppaalle syntyi kesällä 2011 ollessani yrityksessä kesätyöntekijänä. Tarkoituksena on, että opasta käytetään käytännön perehdyttämisen tukena. Sen tehtävänä on nopeuttaa uuden työntekijän valmiutta itsenäiseen työskentelyyn.

Perehdyttämisoppaan lisäksi teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään perehdyttämistä; sen tavoitteita, merkitystä, vastuuta, suunnittelua sekä ongelmia. Perehdyttämisen lisäksi teoriassa käsitellään oppimista, hotellin vastaanoton työtehtäviä niin yleisesti kuin myös Hotelli Rantakallan näkökulmasta, sekä projektin vaiheita.

Oppaasta on näkyvillä ainoastaan sisällysluettelo toimeksiantajan pyynnöstä. Opas sisältää oleelliset tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista. Lisäksi siihen on liitetty tarkistuslista, josta voidaan seurata perehdyttämisen sujuvuutta. Jatkotoimenpiteenä oppaaseen voisi vielä lisätä laajemman pelastussuunnitelman sekä paremman aineiston perehdyttämisen seurannalle.

**ABSTRACT**

Author	Jonna Sorvisto
Title	Orientation Guide for Finlandia Hotel Rantakalla reception
Year	2013
Pages	44+1
Name of Supervisor	Mikko Peltola

---

This thesis was commissioned by Finlandia Hotel Rantakalla which is located in Kalajoki. The thesis is functional and it has resulted an orientation guide for new employees in the hotel reception. There was no orientation guide before in the hotel so that is why the aim was current. The idea for the orientation guide aroused in summer 2011 when I was working as a summer employee. The priority is that the orientation guide can be used to support the practical orientation, and that it will speed up the new employee to work independently.

In addition to the orientation guide, in the theoretical framework are discussed about orientation; its objective, importance, responsibility, planning and problems. Besides the orientation, the theory deals with learning, working tasks in general and also from the Hotel Rantakalla`s point of view as well as project phases.

On the clients request the orientation guide is only visible in the table of contents. The orientation guide contains the most essential information about the company and its practices. It is also accompanied by a checklist to monitor the fluent orientation. An idea of development for the guide would be to add a better rescue plan and a better orientation data for monitoring.

## SISÄLLYS

### TIIVISTELMÄ

### ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	7
2	YRITYSESITTELY .....	8
	2.1 Finlandia Hotels .....	8
	2.2 Hotelli Rantakalla .....	8
3	PEREHDYTTÄMINEN.....	10
	3.1 Tarkoitus ja tavoitteet .....	10
	3.2 Milloin perehdyttämistä tarvitaan? .....	11
	3.3 Perehdyttämisen merkitys .....	12
	3.4 Vastuu perehdyttämisestä .....	14
	3.5 Työturvallisuuslaki .....	15
	3.6 Perehdyttäjä ja perehdytettävä .....	16
	3.7 Perehdytyksen suunnittelu .....	17
	3.8 Perehdytyksen sisältö.....	18
	3.9 Viiden askeleen menetelmä .....	19
	3.10 Seuranta ja kehittäminen.....	20
	3.11 Perehdyttämisen ongelmat .....	20
4	OPPIMINEN .....	22
	4.1 Oppiminen käsitteenä.....	22
	4.2 Oppimisen motiivit .....	23
	4.3 Erilaiset oppimistyylit.....	24
	4.4 Vastaanottava ja keksivä oppiminen.....	25
	4.5 Oppiminen työympäristössä.....	26
	4.6 Behavioristinen, kognitiivinen, humanistinen ja konstruktivistinen .....	
	oppiminen .....	26
	4.7 Oppimisen ongelmat .....	28
5	HOTELLIN VASTAANOTTO.....	29
	5.1 Hotellivirkailija.....	30
	5.2 Rantakallan vastaanottovirkailijan työtehtäviä .....	30

6	PROJEKTI.....	33
6.1	Tausta.....	34
6.2	Tavoite .....	34
6.3	Suunnitelma .....	35
6.4	Projektin aikataulu .....	36
6.5	Päätäminen.....	37
7	YHTEENVETO JA POHDINTA.....	38
	LÄHTEET.....	39
	LIITE	

**LIITELUETTELO****LIITE 1. Perehdyttämisoppaan sisällysluettelo**

## 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Finlandia Hotel Rantakallalle. Työn tuloksena on syntynyt uusi perehdyttämisopas hotellin vastaanottovirkailijoille. Aloitin keväällä 2011 uutena kesätyöntekijänä kyseisessä yrityksessä. Kiinnostuin perehdyttämisestä ja siitä, miten tärkeitä ensimmäiset päivät ovat sekä uuden työntekijän että yrityksen kannalta. Rantakallassa perehdyttäminen hoidettiin suhteellisen hyvin, käytännön työn ohessa, mutta konkreettista perehdyttämisopasta yrityksellä ei ollut. Aikaisempien työpaikkojen perusteella tiesin, mikä hyöty sellaisesta on perehdyttämisen tukena. Yhdessä hotellinjohtajan kanssa tulimme siihen tulokseen, että perehdyttämisopas olisi tarpeellinen ja näin sain aiheen opinnäytetyölleni.

Oppaassa olevan tiedon olen kerännyt pääosin omista kokemuksista kahden kesän työkokemuksen perusteella sekä jo olemassa olevista materiaaleista. Johtajan kanssa kävimme keskustelua sisällöstä ja siitä, että asiat oppaassa pitävät paikkansa ja ovat ajan tasalla. Oppaan merkitys korostuu juuri tällaisessa sesonki- luontoisessa työpaikassa, jossa työntekijöiden vaihtuvuus on suuri. Opas helpottaa perehdyttämistä kiireessä, jolloin työntekijä voi myös itsenäisesti tutustua työtehtäviinsä.

Opinnäytetyö on tehty enemmän perehdyttäjän ja organisaation näkökulmasta. Perehdyttämisopas on tarkoitettu annettavaksi perehdyttävälle heti työsuhteen alussa ja se tulee käydä läpi yhdessä perehdyttäjän kanssa. Perehdyttäjänä toimii pääasiassa lähin esimies. Oppaassa käsitellään ainoastaan hotellin vastaanoton perehdyttämistä; keittiö, ravintolatarjoilu ja kerrossiivous on jätetty kokonaan pois.

## **2 YRITYSESITTELY**

### **2.1 Finlandia Hotels**

Finlandia Hotels on yksityisistä yrityksistä koostuva suomalainen hotelliketju, jonka juuret ovat 1970-luvulla. Tällöin yksityinen hotellielinkeino päätti yhdistää voimavarojaan markkinoinnissaan isoja koti- ja ulkomaisia ketjuja vastaan. (Pauloaho 2013)

Ketjun toimintaperiaatteet ja hotellien määrät ovat vaihdelleet vuosien saatossa. Nykyinen toimintamalli on vuodelta 1995, jolloin perustettiin ketjun taustalla oleva myynti- ja markkinointiyhtiö Suomen Mukavat Hotellit Oy. Tänä päivänä Finlandia Hotels -ketjussa on 21 hotellia, jotka sijaitsevat ympäri Suomea. (Pauloaho 2013)

Hotellit toimivat ilman ketjuohjausta, mikä käytännössä tarkoittaa sitä, että palvelu ovat aidosti persoonallisia ja paikallisia. Jokaisen hotellin palvelutarjonta on toteutettu yrittäjän omalla persoonallisella otteella. Toimintamalli herättää yhä enemmän asiakkaiden kiinnostusta ja tämä on näkynyt sekä uusien kanta-asiakkuuksien lisääntymisenä että liikevaihdon kasvuna. (Pauloaho 2013)

### **2.2 Hotelli Rantakalla**

Hotelli Rantakalla sijaitsee Pohjois-Pohjanmaalla Kalajoen Hiekkasärkillä. Hiekkasärkät on suosittu matkailukohde, erityisesti kesällä. Kalajoella käy paljon suomalaisia matkailijoita sekä ulkomaalaisia turisteja, etenkin venäläisiä, ruotsalaisia, keskieurooppalaisia ja norjalaisia. (Rantakalla 2012)

Hotellissa on 20 huonetta, 300-paikkainen ravintola ja alakerrassa saunatilat ja uima-allas. Tien toisella puolella sijaitsee rivitalo, jossa on 20 huonetta, viiden huoneiston asuntola sekä 20 leirintämökkiä. Lisäksi yritykseen kuuluu Aurinkohiekkojen 47 leirintämökkiä. Hotellin vieressä on uusi vapaa-ajan asumiskohde Hiekkasärkkäin Timantti A ja B. Osa huoneistoista on hotellin käytössä ja osa yksityisten omistuksessa. Hotelli vuokraa yksityisten omistamia mökkejä, jotka si-



jaitsevat ympäri Hiekkasärkkiä. Uusin rakennus on Rantakallan Rantahiekat - rivitalo, jossa on neljä uutta huoneistoa. (Rantakalla 2012)

Rakennusten yhteenlaskettu pinta-ala on vajaat 3500 neliötä, mistä hotellikiinteistön koko on 1900 neliötä. Rantakallan hotelli-, rivitalo-, ja kahvilarakennukset valmistuivat vuonna 1972. Vuonna 1973 rakennettiin uimahalli ja leirintämökit. (Rantakalla 2012)

Rantakallan laittoi liikkeelle 1970-luvulla alussa neljä yksityistä henkilöä: kunnanlääkäri, lääkintäneuvos Untamo Sorasto, kunnanrakennusmestari Olavi Nikkarikoski, osuuspankinjohtaja Aarne Isomäki ja urakoitsija Veikko Leskinen Pyhäsalmeilta, muut olivat Kalajoelta. (Rantakalla 2012)

Rantakallan paikalle oli aikoinaan tarkoitus valmistaa kevytbetoniharkkoja valmistava tehdas. Tehdasta suunnitellut ”Kalakki-Petteri” ehti kuitenkin kuolla ennen tehtaan rakentamista. Rantakallan perustajat hankkivat maa-alueen omistukseensa ja rakensivat paikalle hotellin, josta kolme osakasta myi osuutensa Lomaliitolle vuonna 1978 ja viimeinen Sorasto vuonna 1982. Lomaliitto myi maa-alueet ja kiinteistöt Eläke-Fennialle vuonna 2001. Lomaliitto jäi vuokralaisena jatkamaan toimintaa, kunnes ajautui konkurssiin 10.12.2009. (Rantakalla 2012)

Vuonna 2011 Hotelli Rantakalla ja sen liiketoiminta on siirtynyt ylivieskalaisten Antti Rantalan ja Esa Vallin omistukseen, jotka omistavat myös Hotelli Käenpään Ylivieskassa. (Rantakalla 2012)

### 3 PEREHDYTTÄMINEN

Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdyttäminen lyhentää työn oppimiseen käytettävää aikaa. (Hyvä perehdytys -opas 2007) Parhaimmillaan perehdyttämällä toinen toistaan kaikkien osaaminen kasvaa. Hyvän perehdyttämisen hyödyt näkyvät innostumisena, kiinnostuneisuutena työtä ja työpaikkaa kohtaan, sitoutumisena, osaamisen lisääntymisenä, kiinnostuksena alaa kohtaan sekä haluna oppia enemmän. Tehokas alkuperehdytys johtaa siihen, että uusi työntekijä saadaan nopeasti työtehtävien pariin ja osaksi työyhteisöä. (Työterveyslaitos 2011)

Työssä, työyhteisössä ja yhteiskunnassa tapahtuu jatkuvia muutoksia. Yksi työpaikka aloittaa toimintansa, kun toinen lopettaa. Omistussuhteet ja toimintatavat muuttuvat. Työntekijä vaihtaa työpaikkaa tai jopa ammattia. Toisen työpaikka pysyy samana mutta toimintatavat muuttuvat. Määräaikaisia työntekijöitä on yhä enemmän. Ammatilliseen koulutukseen kuuluu yhä enemmän työharjoittelujaksoja. Perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti. (Kangas 2000, 3)

Perehdyttämisen ydin on aina työtehtävä. Lisäksi olennainen osa perehdytystä on tehtäväkohtainen työnopastus. On tärkeää muistaa, että perehdytys luo yrityskuvaa etenkin usein vaihtuville harjoittelijoille sekä vuokratyövoimalle. (Hyvä perehdytys -opas 2007)

#### 3.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa ja sen toiminta-ajatuksen, liike-idean ja tavat. Hän oppii myös tuntemaan työpaikkansa ihmiset, asiakkaat, omaan työhönsä liittyvät odotukset ja työtehtävät. (Kangas 2000,4)

Työyhteisöön ja työhön perehdyttämisen tavoitteena on se, että uusi tulokas tai muutoksiin perehdytettävä vanha työntekijä pystyy mahdollisimman nopeasti työskentelemään ilman muiden apua. Kaikkien osapuolten kannalta on siis tärkeää, että perehdyttäminen on laadukasta ja tehokasta. Esimiehillä on lopullinen vas-

tuu perehdyttämisessä. Tehtäviä on kuitenkin hyvä jakaa muillekin ja vastuu on myös perehdytettävällä itsellään. (Kangas 2000,4)

Perehdyttäminen on keino saada uusi työntekijä aikaisemmin tuottavaksi. Organisaation kannalta perehdyttämisessä on suurimmaksi osin kyse kannattavuudesta. Perehdyttäminen on aina prosessi, joka alkaa heti, kun tulokas ja organisaatio kohtaavat. On vaikea määritellä, milloin perehdyttäminen loppuu. Tähän prosessiin liittyy kuitenkin aina muutos, se alkaa jostakin tilasta ja loppuu toiseen. Ennen kuin tulokkaasta tulee organisaation täysivaltainen jäsen, on hän kohdannut paljon eri tunnetiloja ja työkokemuksia, jotka voivat vaikuttaa todella syvällisesti. (Kjenlin 2003, 14)

Perehdyttämisen tavoitteena on myös ylläpitää työntekijän motivaatiota osoittamalla, että hän on tullut ammattimaiseen organisaatioon, jossa häneen suhtaudutaan positiivisesti. Uusi työntekijä kaipaa hyväksyntää kokeneemmilta kollegoiltaan ja haluaa olla osa joukkoa. Kun perehdyttämiseen panostetaan tarpeeksi, liittyy uusi työntekijä nopeasti organisaation jäseneksi. Hyvässä perehdyttämisessä huomioidaan uuden työntekijän uudet ideat ja näkemykset yrityksen toiminnasta ja kehittämisestä. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 62-63)

### **3.2 Milloin perehdyttämistä tarvitaan?**

Perehdyttäminen on harkittava tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytettäviä on monenlaisia, samoin perehdytykseen vaikuttavia tilanteita. Uudelle työntekijälle kaikki on uutta. Työhönsä liittyvät asiat tulokas voi oppia muutamassa päivässä mutta itsenäiseen työskentelyyn oppimiseen tarvitaan enemmän aikaa, usein viikkoja tai kuukausia. Perehdyttämistä saatetaan tarvita myös silloin, jos vanha työntekijä palaa pitkältä tauolta. Työpaikan työtehtävät saattavat muuttua lyhyessäkin ajassa. (Kangas 2000,4)

Tilapäisten ja lyhytaikaisten sijaisten perehdyttämiseen ei tavallisesti ole paljoa aikaa. Tästä johtuen heidän perehdytyksessään keskitytään vain tärkeimpiin asioihin. Työnantajaa helpottaa tietenkin se, jos käytetään jo entuudestaan tuttuja työntekijöitä, jottei kaikkea tarvitse opettaa uudelleen. Työpaikoille tulee yhä enem-

män opiskelijoita työharjoitteluun. Harjoittelun pituus vaihtelee muutamasta päivästä useimpiin kuukausiin ja samoin vaihtelevat myös oppimistavoitteet. Tällöin työpaikan ja oppilaitoksen on hyvä sopia keskenään opiskelijoiden perehdyttämiseen liittyvistä asioista, koska oppilaitoksilla saattaa olla opetussuunnitelmiin liittyviä toiveita. Muita perehdytettäviä voivat olla esimerkiksi alihankkijat ja yhteistyökumppanit. (Kangas 2000,5)

Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan riippumatta siitä, kuinka suuri työpaikka on tai millä alalla se toimii. Järjestelmällisen perehdyttämiseen tulee kuulua kaikki henkilöstöryhmät, unohtamatta esimiehiä, toimistohenkilöitä, palvelu- ja aputoimintoja tai vuokratyöntekijöitä. Perehdyttämisen tulee kattaa myös asiakkaan luona tehtävät työt sekä työpaikalla työskentelevät ulkopuolisen työnantajan työntekijät. (Penttinen & Mäntynen 2009)

Jokaisen mielestä perehdyttäminen on tärkeää mutta silti se on eräs laiminlyödyimmistä prosesseista organisaatiossa. Perehdyttämisen merkitys ymmärretään parhaiten tehtävissä, joissa työn opastaminen on välttämätöntä sekä palkattaessa nuoria työntekijöitä. Ammattitaitoisinkin tulokas joutuu tulkitsemaan, mitä uudet asiat tarkoittavat hänelle tuntemattomassa organisaatiossa. Organisaation toimintatavat ovat muodostuneet useiden vuosien kuluessa ja nämä voidaan säilyttää perehdyttämisen avulla. Tämä on tärkeää toiminnan ja laadun jatkumisen kannalta. (Kjelin 2003, 14-15)

### **3.3 Perehdyttämisen merkitys**

Työpaikan tarkoituksena on tuottaa niitä palveluja ja tuotteita, joita varten se on perustettu. Henkilöstön hyvän ammattitaidon hyödyt näkyvät niin asiakkaille, yritykselle kuin muille työntekijöillekin. Omien taitojen osoittaminen on tärkeää työhyvinvoinnin kannalta. Työpaikan toimintatapoja tulee kehittää niin, että omat vaikutusmahdollisuudet työn tekemiseen kasvavat. Ammattitaitoinen henkilö suhtautuu työhön tavoitteellisesti, haluaa kehittää itseään, kantaa vastuun, kysyy jos on epävarma jostakin ja on yhteistyökykyinen muiden työntekijöiden kanssa. Näitä asioita on hyvä korostaa alusta saakka perehdyttämisessä. (Työturva 2009)

Perehdyttämisen avulla pyritään tutustumaan asioihin ja ihmisiin, luomaan myönteistä asennoitumista työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. Perehdyttäminen luo perustan työn tekoon ja yhteistyöhön. Perehdyttämien vie aikaa mutta se kannattaa. Siitä on monenlaista hyötyä, kuten sen avulla työntekijä oppii nopeasti ja oikein. Virheet vähenevät kuten myös niiden korjaamiseen käytetty aika. Mitä nopeammin perehdytettävä pystyy itsenäiseen työhön, sitä vähemmän hän joutuu pyytämään apua. Perehdyttäminen siis hyödyttää kaikkia ja työskentely sujuu paremmin. Nämä vaikuttavat positiivisesti mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. (Kangas 2000, 5)

Hyvin hoidettu perehdyttäminen vaikuttaa henkilöstön poissaoloihin ja vaihtuvuuteen vähentämällä niitä. Sanotaan, että uusi työntekijä tekee jo muutaman sekunnin aikana alitajuisen päätöksen siitä, jääkö hän työpaikkaan vai ei. Myönteinen ensivaikutelma kannustaa ja on erittäin tärkeää. Jos tulokas sen sijaan tuntee itsensä toisten työskentelyä haittaavaksi tekijäksi, ei hän viihdy työpaikalla ja saattaa vaihtaa sitä. (Kangas 2000,5)

”Hyvä laatu ei yleensä koskaan maksa paljon, huono laatu virheineen maksaa aina.” Huonosti hoidetun perehdyttämisen seurauksena syntyneiden virheiden korjaus, hävikki, tapaturmat, onnettomuudet ja poissaolot tulevat kalliiksi. Toisaalta saadaan jopa säästöä, kun nämä vähenevät hyvän perehdyttämisen ansiosta. Perehdyttämien vaikuttaa myös yrityskuvaan. Tähän vaikuttavat ihmisten omat kokemukset ja se, mitä he kuulevat toisilta. Esimerkiksi harjoittelijoiden kertomat kokemukset vaikuttavat siihen, minkälaisen mielikuvat opettajat ja muut oppilaat saavat yrityksestä. Tämä vaikuttaa siihen, miten halukkaita opettajat ovat tekemään yhteistyötä yrityksen kanssa tai kuinka halukkaita opiskelijat ovat hakemaan töitä kyseisestä yrityksestä. (Kangas 2000, 6)

Uudella työntekijällä on työsuhteen alussa ulkopuolisen käsitys organisaatiosta ja sen toiminnasta, tuotteista, palveluista ja usein kokemusta muiden vastaavien yritysten toiminnasta. Hänellä voi myös olla tärkeitä tietoja alan uusimmista kehityksistä, koska on juuri opiskellut niitä. Hyvään perehdyttämiseen kuuluu, että pe-

rehdyttävän kehittämisideoita pyritään aktiivisesti keräämään ja viemään eteenpäin. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 63)

Työelämässä tapahtuvat muutokset, edellyttävät yhä enemmän itsenäiseen aktiivisuuteen ja vastuunottoon sekä hyvää yhteistyötä muiden työntekijöiden kanssa. Omatoimisuus ja osaaminen tarkoittavat muun muassa sitä, että henkilö osaa tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan ja kehittää uusia. Myös työpaikan toimintatapoja tulee kehittää siten, että työntekijöillä on myös oikeus vaikuttaa omaan työtapaan ja kehittää sitä. (Penttinen & Mäntynen 2009)

Yhden uuden työntekijän palkkaamiseen on arvioitu kuluvan noin 9000-34000 euroa, riippuen työtehtävästä sekä käytetystä ajasta. Perehdyttämisen osuus tästä on arvioitu olevan noin 2000—3000 euroa. Perehdyttämiseen käytettävän työajan ja haastattelut vievät työaika. Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys lyhentää työn oppimiseen käytettävää aikaa ja pienentää siitä syystä kustannuksia. Onnistuessaan perehdytyksen voidaan katsoa vähentävän työntekijöiden vaihtuvuutta. (Hyvä perehdytys -opas 2007)

### **3.4 Vastuu perehdyttämisestä**

Työsuojelulainsäädännössä on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä siihen, että työnantajan täytyy järjestää työhön perehdyttämistä. Lähin esimies vastaa työhön perehdyttämisestä, opastuksesta, suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Hän voi delegoida tehtäviä muille työntekijöille mutta päävastuu on silti aina esimiehellä. (Penttinen & Mäntynen 2009)

Yksi perehdyttämisen tavoitteista on tapaturmien ja töistä aiheutuvien sairastumisien välttäminen. Työnantajan vastuulla on varmistaa, että työntekijät saavat kaiken mahdollisen tiedon työhön liittyvistä työpaikan vaaratekijöistä, riippumatta siitä, käyttävätkö itse niitä työvälineinä. Tämä koskee myös vuokratyövoimaa. (Hyvä perehdytys -opas 2007)

Esimerkkejä säädöksistä:

- Työturvallisuuslaki 738/2002 (työn laadun ja työolosuhteiden edellyttämä ohjaus)
- Pelastustoimiasetus 857/1999 (turvallisuussuunnitelma)
- Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 701/2006
- Laki nuorista työntekijöistä 998/1993 ja 405/2004
- Asetus nuorten työntekijöiden suojelusta 128/2002
- Valtioneuvoston asetukset työntekijälle annettavasta opetuksesta, ohjauksesta ja kirjallisista työohjeista erityistä pätevyyttä vaativissa ammateissa ja tehtävissä 738/2002 §14 (Finlex 2013)

### **3.5 Työturvallisuuslaki**

Työpaikan vastuuta perehdyttämisestä on säädelty työturvallisuuslaissa (738/2002)

14 §

"Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta sekä kirjallisista työohjeista sekä niistä ammateista tai tehtävistä, joissa vaaditaan erityistä pätevyyttä, sekä tällaisen pätevyyden osoittamisesta. Pätevyyden osoittamiseksi hyväksytään myös ulkomailla suoritettu tutkinto, todistus tai muu koulutuksesta annettu asiakirja sen mukaisesti kuin siitä säädetään Euroopan yhteisön yleisen tutkintojen tunnustamisjärjestelmän voimaansaattamisesta annetussa laissa (1597/1992) tai määrätään Suomessa sitovissa kansainvälisissä sopimuksissa." (Työturvallisuuslaki 738/2002, 14 §)

### **3.6 Perehdyttävä ja perehdytettävä**

Hyvä perehdyttävä on yleensä melko kokenut työntekijä mutta ei kuitenkaan niin aloilleen asettunut, ettei muista millaista on aloittaa uudessa työympäristössä. Perehdyttäjäksi kannattaa valita henkilö, joka todella pitää työstään. Hyviä vaihtoehtoja perehdyttäjäksi on yleensä paljon, eikä tehtävään kannata nimetä vain muutamaa henkilöä. Vaikka perehdyttämiseen vaaditaan ammattitaitoa, hyödyllisempää on, että koko työyhteisö osallistuu tähän vuorollaan. Perehdyttäjän valinnassa kannattaa tuki ottaa huomioon myös tehtävä ja suhde tulokkaaseen. Perehdyttäminen vaatii ennen kaikkea asian merkityksen sisäistämistä, aikaa ja motivaatiota. Keskeisin hyvän perehdyttäjän ominaisuus on, että häntä kiinnostaa toisen opastaminen ja auttaminen. Perusymmärrys aikuisen oppimisen tavoista on myös eduksi. (Kjelin 2003, 195)

Perehdyttämis- ja opastusvastuussa olevat tarvitsevat koulutusta tehtävänsä. Tärkeimpiä ovat opetusprosessin ymmärtäminen, kyky innostaa, kannustaa ja rohkaista sekä ohjata perehdytettävä omatoimisuuteen ja vastuunottoon. Lisäksi tarvi-



taan osaamista opastustarpeen arvioimiseen ja töiden analysointiin. (Penttinen & Mäntynen 2009)

Vastuu siitä, että perehdyttäminen onnistuu on myös perehdyttävällä itsellään. Oma aktiivisuus on erityisen tärkeää. Pelkkä kokemus ei aina riitä ja jännittäminen saattaa estää uuden oppimista. Uusia käsitteitä oppii usein vasta keskustelemalla niistä muiden kanssa. On tärkeää tiedostaa, mitä itseltään odotetaan juuri tässä työssä. (Hyvä perehdytys -opas 2007)

### **3.7 Perehdytyksen suunnittelu**

Hyvä perehdyttäminen edellyttää suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmentautumista. Seuranta ja arviointi kuuluvat osaksi suunnitelmaa. Suunnittelu sisältää myös perehdyttäjien koulutuksen ja tarvittavan aineiston. (Työturva 2009)

Apuna voi käyttää yrityksen toimintaan liittyvää aineistoa ja alan työsuojeluoppaita. Hyvän perehdyttämissuunnitelman laatimiseen tarvitaan esimiesten, henkilöstöryhmien ja henkilöstöhallinnon edustajien sekä työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. (Työturva 2009)

”Perehdyttämisen ja työnopastuksen järjestäminen edellyttää muun muassa;

- vastuuhenkilöiden nimeämistä
- perehdyttäjien ja työnopastajien koulutusta tehtävään
- tarvittavan aineiston kokoamista
- suunnitelman laatimista
- työyhteisön koulutusta tai valmennusta siten, että kaikki tietävät oman osuutensa perehdyttämisprosessissa
- avointa keskustelua työyhteisössä ja suunnitelmien jatkuvaa kehittämistä ja tarkistamista.” (Penttinen & Mäntynen 2009)

”Perehdyttämien ja opastus ovat onnistuneet kun;

- työntekijä on omaksunut opittavan asian kokonaisuutena ja tuntee asioiden väliset yhteydet
- työntekijällä on valmiudet soveltaa tietoa myös muuttuvissa tilanteissa
- työntekijä on oppinut työhön ja työyhteisön toimintaan liittyvät yleisperiaatteet
- työntekijä on aktiivinen ja ottaa asioista itsenäisesti selvää.” (Penttinen & Mäntynen 2009)

### **3.8 Perehdytyksen sisältö**

Tiedetään, että kun uusi työntekijä tulee taloon, hänet täytyy opettaa työtehtävään ja talon tavoille. Silti perehdytys on usein vajavaista. Uudelle työntekijälle täytyy esitellä työpaikka mahdollisimman hyvin. Olisi hyvä kiertää kaikki tilat ja esitellä ihmiset. Tämä on mahdollista, jollei työntekijöitä ole valtavasti. Uudesta tulokkaasta täytyy tiedottaa etukäteen, vähintään koko omalle organisaatiolle. (Huittinen 2011)

Uuden työntekijän kanssa käydään läpi henkilöstömanuaali, jossa oleva tieto on kaikilla työpaikalla työskenteleville samanlaista. Manuaalissa saattaa olla tietoa yrityksestä yleensä, tarina siitä mitä ollaan, mitä tehdään ja mihin ollaan menossa. Tässä manuaalissa täytyisi olla palvelusuhteen perusasiat, kuten mitä työehtosopimusta käytetään, palkanmaksu, poissaolot, henkilöstöedut, some-säännöt, sähköposti ja muut käytännön järjestelyt. Monissa paikoissa tietojärjestelmät ovat tärkeitä, joten ne kannattaa esitellä manuaalissa. (Huittinen 2007)

Kun ihmiset ja organisaatio on käyty läpi, voidaan siirtyä konkreettisiin työvälineisiin ja turvallisuusasioihin. Joissakin työturvallisuus on todella kriittistä. Varsinaiseen työhön perehdyttämiseen on olemassa useita eri tapoja. Tuotannollisessa työssä on helppo kuvata työprosessi ja opastaa se tulokkaalle. Tietotyössä ei ole yhtä helppoa kuvata työtehtäviä ja opastaa niitä uudelle työntekijälle. Tällaisissa töissä uusi tulokas otetaan yleensä kokeneemman kollegan rinnalle katsomaan, ja oppimaan käytännössä miten työ hoidetaan. (Huittinen 2007)

Tarvittava aika perehdyttämiselle riippuu työtehtävien ja organisaation monimutkaisuudesta. Joissakin tehtävissä uuden tulokkaan odotetaan omaksuvan nopeasti työtavat ja itsenäinen työskentely ja tästä riippuen olevan tuottava yritykselle. Toisissa tehtävissä on normaalia, että tähän saattaa kulua vuosia. (Huittinen 2007)

### **3.9 Viiden askeleen menetelmä**

Viiden askeleen menetelmä on yksi tunnetuimmista työnopastuksen suunnitteluun ja toteutukseen kehitetyistä malleista. Ensimmäisenä on opastustilanteen aloittaminen. Siihen kuuluvat oppimaan kannustaminen, tietojen ja taitojen tason arvioiminen, tehtävän kuvaileminen ja tavoitteiden sekä välitavoitteiden asettaminen. (Penttinen & Mäntynen 2009)

Toisena on itse opettaminen. Siinä pyydetään perehdytettävää analysoimaan tehtävää. Sen jälkeen opastaja näyttää työn, perustelee ja selostaa miksi näin tehdään ja antaa toiminta säännöt. (Penttinen & Mäntynen 2009)

Menetelmän kolmas vaihe on mielikuva harjoittelu. Siinä perehdytettävää pyydetään kuvailemaan ja selostamaan työ. Opastaja seuraa prosessointia, antaa pelkistetyt säännöt ja pyytää perehdytettävää toistamaan oppimaansa ajatuksissa. (Penttinen & Mäntynen 2009)

Neljäntenä on taidon kokeileminen ja harjoittelu. Ensin siinä annetaan kokeilla opittua käytännössä, sen jälkeen annetaan palaute. Tämä toistetaan uudestaan ja sen jälkeen voidaan arvioida, millainen perehdytettävän taitotaso on. (Penttinen & Mäntynen 2009)

Menetelmän viimeisessä vaiheessa tarkoituksena on varmistaa, että asiat on opittu. Siinä annetaan työskennellä yksin, jonka jälkeen annetaan palautetta. Perehdytettävää täytyy rohkaista kysymään epäselviä asioita, ennen opastuksen päättymistä. Tämän jälkeen opastus päätetään. (Penttinen & Mäntynen 2009)

### **3.10 Seuranta ja kehittäminen**

Perehdyttämisen tuloksia tulee seurata ja arvioida: saavutettiin tavoitteet, miten suunnitelma muuten onnistui, missä oli puutteita ja korjaamisen varaa, mikä meni suunnitelman mukaisesti, mitä tulisi muuttaa, korjata tai tehdä toisella tavalla. Perehdytettävien mielipiteitä kannattaa ottaa huomioon perehdytyksen seurannassa ja kehittämisessä. (Penttinen & Mäntynen 2009) Perehdyttämisprosessin jatkuvaan kehittämiseen kannattaa panostaa keräämällä palaute viimeistään kehityskeskusteluissa tai lyhytaikaisten työntekijöiden lähtöhaastattelussa. (Hyvä perehdytys -opas 2007)

Perehdyttämisen kehittämistä edellyttää, että ymmärtää sen tärkeyden. Perehdyttämisjärjestelmää tulisi ylläpitää, vaikka henkilöstön vaihtuvuus olisi vähäistä. Sijaisten, lomittajien, vuokratyöläisten ja ulkoisten palveluiden toimittajien käyttö lisääntyy työpaikoilla jatkuvasti, samoin erilaisten muutosten määrä. Ne aiheuttavat työpaikkojen perehdyttämisjärjestelmälle jatkuvia uusia vaatimuksia. (Penttinen & Mäntynen 2009)

Perehdyttämisvastuussa olevat henkilöt tarvitsevat opastusta ja koulutusta tehtävään. Tärkeintä on oppimis- ja opettamisprosessin ymmärtäminen, kyky innostaa, kannustaa ja rohkaista. Tärkeää on myös ohjata perehdytettävä omatoimisuuteen ja vastuunottoon. Lisäksi tarvitaan osaamista tarpeen ja töiden analysoimiseen. (Työturva 2009) Työtä ohjaavien henkilöiden täytyisi jaksaa perehdyttää, vaikka perehdytettävät vaihtuvat sekä ymmärtää, että kaikilla on eri oppimistyyli ja asenne. (Hyvä perehdytys -opas 2007)

### **3.11 Perehdyttämisen ongelmat**

Joskus perehdyttäminen jää tekemättä tai sitä ei toteuteta hyvin. Tavallisin syy perehdyttämisen laiminlyöntiin saattaa olla kiire. Työntekijöiden omat velvollisuudet vievät aikaa toisen perehdyttämiseltä. Uusi työntekijä saatetaan jopa kokea kilpailijana. Lisäksi itsekkyyksä saattaa olla selviytymistä arjesta. Uuden työntekijän odotetaan mukautuvan ja auttavan, eikä aiheuttavan vaivaa. Jos perehdyttämisen

halutaan olevan tärkeää, täytyy työntekijöille osoittaa sen hyödyt - ei vain organisaatiolle ja tulokkaalle, vaan myös itselleen. (Kjelin 2003, 242)

Huono ajoitus voi aiheuttaa sen, ettei perehdyttämistä voida toteuttaa kunnollisesti. Työsuhteen alkamisajankohtaa onkin syytä miettiä tarkoin. Organisaatiolle kriittiset ajankohdat, kuten tapahtumat, sesonki tai merkittävä projekti tarjoavat erinomaisen tilaisuuden oppia, mutta ovat samalla ajanjaksoja, jolloin perehdyttämiseen ei voida panostaa. (Kjelin 2003, 242)

Puutteelliseen perehdyttämiseen voi johtaa väärä käsitys tulokkaan valmiuksista. Käsitys valmiuksista perustuu yleensä stereotyyppiseen kuvaan siitä, mitä ihmisen oletetaan osaavan. Perusteellinen osaamisen kartoitus ja suunnittelu varmistavat oikeanlaisen perehdyttämisen. Perehdyttäminen on myös kallista ja se sitoo henkilöresursseja. Uusi työntekijä on kallis investointi ja monesti halutaankin tuottoa heti, joten työt aloitetaan välittömästi. (Kjelin 2003, 242) Perehdytysuunnitelma täytyy myös pitää jatkuvasti ajan tasalla. (Hyvä perehdytys -opas 2007)

Silloin kun on kyse mahdollisesta perehdyttämisen epäonnistumisesta, ei pidä antaa asioiden kypsyä liian kauaa. Puutteellinen ammattitaito voi olla yksi syy epäonnistumiseen. Voi myös olla mahdollista, että tulokkaalla ja organisaatiolla on erilaiset odotukset. Tulokkaan käsitys roolistaan, työn sisällöstä, vastuusta ja toimintamahdollisuuksista saattaa olla eri kuin johdolla. Kysymys on sama myös silloin, kun tulokkaan toimintatapa ei sovi vallitsevaan kulttuuriin. (Kjelin 2003, 244)

## 4 OPPIMINEN

Ihminen pystyy oppimaan ja muistamaan koko ikänsä. Terveellä ihmisellä iän karttuminen ei ole oppimisen heikkenemisen syy. Oppimisen perusedellytys on motivaatio. Oppimismotivaatio vaikuttaa siihen, kuinka opittua sovelletaan käytännössä. Motivaatiota voi heikentää epävarmuus. Kun verrataan aikuisten ja nuorten oppimista, suurin eroavaisuus on, että aikuisten yksilölliset erot ovat kaikissa asioissa suuremmat. Tämä on kaikkein keskeisin asia, joka täytyy ottaa huomioon perehdyttämisessä, työnopastuksessa ja koulutuksessa. (Kangas 2000, 27)

### 4.1 Oppiminen käsitteenä

Oppiminen tarkoittaa suhteellisen pysyvää, kokemukseen perustuvaa muutosta yksilön tiedoissa, taidoissa, asenteissa, ajattelussa ja itse toiminnassa. Oppiminen on yksilön ja yhteisön välisessä vuorovaikutuksessa sekä ihmisen aivoissa tapahtuvaa toimintaa, joka on monimutkainen tapahtumasarja. Oppimisen arviointia vaikeuttaa se, etteivät kaikki muutokset käyttäytymisessä perustu oppimiseen. Ihminen voi esimerkiksi väsyneenä käyttäytyä erilaisesti kuin yleensä tai sitten oppiminen havaitaan vasta pitkän ajan kuluttua. (Kangas 2000, 27)

Psykologisen viitekehyksen mukaan oppiminen on yksilöllinen lopputulos, produkti jostain projektista, esimerkiksi taidot, tavat, asenteet ja tiedot ovat tällaisia. Jos oppimisessa havaitaan heikkouksia, voidaan syitä etsiä mieleenpainamisprosessista tai muistin heikosta säilytyskyvystä. Iän myötä ihmisen oppimisen painopiste siirtyy lapsuusiän ulkoa oppimisesta kokemusten, aikaisemman osaamisen ja tietämyksen hyväksikäyttöön. Mitä enemmän on kokemusta, sitä enemmän oppiminen on uuden sovittamista jo olemassa olevaan tietoon. Tämä prosessi ei ole aina yhtä nopeaa kuin lapsena oppiminen. Joskus se myös saattaa estää kokonaan oppimasta uusia asioita, koska vanhoista tavoista ja asenteista ei haluta luopua. Aikuisiän oppimisen katsotaan eroavan lapsuusiän oppimisesta siten, että aikuisille on tyypillistä itseohjautuvuus ja kriittisyys. Aikuisten oppiminen rakentuu iän tuomaan perustaan. (Ropo 1998)

Oppimiskyvyn heikkeneminen ei ole ikäkysymys, vaan liittyy oppimishistoriaan. Jos yksilö joutuu oppimaan, ratkaisemaan erilaisia ongelmia tai on muuten tottunut muutoksissa eläjä, ei oppimiskyvyssä tapahdu laskua vaan paremminkin kehitystä. Joskus kuitenkin oppimisen taidot ruostuvat ja halu oppia vähenee radikaalisti. Näistä aiheutuvia ongelmia ei useinkaan voida selittää oppimisen taitojen heikkenemisellä tai muistin heikkenemisellä, vaan ne liittyvät ilmiöihin, joiden selittämiseen tarvitaan elämäkerrallista lähestymistapaa. (Ropo 1998)

”Työpaikalla työn oppimista pidetään oppimisen esisijaisena tarkoituksena.” Perinteisesti ajatellaan, että asiat opitaan tekemällä ja kun ne on opittu, ei enää tarvitse oppia. Työtä ei voida tehdä ajattelematta. Työhön täytyy soveltaa samoja periaatteita kuin oppimiseen: ajattelua, pohtimista, miettimistä ja tutkimista. Niin käytännössä kuin teoriassa opittavilta asioilta vaaditaan mielekkyyttä, merkityksellisyyttä ja toimivuutta. Oppiminen ei siis ole mekaanista tiedon vastaanottamista, joka seuraa opettamista. Oppiessa ihminen tulkitsee asioita omalla tavallaan. Oppiminen on toimintaa, joka rikastuttaa ja muuttaa käsitystä maailmasta. Parhaimmillaan oppiminen on työskentelyä omakohtaisten ongelmien ratkaisemiseksi. (Räsänen 1994, 58-59)

Joidenkin oppijoiden tyyliin kuuluu suurimmaksi osaksi pohdiskelua sekä asioiden suhteiden ja yhteyksien etsimistä. Tällainen oppija pyrkii uusien ideoiden löytämiseen ja ongelmien ratkaisemiseen. Aktiivinen ja kokeileva oppija taas on riskinottaja ja ratkaisee ongelmia usein yrityksen ja erehdyksen menetelmillä. Eräät oppijat taas ovat kiinnostuneita ongelman syvällisestä perusteesta, teoriasta ja asioiden johdonmukaisesta ratkaisemisesta. Käytännöllinen oppija on kiinnostunut ideoiden käytännön sovelluksista, ongelman ratkaisusta ja päätöksenteosta. Useimmiten työpaikoista löytyy näitä kaikkia oppijoita. (Räsänen 1994, 60)

## **4.2 Oppimisen motiivit**

Yleensä ihmiset asettavat tavoitteita, jotka pyritään saavuttamaan. Ne voivat olla joko suuria tai pieniä. Tavallisesti ihminen ilmaisee sen, mitä haluaa tehdä, eikä sitä mitä ei halua. Motivaation selityksenä pidetään ihmisen menneisyyttä. Motivaation puutetta selitetään myös jollakin aiemmin tapahtuneella. Ihminen ei joka

tapauksessa toimi syy-seuraus ajattelun mukaan. Ihmisen motivoimisessa on kysymys ajattelutavan muutoksesta. (Räsänen 1994, 73)

Ihminen motivoituu työhön hyvin vähäisin perustein. Täytyy luoda sellaiset tulevaisuuden olosuhteet, jossa toimintaan osallistuminen on kehittävää, järkevää ja kohtelu oikeudenmukaista. Ihmisellä on halu selviytyä omasta työstään, päästä eteenpäin elämässä, hankkia henkistä ja aineellista rikkautta, kasvaa ihmisenä, kohottaa itsetuntoa sekä saada kokemuksia ja iloa elämään. Motivaatio lähtee siis ihmisestä itsestä. Motivaatioon vaikuttaa vastuu, valta omaan työhön ja mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhönsä. Työssä pitää olla mahdollisuus itsensä toteuttamiseen ja kehittämiseen. Tämä on tärkeää etenkin nuorille. ”Motivaation lopullisena perusteena on kysymys oikeudenmukaisesta mahdollisuudesta rakentaa omaa tulevaisuuttaan.” (Räsänen 1994, 73-74)

Oppiminen on kykyä muuttaa käyttäytymistään vaaditulla tavalla. Se määritellään myös suhteellisen pysyväksi käyttäytymisen muutokseksi, jonka kokemus aiheuttaa. Oppiminen on inhimillistä käyttäytymistä ja se sisällyttää itseensä kaiken, mitä teemme, tunnemme, tahdomme ja ajattelemme. Oppimisessa ei ole kysymys vain siitä, että tietää enemmän kuin ennen vaan myös siitä, että havainnoi, tulkitsee, asennoituu ja toimii erilaisesti kuin ennen. Oppiminen on psyykinen tapahtumasarja, jonka johdosta ajatuksilla, tunteilla ja reaktioilla on taipumus toistua tai vaikuttaa siihen, miten reagoimme asioihin. (Räsänen 1994, 78)

### **4.3 Erilaiset oppimistyylit**

Ei ole olemassa kaikille oppijoille yhteistä tapaa oppia. Ihmiset eroavat keskenään oppijoina mutta myös sama henkilö voi oppia erilailla eri oppimistilanteissa. Mitä paremmin ihminen tiedostaa ja tuntee oman tapansa oppia, sitä paremmin pystyy toimimaan muuttuvissa tilanteissa. Monesti oppiminen on enemmänkin sisäistä ajattelun kehittymistä ja sitä kautta toiminnassa ja asenteissa näkyvää. (Mäkinen 2002)



Oppimista voidaan kuitenkin luokitella muun muassa seuraavanlaisesti:

- ehdollistuminen eli reaktio-oppiminen (reagoiminen tietyllä tavalla tiettyyn ärsykkeeseen – omaa oppimista ei välttämättä tiedosteta)
  - mallioppiminen (jonkin esikuvan tai mallin jäljitteleminen – heikosti tai ei lainkaan tietoista oppimista)
  - yrityksistä ja erehdyksistä oppiminen (tehtävä tai tavoite saatetaan tiedostaa, mutta ei sitä, miten tehtävä toteutetaan)
  - kokeileva oppiminen (tehtävä tai tavoite tiedostetaan, mutta ei sitä, mihin kokonaisuuteen tehtävä perustuu)
  - tietoinen oppiminen (oppija muodostaa opittavasta asiasta selkeän tietoisien kokonaiskuvan, yleisen periaatteen, jonka perusteella hän ratkaisee tai suorittaa tehtävän ja joka soveltuu ratkaisun pohjaksi myös muissa vastaavissa yhteyksissä, eli opitulla asialla on siirtovaikutusta.)
- (Räsänen 1994, 80)

#### **4.4 Vastaanottava ja keksivä oppiminen**

Oppimisen lajeja tutkittaessa on löydetty kaksi ulottuvuutta: toinen erottaa ulkoa oppimisen mielekkästä oppimisesta ja toinen vastaanottavan oppimisen keksivästä oppimisesta. Vastaanottava oppiminen on perinteistä kouluoppimista eli opittava aines annetaan oppijalle valmiissa muodossa. Keksivässä oppimisessa on itse löydettävä opittavan aineksen sisältö. Molemmat oppimismuodot voivat olla mielekkäitä tai mekaanisia. Mielekkästä oppiminen on silloin, kun oppija haluaa opetella asioiden merkitykset ja yhdistää ne aiempiin kokemuksiinsa. Oppiminen on mekaanista silloin, kun oppija opettelee sisällöt kysymättä niiden merkitystä. (Räsänen 1994, 87)

Tulokkaan oma ajatusmalli vaikuttaa siihen, millainen rooli hänelle perehdyttämistilanteessa muodostuu. Jos tulokas uskoo, että käytännön työssä oppii parhaiten, on häntä vaikea motivoida runsaan kirjallisen materiaalin läpikäyntiin. (Kjelin 2003, 39)

#### **4.5 Oppiminen työympäristössä**

Nykyään työyhteisöjen haaste on saada oppiminen tapahtumaan luonnollisessa työympäristössä, koska järjestetty opetus on kallista ja hidasta sekä tehotonta. Tärkein edellytys on oppimista tukevan järjestelmän kehittäminen organisaatioon. On tärkeää oppia ymmärtämään yksilöiden oppimista, koska organisaatiot koostuvat yksilöistä. (Viitala 2004, 183)

Henkilöllä jolla ei ole erityistä tietoa ihmisen oppimisesta, nousevat oppimisen käsitykset helposti omista arkikokemuksista, kuten esimerkiksi koulunkäyntikokemuksista. Tilanne on täysin luonteva, koska se perustuu yhteiseen kokemustaustamme. Pehdyttäminen perustuu usein vanhoille ajattelutavoille vaikka ymmärrämme niiden toimimattomuuden. Saatetaan esimerkiksi korostaa, että yrityksessä arvostetaan oma-aloitteisuutta ja luovuutta. Pehdyttämistilanteessa taas painotetaan, että on olennaista tehdä asiat tietyllä tavalla. (Kjelin 2003, 38)

Nykyisin yleisin oppimishaaste työympäristössä on asiakaslähtöisyys ja yhteistyöheidän kanssaan. Toinen haaste on jatkuvien innovaatioiden, palveluiden ja niiden tuottamisen tapojen kehittäminen. Myös johdon ja alaisten välinen vuorovaikutus ovat oppimishaasteita erityisesti muutostilanteissa. (Työterveyslaitos 2011)

#### **4.6 Behavioristinen, kognitiivinen, humanistinen ja konstruktivistinen oppiminen**

Suurin osa pehdyttämisestä on pitkään organisoitu behavioristiseen tapaan, jolloin kouluttaja on tiedon jakaja ja oppija on tiedon vastaanottaja. Behavioristisesti suuntautunut opettaja ei yleensä kiinnitä huomioita oppijan yksilöllisyyteen ja aikaisempiin kokemuksiin, vaan oppimisen suunnitteluun ja oppimistavoitteiden tarkkaan määrittelyyn. Tällöin ohjaaja on kiinnostunut käyttäytymisestä, lopputuloksesta ja niistä oppijan reaktioista, jotka seuraavat annettuja ärsykeitä. Yksilön tiedon muodostamiseen, tunteisiin, arvoihin ja ymmärrykseen ei juurikaan kiinnitetä huomiota. Tällöin puhutaan enemmän kouluttamisesta, kuin oppimisesta. (Kjelin 2003, 40)

Behavioristista näkemystä arvostellaan nykyisin paljon. Malli ei ole kuitenkaan täysin virheellinen, vaan rajaa oppimisen tapahtumana melko kapeaksi ja on tyy-

pillisimmillään yksinkertaistettu näkemys ihmisestä. Behaviorismia kutsutaan myös suorituskeskeiseksi oppimiseksi. Behaviorismin vaikutukset elävät organisaatioissa voimakkaina. Erilaiset kannustus-, seuranta-, ja sanktiojärjestelmät ovat usein tyylipuhtaita behaviorismin jälkeläisiä. (Kjelin 2003, 40)

Kognitiivinen oppimisenäkemys korostaa muistin ja ajattelun merkitystä oppimisessa. Kognitiivisesti suuntautunut ihminen on kiinnostunut siitä, miten opittava asia ymmärretään. Tällöin oppija nähdään itsenäisenä toimijana. Perehdyttämisessä kognitiivinen oppimisenäkemys näkyy tiedollisen aineksen ja oppijan ajattelumallien korostamisena. Tällöin perehdyttäjä pyrkii myös luomaan tulokkaalle aluksi kokonaisnäkemysten organisaation toiminnasta. (Kjelin 2003, 41)

Humanistisen suuntaus korostaa yksilöä ja oppimisen kokemuksellista merkitystä. Sellaiset käsitteet kuin yksilön motivaatio, tarpeet, arvot ja itsetuntemus kuuluvat humanistiseen sanastoon. Humanistisessa oppimisenäkemysessä korostetaan ihmisen ainutlaatuisuutta ja kokemuksen merkitystä oppimisessa. (Kjelin 2003, 41)

Konstruktivistinen oppimisenäkemys on systeeminen näkökulma, jossa painotetaan oppijan omakohtaista todellisuutta ja kokemuksia, aktiivisuutta sekä vuorovaikutusta. Kun tieto käsitetään näin henkilökohtaisesti, näkyy se perehdyttämisessä siten, että tulokkaan lähtökohdat ja henkilökohtainen tausta vaikuttavat vahvasti. Tulokkaan oma vastuu on suuri, mutta hän saa ympäristöstä tukea ja mahdollisuuksia tiedon jäsentämiseen. Konstruktivistisesti suuntautuneessa perehdyttämisessä huomio kiinnittyy enemmänkin kokonaisuuksiin, kuin yksityiskohtien opetteluun. (Kjelin 2003, 43)

Organisaation jäseniltä edellytetään oman oppimiskäsityksen ymmärtämistä. Tämä on tärkeää, jotta perehdyttäminen voidaan suunnitella sellaiseksi, että se tukee organisaation tavoitteita. (Kjelin 2003, 44)

#### 4.7 Oppimisen ongelmat

Oppimisen ongelmat tulevat esille helpoimmin prosessin vaativammassa vaiheessa, jos ei niiden ennaltaehkäisyyn ole kiinnitetty huomiota. Tällaisissa tilanteissa on hyvä olla asiantuntija, joka tukee oppijaa henkisesti eri vaiheissa. Oppimisen ongelmat ovat suurelta osin psykologisia, asenteeseen liittyviä. Usein niiden juuret löytyvät lapsuudesta. Suomalaiseen kasvatuskulttuuriin ei ole erityisesti kuulunut kannustaminen ja kiittäminen, vaan ennemminkin tietynlainen vähättely. Tähän kun lisätään kouluopetukseen liittynyt behavioristinen oppimisen näkemys, on oppimisesteille on kehittynyt hyvä kasvualusta. (Mäkinen 2002)

Itsetunto ja oppimiskyky on todettu liittyvän toisiinsa. Huono itsetunto ja negatiivinen asenne itsestä oppijana synnyttävät kielteisiä mielikuvia oppimista kohtaan. Tällöin voidaan puhua itse aiheutetuista oppimisesteistä. Koska asenteiden muodostumisesta on saattanut kulua useita vuosikymmeniä, ei niitä muuteta hetkessä. (Mäkinen 2002)

## 5 HOTELLIN VASTAANOTTO

Vastaanotto on monessakin mielessä hotellin keskipiste. Vastaanotossa toimii monia eri työpisteitä, muun muassa itse vastaanotto, kassatoiminnot, neuvonta ja puhelinvaihe. Toimipisteiden määrä vaihtelee riippuen hotellin koosta ja tasosta. Suurissa hotelleissa toimipisteet on jaettu eri tehtävien mukaan, mutta pienemmissä useat tehtävät tehdään samassa työpisteessä. (Rautiainen 2006, 106)

Asiakkaalla on yleensä ensimmäinen kontakti hotellin kanssa vastaanotossa, joten on tärkeää, että kohtaaminen onnistuu. Vastaanoton merkitys korostuu, kun on kyseessä uudet asiakkaat tai uudelleen saapuvat asiakkaat. Vaikka hotellissa muut asiat olisivat kunnossa, vastaanotossa ilmenevät puutteet saattavat aiheuttaa sen, ettei asiakas palaa enää hotelliin. Vastaanottovirkailijan ystävällinen ja kohtelias käyttäytyminen vaikuttaa asiakkaan viihtyvyyteen. (Rautiainen 2006, 106)

Vastaanotto on hotellin kommunikaatiokeskus, josta informaatiota välitetään kaikille muille osastoille. Vastaanoton työ on myyntityötä, jossa myydään esimerkiksi ravintolan palveluita kokousten muodossa. Vastaanotto ei yleensä ole hotellin suurin osasto, mutta sen toiminnan kehittäminen on tärkeää myynnin kasvattamiseksi. Kaikessa liiketoiminnassa on olennaista, että yhtiön tavoitteet ohjataan ihmisten ja resurssien mukaan. Vastaanottoiminnoilla tulee olla omat erilliset toimintaperiaatteet. (Rautiainen 2006, 106)

Vastaanotossa työskentelevien ammattitaitoon kuuluu olla kiinnostunut paikkakunnan matkailutarjonnasta. Niitä ei kannata väheksyä, vaikka ne tuntuisivat liian tavallisilta. Erityisesti ulkomaalaisille tavallisen tuntuiset asiat saattavat muodostua elämykseksi. Elämys lähtee myös ihmisen kokemuksesta, eikä ainoastaan tuotteen erikoisuudesta. Uusiin matkailuesitteisiin täytyy perehtyä huolellisesti. Paras olisikin, jos kokeilisi uutta tuotetta konkreettisesti. Sen jälkeen voi tulla ammattilaiseksi mahdollisuuksien myyjänä. (Alakoski 2006, 118)

Ongelmallisinta vastaanotossa on päivittäin vaihtuvan tiedon hallinta. Tällaisia ovat soittopyynnöt, vikailmoitukset, tiedot henkilöstön saavutettavuudesta ja erilaiset kampanjat sekä tarjoukset. Niiden tiedonkulku mittaa vastaanoton sisäisen

viestinnän toimivuutta. Tähän voisi auttaa esimerkiksi päiväkirjamainen viestiviikko, johon merkitään vuoron aikana sattuneet tapahtumat ja huomioitavat viestit. (Alakoski 2006, 125)

### **5.1 Hotellivirkailija**

Virkailijat työskentelevät yleensä kolmessa vuorossa. He joutuvat työskennellessään vastaamaan useammasta osaamisalasta. Keskeistä hotellivirkailijan päivittäisissä tehtävissä on varausten vastaanottaminen, asiakkaan sisäänkirjoittaminen, asiakaspalvelu, lähtöselvitys ja laskutus. Virkailijan keskeisin työväline on hotellijärjestelmä, jota käytetään apuna vastaanoton asiakasliikenteessä. (Rautiainen 2006, 108)

Hotellivirkailijan työ on henkilökohtaista myyntityötä. Myynti pitää sisällään asiakkaan ongelmien ratkaisua ja palvelujen esittelyä. Myyntityötä tehdään asiakkaan oleskelun aikana tai lähtöselvityksessä. Esimerkiksi saavuttaessa tai oleskelun aikana voidaan myydä ravintolan palveluja ja lähtiessä huonevaraus seuraavalle kerralle. (Rautiainen 2006, 108)

Hotellivirkailija on palvelualtis, asiakaslähtöinen ja lisäksi vuorovaikutus- ja viestintätaidot omaava työntekijä. Hänen täytyy tulla toimeen muiden työntekijöiden ja osastojen kanssa. Työskenneltäessä tulee ottaa huomioon taloudellisuus ja kannattavuus. (Rautiainen 2006, 109)

### **5.2 Rantakallan vastaanottovirkailijan työtehtäviä**

Hotellin vastaanottovirkailijan tärkeimpiä työtehtäviä ovat sisään- ja uloskirjoittaminen eli check in ja check out, varauksien tekeminen puhelimitse, sähköpostitse, faksin sekä muiden varausjärjestelmien kautta. Maksun periminen sekä paikan päällä että laskutuksen kautta kuuluvat vastaanottovirkailijan työhön.

Asiakkailta saattaa jäädä henkilökohtaisia tavaroita huoneisiin, joten näiden toimittaminen takaisin kuuluu myös toimenkuvaan. Postissa asiointi on viikoittaista. Virkailija toimii usein asiakkaan ja johtajan tai esimiehen välikätenä ja tiedottajana.

na. Hän voi myös ottaa tarvittaessa tarjouksia vastaan, mutta niiden lopullinen vastuu kuuluu myyntisihteerille ja johtajalle.

Työssä on erittäin tärkeää olla tietoinen alueen tapahtumista. Varsinkin lomalaiset kyselevät paljon erilaisista aktiviteeteista, joihin täytyy osata vastata. Kalajoella alueen ohjelmista lähetetään viikoittain viikko-ohjelma, jossa on kaikki alueen tapahtumat. Tämän voi antaa asiakkaalle mukaan.

Vastaanottovirkailijana joutuu usein ottamaan selvää mitä erilaisimmista asioista. Linja-autojen aikataulut, juna-aikataulut, välimatkat ja puhelinnumerot täytyy selvittää. Rantakallassa perus periaatteena on, että pyritään mahdollisimman hyvään palveluun, joten mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kaikkiin tiedusteluihin selvitetään vastaus.

Hotellin vastaanotossa ollaan yhteydessä kaikkien muiden osastojen kanssa. Esimerkiksi asiakkaat soittavat lähes aina suoraan vastaanottoon, vaikka asia koskisi ravintolaa tai muuta osastoa. Tällöin palveleaan parhaan mukaan ja jos ei tietoa riitä, siirretään puhelu oikeaan osoitteeseen. Pienissä hotelleissa vastaanotto saattaa hoitaa samalla esim. ravintolaa ja siivousta, jolloin täytyy tietää myös niiden toiminnasta.

Pääasiallisesti siivouksesta ja ravintolasta vastaa niiden henkilökunta. Jokaisella osastolla on oma esimies, jolle kuuluu päävastuu. Siivoukseen liittyvien tilanteiden hoito kuuluu siivoushenkilökunnalle ja ravintolan/keittiön asiat heille. Joskus vastaanoton henkilökunta joutuu selvittämään muidenkin osastojen ongelmia. Näin toimitaan kuitenkin vain silloin, kun vastaanoton omien asioiden hoitaminen ei kärsi.

Vastaanottovirkailijan tärkeä toimenkuva on tuotteen myyminen. Tällöin täytyy omata hyvä myyntitaito, sekä olla perillä tuotteesta jota myy. On hyvä tietää tuotteen kate ja kannattavuus, jotta voi hinnoitella tuotteen oikein. Hotellihuoneen hinta ei välttämättä ole jokaiselle asiakkaalle sama, vaan esimerkiksi kanta-asiakkaat saattavat saada edullisemmän huoneen kuin muut. Sesonkien vaihtelu

vaikuttaa hinnoitteluun, eli kesällä huoneiden hinnat ovat korkeammat kuin talvella.

Useissa hotelleissa työskentelee myös yöportieri. Hotelli Rantakallassa tällaista ei kuitenkaan ole, vaan vastaanotto suljetaan tilanteen mukaan, usein ennen puolta yötä. Ravintolahenkilökunnan vastuulle voi jättää vastaanoton, mikäli saapujia on vain vähän. Näin toimitaan esimerkiksi tanssi-iltoina, kun ravintola on myöhään auki.

Sesongin ja hiljaisempien aikojen ero vastaanotossa on suuri. Sesonkina harvoin työskennellään yksin, mutta hiljaisina aikoina saattaa joutua hoitamaan vastaanoton lisäksi aamiaisen, lounaan ja ravintolan toiminnan yhtäaikaisesti. Kesäsesonki on hotellin liiketoiminnan kannalta ehdottoman tärkeää aikaa. Silloin työpäivät saattavat venyä pitkiksi ja työntekijöiltä vaaditaan joustavuutta.



## 6 PROJEKTI

Projekti syntyy, kun tämänhetkinen tilanne ei vastaa toivottua (Karlsson, Marttala 2001, 14.) "Projektityön tarkoituksena on saavuttaa jokin ennalta määritelty tavoite." Tärkein projektin määrittelevä seikka on sen ainutlaatuisuus. Projekti on kehityshanke, jolla on omat kehityspiirteensä ja poikkeaa siten toisista vastaavista kehityshankkeista. Projektin merkittävyys ja tavoitteet vaihtelevat laajasti. Suurin osa projekteista tehdään oman työn ohessa ja niiden tavoitteena on kehittää oman yrityksen toimintaa. (Kettunen 2003, 15-16) Tämän projektin taustana on oma-kohtainen kokemus siitä, että perehdyttämistä täytyisi parantaa. Yhdessä hotellinjohtajan kanssa päädyttiin perehdyttämisoppaaseen, joka selkeyttäisi perehdyttämistä ja auttaisi toimeksiantajaa, koska yrityksessä työskentelee paljon harjoittelijoita ja sesonkityöntekijöitä.

Projektin etenemisen ja onnistumisen kannalta on erittäin tärkeää, että projekti vastuutetaan. Vastuuttaminen tarkoittaa, että projektin läpivieminen annetaan yhden ihmisen vastuulle, josta tulee projektipäällikkö. Tällöin tiedetään, kenen puoleen kääntyä, jos projekti ei etene toivotulla tavalla tai siinä ilmenee ongelmia. (Kettunen 2003, 16)

Tässä projektissa päätettiin käsitellä ainoastaan hotellin vastaanoton toimintaa ja jättää ravintola, keittiö ja kerrossiivous kokonaan ulkopuolelle. Muuten projektista olisi tullut liian laaja, eikä projektipäälliköllä ole tarpeeksi kokemusta näistä aloista. Aluksi projektiin oli tarkoituksena sisällyttää muiden työntekijöiden haastattelu, mutta tämä jätettiin pois ajanpuutteen vuoksi. Projektipäällikkö on yhteydessä muihin jäseniin aina tarpeen vaatiessa ja jo heti aluksi keskustellaan siitä, mitä projektilta odotetaan, sekä mitä valmis tuote tulee sisältää.

Tämän projektin projektipäällikkönä toimii Jonna Sorvisto. Projektipäällikön tehtävänä on vastata, että projekti valmistuu ajoissa, pysyy budjetissa ja että lopputulos vastaa asetettuja tavoitteita (Kettunen 2003, 29.) Projektin toimeksiantajana toimii hotellinjohtaja Paula Palola. Projekti on tiimityötä, vaikka tässä tapauksessa ryhmä ei ole suuri. Tässä projektissa toimeksiantaja ei ole ennalta määrännyt valmistumisen aikataulua, vaan se on ollut projektipäällikön vastuulla. Ennalta on

määrätty vain projektin tulos, eli perehdyttämisosas. Projektille ei ole myöskään laadittu budjettia, koska kuluja ei kerry juurikaan, eikä työstä makseta korvausta.

Projektin tukiryhmään kuuluvat lisäksi opinnäytetyön ohjaaja Mikko Peltola, joka toimii apuna ongelmatilanteissa. Lisäksi ryhmään kuuluvat Hotelli Rantakallan johtaja Paula Palola sekä vastaanottovirkailija Elina Korva. Myös projektipäällikön perhe ja opiskelukaverit kuuluvat tukiryhmään.

## **6.1 Tausta**

Projektilla on aina jonkin tausta, lähtökohta, tarkoitus tai tehtävä, jotka laittavat projektin liikkeelle. Projekti alkaa toimeksiantajan toivomuksesta ja tarpeesta. Projektin toimeksiantajalla on ajatuksia projektin tarkoituksesta, toteuttamisesta ja tavoitteista. Projekti tarkoittaa suunnitelmaa tai ehdotusta, johon on tilapäisesti koottu yhteen ihmisjoukko, jotka ovat suorittamassa tiettyä tehtävää. Projektin lopputulosta ei ole mahdollista tietää etukäteen, koska se on kertaluontoinen. Sillä on alku ja loppu. (Rissanen 2002, 14, 20)

Tämä projekti liittyy Vaasan ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelmaan. Projektin tarkoituksena on tehdä perehdyttämisosas Hotellin Rantakallan vastaanoton uusille työntekijöille.

## **6.2 Tavoite**

Tämän projektin tulostavoitteena on valmis opinnäytetyö, joka sisältää tietoa perehdyttämisestä sekä uusi perehdyttämisosas Hotelli Rantakallaan. Laadullisiin tavoitteisiin kuuluu myös se, että oppaan sisältö vastaa toimeksiantajan vaatimuksia ja että opas auttaa käytännössä perehdyttämistä. Tavoitteena on myös, että työ vastaa opinnäytetyöhön kuuluvia vaatimuksia ja sääntöjä. Työn tulee olla selkeä, ajatuksia herättävä, johdonmukainen sekä sisältörikas. Tämä projekti on valmistunut sekä koulun että työn ohessa.

Projektin toiminnallisena tavoitteena on parantaa Hotelli Rantakallan uusien työntekijöiden perehdyttämistä sekä tuottaa uusi perehdyttämisosas. Tämän oppaan

avulla perehdyttämiseen saadaan selkeyttä ja saadaan uusi työntekijä nopeammin tuottavaksi työntekijäksi.

Opas on tarkoitettu perehdyttäjälle sekä perehdytettävälle avuksi ensimmäisille työpäiville. Sen avulla käydään läpi tärkeimmät asiat heti työsuhteen alussa. Oppaasta ei löydy kaikkea tietoa yrityksen toimintatavoista, vaan tarkoituksena on, että perehdytettävä saa yleiskuvan yrityksestä sekä vastaanotossa työskentelystä. Opas toimii tukena yhdessä käytävän perehdyttämiskeskustelun aikana ja sen pohjalta on hyvä esittää mieleen tulleita lisäkysymyksiä.

Projektin oppimistavoitteena on tuottaa uutta tietoa niin projektiin osallistuville, kuin myös projektin tuotteen kautta uusille työntekijöille. Oppimistavoitteena on saada mahdollisimman kattava kuva perehdyttämisestä ja sen hyödyistä.

### **6.3 Suunnitelma**

Projektin suunnitteluvaiheessa projektipäällikön tehtävänä on organisoida suunnitelman kokonaisuus. Usein projektisuunnitelman kokoamisesta ja lopullisesta kirjoittamisesta vastaa projektipäällikkö. Erityisen tärkeää projektin suunnittelussa on laskea, kuinka kauan projektin tekemiseen menee aikaa, mitä välineitä tarvitaan ja paljonko ovat mahdolliset kulut. (Kettunen 2003, 31-32)

Projektin oli tarkoitus valmistua syksyllä 2012 mutta valmistuminen siirtyi syksyyn 2013. Syksyllä 2012 töiden vähennyttyä pystyi keskittymään lähes täysipäiväisesti projektin tekoon mutta keväällä 2013 uudet työt viivästyttivät ja laittoivat projektin taas jäihin.

Projektin välineisiin kuuluvat ainoastaan tietokone, kirjallisuus, internet, auto ja Hotelli Rantakallan vanhat tiedostot. Kuluja näistä ei kerry juurikaan, joten varsinainen budjetti ei tarvita.

## 6.4 Projektin aikataulu

Toimeksiannon oppaalle sain syksyllä 2011. Olin samana kesänä hotelli Rantakallassa kesätöissä ja kesän aikana mietin opinnäytetyöni aihetta. Idea perehdyttämisoppaasta syntyi, kun mietin voisinko tehdä jotain hotellille ja huomasin, että sieltä puuttui perehdyttämisoapas. Satunnaisia ohjeita löytyi sieltä täältä, joten nekin olisi hyvä saada kansien väliin. Hotellille tyypillinen sesonkiluontoisuus aiheuttaa omat haasteensa perehdytykselle, koska uudet työntekijät tulevat taloon kiireisempänä ajankohtana. Toinen suuri tekijä oppaan tärkeydelle on se, että yrityksessä aloittaa paljon harjoittelijoita ammatillisista kouluista. Tälle oppaalle on siis yrityksessä todellinen tarve. Ehdotettuani asiaa olivat muut työntekijät sekä johtaja samaa mieltä. Keskustelimme alussa jonkin verran hotellinjohtajan kanssa, mitä oppaassa olisi hyvä olla. Muuten sain vapaat kädet oppaan sisällöstä.

Syksyn ja talven työskentelin ja kävin samalla koulua, joten opinnäytetyöni jäi sivummalle. Kesällä 2012 palasin Rantakallaan kesätöihin. Kiireisen sesongin vuoksi en saanut aloitettua kirjoittamista vielä silloin. Syksyllä jatkuivat kirjoittaminen sekä oppaan teko. Suunnitelmanani oli, että teen alustavan version itse, jonka jälkeen pyydän henkilökunnan mielipidettä mahdollisista korjauksista ja lisäyksistä. Tämä sekä hankaloitti että helpotti työn tekoa. Toisaalta sain itse päättää omien kokemusten pohjalta, mitä oppaaseen tulee, toisaalta taas en tiennyt tarkalleen, mitä yritys haluaa siinä olevan.

Koska motivaatiota eikä aikaa työn tekemiseen tuntunut riittävän enää keväällä 2013, jäi se taas kesken. Uutta virtaa työn loppuun tekemiseen löytyi viimein syksyllä 2013, joten aikataulu on venynyt melkoisesti. Toimeksiantajani ei asettanut minulle aikarajaa työn valmistumisen suhteen.

Oppaan tekemiseen auttoi paljon perehtyminen oppimisen sekä perehdyttämisen teorioihin. Ajatuksia ja ideoita oppaaseen antoivat paljon omat kokemukset. Kun on itse aloittanut uutena työntekijänä monessa eri yrityksessä, on tullut huomanneeksi kuinka tärkeää perehdyttäminen on. Tämän pohjalta voi ajatella, mitä itse haluaisi tietää uudesta organisaatiosta heti ensimmäisinä päivinä. Tämä lisää itsevarmuutta omaan työhön.

## 6.5 Päätäminen

Projektin päättäminen ei tarkoita vain loppuraportin kirjoittamista vaan sen lisäksi sen on päätyttävä myös päätöksenteon tasolla sekä henkisesti. Joskus projektin päättyessä lopettamisesta ei tehdä virallista päätöstä. Projektin lopuksi ohjausryhmä kutsutaan koolle ja sille esitellään tulokset sekä päätösesityksenä projektin päättäminen. Tulosten perusteella voidaan vaatia täydentämään projektia tai hyväksyä tulokset ja päättää se. (Kettunen 2003, 169)

Lopussa molempien osapuolten tulee olla joustavia. Projektin tekijän tulee toteuttaa tilaajan viimeisiä toiveita. Projektin päätöksen jälkeen on tietyn ajan jälkeen hyvä olla yhteydessä tilaajaan ja tarkistaa että kaikki on hyvin. Tällainen kertoo halusta tehdä hyvää työtä sekä lisäksi se voi poikia lisätöitä tai uusia projekteja. Tulokset voidaan julkistaa esimerkiksi päätösseminaarissa, jossa ovat mukana kaikki projektin jäsenet sekä toimeksiantaja. (Kettunen 2003, 170)

Tämä projekti päättyy, kun opinnäytetyö on hyväksytty sekä toimeksiantajan puolelta että koulusta. Ennen päättymistä perehdyttämispöytäkirja lähetettiin toimeksiantajan tarkistettavaksi. Tämä projekti ei saanut aikaan uusia projekteja eikä lisätyötä.

## 7 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä perehdyttämisopas Hotelli Rantakallan vastaanottoon. Tavoitteena oli, että perehdyttämisopas toimisi apuna perehdyttämisessä ja uusi työntekijä voisi myös itsenäisesti opiskella yrityksen käytäntöjä. Teoreettinen viitekehys muodostuu perehdyttämisen ja oppimisen teorioista, sekä hotellin vastaanoton työtehtävistä. Perehdyttämisen nykytilaa en kartoittanut kyselyillä, koska tiesin tilanteen ollessani yrityksessä töissä ja koska oma perehdytykseni oli tuoreessa muistissa.

Perehdyttämisen merkitys työpaikoilla on mielestäni erittäin tärkeää ja sen hyöty on usein aliarvioitu. Oma kiinnostukseni aihetta kohtaan, sekä omien kokemusten hyödyntäminen työssä on ollut kaikkein motivoivinta. Olen saanut vapaat kädet oppaan sisältöön, mutta tiennyt kuitenkin, että tarvittaessa saan tukea toimeksiantajaltani.

On ollut mielenkiintoista saada lisää teoretietoa perehdyttämisestä ja yhdistää sitä omaan alaani. Koen oppineeni paljon uutta ja hyödyllistä opinnäytetyöprosessin aikana. Sesonkipainotteisilla aloilla perehdyttämisen merkitys korostuu ja samalla se on myös haastavampaa muihin aloihin verrattuna, koska uudet työntekijät aloittavat usein vain vähän ennen sesongin alkua. Tästä johtuen kaikki apu mahdollisimman nopeaan oppimiseen on tarpeen. Opas on mielestäni erittäin tärkeä juuri hotellin vastaanotossa, koska työntekijöiltä odotetaan asiakaspalvelijoina paljon erilaista tietoa.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen projekti, jonka toteuttamisesta uskon olevan hyötyä niin minulle, kuin myös Hotelli Rantakallalle. Oppaan sisältöön olen tyytyväinen, koska tarkoituksena oli, ettei kaikkea ole selitetty yksityiskohtaisesti, vaan että pääasiat tulevat ilmi. Oppaan sisältöön olen kerännyt tietoa perehdyttämisen teoriasta, sekä hotellilla jo olemassa olevasta materiaalista. Projektin eri vaiheet ovat tulleet tutuiksi ja näistä haastavinta on ollut aikataulussa pysyminen. Vaikka työni onkin viivästynyt, eivätkä aikataulut ole pitäneet, ei valmis tuote ole kärsinyt. Tämä ei olisi ollut mahdollista, jos projektissa olisi ollut enemmän osallistujia. Luotettavuuden kannalta olisi ollut parempi, mikäli olisin saanut työn

valmiiksi samalla, kun vielä työskentelin yrityksessä. Tällöin oppaan tiedot olisivat varmasti olleet ajan tasalla ja olisin voinut lisätä siihen tietoja sitä mukaan, mitä opin käytännön työtilanteissa. Olisin voinut samalla antaa oppaan muutamalle uudelle työntekijälle testattavaksi, jolloin olisin saanut oppaan sisällöstä parhaan mahdollisen.

Jälkeenpäin mietittynä olisin voinut olla projektin aikana enemmän yhteydessä toimeksiantajaani ja ottaa selvää, mitä he olisivat halunneet valmiin tuotteen sisältävän. Esimerkiksi työntekijöiden haastattelu ennen oppaan tekoa olisi voinut helpottaa sisällön kokoamisessa. Parempi aikataulutusta ja sen tiukempi noudattaminen olisi auttanut saamaan projektin aikaisemmin päätökseen. Valmista tuotetta ei ole testattu käytännössä, joten sen toimivuutta ei voida vielä arvioida. Projektiin olisi siis voinut liittää ajanjakson oppaan testaamiseen, jotta sen luotettavuus olisi ollut paras mahdollinen.

Oppaan loppuun olen liittänyt tarkistuslistan, joka on hieman muunneltu Työturvallisuuskeskuksen laatimasta versiosta. Sitä voi halutessaan muokata vielä enemmän yritykselle sopivaksi. Jatkotoimenpiteenä toimeksiantajalle voisi olla esimerkiksi laajemman ja kattavamman pelastussuunnitelman liittäminen perehdyttämisoppaaseen.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprojekti on ollut minulle opettavainen kokemus, varsinkin työelämän kannalta. Olen oppinut itsestäni työntekijänä, sekä saanut vahvistuksen sille, kuinka tärkeää ensimmäisten päivien onnistuminen on niin yritykselle, kuin työntekijälle. Jälkeenpäin mietittynä olen huomannut, ettei projekti ollutkaan niin vaativa ja suuritöinen kuin alussa kuvittelin.

## LÄHTEET

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

Huittinen, 2007. Viitattu 23.10.2013. <http://perehdytys.fi/2011/08/minimi-perehdytys/>

Hyvä perehdytys -opas. Viitattu 23.10.2013  
<http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>

Kangas P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus.

Karlsson Å, Marttala A. 2001. Projektikirja

Kettunen S. 2003. Onnistu projektissa. Sanoma Pro.

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

L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 28.1.2012 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Mäkinen P. 2002. Viitattu 24.10.2013  
<http://www15.uta.fi/arkisto/verkkotutor/oppimin.htm>

Pauloaho K. 2013. Viitattu 13.9.2013. <http://www.pienyrittajat.fi/jasenedut-yhteistyokumppanit2/finlandia-hotels/>

Penttinen A. 2009. Viitattu 24.1.2012.  
[http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf)

Rantakalla 2012. Viitattu 10.9.2012. <http://www.rantakalla.fi>

Rautiainen M, Siiskonen M. 2006. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Restamark.

Rissanen, T. 2002. Projektilla tulokseen. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Ropo E. Viitattu 7.2.2012  
<http://pre20031103.stm.fi/suomi/julkaisu/lehdet/hyvaika/hyv198/08.htm>

Räsänen, J. 1994. Työvalmennus. PS-Kustannus.

Työterveyslaitos. Viitattu 12.9.2013.  
<http://www.ttl.fi/fi/toimialat/soter/vanhustyo/osaaminen/perhehdytys/Sivut/default.aspx>

Työturva. Viitattu 23.10.2013  
[http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf)



Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Edita.

Visitkalajoki 2012. Viitattu 15.10.2013. <http://www.visitkalajoki.fi>

**LIITE 1.**

## Perehdyttämisisoppaan sisällysluettelo

1	YRITYKSEN ESITTELY .....	4
1.1	Hiekkasärkkien historia .....	5
1.2	Hotelli ja sen historia .....	6
1.3	Yrityksen arvot ja asiakkaat .....	7
1.4	Liikeidea ja palvelut .....	7
1.5	Yritykselle tyypillistä .....	7
2	TOIMITILAT .....	7
2.1	Kokoustilat .....	7
2.2	Saunat .....	8
2.3	Asiakas-internet .....	8
2.4	Matkatavarasäilytys .....	9
2.5	Ruoka- ja viihderavintola .....	9
3	HOTELLI .....	9
3.1	Hotellihuoneet .....	9
3.2	Huoneistot .....	12
3.3	Loma-asunnot .....	13
3.4	Camping .....	15
3.5	Keskusvaraamon mökit .....	15
3.6	Holiday Clubin ja RCI:n mökit .....	15
3.7	Pesulapalvelu ja silitys .....	16
3.8	Huonepalvelu .....	16
3.9	Televisiot ja minibaari .....	16
4	YHTEYSTIEDOT .....	16
4.1	Muita tärkeitä yhteystietoja .....	17
5	TYÖSOPIMUS JA TYÖEHDOT .....	18
5.1	Työsopimuksen teko .....	18
5.2	Työehdot mm. vaitiolovelvollisuus .....	18
5.3	Verokortti .....	18
5.4	Palkanmaksu ja lisät, ruoka .....	19

		43
	5.5 Työajat ja työvuorot, toiveet .....	19
	5.6 Työterveys, sairastuminen .....	19
6	YLEISTÄ .....	20
	6.1 Pukuhuoneet.....	20
	6.2 Työvaatteet.....	20
	6.3 Toimintatavat .....	21
	6.4 Työntekijöiden P-paikat.....	21
	6.5 Henkilökuntaedut.....	21
	6.6 Työpiste.....	22
	6.7 Puhelimeen vastaaminen.....	22
	6.8 Vastaanoton kansiot ja tiedostot .....	22
	6.9 Minigolf .....	23
	6.10 Pyörät .....	23
	6.11 Löytätavarat .....	23
7	TYÖTEHTÄVÄT.....	23
	7.1 Aamuvuoron tehtävät.....	23
	7.2 Iltavuoron tehtävät .....	24
	7.3 Vastaanoton yleisiä muistettavia ohjeita.....	25
	7.4 Haastavat asiakaspalvelutilanteet.....	27
8	TURVALLISUUS JA ENSIAPU.....	28
	8.1 Turvallisuus.....	28
	8.2 Ensiapu.....	29
	8.2.1 Elvytys.....	29
	8.2.2 Tajuttoman ensiapu .....	30
	8.2.3 Suurten verenvuotojen tyrehtyttäminen .....	31
9	VASTAANOTTO .....	32
	9.1 Ensimmäinen päivä.....	32
	9.2 Hotellinx .....	32
	9.3 Varauksen teko ja peruutus.....	33
	9.4 Asiakastiedot ja niiden luovuttaminen.....	33
	9.5 Check in ja out .....	34
	9.6 Rahan käsittely.....	34

	44
9.7 Avaimet.....	34
9.8 Avainten koodaus.....	34
9.9 Salasana ja tunnukset .....	34
9.10 Ennakkolaskut.....	35
9.11 Asiakassegmentti .....	35
9.12 Hinnat.....	35
9.13 Maksutavat .....	35
10 AKTIVITEETIT .....	35
11 TARKISTUSLISTA.....	42