

Elina Hoffrén

**PEREHDYTTÄMISOPPAAN KEHITTÄMINEN OK-MATKOJEN
KESKUKSEEN**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemus- ja talousala
Matkailun koulutusohjelma
Syksy 2008



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu-, ravitsemus- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Elina Hoffrén	
Työn nimi Perehdyttämisoppaan kehittäminen OK-Matkojen keskukseseen	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hannele Siipola
	Toimeksiantaja OK-Matkat Oy
Aika Syksy 2008	Sivumäärä ja liitteet 42 + 64
<p>Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tuotoksena syntyi perehdyttämisopas OK-Matkojen keskukseseen. OK-Matkat Oy on toimeksiantaja opinnäytetyölle. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää jo OK-Matkoilla olemassa olevaa perehdyttämisopasta ajan tasalla olevaksi kirjalliseksi ja sähköiseksi perehdyttämisoppaaksi.</p> <p>Kehittämisprojekti alkoi määrittelemällä OK-Matkojen perehdyttämisprosessin kehitysalueet osallistuvan havainnoinnin ja puolistrukturoidun haastattelun avulla. Perehdyttämisoppaan puutteellisuuden paljastuttua perehdyttämisoppaan kehittäminen aloitettiin. Oppaan kokoamisessa menetelminä käytettiin osallistuvaa havainnointia ja valmiita aineistoja. Lopuksi valmis perehdyttämisopas arvioitiin kirjallisen puolistrukturoidun kyselyn avulla. Kyselyyn vastasi henkilö, jonka perehdyttämiseen uutta opasta käytettiin. Toimeksiantaja arvioi tuotoksen suullisesti. Perehdyttämisopas sisältää yritysperehdyttämisen- sekä työnopastusosion. Perehdyttämisopasta kehittäessä painotettiin erityisesti työnopastuksen näkökulmaa toimeksiantajan toiveiden mukaisesti.</p> <p>Teoreettisessa viitekehyksessä määritellään, mitä perehdyttäminen on. Esin nousee kaksi perehdyttämisen osaluetta: yritysperehdyttäminen ja työnopastus. Perehdyttämistä käsitellään prosessina. Lisäksi teoriassa sivutaan henkilöstöjohtamista, koska perehdyttäminen on sen olennainen mutta usein unohdettu osa-alue. Perehdyttämismenetelmien ja -materiaalien merkitys oppimisen kannalta nostetaan esille. Teoriassa käsitellään myös perehdyttävien pätevyyden selvittämistä, jotta perehdyttämisoppaan käyttö olisi mahdollisimman tehokasta.</p> <p>Perehdyttämisoppaalla on positiiviset vaikutukset OK-Matkojen perehdyttämisprosessiin. Oppimistulokset riippuvat tosin siitä, miten opasta tullaan käyttämään. Jatkossa OK-Matkojen tulee huolehtia, että opasta päivitetään, mikä on haaste tulevaisuudessa. OK-Matkojen kannattaisi panostaa perehdyttämisen seurantaan ja arviointiin. Sähköinen versio oppaasta helpottaa päivittämistä. Pelkkään perehdyttämisoppaaseen ei kannata tukeutua, vaikka oppaan vaikutukset perehdyttämiseen ovatkin positiivisia.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Perehdyttäminen, työnopastus, työpaikkakoulutus, henkilöstöjohtaminen, prosessi
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Tourism and Hospitality Management
Author(s) Elina Hoffrén	
Title Developing an Introduction Guide for New Employees of OK-Tours Switchboard Centre	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Ms Hannele Siipola
	Commissioned by OK-Tours Ltd.
Date Autumn 2008	Total Number of Pages and Appendices 42 + 64
<p>This bachelor thesis was commissioned by OK-Tours. The purpose was to develop an introduction guide for new employees of OK-Tours switchboard centre. There was already an introduction guide but it was not up-to-date. Therefore the objective was to create a functional electronic and written version of the introduction guide. This thesis is a functional study and the introduction guide is the outcome.</p> <p>The first step was to examine the area of development by using semi-structured interview and observation. Developing the introduction guide could begin after these methods revealed that the introduction guide was insufficient. Information needed to make a new introduction guide was collected by using observation, discussions and the existing documents as a method. Finally the guide was revised by a written inquiry. OK-Tours revised the product and the entire development process orally.</p> <p>As a result of this thesis, the introduction guide was updated for OK-Tours switchboard centre. All objectives were accomplished. In conclusion, the new guide is making introduction effective. However, the guide alone cannot provide successful introduction. There are many different methods which should be used to succeed. It is not possible to compare the new and the old guide. OK-Tours is going to use the guide from now on and the objective is to keep the guide up-to-date.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	new employee introduction, orientation, training, process, human resources management
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 KOHDERYHMÄ: OK-MATKAT OY	3
3 PEREHDYTTÄMINEN	6
3.1 Perehdyttämisprosessi.....	6
3.1.1 Yritysperehdyttäminen ennen töiden alkua ja ensimmäisestä työpäivästä lähtien	7
3.1.2 Työnopastus	8
3.1.3 Perehdyttämisen jatkaminen, seuranta ja arviointi	15
3.1.4 Perehdyttämisen kehittäminen ja suunnittelu	16
3.2 Perehdyttämisen hyödyt ja tavoitteet.....	17
3.3 Perehdyttämisen ongelmat.....	20
3.4 Perehdyttäminen osana henkilöstöjohtamista.....	21
4 PEREHDYTTÄMISOPPAAN KEHITTÄMINEN	23
4.1 Opinnäytetyön lähtökohdat, tavoitteet ja merkitys.....	24
4.2 Käytetyt menetelmät ja toteutus.....	26
4.3 Kehittämistarpeen määrittäminen.....	28
4.4 Oppaan suunnittelu ja kokoaminen.....	30
4.5 Oppaan testaus ja arviointi.....	33
5 TUOTOS: PEREHDYTTÄMISOPAS	36
6 POHDINTA	39
LÄHTEET	43
LIITTEET	

1 JOHDANTO

”Hämmennys on tiedon alku” (Kahlil Gibran).

Usein uudessa työpaikassa aloittaessa hämmennys on päällimmäinen tunne ensimmäisinä työpäivinä. Paljon uutta tietoa tulee joka puolelta ja kaiken uuden muistaminen saattaa tuottaa tuskaa. Onneksi edellä mainitussa sanonnassa piilee totuus. Hämmennyksestä huolimatta perehdytyksen aikana annetut opit alkavat pikkuhiljaa jäämään mieleen ja niin edelleen rakentumaan tiedoksi. Siihen, kuinka nopeasti ja vaivattomasti tämä tapahtuu, voidaan vaikuttaa panostamalla toimivaan perehdyttämisprosessiin (Kangas 2003, 5).

Matkailualalla toimii paljon lyhytaikaisia työntekijöitä, koska ala on hyvin sesonkiluonteista. Esimerkiksi Lapissa noin puolet työsuhteista on epätyypillisiä esimerkiksi kokopäiväisiä määräaikaisia tai osa-aikaisia määräaikaisia. (Länsipohjan Yrittäjät 2003.) Kun on kyseessä lyhyt työsuhde, perehdyttämisen merkitys korostuu. Uudesta työntekijästä halutaan maksimaalinen tehokkuus esiin mahdollisimman nopeasti. Toimiva ja suunniteltu perehdyttämisprosessi on tällöin ”kullan” arvoinen. (Cadwell 1989, 53–54.) Fowlerin (1990, 7) mielestä aina tulisi huolehtia siitä, että perehdyttämisprosessin kaikki osa-alueet ovat tehokkaita ja pysyvät toimivina. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimineen OK-Matkojen perehdyttämisprosessin osa-alueista keskuksen perehdyttämispöytäkirja paljastui vanhentuneeksi ja epäselväksi. Kyseinen materiaali vaikeutti perehdyttämisen onnistumista. Tämän vuoksi OK-Matkojen perehdyttämispöytäkirjan kehittäminen asetettiin tavoitteeksi. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena syntyi uusi perehdyttämispöytäkirja OK-Matkojen keskukselle. Perehdyttämispöytäkirjan kehittäminen projekti käydään lävitse kohdassa perehdyttämispöytäkirjan kehittäminen.

Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään perehdyttämistä, myös perehdyttämisen prosessiluonteisuus tuodaan esille. Lisäksi tarkastellaan perehdyttämismateriaalien olemassaolon ja eri opastusmenetelmien käytön merkitystä oppimisen kannalta. Teoriassa käydään lävitse myös, millä tavalla perehdytettävien pätevyyden voi saada selville, jotta perehdyttämispöytäkirja voitaisiin käyttää yksilöiden tarpeiden mukaisesti. Edellä mainittu nostetaan esille, koska toimeksiantajan mukaan perehdytettävien erilaiset tieto- ja taitotasot luovat työnopastukselle haasteita OK-Matkoilla. Lisäksi toimeksiantaja halusi painottaa erityisesti työnopastusta, joten opinnäytetyössä käsitellään tarkemmin kyseistä osa-aluetta. Selvennykseksi lukijoille kerrottakoon, että tässä opinnäytetyössä perehdyttämistä käsiteltäessä, tarkoitetaan koko proses-

sia. Kun käsitellään perehdyttämisen osa-alueita, yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämistä eli yritysperehdyttämistä ja työhön perehdyttämistä eli työöpastusta, käytetään kyseisiä termejä.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä käytettiin tiedonkeruumenetelminä puolistrukturoitua haastattelua, osallistuvaa havainnointia, palaverissa käytyjä keskusteluja, valmiita aineistoja ja puolistrukturoitua kirjallista kyselyä. Prosessin alussa kehittämiskohde määriteltiin havainnoimalla työpisteessä ja haastattelemalla OK-Matkoilla perehdyttämisestä vastuussa olevaa henkilöä. Haastattelu oli puolistrukturoitu. Perehdyttämisoppaan kokoamiseen käytettiin valmiita aineistoja, keskusteluja ja osallistuvaa havainnointia. Lopuksi perehdyttämisopas arvioitiin uuden työntekijän toimesta puolistrukturoidun kyselyn avulla. Toimeksiantaja arvioi tuotoksen suullisesti loppupalaverin yhteydessä.

Perehdyttämisopas ja sen kehittämisprojekti arvioitiin onnistuneeksi. Asetetut tavoitteet siis onnistuttiin saavuttamaan. Teorian ja arvioinnin perusteella voidaan todeta, että perehdyttämisopas ei yksinään riitä takaamaan onnistunutta perehdyttämisprosessia. Perehdyttämisprosessi koostuu useista tekijöistä, jotka vaikuttavat perehdyttämisen onnistumiseen. Toimiva perehdyttämisopas on merkittävä osa perehdyttämisprosessia ja sillä on positiiviset vaikutukset perehdyttämisen onnistumiseen. Perehdyttämisoppaan käytössä tulisi huomioida yksilöiden erilaiset lähtökohdat, jotta perehdyttäminen olisi mahdollisimman tehokasta. Tulevaisuudessa OK-Matkojen tulee huolehtia perehdyttämisoppaan päivittämisestä, jotta se ei pääse vanhenemaan uudestaan. Edellä mainitun vuoksi OK-Matkoilla tulisi panostaa erityisesti perehdyttämisen seurantaan ja arviointiin nykyistä enemmän.

2 KOHDERYHMÄ: OK-MATKAT OY

Toimeksiantaja OK-Matkat Oy on suomalainen matkanjärjestäjä, joka on perustettu 1982. OK-Matkat Oy on kuluttajaviraston vakuutusrahaston ja valmismatkarekisterin jäsen. Pavel Trejtnarin omistama OK-Matkat Oy on osa OK-Group –konsernia. Toimisto sijaitsee Helsingissä osoitteessa Pieni Roobertinkatu 13 B. OK-Matkojen tuotteiden myynti tapahtuu OK-Matkojen toimistossa, Internetissä ja jälleenmyyjien toimipisteissä. (OK-Matkat 2008, 3.)

OK-Matkojen toiminta alkoi ajatuksesta tarjota Suomessa asiakkaille matkoja vanhoihin kulttuurikaupunkeihin. Yrityksen perustamisvaiheessa työntekijöitä oli vain kaksi. Nykyään OK-Matkojen toimistossa työskentelee noin 15 työntekijää (OK-Matkat). OK-Matkat on erikoistunut opastettuihin kaupunkilomiin ja OK-Matkojen tavoitteena on olla niiden ykköstuottaja Suomessa. (Aula 2008.)

OK-Matkat tarjoaa asiakkailleen matkoja lähinnä Keski-Euroopan kaupunkikohteisiin, kuten Budapestiin, Bratislavaan, Prahaan, Wieniin, Ljubljanaan ja Krakovaan. Uusia kohteita keväällä 2008 ovat Pariisi, Rooma, Barcelona ja Gdansk. Lisäksi OK-Matkat tarjoaa rantakohteina Madeiraa ja Unkarin Balatonia. OK-Matkat voivat myös räätälöidä matkan asiakkaan mieleiseksi. OK-Matkat tarjoaa asiakkailleen myös erilaisia teemamatkoja, esimerkiksi pääsiäinen Roomassa. Päivitetyt kohdetiedot ovat uusimmassa OK-Matkojen lomaoppaassa. (OK-Matkat 2008, 3.)

Liikeidea:

Mitä?

- järjestää kaupunki- ja elämysmatkoja lähinnä Keski-Eurooppaan (Aula 2008).

Kenelle?

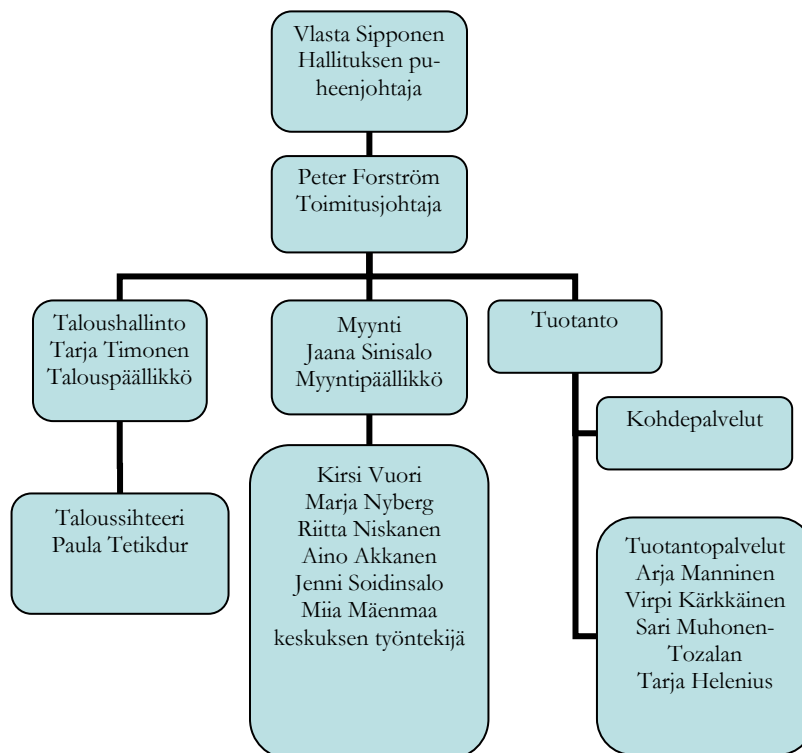
- asiakkaat kaikkialta Suomesta
- ryhmille sekä yksittäisille asiakkaille
- tyypillinen ok-matkalainen on 40 – 60-vuotias, työssäkäyvä toimihenkilö (Aula 2008.)

Miten?

- korkeatasoinen palvelu
- asiakas aina ykkönen
- ammattitaitoinen, motivoitunut ja sitoutunut henkilöstö
- jakelukanavien hyödyntäminen
- uusien palvelujen kehittäminen (OK-Matkat 2007, 3.)
- erikoistuminen (Aula 2008).

Imago

- ystävällinen, luotettava ja turvallinen (OK-Matkat 2007, 3.).



Kuvio 1. OK-Matkojen organisaatiokaavio 2008

OK-Matkojen toimiston työntekijöiden vastualueet on jaettu kuvion 1 organisaatiokaavion mukaisesti. Myyntipalvelut, tuotepalvelut ja taloushallinto on jaettu omiksi osastoikseen. Kulakin osastolla on vastuuhenkilöt, jotka näkyvät kuvioista 1. Keskuksen työntekijän nimeä ei ole mainittu kuviossa, koska OK-Matkat käyttävät usein lyhytaikaisia työntekijöitä keskuksen työpisteessä. Kyseinen työntekijä on usein harjoittelija. Mikäli keskuksessa ei ole työntekijää, OK-Matkojen työntekijät hoitavat keskuksen työtehtävät vuorotellen. OK-Matkojen keskuksen yhdistyvät kaikki asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden OK-Matkojen yleiseen puhelinnumeroon soittamat puhelut. Puhelimeen vastaamisen ja puheluiden yhdistämisen lisäksi keskuksen työtehtäviä ovat muun muassa asiakaspalvelu, neuvonta, materiaalitilaukset ja erilaisten sähköpostien hoito.

3 PEREHDYTTÄMINEN

Henkilöstöä pidetään ratkaisevana tekijänä menestyvässä yrityksessä, joka ei voi menestyä ilman ammattitaitoista henkilöstöä, siksi jatkuva lyhyen ja pitkän tähtäimen henkilöstön kouluttaminen on tärkeää (Craig 1987, 19). Lepistö (2004, 56) toteaa, että perehdyttäminen on työpaikalla tapahtuvaa koulutusta. Perehdyttämisen kautta henkilö oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, liikeidean, työpaikan tavat, ihmiset, työtoverit ja asiakkaat. Perehdyttämistä on kaikki ne toimenpiteet, joita käyttämällä saavutetaan kyseiset asiat. Edellä mainittua kutsutaan yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämiseksi eli yritysperehdyttämiseksi. (Kangas 2003, 4.)

Lisäksi perehdyttämistä on myös ne toimenpiteet, joiden avulla uusi työntekijä oppii työtehtävänsä ja tietämään työhönsä kohdistuvat odotukset ja oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa. Tätä kutsutaan työhön perehdyttämiseksi eli työnopastukseksi. (Kangas 2003, 4; Kauhanen 2003, 146.) Perehdyttäminen siis jaetaan edellä mainitun mukaan työsuohdeperhdyttämiseen ja työnopastukseen.

Työturvallisuuslain 23.8.2002/738 mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot ja taidot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Lisäksi työntekijä tulee riittävästi perehdyttää työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdyttäminen tulisi suorittaa aina, kun uusi työ tai tehtävä alkaa, kun työtehtävät muuttuvat tai kun aloitetaan uusien työvälineiden tai työ- ja tuotantomenetelmien käyttö. (Kangas & Hämäläinen 2007, 31.)

3.1 Perehdyttämisprosessi

Harringtonin mukaan ”prosessilla tarkoitetaan sellaista toimintoa tai toimintojen joukkoa, joka käsittelee saamansa syötteen ja tuottaa siitä halutut tai tavoitellut tuotokset prosessin asiakkaalle.” Prosessilla on sekä alku että loppu. Lisäksi laaja prosessi voidaan jakaa osaprosesseihin. Osaprosessit voidaan vielä jakaa toiminnoiksi, jotka koostuvat tehtävistä. (Summa 2006, 29.) Laamasen määritelmän mukaan prosessi koostuu toiminnasta, resursseista ja tuotoksesta, joihin liittyy suorituskky (Kataja 2007).

”Perehdyttämisprosessi on tapahtumaketju, jonka avulla uusi työntekijä tai tehtäviään vaihtanut vanha työntekijä ajetaan sisään organisaatioon” (Lappeenrannan kaupunki 2006). Perehdyttämisprosessi voidaan toisaalta jakaa myös osiin. Summa (2006, 35–37) on jakanut esimerkiksi pro gradu -tutkielmassaan perehdyttämisprosessin kolmeen osaprosessiin, jotka ovat suunnittelu-, toteutus- ja arviointiprosessi. Tässä opinnäytetyössä perehdyttämisprosessia kuitenkin käsitellään yhtenä prosessina, joka alkaa jo ennen töiden alkua tapahtuvista toiminnoista ja päättyy perehdyttämisen arviointiin ja kehittämiseen. Perehdyttämisprosessi koostuu seuraavista viidestä vaiheesta: työhönoton yhteydessä tiedottamisesta; vastaanotosta ja perehdyttämisen käynnistämisestä; työnopastuksesta; perehdyttämisen jatkamisesta ja perehdyttämisen arvioinnista ja kehittämisestä (Työturvallisuuskeskus 1992, 15).

3.1.1 Yritysperehdyttäminen ennen töiden alkua ja ensimmäisestä työpäivästä lähtien

Yritysperehdyttäminen alkaa jo ennen varsinaista työhönottoa (Kangas 2003, 9). Fowlerin (1990, 26) mukaan ennen töiden alkamista tapahtuva yritysperehdyttäminen helpottaa uuden työntekijän ensimmäistä työpäivää. Uudelle työntekijälle kerrotaan työnkuvasta, organisaatiosta, työsuhteasioista, asiakkaista ja talon tavoista jo rekrytointivaiheessa. Tutustuminen työympäristöön ennen töiden alkamista ja mahdollisen perehdyttämismateriaalin saaminen auttavat uutta työntekijää muodostamaan kokonaisen kuvan työpaikasta. Myönteisen ensivaikutelman syntyminen on tärkeää. On tärkeää, että uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi ensihetkestä lähtien. Myönteinen ensivaikutelma syntyy ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. (Kangas 2003, 9; Viitala 2002, 260.)

Tutkimukset osoittavat, että ensimmäisillä työpäivillä on kestävä vaikutus suoriutumiskykyyn ja henkilöstön vaihtuvuuteen (Skeats 1991). Perehdyttäjän on suositeltavaa suunnitella etukäteen perehdyttämisohjelma ja muistilista, josta ilmenee, mitkä asiat esitellään missäkin vaiheessa ja kuka on vastuussa perehdyttämisestä (Larvi 2008). Työpaikalla tulisi myös huolehtia siitä, että uuden työntekijän ensimmäisestä työpäivästä ilmoitetaan muille työntekijöille etukäteen. Lisäksi sovitaan, kuka ottaa uuden työntekijän vastaan. Vastaanottaja huolehtii myös mahdollisen perehdyttämismateriaalin antamisesta, työohjeista ja muista tarvikkeista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.) Kauhanen (2003, 87) toteaa, että perehdyttämiseen osallistuu yleensä kaikki ne työntekijät, joiden kanssa perehdytettävä tulee olemaan tekemisissä. Vastuu on kuitenkin esimiehellä, joka voi halutessaan delegoida perehdyttämisen jollekulle muulle.

Yritysperehdyttämisen aikana perehdytettävä esitellään yrityksen muille työntekijöille ja hänelle selvitetään tarkemmin tehtävänkuva ja vastualueet. Perehdytettävälle tulee esitellä työterveyshuolto, kuinka toimitaan sairaustapauksissa ja miten käytännössä tapahtuu poissaoloista ilmoittaminen. Lounastauosta ja muista tauoista tulee myös ilmoittaa. (Larvi 2008.)

Avoin ja vuorovaikutteinen ilmapiiri on avain perehdyttämisprosessin onnistumiseen. Ensimmäisenä päivänä pyritään siihen, että uusi työntekijä oppii tuntemaan työympäristönsä ja työpisteensä sekä työkaverinsa. Keskustelun lomassa käydään lävitse perehdyttämisohjelma pääpiirteittäin. Uuden työntekijän pätevyydestä riippuu, kuinka paljon uutta tietoa ensimmäisenä päivänä annetaan. Jos uutta asiaa on liikaa, se ei jää perehdytettävän mieleen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9–10.)

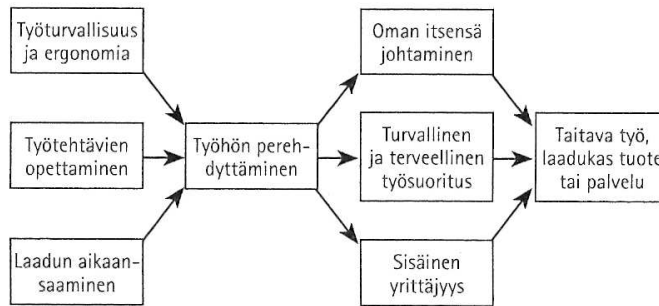
Perehdyttämisohjelmaa muokataan perehdytettävän tarpeiden mukaiseksi (Larvi 2008). Perehdyttäminen tulisi suunnitella ja toteuttaa tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Kun uusi työntekijä saapuu työpaikalle, on tärkeää että perehdytettävä ja perehdyttäjä tutustuvat toisiinsa keskustelemalla. Näin perehdyttäjä saa myös kuvan siitä, mihin asioihin perehdyttämisessä tulisi panostaa enemmän. (Kangas 2003, 4–9.)

3.1.2 Työnopastus

Yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämisen tavoin työnopastus on työpaikalla tapahtuvaa kolutusta (Lepistö 2004, 56). Työnopastus on osa perehdyttämistä ja sen tärkein vaihe, jonka aikana perehdytettävä oppii kaikki tarvittavat tiedot ja taidot työtehtävän suorittamista varten. (Työturvallisuuskeskus 1992, 20). Mäki (1990, 91) korostaa, että perehdyttäminen ja työnopastus menevät usein sekaisin. Työnopastus on kuitenkin perehdyttämisen osa-alue (Mäki 1990, 91).

Työnopastuksen aikana perehdytettävä opastetaan omaan työtehtäväänsä ja perehdytettävälle opetetaan koneiden, laitteiden ja työvälineiden oikeat käyttötavat sekä oikeat työmenetelmät ja kerrotaan työtehtävät kuten myös kuvioista 2 työnopastuksen kulku käy ilmi. (Työturvallisuuskeskus 1992, 20; Larvi 2008; Kangas 2003, 21–22). Opittavan työn tukipilari muodostuu selkeästä kokonaiskuvasta, mallista ja keskeisestä tietosisällöstä. Työnopastuksen tavoitteena on, että perehdytettävälle selviää, miksi, mitä ja miten työtä tehdään. Tällöin syntyy vahvempia sisäisiä malleja ja niin edelleen taitava työsuoritus. (Lepistö 1996, 11, 37.) Kauha-

sen (2003, 146) mukaan työnopastuksen päätavoite on taitava työ ja laadukas tuote tai palvelu. Kuvio 2 työnopastuksen kulku havainnollistaa, mistä työnopastus koostuu ja mitä työnopastuksella tavoitellaan.



Kuvio 2. Työnopastuksen kulku (Kauhanen 2003, 147)

Työturvallisuusasioiden perehdyttäminen kuuluu työnopastukseen (kuvio 2). Työsuojelun tarkoitus on varmistaa, että perehdytettävä säilyttää fyysisen ja psyykkisen työkuuntensa, mikä tapahtuu vaaratilanteita ehkäisemällä ja työympäristöä kehittämällä. Työsuojelu on ennaltaehkäisevää toimintaa. Lait, viranomaisten antamat määräykset ja työmarkkinajärjestöjen väliset sopimukset säätelevät työsuojelua. Työturvallisuuslain mukaan yrityksellä on oltava työsuojelun toimintaohjelma. Vastuu työsuojelusta on työnantajalla. Kannattaa ottaa myös sääteitys asiat esille työturvallisuuden näkökulmasta. Lisäksi tulisi ottaa esille ergonomiset asiat, joita tulisi myös seurata tarkemmin. Turvallisuussuunnitelman perehdyttäminen on osa yleisperehdyttämistä. (Kangas 2003, 21–22.)

Työnopastus on tarpeellinen aina kun työtehtävä vaihtuu tai muuttuu (Borgman & Packalén 2002, 148). Työnopastus on työpaikalla suoritettavaa välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Siinä keskitytään työn keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Työnopastuksen tarkoituksena on myös saada työntekijä ajattelemaan itsenäisesti ja omatoimisesti sekä oppimaan itsenäisesti, mikä käy ilmi myös kuviossa 2. Työnopastus on liitoksissa työyhteisön ja toimintojen jatkuvaan kehittämiseen eikä näin ollen ole irrallinen toimenpide. (Kangas 2003, 13.)

Työnopastuksen tarpeen arviointi

Lähtökohdat työnopastukselle ovat aivan erilaiset riippuen siitä, onko perehdyttävällä paljon vai vähän työkokemusta. Perehdyttäjän tulee ymmärtää perehdyttävän monimutkainen sisäinen ja ulkoinen ympäristö. (Lepistö 1996, 1, 36.) Työnopastuksen tulee siis olla yksilöllistä ja eri tilanteisiin sovellettua, jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta. Monet pitävät edellä mainittua työnopastuksessa kaikkein haastavimpana ominaisuutena. (Kangas 2003, 13.) Kjelín ja Kuusiston (2003, 242–244) mukaan perehdyttäjän tulisi perehdyttämisen alkuvaiheessa arvioida perehdyttävän valmiudet työtehtävän suorittamiseen, jotta perehdyttäessä korostettaisiin sellaisia osa-alueita, jotka eivät ole tuttuja perehdyttävälle. Perehdyttäjä oppii ymmärtämään perehdyttävän ominaisuuksia ainoastaan keskustelemalla vuorovaikutuksessa perehdyttävän kanssa (Lepistö 1996, 1).

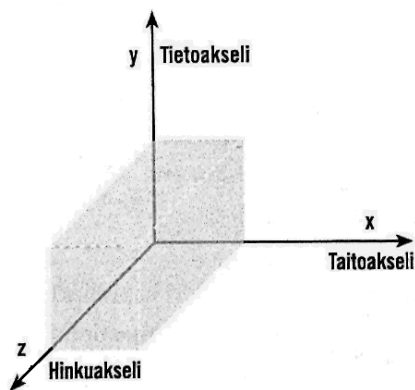
Yhtenäistä kaavaa työnopastukseen on mahdoton kehittää, mikä tekee työnopastuksesta haastavaa. Perehdyttävään tutustumalla perehdyttäjä saa tietoa perehdyttävästä ja voi valita sopivan opastusmenetelmän. Yksilöllisen työnopastuksen taustalla vaikuttaa henkilöiden erilaisuus. Perehdyttävillä on erilaiset tiedot ja taidot, erilaiset psyykkiset ja fyysiset ominaisuudet, erilaiset oppimistyyliä, motivaatio ja asenteet vaihtelevat tai on mahdollista, että perehdyttäjä ja perehdyttävän välillä on kielimuuri. Edellä mainittujen seikkojen vuoksi olisi tärkeää haastatella ja tutustua perehdyttävään, jotta hänen pätevyytensä pystyttäisiin selvittämään. Kun perehdyttävän pätevyys on määritelty, voidaan valita sopiva opastusmenetelmä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13; Kangas 2003, 13.)

Työnopastuksen toteuttamisessa on eroja sen mukaan, onko uusi työntekijä lyhytaikaisessa vai pitemmässä työsuhteessa. Toisin sanoen työnopastus suunnitellaan ja toteutetaan tarpeen, tilanteen ja perehdyttävän mukaan. Lyhytaikaisten ja muiden tilapäisten työntekijöiden työnopastukseen on usein käytettävissä vähemmän aikaa kuin pitempiaikaisten työntekijöiden työnopastukseen. Tilapäiset työntekijät saattavat myös vaihtua usein, siksi työpaikan eduksi olisi, jos käytettäisiin perehdyttämisaineistoja. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4–3.)

Kauhasen (2003) mukaan henkilöstön kehittämistarpeen voi määrittellä tarveanalyysin avulla. Tällä tarkoitetaan sitä kun analysoidaan, minkälaisia kehittämistarpeita liittyy kunkin yksilön, ryhmän ja koko työyhteisön nykyisiin työtehtäviin. Kehittämistarpeiden määrittelyssä auttaa perehdyttävän kompetenssin eli pätevyyden määrittely. Kun henkilön pätevyyttä verrataan työn vaatimiin tekijöihin, saadaan selville henkilön kehittämistarve. Pätevyys muodostuu ar-

voista, asenteista, ihmissuhdeverkostoista, kokemuksesta, tiedoista, taidoista, motivaatiosta ja henkilökohtaisista ominaisuuksista. (Kauhanen 2003, 141–145; Ojala 2003, 27–28.)

Toinen tapa hahmottaa työnopastuksen tarve on osaamissärmiön luominen perehdytettävältä (kuvio 3). Osaamissärmiö kuvaa työntekijän tietoja, taitoja ja motivaatiota. Perehdytettävän kyky suoriutua tehtävästään riippuu kyseisistä tiedoista, taidoista ja motivaatiosta, joten kuvion avulla voidaan päätellä perehdyttämisen tarve. Osaamispotentiaali voidaan hahmottaa sijoittamalla arvioidut tietojen, taitojen ja motivaation määrät lukuarvoina kolmiulotteisen suorakulmaisen koordinaatiston x-, y- ja z-akseleille. Tietojen, taitojen ja motivaation arvot ovat suhteellisia, siksi arvot voivat olla kouluarvosanoja tai prosentteja. Akseleita kutsutaan tieto-, taito ja motivaatioakseleiksi. Saatujen pisteiden kautta piirretään suorakulmainen särmiö. Sen tilavuus kuvaa osaamispotentiaalin suuruutta, joka saadaan kertomalla lukuarvot keskenään. Perehdyttämisen alkuvaiheessa motivaatiota on enemmän kuin taitoa ja tietoa kuten kuvioista 3 käy ilmi. Perehdyttämisen jälkeen tiedot ja taidot ovat karttuneet ja särmiö näyttää tällöin erilaiselta. (Borgman & Packalén 2002, 47–52.)

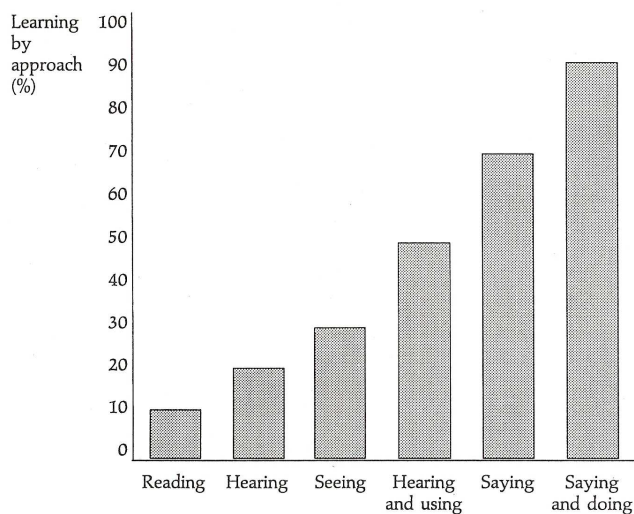


Kuvio 3. Osaamissärmiö perehdyttämisen alussa (Borgman & Packalén 2002, 48)

Edellä mainitun perusteella tulisi siis ensin määrittellä perehdytettävän pätevyys, minkä jälkeen Lepistön (1996, 24) mukaan perehdyttämistarpeen voi määrittää seuraavanlaisen yhtälön avulla: työn vaatima ammattitaito – henkilön pätevyys = perehdyttämistarve. Kyseisen yhtälön avulla selvitetään opastuksen tarve, jotta perehdytettävän ammattitaito voitaisiin kehittää työn vaatimalle tasolle. (Lepistö 1996, 24.)

Opastusmenetelmän valinta

Kjelin ja Kuusisto (2003, 205) toteavat, että erilaisia johtamistapoja, oppimismenetelmiä ja työvälineitä voidaan käyttää rajattomasti hyödyksi perehdyttämisessä. Heidän mielestään oppimismenetelmä tulisi valita sen mukaan, kuinka hyvin menetelmä sopii organisaation arvoihin ja tavoitteisiin sekä menetelmän monipuolisuuden mukaan. Useat asiat vaikuttavat oppimiseen. Oppimiseen vaikuttaa opetettavan asian luonne, ryhmäkoko, perehdyttäjän voimavarat ja resurssit. Oikean oppimismenetelmän valinnassa kannattaa Kjelin ja Kuusiston näkemyksen lisäksi huomioida perehdytettävän halukkuus oppia eli motivaatio. Perehdytettävälle on annettava mahdollisuus kokeilla työskentelyä erilaisia oppimismenetelmiä käyttäen perehdyttäjän valvonnassa. Oikeaa oppimistapaa ei ole olemassa. Täytyy kokeilla eri tapoja ja yhdistellä niitä keskenään, jotta paras mahdollinen oppimistapa löytyisi (kuvio 4). (Pont 1997, 77–86.)



Kuvio 4. Oppimistapojen vaikutus oppimiseen (Pont 1997, 87)

Oppimistapojen vaikutusta oppimiseen käsittelevä tutkimus osoittaa, että luetusta opitaan vain 10 %, kuullusta 20 %, nähdystä 30 %, kuullusta ja kokeillusta 50 %, sanotusta 70 % ja sanotusta ja tehdystä 90 % (kuvio 4). Nähdystä ja kuullusta opitaan siis enemmän kuin pelkästään luetusta. Kaikista tehokkain oppimistapa näyttäisi olevan asioiden ääneen sanominen yhdistettynä asioiden tekemiseen. Edellä mainitun perusteella tulisi siis käyttää useampaa menetelmää perehdyttämisessä, jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta. (Pont 1997, 87–88.) Oppimisella tarkoitetaan suhteellisen pysyviä ja kokemukseen perustuvia muutoksia henkilön tiedoissa, taidoissa, asenteissa, valmiuksissa, ajattelussa ja toiminnassa (Kan-

gas 2003, 27). Oppiminen on monimutkainen prosessi, johon vaikuttavat opittava asia, yksilön henkinen suorituskyky, yksilön koulutus sekä sosiaalinen ja kulttuurinen ympäristö (Lepistö 1996, 1).

Työnopastus tapahtuu usein tekemällä työn ääressä yksin, esimiehen tai vanhemman työntekijän avustuksella. Oppiminen nopeutuu, jos käytetään järjestelmällisiä opastusmenetelmiä. Menetelmät voidaan jakaa kahteen tyyppiin fyysisiin ja psyykkisiin opastusmenetelmiin. Tekemällä oppiminen on fyysistä ja puhumalla, ajattelemalla ja kuvailemalla oppiminen on psyykkistä. Tekemällä oppimisen yhdistäminen psyykkisiin menetelmiin saavutetaan monenlaisia etuja. Erilaisten opastusmenetelmien käyttö tukee sisäisten mallien syntymistä työstä. (Lepistö 1996, 47, 13–14.)

Työnopastuksessa ja myös yritysperehdyttämisessä kannattaa käyttää opastusmenetelmien tukena erilaisia apumateriaaleja, koska niistä on paljon hyötyä perehdyttämisen tehokkuuden kannalta. Apumateriaalien tarkoitus on tukea perehdytettävän oppimista. Materiaalit tukevat mieleenpainamista ja asioiden muistamista. Yleensä ensimmäisien päivien aikana perehdytettävä kuulee paljon uutta asiaa. Jos hänelle annetaan mahdollisuus tutustua uuteen asiaan etukäteen, omaksuminen helpottuu. Jos perehdyttäjä käyttää materiaaleja perehdyttämisen yhteydessä, asiat jäävät paremmin perehdytettävän mieleen. Perehdytettävä voi myöhemminkin tukeutua apumateriaaleihin, jos näitä on käytettävissä. Kun perehdytettävällä on mahdollisuus itse selvittää, miten joku työtehtävä hoidetaan, säästetään muiden työntekijöiden aikaa kun perehdytettävän ei tarvitse aina kysyä apua muilta työntekijöiltä. Apumateriaaleja ovat muun muassa tervetuloa taloon -oppaat, muut yritystä koskevat aineistot, henkilöstölehdet, asiakaslehdet, tiedotteet, kiertokirjeet, muistiot, työpaikan Intranet ja Internet-sivut, perehdyttämishjelmat, perehdyttämisen tarkistus- ja muistilistat, perehdytyskansio, erilaiset manuaalit, työohjeet, turvallisuusohjeet, toimenkuvat ja AV-aineistot. (Kangas 2003, 10.)

Putkonen käsittelee pro gradu -tutkielmassaan erilaisia perehdyttämisen viestintäprosessin ongelmia. Perehdyttämismateriaaleihin liittyviä ongelmia ovat hänen mielestään seuraavat asiat. Perehdytettävä ei välttämättä pysty tulkitsemaan materiaaleja, jos tieto on niissä epäkäytännöllisessä muodossa, tieto on liian yksityiskohtaista tai käsitteellistä. Kaikille ei välttämättä sovi kirjallisten materiaalien käyttö. Ongelmia aiheuttaa myös, jos materiaaleissa on väärää tietoa tai tieto on vanhentunutta. (Putkonen 1993, 44–45.)

Viiden askeleen menetelmä

Viiden askeleen menetelmä on yksi tunnetuimmista työnopastuksen suunnittelua ja toteutusta varten kehitetyistä menetelmistä. Menetelmää on mahdollista soveltaa omien tarpeiden mukaan. (Työturvallisuuskeskus 2006, 6; Kangas & Hämäläinen 2007, 14–16.) Menetelmä on syntynyt teknillisen korkeakoulun työpsykologian laboratoriossa tutkimusten ja kokeilujen tuloksena. Viiden askeleen menetelmä on alun perin peräisin teoksesta *Psykologinen työnopetus*. (Lepistö 1996, 48.)

Oppimistavoitteet selvennetään ja lähtötaso arvioidaan ensimmäisen askeleen aikana. On hyvin tärkeää luoda mukava ilmapiiri, jolloin tulokas ei pelkää kysyä. Ensimmäisen askeleen aikana perehdyttäjä voi kokeilla perehdytettävän kykyjä, mikäli osaamisessa huomataan puutteita, asiaan perehdytään lisää. Jos perehdytettävä osaa suorittaa tehtävän oikein ei kyseiseen tehtävään tarvitse käyttää enempää aikaa vaan siirrytään seuraavaan asiaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15; Kangas 2003, 14–15; Lepistö 1996, 50.)

Toisen askeleen aikana on tarkoitus, että perehdytettävä saa kokonaiskuvan opetettavasta tehtävästä ja siihen liittyvistä keskeisistä ohjeista. Laajat kokonaisuudet kannattaa jakaa pienemmiksi. Perehdyttäjää suositellaan ottamaan perehdytettävä mahdollisimman paljon mukaan keskusteluun ja tekemiseen. Ennen seuraavaan asiaan siirtymistä perehdyttäjä varmistaa, että perehdytettävä on oppinut aikaisemman asian. Kyselemällä ja keskustelemalla perehdytettävän kanssa perehdyttäjä varmistaa samalla oppimisen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15; Kangas 2003, 15; Lepistö 1996, 50.)

Kolmannen vaiheen tavoite on viimeistellä perehdytettävän sisäiset mallit. Kuten myös kohdassa perehdyttämisen hyödyt ja tavoitteet mainitaan, sisäisten mallien syntyminen työtehtävistä on yksi työnopastuksen tavoitteita. Tämän askeleen aikana käytetään mielikuvaharjoittelua. Perehdyttäjä pyytää perehdytettävää kuvaamaan työtehtävän vaihe vaiheelta, jolloin perehdytettävä käy mielessään lävitse työn suoritusjärjestyksen ja mitä tulee ottaa huomioon tehtävää suorittaessa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16; Kangas 2003, 15; Lepistö 1996, 50–51.)

Neljännän askeleen aikana taitoja kokeillaan käytännössä, jolloin perehdytettävä suorittaa työtehtävän itsenäisesti perehdyttäjän tarkkaillessa. Jotta taidot opitaan käytännössä, harjoittelu on välttämätöntä. Perehdytettävän suoritettua työtehtävänsä, arvioi hän ensin itse tulok-

sen, minkä jälkeen perehdyttäjä arvioi tuloksen. Harjoittelua jatketaan, mikäli siihen on tarvetta. Viidennen askeleen aikana varmistetaan, että oppimistavoitteet on saavutettu. Perehdyttäjä tarkkailee perehdytettävää hänen työskennellessään ja arvioi, onko kaikki tarvittavat tiedot ja taidot sisäistetty. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16; Kangas 2003, 15; Lepistö 1996, 51.)

3.1.3 Perehdyttämisen jatkaminen, seuranta ja arviointi

Perehdyttämisen jatkamisesta päätetään sen mukaan, tunteeko perehdytettävä tarvitsevänsä vielä lisää perehdyttämistä. Perehdyttämistarpeen voi selvittää keskustelemalla ja tarkkailemalla perehdytettävää. Tarvittaessa perehdyttämistä jatketaan edelleen. (Larvi 2008.) Työturvallisuuslain mukaan perehdytettävälle on annettava täydentävää opetusta ja ohjausta tarvittaessa (Kangas 2003, 29).

Perehdyttämisen seurannalla ja arvioinnilla tavoitellaan perehdytettävän tilanteen kartoittamista ja organisaation perehdyttämisjärjestelmän toimivuutta. Perehdytettävän seuranta tapahtuu perehdyttämisen lomassa. Seurannassa täytyy paljastua sellaista tietoa, jota voidaan käyttää perehdyttämisen toteuttamisen ja sen hyötyjen arvioinnissa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.) Perehdyttämisen onnistumisen seuranta mahdollistaa perehdyttämisen kehittämisen edelleen. Seuranta paljastaa, mitkä osa-alueet ovat kunnossa ja mitkä eivät. Perehdyttämisen kulkua voi seurata perehdyttämisen seurantalistan avulla. Seurantakeskustelut ovat hyviä välineitä perehdytyksen seurantaan. Lisäksi voidaan järjestää pieniä tietotestejä, joiden avulla paljastuu, mitä perehdytettävä on oppinut. (Kangas 2003, 16.)

Kankaan (2003, 18) mukaan oppimisen arvioinnilla tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla ohjataan ja tarkistetaan työnopastukselle ja koulutukselle asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä. Arvioinnissa tarkastellaan organisaation vastuuhenkilöiden ja perehdytettävän toimintaa. Perehdyttämisen onnistumista voidaan seurata erilaisilla kyselyillä ja haastattelulla. Haastatteluja ja kyselyitä laadittaessa on otettava huomioon myös organisaation samaa etu. Arvioinnissa tuottaa ongelmia se, että kaikki eivät käsitä perehdyttämistä samalla tavalla. Perehdyttämistä arvioitaessa saattaa paljastua, että perehdytettävä on kokenut perehdyttämisen onnistuneeksi, vaikka hänelle on edelleen hämärän peitossa jotkut yrityksen arvot tai työtehtävät. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

Arviointi on tarpeen esimerkiksi työvuoroja tehtäessä. Esimiehen on arvioitava työvuoroihin sekä oikea henkilömäärä että ammattitaidon eli pätevyyden tarve. Erilaisia asteikkoja, ohjeita ja kriteerejä on kehitetty yrityksen sisäisiä tarpeita varten. (Kangas 2003, 18.) Osiossa työnopastuksen tarpeen arviointi, on kerrottu, kuinka perehdyttävän pätevyys suhteessa työtehtäviin on mahdollista selvittää. Arvioinnissa voidaan käyttää mainittuja menetelmiä hyväksi selvittäessä, kuinka hyvin perehdyttämisen jälkeinen pätevyys vastaa työn vaatimaa ammattitaitoa.

3.1.4 Perehdyttämisen kehittäminen ja suunnittelu

Perehdyttämisen kehittämistä varten tulee selvittää, mikä on tilanne tällä hetkellä. Lähtötilannetta kartoittaessa selvitetään, mitkä perehdyttämiseen liittyvät asiat ovat kunnossa ja mitkä eivät. On hyvä kartoittaa myös tarvittavat ja saatavissa olevat resurssit. Lähtötilanteen voi selvittää haastattelemalla, kirjallisena kyselynä tai ryhmätyönä. Koska kaikkien näkemykset ovat subjektiivisia, olisi hyvä haastatella useampia työntekijöitä. Esimiehen mielipide saattaa poiketa perehdyttäjän ja opastettavien mielipiteistä. Mielipiteet ovat hyvin subjektiivisia. Tämän vuoksi tulisi kysyä useamman henkilön mielipidettä selvittäessä perehdyttämisen lähtökohtia. Perehdyttämisen nykytilan arvioinnin jälkeen asetetaan tavoitteet, joilla tarkoitetaan toivottua lopputulosta. Jos ristiriitoja tavoitteiden ja nykytilan välillä ei synny, kehittämistä ei tarvita. Jos ristiriitoja kuitenkin on, kehittäminen on tarpeen. Kehittämistarpeita on yleensä useampia. Kannattaa kuitenkin valita kaikista tärkein kehittämiskohde. (Kangas 2003, 23–25; Lepistö 1996, 64, 66.)

Kehittämiskohteen löydyttyä tarkempi analysointi on vielä tarpeellista ennen kehittämisohjelman laatimista. Kehittämiskohdetta analysoitaessa mietitään, mitkä asiat ovat hyvin ja miksi. Lisäksi mietitään, mitkä asiat ovat huonosti ja miksi. Kehittämisohjelma kannattaa tehdä pienessä työryhmässä. Kyseinen työryhmä tekee ohjelman ja vastaa sen toteuttamisesta. Kehittämisohjelma sisältää tavoitteet, vastuuhenkilöt ja aikataulun. Kehittämisohjelmaan sisältyy myös seurannan suunnittelu. Seurannan avulla saadaan tietoa siitä, miten kehittämisprojekti etenee. Seuranta mahdollistaa aikataulussa pysymisen. Lisäksi seurannan avulla pystytään arvioimaan koko kehittämisprojekti. (Kangas 2003, 23–25; Lepistö 1996, 66–67.)

Hyvä suunnittelu mahdollistaa tavoitteiden saavuttamisen (Cadwell 1989, 14). Suunnittelun eli asioiden tietoisien ja tavoitteellisen pohdinnan avulla yritys pyrkii vaikuttamaan tulevaisuu-

teen. Perehdyttämisen tavoitteiden asettaminen ja oppimistavoitteiden varmistamisen miettiminen kuuluvat suunnitteluun. Suunnitteleminen luo toimintaan johdonmukaisuutta ja tehokkuutta. Suunnitelma on suunnittelun tulos. (Kangas 2003, 7.) Kjelin ja Kuusiston (2003, 198–199) mukaan perehdyttämissuunnitelman tulisi sisältää aikataulu, perehdyttämisen vaiheet, sisältö, vastuu, menetelmät ja seuranta.

Suunnittelu alkaa tavoitteiden määrittämisellä. Perehdyttämisessä tavoitteet kohdistuvat oppimiseen. Tavoitteet voidaan määritellä joko yleisesti tai tarkasti. Perehdyttämisohjelman laatiminen liittyy myös suunnitteluun. Perehdyttämisohjelma voidaan tehdä joko tiettyä tilannetta varten tai se voi olla yleisluontoinen. Yrityksen tulee suunnitella, kuka on vastuussa perehdyttämisestä. Ajankäyttö tulee myös suunnitella, jotta se olisi mahdollisimman tehokasta perehdyttämisen aikana. Ajankäytön suunnitteluun liittyy myös tärkeysjärjestyksen miettiminen, mitkä asiat opetetaan ensin ja mitkä vasta myöhemmin. Apumateriaalien käyttö tulisi suunnitella, koska apumateriaalien käyttäminen säästää aikaa. Erilaisten oppaiden avulla perehdytettävä pystyy itse kertaamaan asioita helposti. Aineiston tekeminen vie kuitenkin paljon aikaa. Varasuunnitelmien laatiminen on myös järkevää. Tulisi myös suunnitella, kuinka oppimista seurataan ja arvioidaan (Ks. perehdyttämisen jatkaminen, seuranta ja arviointi). (Kangas 2003, 7–8.)

3.2 Perehdyttämisen hyödyt ja tavoitteet

Lepistön (2004, 56) mielestä perehdyttämisellä on kiistaton vaikutus työmotivaatioon, työntuloksiin, työturvallisuuteen ja koko työyhteisön hyvinvointiin. On hyvin vaikeaa arvioida perehdyttämisen kokonaishyötyjä organisaatiolle. Hyvästä työmotivaatiosta ja työssä viihtymisestä syntyviä säästöjä on käytännössä mahdotonta laskea tarkasti. (Kauhanen 2003, 147.) Vaikka perehdyttäminen vie aikaa, hyvin toteutettu perehdyttäminen tulee säästämään aikaa pitkällä aikavälillä (Cadwell 1989, 3).

Perehdyttämisen ansiosta perehdytettävä oppii työtehtävänsä mahdollisimman nopeasti ja heti oikein. Näin ollen perehdyttäminen vähentää virheiden tapahtumista ja luonnollisesti myös tällöin virheiden korjaamiseen kuluvaa aikaa. Perehdytettävän ei tarvitse pyytää apua ja neuvoja muilta työntekijöiltä, kun hän sisäistää oman työtehtävänsä ja oppii tuntemaan työpaikkansa, mikä vaikuttaa myönteisesti perehdytettävän mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. Perehdyttäminen vähentää myös tapaturmia, poissaoloja ja vaihtuvuutta. Kun pereh-

dyttämisen kautta virheet ja tapaturmat vähenevät, työnantaja säästää myös kustannuksissa. (Kangas 2003, 5–6.)

Kauhasen (2003, 87) mukaan perehdyttämällä pyritään antamaan oikeanlainen kuva yrityksestä. On todettu myös, että perehdyttäminen vaikuttaa myönteisesti yrityskuvaan eli yrityksen imagoon (Kangas 2003, 6). Myönteisen kuvan luominen yrityksestä, työtehtävistä ja työyhteisöstä on perehdyttämisen tavoite (Cadwell 1989, 8).

Perehdyttämisen ja työnopastuksen hyödyt voi jakaa seuraavasti perehdytettävän, esimiehen ja työpaikan kesken. Lepistö (2004) kuitenkin korostaa, että hyödyt ovat yhteisiä.

Perehdytettävän kokema hyöty:

- sopeutuu paremmin osaksi työyhteisöä
- oppii tekemään työtehtävät oikein ja työ on alusta asti sujuvampaa
- epävarmuus ja jännitys vähenevät
- kyvyt ja osaaminen pääsee paremmin esille
- mielenkiinto ja vastuuntunto työtä kohtaan kasvavat
- nopeuttaa ja helpottaa ammattitaidon kehittymistä ja työssä oppimista
- laatutavoitteet onnistutaan saavuttamaan nopeammin
- normaali ansiotulo onnistutaan saavuttamaan nopeammin.

Esimiehen kokema hyöty:

- perehdytettävä opitaan tuntemaan työpaikalla nopeammin ja paremmin
- helpottaa työssä ilmaantuvien ongelmien ratkaisua
- antaa lähtökohdan hyvälle yhteistyöhengelle ja yhteistyölle
- säästää esimiehen aikaa tulevaisuudessa.

Työpaikan saama hyöty:

- parantaa työn tulosta ja laatua
- antaa myönteisen kuvan työpaikasta ja työstä
- virheet, tapaturmat ja onnettomuudet vähenevät
- hävikki pienenee
- henkilöstön poissaolot vähenevät
- henkilöstön vaihtuvuus pienenee
- työvälineiden ja kaluston huolto helpottuu ja säästetään kustannuksissa
- raaka-aineita ja tarvikkeita käytetään järkevästi
- yrityksen imago paranee. (Lepistö 2004, 56–57; Skeats 1991, 16–17.)

Kjelin ja Kuusiston (2003, 46–47) näkemyksen mukaan perehdyttämällä tavoitellaan perusvalmiuksia työn suorittamiseen eikä syvällistä työnhallintaa, jonka voi saavuttaa vasta pidemmän työskentelyn jälkeen. Kun taas Lepistön (2004) mielestä, perehdyttämällä tavoitellaan myös sisäisen mallin syntymistä työstä. Sisäinen malli on ihmisen rakentama kuva ulkoisesta ympäristöstä. Se kattaa käsityksiä asioiden keskinäisistä suhteista, niiden kehityksestä, ennusteita ja toimintatapoja. Sisäiset mallit toimivat ihmisen käyttäytymisen ohjaajina. Sisäiset mallit syntyvät ympäristöön liittyvistä havainnoista ja niiden tulkinnasta. Sisäisiin malleihin vaikuttaa myös ihmisen tietopohja sekä tunteet ja arvot. Sisäisen mallin syntyminen työstä mahdollistaa seuraavan työtehtävän suunnittelun jo ennakkoon jotakin muuta työtehtävää suoritettaessa. Uusi työntekijä ei heti kykene tällaiseen suoritukseen. Kaikki energia kuluu uudelta työntekijältä aluksi juuri sillä hetkellä suoritettavaan työtehtävään. (Lepistö 2004, 57–58.)

3.3 Perehdyttämisen ongelmat

Resurssien puute aiheuttaa ongelmia perehdyttämisessä. Aika ei usein riitä esimerkiksi kiireellisenä ajankohtana kunnolliseen perehdyttämiseen tai ajankohta voi olla muuten vain huono perehdyttämisen toteuttamiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–242.) Usein kun ajanpuute on syy perehdyttämisen laiminlyömiseen, yrityksessä ei ole ymmärretty perehdyttämisen merkitystä. Asenteilla on myös merkitystä. Perehdyttämisen kannalta ongelmallista on, jos asenteet ovat negatiivisia. (Lepistö 1996, 63.)

Perehdyttämisessä ei onnistuta, jos organisaatiolla ei ole selvää mallia perehdyttämisen toteuttamiseen (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto). Viitalan (2002, 259) mukaan usein pienten yritysten ongelmana on, että perehdytettävä opastetaan vain työtehtäväänsä ja perehdytettävältä vie sen vuoksi kauemmin aikaa siihen, että hän tuntee kuuluvansa osaksi työyhteisöä.

Perehdyttämisen tarve on arvioitu liian vähäiseksi tai työnantaja pitää työhön liittyviä tehtäviä itsestäänselvyytenä, mikä johtaa perehdyttämisen epäonnistumiseen (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto; Lepistö 1996, 63). Tehtävänjako organisaatiossa saattaa myös aiheuttaa ongelmia perehdyttämisessä. Jos vastuuhenkilöä ei ole määrätty, kukaan ei ota vastuuta perehdyttämisestä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243; Lepistö 1996, 63.) Viestinnän puuttuminen tai vajavaisuus vaikuttaa myös perehdyttämisen onnistumiseen ja epäonnistumiseen (Putkonen 1993, 44–45).

Epäonnistunut perehdyttäminen aiheuttaa usein uuden työntekijän ennenaikaisen irtisanoutumisen, jos uusi työntekijä ei tunne sopeutuvansa uuteen työpaikkaan toivotulla tavalla. Ennenaikainen irtisanoutuminen taas aiheuttaa työnantajalle lisää kuluja, kun rekrytointi täytyy aloittaa uudestaan. Toisaalta epäonnistuneen perehdyttämisen takia uusi työntekijä ei opi työtehtäviään tarpeeksi tehokkaasti ja työnantaja joutuu irtisanomaan työntekijän. (Fowler 1990.)

3.4 Perehdyttäminen osana henkilöstöjohtamista

Viitalaa (2002, 68) lainaten: ”Johtaminen on päämäärään auttamista.” Skeats (1991) toteaa, että perehdyttäminen on johtamisen unohdetuin osa-alue. Henkilöstöjohtamisella tavoitellaan yrityksen houkuttelevuutta työnantajana. Työvoiman pitäminen yrityksessä motivoimalla, kannustamalla, palkitseamalla ja kouluttamalla ovat myös henkilöstöjohtamisen tavoitteita. (Kauhanen 2003, 14.) Perehdyttämistä ei voi käsitellä erillisenä osa-alueena, vaan se on kytköksissä henkilöstöjohtamiseen. Perehdyttäminen on liitoksissa henkilöstön hankintaan, valintaan ja työpaikkakoulutukseen. Lait, jotka liittyvät henkilöstöön, liittyvät myös perehdyttämiseen. (Fowler 1990, 8.)

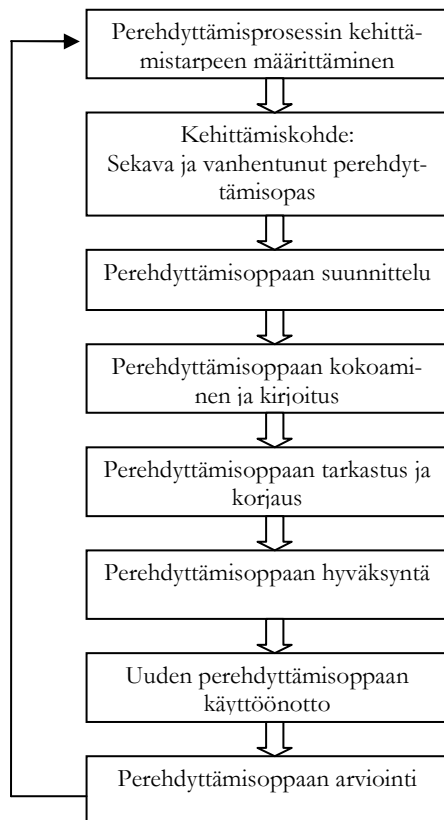
Viime aikoina on puhuttu henkilöstöprosesseista, joita ovat henkilöstösuunnittelu, rekrytointi, palkitseminen, perehdyttäminen, kehittäminen, urasuunnittelu, henkilöstön ulkoistaminen ja hyvinvointia edistävät toimet. Näille toiminnoille yhteistä on prosessimaisuus ja tiivis liittyminen yrityksen muihin prosesseihin. (Viitala & Jylhä 2008, 230.) Liikejohdon tutkimuskentässä, kirjallisuudessa ja koulutuksessa henkilöstöjohtaminen on jaettu kolmeen osa-alueeseen johtamiseen, työelämänsuhteiden hoitamiseen ja henkilöstövoimavarojen johtamiseen. Niitä ei voi erottaa toisistaan, koska ne sulautuvat toisiinsa käytännön johtamistyössä. (Viitala 2002, 12.) Henkilöstövoimavarojen johtamisella tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joita käytetään henkilöstövoimavarojen määrän säätelyyn, tarvittavan osaamisen varmistamiseen ja henkilöstön hyvinvoinnin ja motivaation ylläpitoon (Viitala 2002, 14; Kauhanen 2003, 14).

Henkilöstöpolitiikka henkilöstöhallinnon eri osa-alueille on laadittu henkilöstövoimavarojen johtamiseen liittyvän prosessin avulla (Kauhanen 2003, 21). Yrityksen henkilöstöpolitiikka eli henkilöstöasioihin liittyvät yleiset periaatteet ja pelisäännöt ovat perehdyttämisen lähtökoh- tia. Henkilöstöpolitiikassa on esimerkiksi määritelty, mihin tehtäviin valitaan kokeneita ja mihin tehtäviin vähemmän kokeneita henkilöitä, käytetäänkö yrityksessä harjoittelijoita, käytetäänkö osa-aikaista tai vuokratyövoimaa ja miten perehdyttäminen hoidetaan yrityksessä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.) Henkilöstöpolitiikka on osa henkilöstöstrategiaa, joka on yrityksen pitkän aikavälin suunnitelma siitä, että yrityksen liiketoimintastrategiaa on toteut- tamassa ja suunnittelemassa juuri oikeanlainen henkilöstö. Henkilöstöpolitiikka määrittelee käytännön toimet henkilöstöstrategian toteuttamiseksi. (Viitala 2002, 13.)

Henkilöstön hankinnalla eli rekrytoinnilla tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla organisaatioon hankitaan tarvittava henkilöstö. Henkilöstöä voi hankkia joko yrityksen sisältä tai ulkoa. Henkilöstöhankintaprosessi alkaa henkilöstösuunnitelman laatimisesta ja päättyy perehdyttämiseen, kun uusi työntekijä aloittaa työskentelynsä organisaatiossa. (Kauhanen 2003, 66.) Rekrytointia ja perehdyttämistä ei voi erottaa toisistaan. Onnistuneen perehdyttämisen taustalla on onnistunut työnsisällön määrittely ja onnistunut rekrytointi. Huono perehdyttäminen voi pilata hyvin onnistuneen rekrytoinnin, mikä aiheuttaa organisaatiolle lisää kuluja. Rekrytointi on organisaatiolle merkittävä investointi. (Kjelin & Kuusisto 2003.)

4 PEREHDYTTÄMISOPPAAN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää OK-Matkojen keskuksen perehdyttämispasta. Tässä luvussa on kuvattu perehdyttämisoppaan kehittämisprojektin lähtökohdat, oppaan kehittämisessä käytetyt menetelmät sekä koko kehittämisprojektin kulku. Kehittämisprojektia havainnollistamassa on myös kuvio 5. Perehdyttämisoppaan kehittämisprojekti on toteutettu Kankaan (2003) ohjeistuksen mukaan.



Kuvio 5. Perehdyttämisoppaan kehittämisprojekti (Kangas 2003, 23; soveltaen)

Projektin kesto oli noin 6 kuukautta. Tarkemmin perehdyttämisoppaan kehittämisprojektin aikataulua havainnollistaa taulukko 1. Haastattelu ja palaverit pidettiin ja havainnointi tapahtui OK-Matkojen toimistossa. Perehdyttämisoppaan luomiseen oli käytettävissä OK-Matkoilla olemassa olevat materiaalit ja laitteet.

Taulukko 1. Aikataulu

Päivämäärä	Tapahtuma	
2.1.2008	Havainnointi OK-Matkojen keskuksessa alkoi	Perehdyttämisoppaan suunnittelu
10.1.2008	Idea perehdyttämisoppaan toteuttamisesta opinnäytetyönä	
29.1.2008	Toimeksiantajan hyväksyntä idealle	
13.3.2008	Jaana Sinisalon Haastattelu	Perehdyttämisoppaan kokoaminen
11.4.2008	Välipalaveri Jaana Sinisalon kanssa	
8.5.2008	Perehdyttämisoppaan tarkastuspalaveri	
16.5.2008	Perehdyttämisopas valmis	Perehdyttämisoppaan testaus ja arviointi
19. - 23.5.2008	Perehdyttämisoppaan testaus uuteen työntekijään	
21.5.2008	Loppupalaveri Jaana Sinisalon ja Kirsi Vuoren kanssa	
16.7.2008	Kysely Niina Anttoselle (keskuksen uusi työntekijä)	

4.1 Opinnäytetyön lähtökohdat, tavoitteet ja merkitys

Toimeksiantaja opinnäytetyölle on jo aikaisemmin esitelly OK-Matkat Oy. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää OK-Matkojen keskuksen olemassa olevaa perehdyttämisopasta. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena syntyi uusi perehdyttämisopas OK-Matkojen keskuksen. Kehittämiprojekti alkoi selvittämällä nykyisen perehdyttämisoppaan kehittämistarve osallistuvan havainnoinnin ja puolistrukturoidun haastattelun avulla.

Kehittämiprojektin kautta voidaan saavuttaa kahdenlaista hyötyä. Kun kehittämiprojektiin käytetään riittävä määrä aikaa ja aitoa paneutumista, saavutetaan käytännöntasolla näkyvä ja tuntuva toimintamallien, prosessien, rakenteiden tai jonkin muun toiminnan kehittyminen. Toiseksi yhteistoiminnallisesti ja tutkivalla otteella suoritetuissa kehittämissuunnitelmissa kaikki siinä mukana olleet voivat oppia jotakin uutta. (Viitala & Jylhä 2008, 240–241.) Tämän opinnäytetyön tuotoksen kehittämiprojektiin osallistuneet henkilöt ja heidän vastuualueensa käyvät ilmi kehittämissuunnitelmasta (LIITE 3).

13.3.08 suoritettu haastattelu, jossa haastateltiin perehdyttämisestä vastuussa olevaa henkilöä Jaana Sinisaloa, paljastaa, että perehdyttämisopas OK-Matkojen keskuksessa oli vanhentunut ja epälooginen. Tämän vuoksi perehdyttämisoppaan kehittäminen asetettiin tavoitteeksi. Perehdyttämisopas haluttiin sekä kirjallisena että sähköisenä versiona. Tavoitteena oli tehdä mahdollisimman kattava ja hyvin jäsennelty perehdyttämisopas OK-Matkojen keskuksen. Toimeksiantaja halusi lisäksi, että opasta voitaisiin käyttää eritasoisten henkilöiden perehdyttämiseen. Edellä mainitun vuoksi teoreettisessa viitekehyksessä huomioidaan, kuinka perehdytettävien pätevyyden voi selvittää ennen työnopastuksen alkua, jotta perehdytysoppaan

käyttö olisi mahdollisimman tehokasta. Toimeksiantaja halusi myös korostaa työopastuksen merkitystä.

Opinnäytetyö on hyödyllinen toimeksiantajalle, koska vanhentunutta perehdyttämispöytäkirjaa kehitettiin toimivampaan ja ajan tasalla olevaan muotoon. Kyseisen kehittämissuunnitelman tuotoksena OK-Matkojen keskukseseen syntynyt uusi perehdyttämispöytäkirja tehostaa OK-Matkojen koko perehdyttämispöytäkirjaa. Kuten aikaisemmin jo mainittiin, kehittämissuunnitelman kautta saavutetaan muun muassa erilaisten toimintojen kehittymistä (Viitala & Jylhä 2008, 240–241). Myös OK-Matkojen keskuksen uudet työntekijät tulevat hyötymään oppaasta. Kuten Lepistö (2004, 56) toteaa, perehdyttämisen hyödyt ovat yhteisiä eli toimeksiantaja hyöttyy perehdyttämispöytäkirjasta, jos perehdyttäväkin hyöttyy siitä.

Koska toimeksiantajalla on usein lyhytaikaisia työsuhteita ja toimeksiantaja odottaa uuden työntekijän suoriutuvan työstään itsenäisesti mahdollisimman nopeasti, toimivan perehdyttämispöytäkirjan merkitys korostuu entisestään. Kankaan (2003, 11) mukaan lyhytaikaisten työntekijöiden perehdyttämiseen ei ole käytettävissä paljon aikaa. Tällöin on hyötyä siitä, että perehdyttämispöytäkirja on tehostamassa perehdyttämistä. Perehdyttäminen vaikuttaa siihen, kuinka hyvin työntekijä oppii tuntemaan työnantajansa ja kuinka hyvin ja itsenäisesti työntekijä oppii suorittamaan työtehtävänsä (Kangas 2003, 4, 10). Jos OK-Matkoilla olisi pitempiaikainen työntekijä keskuksessa, ei perehdyttämispöytäkirjan kehittämistä olisi välttämättä tarvittu yhtä kipeästi, koska tällöin perehdyttämiseen olisi käytettävissä enemmän aikaa. Vaihtuvuus on kuitenkin OK-Matkojen keskuksessa suurta, siksi opinnäytetyön tuotoksena syntynyt perehdyttämispöytäkirja on erityisen hyödyllinen toimeksiantajalle.

Erityisesti toimeksiantaja hyöttyy toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksesta. Lisäksi opinnäytetyön tekijä saa käyttää ja kehittää ammatillista asiantuntijuuttaan osallistuessaan perehdyttämispöytäkirjan kehittämissuunnitelmaan. Laajempi merkitys jää kuitenkin vähäiseksi, koska ammattikorkeakouluissa toiminnallisena opinnäytetyönä toteutettuja perehdyttämispöytäkirjoita on tehty paljon. Uutta tietoa ei siis tule paljastumaan, eikä se ole tavoitteen ulkopuolella. Toisaalta osassa edellä mainituista opinnäytetyöistä perehdyttämispöytäkirjan toteuttamissuunnitelma on jätetty kuvaamatta tai kuvaukset ovat olleet puutteellisia. Mikäli tässä opinnäytetyössä onnistutaan kuvaamaan kehittämissuunnitelma onnistuneesti, tulee tällä toiminnallisella opinnäytetyöllä olemaan suurempi merkitys.

4.2 Käytetyt menetelmät ja toteutus

Perehdyttämispoppaan kehittämisprojekti alkoi nykytilanteen selvittämisestä havainnoinnin ja haastattelun avulla. Havainnoinnin ja haastattelun tuloksien analysoinnin kautta selvitettiin kehittämiskohde eli perehdyttämispoppas. Uusi oppas koottiin käyttämällä menetelminä osallistuvaa havainnointia ja valmiita aineistoja. Sinisaloon haastattelun avulla saatiin selville, mitä toimeksiantaja haluaa perehdyttämispoppaan sisältävän. Kirjallisen puolistrukturoidun kyselyn avulla saatiin arvio perehdyttämispoppaan onnistumisesta. Havainnointi oli osallistuvaa havainnointia ja Sinisaloon haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna yksilöhaasteluna. Kyseinen haastattelu on kokonaisuudessaan liitteenä 1. Haastattelu on yksi monista menetelmistä, joilla saa työhön liittyvää tietoa (Lepistö 1996, 37).

Puolistrukturoitu haastattelu on lomakehaastattelun (strukturoitu) ja avoimen haastattelun välimuoto. Kysymykset ja vastausvaihtoehdot ovat ennalta määrätty, mutta kysymysten esittämisjärjestys voi vaihdella. Toisaalta kysymykset voivat olla kaikille samat mutta vastata haastateltava voi omin sanoin. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2005, 197.) Haastattelun pohjana on käytetty Kankaan ja Hämäläisen (2007, 27) lähtötilanteen kehittämistarpeiden selvittämisen lomaketta, jota on hieman sovellettu. Suoritetun haastattelun kysymykset on muotoiltu niin, että haastateltava saattoi vastata omin sanoin esitettyihin kysymyksiin. Alkuperäinen malli oli strukturoitu eli lomakehaastattelu.

Menetelmänä osallistuva havainnointi on suurimmassa osassa kehittämisprojektissa, koska tietoa tuli saada keskuksen työtehtävistä. Jotta työohjeita ja muita materiaaleja voitaisiin laatia, täytyy saada työstä tietoa, jota on mahdollista saada käyttämällä erilaisia menetelmiä (Lepistö 1996, 37). Paras tapa kerätä tietoa oli osallistua työtehtävien suorittamiseen ja työn lomassa havainnoida, kuinka työ suoritetaan ja mitkä asiat ovat tärkeitä työtehtävien suorittamisessa. Lepistön (1996, 37) mukaan tietoa työstä saa muun muassa havainnoimalla ja tekemällä. Hirsijärven ym. (2005, 201) mukaan havainnointi paljastaa, mitä todella tapahtuu. Kun on kyse osallistuvasta havainnoinnista, tutkijalla on aktiivinen rooli havainnoitavassa toiminnassa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Vilka 2006, 8). Lisäksi havainnointi toteutetaan hyväksytyjen menetelmien mukaan ja tarkkaan havainnoiden tutkimuskohteessa eli luonnollisessa ympäristössä (Vilka 2006, 8).

Havainnointi eli observointi voi olla kuuntelemista, näkemistä, tuntemista ja maistamista. Havainnointiin vaikuttaa olemassa oleva tieto ja teoria. Havainnointi on siis valikoivaa tut-

kimusta. Valikointi voi olla joko tiedostamatonta tai tiedostettua. Tiedostettu valikointi tapahtuu teorian avulla. Tiedostamattomalla valikoinnilla on negatiivisia vaikutuksia tutkimukseen. Tällöin tutkija saattaa esimerkiksi havainnoida vain itselleen mieleisiä asioita. (Vilka 2006, 8–9, 13.) Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä teoreettisen viitekehyksen avulla havainnoinnin kohteet on tietoisesti valikoitu. Perehdyttämisoppaan kokoamiseen on käytetty hiljaista tietoa, joka Vilkan (2006, 32) mukaan muodostuu henkilökohtaisen kokemuksen kautta ja hankitaan aistimalla, tekemällä ja harjaantumalla.

Perehdyttämisoppaan kokoamisessa on myös käytetty valmiita aineistoja, joista Lepistön (1996, 37) mukaan saa tietoa työstä. Kyseisiä dokumenttiaineistoja havainnoimalla on saatu materiaalia perehdyttämisoppaaseen ja ohjeita perehdyttämisoppaan kokoamiseen. Vilkan (2006, 22–23) mukaan valmiita aineistoja eli dokumenttiaineistoja ovat muun muassa organisaatioiden omat julkaisut, kirjallisuus, sähköisessä muodossa olevat dokumentit, lait, asetukset ja viranomaisten ohjeet. Tarkemmin opinnäytetyön havainnointiaineistot ja havainnoinnin kohteet on kuvailtu liitteessä 5, jossa kerrotaan, minkälaisia eri aineistoja on havainnoitu. Lisäksi liitteessä mainitaan, millaisia toimintoja havainnoitiin, jotta perehdyttämisoppaaseen saatiin tietoa työtehtävistä. Kyseisessä liitteessä on selvitettyä myös, minkälaisia tulkintoja havainnoinnin kautta tehtiin ja minkälaisia seurauksia tulkinnoilla oli.

Perehdyttämisoppaan arviointi tapahtui puolistrukturoidun kyselyn avulla. Kyselyyn vastasi keskuksessa työskentelyn aloittanut työntekijä, jonka perehdyttämiseen uutta perehdyttämisopasta käytettiin. Kysely sisälsi kysymyksiä koskien perehdyttämisen toteuttamista ja uuden perehdyttämisoppaan käyttöä OK-Matkojen keskuksessa. Vastausvaihtoehtoja ei annettu valmiiksi eli kyselyyn vastannut henkilö vastasi omin sanoin kysymyksiin. Kysely on kokonaisuudessaan liitteenä 2.

Toiminnallisen opinnäytetyön taustaa

Toimintatutkimus on laadullisen tutkimuksen tutkimussuuntaus. Toimintatutkimuksessa tutkitaan ja pyritään muuttamaan vallitsevia käytäntöjä. Tutkimuksen avulla etsitään ratkaisuja teknisiin, yhteiskunnallisiin, sosiaalisiin, eettisiin ja ammatillisiin ongelmiin. Tunnuspiirteitä toimintatutkimukselle ovat yhteistyö ja aktiivinen toimiminen tutkimuksen ohella. Lewinin tutkimuksien mukaan toimintatutkimuksen kenttäkokeen perusmalliin kuuluvat vertailuasema, lähtötilan kartoitus, toiminnan muutoksen kuvaus ja lopputilan mittaaminen. Hän on myös

määritellyt toimintatutkimuksen spiraalin, joka alkaa toiminnan suunnittelusta, muutoksen toteutukseen, muutoksen vaikutusten seurantaan ja arviointiin ja niin edelleen toiminnan suunnitteluun. Toimintatutkimukselle tyypillisiä piirteitä ovat käytäntöön suuntautuminen, ongelmakeskeisyys, tutkittavien ja tutkijan roolit aktiivisina toimijoina muutosprosessissa ja tutkittavien ja tutkijan suhteen perustana oleva yhteistyö. (Kuula 2006.)

Toiminnalliset opinnäytetyöt ja toimintatutkimukset sekoittuvat ammattikorkeakouluissa. Tämä johtunee siitä, että opinnäytetöiden muotoa ja rajaa tutkimukseen vielä etsitään. Lisäksi sekaantumiseen luultavasti vaikuttaa, että toimintatutkimus on moniaineksinen ja toimintatutkimuksen käsite on vielä vakiintumaton. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetyön laajuus ei kuitenkaan riitä toteuttamaan toimintatutkimusta. (Vilka 2006, 76–77.)

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka tavoite on ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistäminen. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla ohje, ohjeistus, opastus tai tapahtuman toteuttaminen. Toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena syntyy aina jokin konkreettinen tuote, siksi raportoinnissa on käsiteltävä keinoja, joita on käytetty tuotoksen saavuttamiseksi. (Vilka & Airaksinen 2003.) Perehdyttämisoppaan kehittämisessä käytetyt menetelmät on mainittu osiossa käytetyt menetelmät ja toteutus.

4.3 Kehittämistarpeen määrittäminen

Ajatus toiminnallisen opinnäytetyön toteuttamisesta OK-Matkoille lähti liikkeelle työharjoittelun ohessa tammikuussa 2008 (taulukko 1). Ensimmäisinä viikkoina suoritetun perehdyttämisen aikana havainnoinnin kautta huomattiin, että OK-Matkojen perehdyttämisosas ei ollut ajan tasalla. Kehittämistarve selvitettiin havainnoinnin lisäksi haastattelemalla OK-Matkoilla perehdyttämisestä vastuussa olevaa henkilöä Jaana Sinisaloa 13.3.08. Haastatteluun päädyttiin koska, oli mahdollista, että haastattelun avulla paljastuisi muita kehittämistarpeita OK-Matkojen perehdyttämisprosessissa. Lisäksi havainnoinnin kautta saadut tulokset haluttiin savuttaa myös jotain toista menetelmää käyttämällä. Haastattelun perustana käytettiin Kankaan ja Hämäläisen (2007, 27) kehittämistarpeiden selvittämisen runkoa. Tarkemmin toteutetun haastattelun piirteet on selvitettyä kohdassa käytetyt menetelmät ja toteutus.

Toteutetussa haastattelussa (LIITE 1) paljastui, että Sinisaloon mukaan ongelmakohta perehdyttämisen prosessissa oli erityisesti keskuksen perehdyttämiseen puutteellisuus. Hän totesi myös, että perehdytettävien erilaisuus asettaa perehdyttämiseen haasteita. Sinisaloon mukaan puutteellisen oppaan vuoksi OK-Matkojen perehdytykselle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen vaikeutui, siksi perehdyttämiseen kehittäminen asetettiin kehitettäväksi toiminnoksi. Lisäksi Sinisaloon mukaan oppaan päivittämisen pitäisi tulevaisuudessa olla helpompaa, siksi päädyttiin myös tekemään sähköinen versio oppaasta. Tietokoneelle siirretty versio helpottaa ajan tasalla pitämistä (Lepistö 1996, 38). Muihin perehdyttämisen prosessin osa-alueiden korjaukseen ei haastattelun perusteella nähty tarvetta ainakaan tällä hetkellä.

Kankaan (2003, 23) ja Lepistön (1996, 63) mukaan kehittämisprojekti alkaa selvittämällä valitseva tilanne ja kehittämiskohde. Tässä opinnäytetyössä perehdyttämiseen puutteellisuus voitiin todeta edellisissä kappaleissa kerrotun perusteella sekä havainnoinnin että haastattelun avulla. Kehittämistarve voitiin todeta tavoitetilan ja nykytilan välillä havaittujen ristiriitojen perusteella (Kangas 2003, 25). Kehittämiskohteen löydyttyä analysoitiin, mitä hyvää ja mitä huonoa perehdyttämisen oppaassa on ja miksi. Kehittämiskohteen analysointi on Kankaan (2003, 25) ja Lepistön (1996, 66) mielestä tarpeellista ennen kehittämisohjelman tekemistä.

Olemassa olevaa opasta analysoimalla paljastui, että sitä ei voinut oikeastaan edes luokitella oppaaksi, koska materiaalit olivat hajallaan eri paikoissa. Ohjeistuksia ei ollut juuri ollenkaan ja organisaation kuvaukset olivat vanhentuneet. Yhteen kansioon oli kerätty paljon erilaisia dokumentteja, joissa oli esimerkiksi toimintaohjeita eri tilanteisiin. Näiden ohjeistuksien joukosta oli kuitenkin hankalaa löytää jotakin tiettyä ohjeistusta. Mitään loogista järjestystä ohjeistuksilla ja muilla perehdyttämismateriaaleilla ei ollut. Vanhentunutta informaatiota oli hyvin paljon. Uusi perehdyttämisen oppa piti koota lähes kokonaan uudestaan, koska vanhaan oppaaseen oli kerätty vain erilisiä ohjeistuksia ja niitä ei ollut kerätty yhdeksi kokonaisuudeksi. Positiivista kuitenkin oli, että joillekin toiminnolle oli olemassa valmiiksi ohjeet, mutta ne piti puhtaaksikirjoittaa. Liitteenä 5 on havainnointiaineistot, joiden avulla uusi perehdyttämisen oppa koottiin.

Kankaan (2003, 25) ja Lepistön (1996, 66) ohjeiden mukaan kehittämisohjelman selvittyä analysoitiin myös syitä siihen, miksi perehdyttämisen oppa oli päässyt vanhentumaan. Syy edellä mainittuun oli Sinisaloon mielestä se, että OK-Matkat on kehittänyt toimintaansa ja sen seurauksena jotkin työmenetelmät olivat kokonaan poistuneet käytöstä. Toisaalta jotkin toimin-

tatavat olivat muuttuneet. Lisäksi organisaatiossa oli tapahtunut muutoksia. Perehdyttämispasta ei kuitenkaan ollut näistä asioista huolimatta päivitetty. Putkosen (1993, 44–55) mielestä vanhentunut ja epätosi perehdyttämismateriaali luo ongelmia perehdyttämisen viestintäprosessille. Sinisalo kertoi haastattelussaan, että perehdyttämisprosessia ei kehitetä jatkuvasti. Lisäksi hän mainitsi, että perehdyttämispoppaan kehittäminen vaatisi liikaa resursseja. OK-Matkojen omat resurssit eivät olisi riittäneet perehdyttämispoppaan kehittämiseen. OK-Matkoilla ei ollut sähköistä versiota oppaasta, joten oppaan päivittäminen on ollut työlästä. Kaikki edellä mainitut asiat ovat vaikuttaneet siihen, miksi perehdyttämispoppas on jäänyt päivittämättä.

4.4 Oppaan suunnittelu ja kokoaminen

Kangas (2003, 25) toteaa, että kehittämistarpeiden selvittämisen jälkeen tulisi laatia kehittämisohjelma, joten suunnittelu alkoi luomalla kehittämisohjelma (LIITE 3) perehdyttämispoppaan kehittämisen tueksi. Kehittämisohjelma on tehty Sinisalon haastattelun (LIITE 1) yhteydessä saatujen tietojen perusteella. Hoggin (1999) mielestä suunnittelun alkuvaiheessa on erittäin tärkeää täsmentää projektissa mukana olevat henkilöt ja heidän tehtävänsä projektissa. Heidän tulisi myös sitoutua projektiin ja olla tietoisia tehtävistään. On tärkeää myös päättää, kuka tulevaisuudessa tulee huolehtimaan siitä, että perehdyttämispoppas pysyy ajan tasalla. (Hogg 1999, 13, 29.) Kehittämisohjelmassa onkin ilmoitettuna kehittämisprojektissa mukana olleiden henkilöiden nimet ja vastualueet projektissa. Myös henkilö, joka tulevaisuudessa on vastuussa perehdyttämispoppaan päivittämisestä, on mainittu kehittämisohjelmassa. Lisäksi ohjelmassa on projektin aikataulu ja tavoitteet. Liitteenä 3 olevasta kehittämisohjelmasta käy ilmi, että opinnäytetyön tekijä vastaa toteutuksesta, Sinisalo seuraa projektin kulkua ja antaa ohjeita ja palautetta palaverien yhteydessä. Tulevaisuudessa oppaan päivittämisestä huolehtii OK-Matkoilla perehdyttämispoppaan vastuussa oleva henkilö, joka tällä hetkellä on Kirsi Vuori.

Toimeksiantajalta tiedusteltiin toiveita perehdyttämispoppaan sisällöstä. Sinisalon haastattelussa paljastui tärkeimmät painopisteet, jotka haluttiin ottaa huomioon perehdyttämispoppaan kehittämisessä. Toimeksiantaja oli hyvin avarakatseinen ja antoi hyvin vapaat kädet perehdyttämispoppaan toteutuksessa. Sinisalon haastattelun yhteydessä 13.3.08 sovittiin, että seuraava palaveri on 11.4.08 ja perehdyttämispoppaan tulisi olla valmis tarkastusta varten 8.5.08 (taulukko 1). Palaverien asettaminen mahdollisti kehittämisprojektin seurannan. Seuranta on tär-

keää, jotta voitaisiin jälkeenpäin arvioida projektin kulku ja pysyttäisiin aikataulussa (Kangas 2003, 25; Lepistö 1996, 67–68).

Rakenne on erittäin tärkeä osa oppaiden toimivuutta. Selkeän rakenteen ansiosta asiat löytyvät oppaasta helposti. Rakennetta suunniteltaessa tulisi miettiä, kuinka osiot erotellaan toisistaan. (Hogg 1999, 21–22.) Edellä mainitun vuoksi suunnittelu jatkui tekemällä alustava sisällysluettelo, jotta saataisiin käsitys siitä, minkälaiseksi perehdyttämisoppaan rakenne muotoutuisi. Oppaan tulisi sisältää vain olennainen, joten teoreettisen viitekehyksen avulla pyrittiin selvittämään, mitä perehdyttämisoppaan tulisi sisältää. Suunnitteluvaiheeseen kuului siis myös opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen kokoaminen. Rakenne muodostui teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Kirjallisuudesta oli suurta hyötyä erityisesti suunnitteluvaiheessa. Lisäksi muiden henkilöiden tai organisaatioiden toteuttamia perehdyttämisoppaita tarkasteltiin, jotta saatiin käsitys siitä, millaisia perehdyttämisoppaita on tehty aikaisemmin. Perehdyttämisoppaissa oli hyvin paljon eroavaisuuksia. Kyseisiä oppaita ei kuitenkaan lähdetty kopiimaan vaan OK-Matkoille tehty perehdyttämisopas toteutettiin opinnäytetyön tekijän tulkintojen (LIITE 5) mukaan.

Oppaan kokoaminen alkoi suunnittelun jälkeen. Ohjeistuksia ja muita materiaaleja koottiin yhteen. Uusi perehdyttämisopas on koottu käyttämällä apuna OK-Matkojen muita materiaaleja ja Internet-sivuja. Perehdyttämisoppaan ohjeistukset työtehtäviin perustuvat työtehtävien havainnointiin OK-Matkojen keskuksessa. Oppaan kokoaminen alkoi vanhentuneen informaation poistamisesta. Kaikki uudet työtehtävät listattiin, vanhentuneet asiat päivitettiin ja puuttuvat asiat kirjoitettiin uudestaan. Perehdyttämisoppaan kokoaminen vei eniten aikaa kehittämissuunnitelmassa. Perehdyttämisoppaan laajuuden miettiminen vei myös aikaa, koska keskuksessa käytetään eritasoisia, lyhytaikaisia työntekijöitä tai harjoittelijoita. Perehdyttämisopas laadittiin ottaen huomioon työsuhteen lyhytaikaisuus sekä se, että kaikilla ei ole sama tieto- ja taitotaso, mikä kävi ilmi Sinisalon haastattelusta (LIITE 1). Siksi perehdyttämisoppaaseen laadittiin yksityiskohtaiset ohjeet tehtävien suorittamisesta.

Välipalaveriin mennessä 11.4.08 (taulukko 1) oppaan tuli olla lähes valmis, jotta pystyttiin hahmottamaan, millaiseksi oppaan sisältö muodostuisi. Välipalaverissa (LIITE 4) käytiin lävitse Sinisalon kanssa, miten perehdyttämisoppaan kokoaminen edistyi ja mitä oli saatu aikaiseksi. Erityisesti kiinnitettiin huomiota siihen, mitä oppaasta vielä puuttui. Sinisalo hyväksyi perehdyttämisoppaan sisällön. Mitään osioita ei tarvinnut poistaa. Sisällysluetteloon tehtiin pieniä muutoksia Sinisalon kehotuksesta. Päätettiin, että seuraava palaveri on 8.5.08 (taulukko

1), jolloin oli määrä tarkastaa tuotos. Perehdyttämisoppaan toivottiin olevan valmis ennen kuin uusi työntekijä aloittaisi työskentelyn keskuksessa, joten seuraava palaveri asetettiin hieman ennen kuin oppaan tulisi olla lopullisesti valmis, jotta opasta ehdittäisiin vielä muokata.

Välipalaverin jälkeen sisällysluetteloja muokattiin ja ohjeistukset viimeisteltiin. Tässä vaiheessa ei kuitenkaan tarvinnut enää miettiä, mitä oppaan tulisi sisältää. Oppaan sisältö oli muotoutunut jo ennen välipalaveria. Keskityttiin siis kokonaan siihen, miten ohjeistukset olisivat mahdollisimman kätevissä muodossa. Päädyttiin käyttämään ranskalaisia viivoja useassa kohdassa ja välttämään pidempiä selostuksia. Lisäksi käytettiin kuvioita esimerkiksi organisaatiokaavioita ja matkavarauksevahvistuksista kopioituneita esimerkit.

Perehdyttämisopas oli valmis tarkastettavaksi sovittuun päivämäärään 8.5.08 mennessä (taulukko 1). Palaverissa (LIITE 4) Sinisalo tarkasti perehdyttämisoppaan ja antoi muokkausohjeita. Ohjeita tuli muokata vielä järkevämpään järjestykseen, ulkoasua tuli siistiä, tiettyjä ilmauksia tuli korjata, jotta ei syntyisi väärinkäsityksiä ja joitakin ohjeistuksia täytyi selventää. Oikeinkirjoitus täytyi myös vielä tarkistaa ennen kuin opas olisi valmis. Positiivista palautetta Sinisalo antoi uusista organisaatiokaavioista ja henkilöstön esittelystä. Lisäksi hän sanoi, että ohjeistukset olivat toimivia.

Perehdyttämisoppaan tarkastuksen jälkeen oppaasta korjattiin haluttuja osioita ja yksityiskohdista hiottiin. Lisäksi loppuvaiheessa kiinnitettiin huomiota myös perehdyttämisoppaan ulkonäköön. Haluttiin viestittää lukijoille, että kyse on nimenomaan OK-Matkojen perehdyttämisoppaasta, joten siihen lisättiin OK-Matkojen logo ja tunnuslausahdus. Perehdyttämisoppaan kansisivuun lisättiin OK-Matkoihin liittyvä kuva. Kaikki tämä antaa oppaan lukijalle sellaisen kuvan, että yrityksessä on panostettu oppaaseen (Hogg 1999, 23). Lisäksi materiaalin johdonmukaisuus ja selkeys olivat hyvin tärkeitä elementtejä, joihin kiinnitettiin huomiota. Marginaalit, rivivälit, kappaleet ja osiot pyrittiin asettelemaan niin, että oppaasta saataisiin mahdollisimman selkeä vaikutelma. Lisäksi oikeinkirjoitus tarkistettiin. Perehdyttämisopas oli valmis 16.5.08. Ennen kuin uusi työntekijä aloitti työskentelyn keskuksessa.

4.5 Oppaan testaus ja arviointi

Perehdyttämisooppaan testaus tapahtui uuden työharjoittelijan aloittaessa OK-Matkojen keskuksessa 19. – 23.5.08 (taulukko 1). Perehdyttäminen jaettiin kahteen vaiheeseen yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämiseen ja työnopastukseen. Aivan kuten muun muassa Kangas (2003) on perehdyttämisen jakanut. Ensimmäinen päivä oli kokonaan yritykseen ja työyhteisöön tutustumista. Toisesta päivästä lähtien alkoi työnopastus. Perehdyttämisen toteuttaminen mahdollisti perehdyttämisooppaan toimivuuden havainnoinnin perehdyttämisen yhteydessä.

Ennen työnopastuksen aloittamista pyrittiin selvittämään uuden työntekijän pätevyys, jotta työnopastus pystyttäisiin toteuttamaan mahdollisimman yksilöllisesti ja tehokkaasti käyttämällä perehdyttämisoopasta. Kauhasen (2003), Borgmanin ja Packalén (2002) ohjeita henkilön pätevyyden eli kompetenssin selvittämiseen on mahdollista soveltaa perehdytettävän pätevyyden selvittämisessä. Uudelta työntekijältä kysyttiin esimerkiksi, millaiset työtehtävät ovat tuttuja ja mitkä taas eivät. Näin haluttiin huomioida perehdytettävän tieto- ja taitotaso ja missä asioissa tarvittaisiin enemmän opastusta. Perehdytettävän pätevyyttä verrattiin Lepistön (1996, 24) ohjeiden mukaisesti keskuksen työtehtävien suorittamisessa vaadittavaan ammattitaitoon, jolloin saatiin selville perehdytettävän opastuksen tarve. Edellä mainittu mahdollisti perehdyttämisooppaan käytön niiltä osin kun se oli tarpeellista. Oli turhaa toistaa sellaisia asioita, jotka perehdytettävä jo tiesi. Edellä mainittu mahdollistaa Kankaan ja Hämäläisen (2007) mielestä oppimisen tehokkuuden työnopastuksessa. Edellä mainittuun haluttiin panostaa, koska Sinisalon haastattelussa paljastui, että perehdytettävien erilaisuuden huomiointa pidetään haasteena, minkä vuoksi myös yksilöllisen ja tehokkaan perehdyttämisen toteuttamisesta tulee haasteellista.

Lisäksi perehdyttämisoopasta käytettäessä huomioitiin erilaisten oppimistapojen vaikutuksia oppimiseen selvittävän tutkimuksen (kuviot 4) tulokset. Perehdytettävälle ei esimerkiksi annettu opasta pelkästään luettavaksi, koska luetusta ei kyseisen tutkimuksen mukaan opita yhtä paljon kuin muita menetelmiä käyttämällä. Perehdyttämisoopasta käytettiin tutkimuksessa tehokkaimmiksi paljastuneiden oppimistapojen tukena, jotta perehdytetyistä asioista opittaisiin mahdollisimman paljon yhdellä opastuskerralla, mikä tekee perehdyttämisestä tehokasta. Pyrittiin myös yhdistämään fyysiset ja psyykkiset menetelmät, koska Lepistön (1996, 47) mielestä näin tekemällä saavutetaan monenlaisia hyötyjä.

Työnopastus tapahtui aluksi suullisesti selittäen tukeutuen samalla perehdyttämisosoppaaseen. Perehdyttämisosoppaasta näytettiin perehdyttävälle, mistä löytyvät ohjeet eri tilanteisiin, jotta perehdytettävälle ei tulisi sellaista käsitystä, että kaikki tulisi osata ulkoa. Perehdytettävälle näytettiin, kuinka työtehtävät suoritetaan ja mitä kaikkea tulee ottaa huomioon työtehtäviä suorittaessa. Tämän jälkeen perehdytettävä pääsi työskentelemään itsenäisesti. Vieressä valvoen varmistettiin, että työ suoritettaisiin oikein. Ongelmatilanteissa kehoitettiin perehdytettävää katsomaan apua perehdyttämisosoppaasta. Työnopastuksessa pyrittiin seuraamaan työnopastuksen viittä askelta (Ks. viiden askeleen menetelmä) soveltaen. Intensiiviseen perehdyttämiseen käytettiin aikaa viikko. Perehdyttämiskiikön loppupuolella perehdytettävä työskenteli jo itsenäisesti. Hän osasi turvautua ongelmatilanteissa ensisijaisesti perehdyttämisosoppaaseen.

Keskuksessa aloittanut uusi työntekijä Niina Anttonen, jonka perehdyttämiseen opasta käytettiin, arvioi perehdyttämisosoppaan toimivuuden. Hän vastasi kyselyyn (LIITE 2) perehdyttämisosoppaan toimivuudesta kahden kuukauden työskentelyn jälkeen (taulukko 1). Kysely sisälsi kysymyksiä, joihin Anttonen vastasi kirjallisesti omin sanoin sähköpostin välityksellä. Hän piti materiaalia kattavana ja hänen mielestään erityisesti ongelmatilanteissa vastaukset löytyivät perehdyttämisosoppaasta. Anttonen mielestä myös yrityskuva ja liikeidea hahmottuivat paremmin perehdyttämisosoppaan avulla, mikä auttoi ymmärtämään organisaation toimintaa paremmin. Anttonen piti perehdyttämisosoppaan merkitystä suurena osana perehdyttämiprosessia. Opas auttoi erityisesti asioiden muistamisessa ja mieleenpainamisessa. Kuten Kangaskin (2003, 10) toteaa kirjassaan *Perehdyttäminen palvelualoilla*. Anttonen mielestä suullista perehdyttämistä ei sovi unohtaa, vaikka perehdyttämisosoppa onkin toimiva. Hän korostaa myös, että asioita näyttämällä ja kuvailemalla oppii paremmin kuin pelkästään materiaalista lukemalla. Edellä mainittu tukee kirjassa *Developing Effective Training Skills* mainitun oppimistapojen vaikutuksia oppimiseen käsittelevän tutkimuksen (kuvio 4) tuloksia. Kyseiset tulokset osoittavat, että pelkästä luetusta ei opi yhtä paljon kuin esimerkiksi nähdystä ja kuullusta.

Loppupalaverissa 21.5.08 (taulukko 1) tällä hetkellä perehdyttämisestä vastuussa oleva henkilö Jaana Sinisalo ja tulevaisuudessa perehdyttämisestä vastuussa oleva henkilö Kirsi Vuori antoivat palautetta perehdyttämisosoppaan ja kehittämisprojektin onnistumisesta (LIITE 4). Vuori oli myös mukana antamassa palautetta, koska tulevaisuudessa hän tulee huolehtimaan

perehdyttämisestä OK-Matkoilla. Palaute oli positiivista. He ovat miettineet keskuksen perehdyttämisoppaan kehittämistä jo jonkin aikaa mutta resurssit eivät ole yksinkertaisesti riittäneet. Sinisalon ja Vuoren mielestä sähköinen versio oppaasta tulee olemaan erityisen hyödyllinen, koska sitä on helpompi päivittää kuin kirjallisessa muodossa olevaa opasta. Sovittiin, että Vuori tulee tulevaisuudessa pitämään huolen siitä, että perehdyttämisopas pysyy ajan tasalla. Kummankin mielestä kehittämisprojekti oli kokonaisuutena onnistunut. Kaikki tavoitteeksi asetetut asiat saavutettiin ja aikataulussa pysyttiin.

Arviointi pitäisi suorittaa, jotta saataisiin selville, saavutettiinko asetetut tavoitteet (Kangas 2003, 18). Arvioinnin perusteella perehdyttämisopasta ei ainakaan tällä hetkellä tarvitse lähteä uudelleen kehittämään. Mikäli OK-Matkat havaitsee perehdyttämisoppaassa kehittämistarpeita myöhemmin, se voi aloittaa perehdyttämisoppaan kehittämisen uudestaan. Jos kehittämistarpeita selvittäessä paljastuu muita puutteita perehdyttämisprosessissa, OK-Matkat voi aloittaa myös niiden kehittämisen. Tällöin kuviosta 5 perehdyttämisoppaan kehittämisprojekti on hyötyä, koska sitä voidaan soveltaa myös muiden perehdyttämiseen liittyvien toimintojen kehittämiseen.

5 TUOTOS: PEREHDYTTÄMISOPAS

Perehdyttämisoppaan sisältö muodostui teoreettisen viitekehyksen kautta. Erityisesti tukena käytettiin Kankaan kirjoittamaa kirjallisuutta. Ideoita perehdyttämisoppaan sisältöön saatiin myös kirjasta *Successful induction: How to get the most from your new employees*. Työnopastusosion sisältöön on vaikuttanut kuvio 2 työnopastuksen kulku. Kyseisestä kuviosta hahmottuu erityisen hyvin, mistä työnopastus koostuu.

Perehdyttämisoppaan sisällysluettelosta on pyritty tekemään mahdollisimman selkeä. Alkuperäisessä tuotoksessa, joka tällä hetkellä on käytössä OK-Matkojen keskuksessa, pääotsikot on erotettu numeroiduilla välilehdillä. Edellä mainittu helpottaa perehdyttämisoppaan selaamista. Perehdyttämisopasta säilytetään kansiossa OK-Matkojen keskuksessa. Perehdyttämisopas on jatkuvasti keskuksen työntekijän ulottuvilla, mikäli hän haluaa tarkistaa jotain oppaasta. Perehdyttämisopas löytyy myös kirjallisen version lisäksi sähköisessä muodossa OK-Matkojen yhteiseltä verkkoasemalta kansiota vaihde. Perehdyttämisopas on liitteenä 6.

Perehdyttämisoppaan ensimmäiset 19 sivua käsittelevät yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämistä. Tässä osiossa esitellään OK-Matkat Oy ja OK-Group-konserni. Organisaatio on kuvattuna kahden erilaisen kaavion avulla. Henkilöstö on esitelty myös entisten työntekijöiden osalta, koska heitä kysellään edelleenkin usein. Työntekijöiden tehtävät organisaatiossa on kerrottu, jotta perehdytettävän olisi helpompi ymmärtää kokonaisuutta. Tärkeimmät puhelinnumerot löytyvät myös tästä osiosta. Puhelinnumerot on valittu oppaaseen ottaen huomioon, kuinka tarpeellisia ne ovat. Hyödyttömiä puhelinnumeroja ei ole listattu oppaaseen.

Keskuksen kaikki työtehtävät löytyvät listattuna oppaasta. Lisäksi hyvä tietää -osiossa on tärkeimpiä tietoja, joita työntekijän tulisi tietää työskennellessään keskuksessa. Mukana on esimerkiksi asiakkaiden usein kysymiä kysymyksiä. Edellä mainituista asioista on erityisesti hyötyä työsuhteen alkuvaiheessa, kun yritys ei ole vielä kovin tuttu. Tietyt työsuhteasiat on nostettu esiin perehdyttämisoppaassa esimerkiksi työajat ja lounastaminen. Keskuksen työntekijät solmivat kuitenkin hyvin erilaisia työsuhteita, joten tarkemmat työsuhteeseen liittyvät tiedot uusi työntekijä saa muualta kuin keskuksen perehdyttämisoppaasta. Lisäksi keskuksen työntekijälle ei anneta avainta työtiloihin, joten esimerkiksi avaimeen ja hälytyksiin liittyvät

asiat jätettiin kokonaan pois oppaasta. Lisäksi oppaasta jätettiin pois sellaisia asioita, jotka on mainittu jossain muussa materiaalissa.

Työnopastusosio alkaa yritysperehdyttämisosion jälkeen. Perehdyttämisoppaassa painoarvoa on enemmän työnopastuksella kuin yritysperehdyttämisellä, koska toimeksiantaja halusi painottaa erityisesti työnopastusta. Työturvallisuuskeskuksen (1992) mukaan työnopastus onkin perehdyttämisen tärkein vaihe. Työnopastusosiossa on käyty lävitse kaikki tärkeimmät työtehtävät ja ne on kuvailtu mahdollisimman selkeästi ja yksityiskohtaisesti, jotta tehtävistä olisi mahdollista suoriutua käyttämällä pelkästään opasta. Tämä on tärkeää, koska aina keskuksessa ei ole työntekijää. Tällöin OK-Matkojen henkilökunta työskentelee vuorotellen keskuksessa. Osa vakituisista työntekijöistä ei osaa suoriutua keskuksen työtehtävistä ilman avustusta, minkä vuoksi perehdyttämisoppaan olemassa olo on tärkeää. Lisäksi OK-Matkat käyttävät eritasoisia harjoittelijoita keskuksessa, tällöinkin tarvitaan ohjeistusta tärkeimpiin tehtäviin.

Myös koneiden ja laitteiden käyttöön opastetaan. Koneiden ja laitteiden käyttöä ei ollut huomioitu lainkaan aiemmassa perehdyttämisoppaassa. Opinnäytetyön tekijän aloitteesta oppaassa on ohjeet koneiden ja laitteiden käyttöön, koska niiden käytössä tapahtuu paljon virheitä. Tästä seuraa koneiden ja laitteiden rikkoutumisia, mistä taas seuraa kustannuksia yritykselle. Koneiden ja laitteiden käyttöön perehdyttämällä onnistutaan välttämään virheitä niiden käytössä ja säästetään kustannuksissa (Lepistö 2004, 56–57). Koneiden ja laitteiden käyttöä kuvaillaan niiltä osin kun se on tarpeellista. Tarkemmat ohjeet koneiden ja laitteiden käyttöön löytyvät niiden omista käyttöohjeista.

Työsuojelu on osa työnopastusta, joten sekin on otettu huomioon oppaan lopussa. Toimistotyössä ergonomia on merkittävässä asemassa, mikä on oppaassa otettu huomioon työpisteen säätämiseen liittyvinä ohjeina. Lisäksi oppaassa on venyttelyohjeet, jotta nivelet ja lihakset eivät kipeytyisi työnteosta. Ergonomiaan liittyvät ohjeet on poimittu Mediviren Internet-sivuilta. Oppaassa on myös toimintaohjeet poikkeus- ja hätätilanteisiin. Alkuperäisessä oppaassa ohjeet hätätilanteisiin ovat liitteenä. Kyseiset ohjeet on poimittu Punaisen Ristin Internet-sivuilta.

Ohjeistuksia tehdessä tärkeintä oli ajatella toimeksiantajan toiveita ja, kuinka perehdytettävä ymmärtäisi lukemansa kaikista parhaiten. Vilkan ja Airaksisen (2003, 129) mukaan toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena syntyneessä tuotoksessa käytetään kohderyhmää puhuttelevaa ja sisällön kannalta tarkoituksen mukaista kirjoitustyyliä. Heidän ohjeidensa mukaan kirjoi-

tusasussa pyrittiin ottamaan huomioon OK-Matkat. Perehdyttämisoppaan kieliasu huomioi myös perehdytettävän. Oppaassa käytetään tuttavallista kieltä ja työntekijöitä puhutellaan etunimellä tai jopa lempinimellä, mikä luo vähemmän virallisen vaikutelman. OK-Matkojen keskuksen valittavat työntekijät ovat usein nuoria opiskelijoita, joilla on vaihteleva taitotaso, joten perehdyttämisoppaassa pyritään käyttämään tuttavallista ja helposti ymmärrettävää kirjoitustyyliä.

Kieliasu on hyvin merkittävä tyyliseikka. Kun käytetään sanoja sinä ja me perehdytettävä samastuu lähemmin oppaaseen kuin jos käytettäisiin sanaa työntekijä. Tulisi mieluummin käyttää aktiivia kuin passiivia sekä kirjoitusasun tulisi olla täsmällinen ja tiivis. Ulkomaalaisten sanojen käyttäminen ei ole suotavaa. Lisäksi tulisi käyttää myönteisiä sanoja mieluummin kuin kielteisiä. Ennen lopullisen version tulostamista tulisi tarkistaa, ettei oppaassa ole kirjoitusvirheitä. (Hogg 1999, 27–28.) Kaikki edellä mainitut seikat on pyritty ottamaan huomioon OK-Matkojen perehdyttämisoppaan kieliasussa.

6 POHDINTA

Sanontaa ”hämmennys on tiedon alku” käytettiin johdannossa kuvaamaan perehdyttämistä edeltäviä tuntemuksia. Kyseistä sanontaa voitaisiin soveltaa myös tämän opinnäytetyön tekoprosessin alkuvaiheiden kuvaamiseen. Alku hämmennyksen jälkeen työskentely helpottui erityisesti tavoitteiden asettamisen jälkeen ja teoreettisen viitekehyksen luomisen aikana. Teoreettisen viitekehyksen kautta onnistuivat saamaan paljon tietoa perehdyttämisestä. Viitala ja Jylhä (2008) toteavat, että kehittämisprojektin kautta kaikki siinä mukana olevat voivat oppia uutta. Opinnäytetyön tekijänä hyödyinkin kehittämisprojektista monella tavalla. Teorian ja käytännön kautta opin perehdyttämisestä paljon. Kehittämisprojekti oli tehokas tapa oppia. Koko opinnäytetyöprosessi opetti ajankäytön suunnitteluun, suunnitelman tekemiseen ja suunnitelman noudattamiseen. Erityisesti kirjoitustaidot kehittyivät opinnäytetyöprosessin edetessä.

Aluksi tavoitteet olivat liian suureellisia. Opinnäytetyön aihe saatiin kuitenkin rajattua OK-Matkojen keskuksen perehdyttämisoppaan kehittämiseen. Opinnäytetyöprosessin alussa määritellyt tavoitteet kehittämisprojektille ja perehdyttämisoppaalle onnistuttiin saavuttamaan. Arviointi tapahtui toimeksiantajan suullisen palautteen ja keskuksen uuden työntekijän kirjallisen palautteen avulla. Uuden perehdyttämisoppaan toimivuutta pystyttiin myös havainnoimaan uuden työntekijän perehdyttämisen ohessa. Onnistumisesta kertoi myös se, että perehdyttämisopas otettiin käyttöön OK-Matkojen keskuksessa.

Osallistuvan havainnoin ja yhden haastattelun saamien tuloksien tulkinnan kautta päädyttiin samaan kehittämisalueeseen, joten todettiin, että useammille haastatteluille ei ollut tarvetta. Eskolan ja Suorannan (1998, 62) mukaan laadullisen tutkimuksen aineistoa on tarpeeksi kun tapaukset eivät tuota enää uutta tietoa. Aineiston määrä on tosin tutkimuskohtainen (Eskola & Suoranta 1998, 63). Perehdyttämisestä vastuussa olevaa henkilöä haastateltiin, joten muulta henkilöstöltä tuskin olisi saatu enää uutta tietoa. Toisaalta useamman henkilön haastatteleminen olisi saattanut paljastaa muitakin kehitettäviä alueita perehdyttämisprosessissa. Kankaan (2003, 23) mielestä perehdyttämisen kehittämisen lähtökohtien määrittämiseen kannattaisi haastatella useampia henkilöitä. Resurssit eivät olisi riittäneet useamman ongelmakohtaan kehittämiseen ja Kankaan (2003, 25) mukaan useamman kuin yhden kohteen kehittäminen samaan aikaan ei ole toivottavaa.

Osallistuvaa havainnointia ja havainnointidokumentteja käytettiin runsaasti. Osallistuva havainnointi oli kohdistettu keskuksen työpisteessä työtehtävien suorittamiseen tietoisesti. Havainnointi tapahtui työn ohessa, joten havainnoinnista ei syntynyt ylimääräistä häiriötä työpisteessä tai työpaikalla. Kyseisessä opinnäytetyössä pyrittiin havainnoimaan nimenomaan tuotoksen kannalta olennaisia asioita. Teoreettista viitekehystä käytettiin kohdistamaan havainnointia oikeisiin asioihin. Eskolan ja Suorannan (1998, 103) mukaan havainnointi on kuitenkin subjektiivista ja havainnoijalla on vaikutus havainnoitavaan ilmiöön ja sen toimintaan.

Opinnäytetyön kannalta oli myönteistä, että tuotosta testattiin uuteen työntekijään. Toisaalta on hankalaa arvioida, kuinka paljon paremmin perehdyttäminen onnistui uuden oppaan avulla kuin vanhaa opasta käyttäen. Perehdyttämisoppaan vaikutukset perehdyttämisen tehokkuuteen olisi voinut todistaa paremmin, jos aiempi opas olisi arvioitu samalla menetelmällä kuin uusi opas. Luultavasti uutta perehdyttämisopasta olisi pitänyt testata useampaan henkilöön, koska Pontin (1997) mukaan henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat perehdytettävien kykyyn oppia asioita. Lisäksi Kjelin ja Kuusiston (2003, 245–246) mielestä jokaisella on henkilökohtainen käsitys siitä, mikä on hyvä perehdyttämisopas tai mikä on hyvää perehdyttämistä. Edellä mainitun perusteella perehdyttämisopasta arvioivan kyselyn tulokset eivät ole kovin luotettavia. Toimeksiantaja olisi voinut vastata samantyyllisen kyselyyn kuin perehdytettävä. Ongelmana tällöin olisi ollut myös se, että toimeksiantaja ei koe perehdyttämisopasta samalla tavalla kuin uusi työntekijä. Aineiston yleistettävyyden kannalta kyselyyn vastanneiden tulisi olla mahdollisimman samanlainen kokemusmaailma (Eskola & Suoranta 1998, 66).

Koska opinnäytetyön tuotoksena syntyi perehdyttämisopas, käsiteltiin teoreettisessa viitekehyksessä perehdyttämismateriaalien ja erilaisten perehdyttämismenetelmien merkitystä oppimisen kannalta. Perehdyttäminen OK-Matkoilla on useiden käytettyjen menetelmien summa. On hyvin hankalaa arvioida, kuinka suuri merkitys on perehdyttämisoppaalla osana perehdyttämistä. Tutkimus (kuvio 4) oppimistapojen vaikutuksesta oppimiseen kirjassa *Developing Effective Training Skills* kuitenkin osoittaa, että pelkästään luetusta opitaan vain 10 %. Kuullusta opitaan 20 ja nähdystä 30 %. Kaikista tehokkain menetelmä on puhuminen yhdistettynä tekemiseen, jolloin opitaan 90 % sanotusta ja tehdystä. Kyseisen tutkimuksen tuloksista voitaisiin päätellä, että perehdyttämisoppaan pelkästä kannesta lukemisesta ei ole hyötyä oppimisen kannalta juuri ollenkaan. Mutta jos oppaan ottaa mukaan suulliseen perehdyttämiseen ja käytännössä tekemiseen, sen merkitys osana perehdyttämistä korostuu ja oppimistulokset paranevat. Vaarana kuitenkin saattaa olla, että tulevaisuudessa OK-

Matkoilla tukeudutaan liikaa olemassa olevaan perehdyttämisoppaaseen ja muiden menetelmien käyttö jää vähemmälle. Näin tapahtuessa perehdyttämisoppaan arvo laskee, koska kuten tutkimus oppimistapojen vaikutuksesta osoittaa, pelkästä luetusta opitaan vain 10 %. Edellä mainitun perusteella OK-Matkoilla ei tulisi tukeutua kokonaan perehdyttämisoppaaseen. Suullista perehdyttämistä ja käytännössä oppimista ei voi sivuuttaa. Henkilö, joka testasi perehdyttämisoppaan, päätyi samaan tulokseen vastatessaan kirjalliseen kyselyyn perehdyttämisoppaan toimivuudesta.

Sinisalonen haastattelussa kävi ilmi, että perehdytettävien eritasoisuutta pidetään OK-Matkoilla haasteena perehdyttämisen toteuttamisessa. Vastauksena toimeksiantajan ongelmaan voitaisiin sanoa, että on olemassa erilaisia menetelmiä selvittää perehdytettävän tieto- ja taitotaso ennen työnopastuksen aloittamista. Kauhasella (2003) ja Borgmanilla ja Packalénilla (2002) on muun muassa menetelmät pätevyuden selvittämiseen (Ks. Työnopastuksen tarpeen arviointi). Kun perehdytettävän taito- ja tietotaso selvitetään ennen työnopastuksen alkua, voidaan keskittyä niihin osa-alueisiin, joita perehdytettävä ei osaa.

Opinnäytetyön toteutuksen aikana päädyttiin seuraavanlaisiin eettisiin ratkaisuihin. Haastatteluun ja kyselyyn vastanneiden henkilöiden nimet mainitaan opinnäytetyössä, koska mielestäni haastattelun ja kyselyn tulokset eivät sisällä henkilökohtaisia tietoja. Havainnoinnin kohteena ei ollut henkilöitä vaan perehdyttämiseen liittyviä toimintoja ja materiaaleja. Haastatteluun ja kyselyyn vastanneet henkilöt olivat tietoisia toiminnallisen opinnäytetyön luonteesta. Kaikkiin käytettyihin havainnointiaineistoon oli käyttöoikeus, joten salaisia asioita ei ole käytetty aineistona. Salaisia tietoja ei saateta ulkopuolisten tietoon. Opinnäytetyöntekijä osallistui normaaliin työntekoon häiritsemättä muiden työskentelyä.

Ensisijaisesti OK-Matkat hyötyy perehdyttämisoppaasta. Opas sisältää nimenomaan OK-Matkojen keskuksessa työskentelevälle henkilölle tärkeitä tietoja. Muut yritykset eivät oppaan tiedoista hyödy. Mallin ottaminen oppaasta on tosin mahdollista. Kehittämiprojekti onnistuttiin raportoimaan opinnäytetyön tekijän tavoitteeksi asettamalla tavalla. Kehittämiprojektin kuvauksesta on hyötyä kun halutaan lähteä kehittämään perehdyttämisopasta.

OK-Matkoilla on jatkossa toimiva perehdyttämisopas keskuksessa, mutta riittääkö se. Perehdyttämisoppaan tekijä havainnoi perehdyttämisoppaan kehittämisen ohessa, että on hyvin vaikeaa muistaa, mitkä asiat on käyty lävitse ja mitkä asiat ovat edelleen perehdyttämättä.

OK-Matkojen kannattaisi tulevaisuudessa harkita perehdyttämisen muistilistan käyttöä, jotta kaikki asiat käydään perehdytyksen aikana lävitse. Perehdyttäminen on jatkuvaa toimintaa, joten sitä tulisi kehittää jatkuvasti (Lepistö 1996, 92). Sinisalon mukaan perehdyttämistä ei kehitetä OK-Matkoilla jatkuvasti. Sinisalo mainitsi myös että OK-Matkoilla ei ollut riittävästi resursseja perehdyttämisoppaan kehittämiseen, mikä on uhka perehdyttämisoppaan ajan tasalla pitämisen kannalta. Tulevaisuudessa OK-Matkoilla kannattaisi panostaa toimivaan seuranta- ja arviointijärjestelmään, mikä mahdollistaisi perehdyttämisen jatkuvan kehittämisen. Edellä mainittu mahdollistaisi sen, että perehdyttäminen olisi laadukasta ja käytetyt menetelmät pysyisivät toimivina.

Yhteenvetona voitaisiin todeta, että uusi perehdyttämisopas antaa hyvän lisän OK-Matkojen perehdyttämisprosessiin. Oppiminen tehostuu jonkin verran riippuen siitä, miten opasta käytetään. Tärkein käytettävä perehdyttämismenetelmä on kuitenkin käytännössä asioiden kokeilu. Jälkeenpäin perehdytettävä voi varmistaa asioita oppaasta, jos opastetut asiat unohtuvat. Perehdytettävän motivaatio, taito- ja tietotaso kannattaisi tulevaisuudessa selvittää OK-Matkoilla, jotta perehdyttämisopasta voitaisiin käyttää mahdollisimman tehokkaasti. Vaikka perehdyttämisopas arvioitiin, silti jäi hieman epäselväksi uuden perehdyttämisoppaan paremmuus suhteessa vanhaan perehdyttämisoppaaseen. Arvioinnin avulla voitiin todeta, että uusi perehdyttämisopas oli hyvin toteutettu ja hyödyllinen mutta vanhaa ja uutta opasta ei käytettyjen menetelmien perusteella voi verrata toisiinsa, koska vanhaa opasta ei arvioitu samalla menetelmällä kuin uusi opas arvioitiin. OK-Matkoille haaste tulevaisuudessa on perehdyttämisoppaan päivittäminen. Uhkana on, että perehdyttämisoppaan ajan tasalla pitämisessä epäonnistutaan, vaikka päivittämisestä vastuussa oleva henkilö onkin määrätty.

LÄHTEET

- Aula, A. 2008. Kaupunkiloma tarjoaa fiiliksiä kaikille aisteille. Matkalehti 3/2008.
- Borgman, M. & Packalén, E. 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Tampere: Kustannusyhtiö Tammi.
- Cadwell, C. 1989. New Employee Orientation: A Practical Guide for Supervisors. USA: Course Technology Crisp.
- Craig, R.L. 1987. Training and development handbook: a guide to human resource development. New York: McGraw-Hill.
- Eskola, J. & Suoranta J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto. 3.5 Koulutus ja työhön perehdyttäminen. Saatavilla: http://fi.osha.europa.eu/good_practice/tuottavuustekija/tyoymparisto/koulutus (Luettu 6.4.2008)
- Fowler, A. 1990. A good start effective employee induction. London: Institute of Personnel Management.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hogg, C. 1999. Creating a staff handbook. London: Institute of Personnel and Development.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kangas, P. & Hämäläinen J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus
- Kataja, K. 2007. Prosessien mallintaminen. Saatavilla: <http://www.jyu.fi/hallinto/suunnittelu/laatutyo/tilaisuuksia/Kataja070315.ppt> (Luettu 25.8.08)
- Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.
- Kjelin, E & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Kuula A. 2006. Toimintatutkimus. Luku 5.4. kokonaisuudesta Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/> (Luettu 9.9.2008)
- Lappeenrannan kaupunki. 2006. Perehdyttäminen – Yleisohje perehdyttäjälle. Saatavilla: http://www.lappeenranta.fi/includes/file_download.asp?deptid=12400&fileid=1792&file=Perehdytt%C3%A4j%C3%A4n%20yleisohje%20ja%20muistilista.pdf&pdf=1 (Luettu 25.8.08)

- Larvi, T. 2008. Nuorten kesätyöntekijöiden perehdyttäminen. Saatavilla: <http://www.ttl.fi/NR/rdonlyres/EB66E0F5-184B-44D8-9D11-CD7DA25F4187/0/Tietokortti4.pdf> (Luettu 8.4.08)
- Lepistö, I. 1996. Työpaikan aikuiskoulutus: perehdyttäminen ja työnopastus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Länsipohjan Yrittäjät. 2003. Selvitys matkailualan yritysten henkilöstöstä ja palkkauksesta Lapissa ja Norrbottenissa. Saatavilla: <http://www.arcticjobnet.net/files/20050719135249.pdf> (Luettu 1.9.2008)
- Mäki, S.T.1990. Henkilöstön perehdyttämistä koskevat käsitykset Suomessa 1980-luvulla julkaistuissa perehdyttämistä käsittelevissä julkaisuissa. Pro Gradu –tutkielma. Yleisen valtiopainon laitos. Helsingin yliopisto.
- OK-Matkat. 2007. Kaupunki & elämys lomaopas. Helsinki: OK-Matkat Oy.
- OK-Matkat. 2008. Kaupunki & rantalomaopas. Helsinki: OK-Matkat Oy.
- OK-Matkat. 2008. OK-Matkat henkilökunta. Saatavilla: http://www.okmatkat.fi/page.php?page_id=214 (Luettu 9.9.2008)
- Otala, L. 2003. Hyvinvointia työpaikalle – tulosta toimintaan. Helsinki: WSOY.
- Pont, T. 1997. Developing Effective Training Skills. England: McGraw-Hill Book Company Europe.
- Putkonen, S. 1993. Perehdyttämisen viestintä. Työyhteisöön soviaalistamisen keinot ja menetelmät. Pro Gradu –tutkielma. Viestinnän laitos. Helsingin yliopisto.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/> (Luettu 10.9.2008)
- Skate, J. 1991. Successful induction: How to get the most from your new employees. London: Clays, St Ives plc.
- Summa, H. 2006. Onnistuneen perehdytyksen edellytykset tulokkaan näkökulmasta. Pro Gradu –tutkielma. Kasvatustieteenlaitos. Helsingin yliopisto.
- Työturvallisuuskeskus. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työnsuojelua. Saatavilla:http://www.tyoturva.fi/julkaisut/ekirjat/tyohon_perehdyttaminen_ja_opastus.pdf (Luettu 7.4.08)
- Työturvallisuuskeskus. 1992. Työpaikan aikuiskoulutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Viitala, R. 2002. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.
- Viitala, R. & Jylhä, E. 2008. Liiketoimintaosaaminen menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita.

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

Vilka, H. 2006. Tutki ja Havainnoi. Helsinki: Tammi.

LIITTEIDEN LUETTELO

HAASTATTELU	LIITE 1/2
KYSELY	LIITE 2/2
KEHITTÄMISOHJELMA	LIITE 3/1
PALAVERT	LIITE 4/2
HAVAINNOINTIAINEISTO	LIITE 5/2
PEREHDYTTÄMISOPAS	LIITE 6/55

HAASTATTELU 13.3.2008

Haastattelun runko: Kangas, P. & Hämäläinen J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus

Haastattelija: Elina Hoffrén (Opinnäytetyön tekijä)

Haastateltava: Jaana Sinisalo (OK-Matkoilla perehdyttämisestä vastuussa oleva henkilö)

Miten hyvin OK-Matkoilla ymmärretään perehdyttämisen merkitys?

– Kaikki ymmärtävät merkityksen eri tavalla, koska kaikki työntekijät eivät ole samassa asemassa perehdyttämisprosessissa. Perehdyttämisestä vastuussa olevat henkilöt ymmärtävät merkityksen eri tavalla kuin työntekijä, jonka ei tarvitse olla perehdyttämisessä mukana. Työnjaon vuoksi kaikkien ei tarvitse tietää perehdyttämisestä yhtä paljon.

Onko OK-Matkoilla perehdyttämissuunnitelma tai -ohjelma?

– Vaihteen vanhentunut käsikirja on ainut perehdyttämismateriaali.

Huomioidaanko myös perehdytettävän odotukset ja tarpeet?

– Työhaastattelussa kysellään henkilöiden toiveita, tavoitteita jne. Yleensä töiden alkaessa uudet työntekijät eivät enää esitä toiveita, vaikka niitä kyseltäisiinkin. Uskalluskysymys kenties? Uusien työntekijöiden toiveet pyritään ottamaan huomioon.

Kuinka seurataan perehdytettävän oppimista ja miten oppiminen varmistetaan?

– Pyrittiin vaikuttamaan nimenomaan oppimisen seurantaan siirtämällä keskuksen työpiste lähemmäs muita työntekijöitä. Tällöin uusi keskuksen työntekijä pääsee muiden lähelle ja hänen työskentelyä voidaan seurata paremmin. Oppiminen varmistetaan toistamalla asioita. Pyritään siihen, että perehdytettävät asiat liitetään suurempaan kokonaisuuteen.

Miten hyvin perehdyttämisaineiston määrä ja laatu vastaavat perehdyttämisen tarpeita?

– Perehdyttämismateriaalit eivät tosiaankaan vastaa tarpeita määrällisesti tai laadullisesti. Perehdyttämisopas on tällä hetkellä suurin este tavoitteiden saavuttamiseksi.

Kehitetäänkö perehdyttämistä jatkuvasti?

– Ei kehitetä. Perusasiat eivät muutu usein. Muutokset ilmenevät matkatoimistossa käytettävissä ohjelmissa.

Miten hyvin henkilöstön välinen tiedonkulku sujuu perehdyttämiseen liittyvissä asioissa?

– Keskinäisesti. Mutta toisaalta tarvitseeko kaikkien tietää, missä mennään.

Minkälainen on perehdyttämisen aikataulu?

– Riippuu perehdytettävästä henkilöstä. 2-3 päivästä 2-3 viikkoon. Riippuu myös resursseista.

Kuka perehdyttämisen hoitaa?

– Tällä hetkellä minä mutta tulevaisuudessa Kirsi Vuori tulee hoitamaan perehdyttämisen.

Minkälaiset ovat perehdyttämisen tavoitteet?

– Perehdytettävä kykenee suoriutumaan perusasioista itsenäisesti mahdollisimman nopeasti ja ymmärtämään, mitä tekee eli hahmottaa kokonaisuuden. Perehdytettävän ja perehdyttäjän hyöty on tärkeä.

Mitkä ovat mielestäsi perehdyttämisen ongelmakohtia?

– Perehdyttämiskansio on vanhentunut. Perehdytettävät ovat aina niin erilaisia. Jokaisella on erilainen tapa oppia asioita ja oppiminen tapahtuu kaikilla eri tahtiin. Perehdytettävän tulee ymmärtää selitetyt asiat. Usein perehdytettävä sanoo, että on ymmärtänyt vaikka ei olekaan.

Minkälaisia asioita perehdyttämismateriaalissa tulisi kehittää?

– Haluaisimme perehdyttämisoppaan erityisesti sähköiseen muotoon. Uskoisin, että sen päivittäminen helpottuisi. Lisäksi haluaisin, että työtehtävät on selvitetty selkeästi oppaassa. OK-Matkojen tiedot tulisi päivittää oppaaseen. Lisäksi kokonaan vanhentuneet asiat tulisi poistaa. Opas on tällä hetkellä epäselvä, joten opasta tulisi selventää. Ehdotuksia otetaan myös vastaan sisällöstä.

KYSELY 16.7.2008

Kyselyn laatija: Elina Hoffrén (Opinnäytetyön tekijä)

Kyselyyn vastaaja: Niina Anttonen (OK-Matkojen uusi keskuksen työntekijä, jonka perehdyttämiseen käytettiin uutta perehdyttämispasta)

1. Mitä mieltä olet tekemäni perehdyttämisoppaan laajuudesta/kattavuudesta?

– Oli oikein kattava kansio. Erityisesti keskuksen työpiste ja puhelinvaihteen käyttö kappaleissa oli tosi tarkasti kerrottu, mitä pitää tehdä. Ei ole vielä tullut pahemmin vastaan asioita, joihin ei olisi löytynyt vastausta kansioista

2. Mitä mieltä olet oppaan asiasisällöstä?

– Kiva, että alussa oli perustiedot yrityksestä, sen liikeideasta ja nykyisestä sekä menneestä henkilökunnasta. Puhelinnumerot oli helppo löytää. Hyvä tietää osio oli myös todella valaiseva. Kansiossa on kerrottu todella tarkasti, mitä eri tilanteissa tulee tehdä. Joten eri tilanteista osaisi suoriutua myös ilman, että kukaan olisi etukäteen näyttänyt, miten eri tilanteista suoriudutaan.

3. Millainen on mielestäsi perehdyttämisoppaan merkitys?

– Erittäin tärkeä, koska ilman sitä voisi alussa tulla paljon vaikeuksia, koska ei kaikkea voi muistaa ulkoa. On hyvä, että asiat on kerätty yhteen.

4. Oliko opas hyödyksi myös myöhemmässä vaiheessa ja kuinka hyvin?

– Sieltä oli kätevää tarkistaa asioita, jotka unohtuivat tai joista ei kerrottu suullisessa perehdytyksessä lainkaan. Kansioista on apua myös ymmärtämään yrityksen toimintaa ja siitä on paljon apua myös minulle harjoitteluraporttia tehdessä.

5. Jäikö jotain puuttumaan materiaalista? Muita kehitysehdotuksia.

– Ei nyt ainakaan tule mieleen mitään, että olisi jäänyt pahemmin puuttumaan. Aina jos tulee ongelmia niin muut työntekijät kuitenkin osaavat jotenkin auttaa.

6. Mitä mieltä olet suullisen perehdyttämisen laajuudesta/kattavuudesta?

– Hyvin kattavasti kävit läpi kaikki asiat. Oikeastaan kävit suullisesti läpi melkein pä koko kansion sisällön.

7. Mitä mieltä olet suullisen perehdyttämisen asiasisällöstä?

– Asiasisältö oli hyvä. Kaikki tärkeimmät vaihteen työtehtäviin liittyvät asiat kävit hyvin läpi.

8. Millainen on mielestäsi suullisen perehdyttämisen merkitys?

– Suullinen perehdyttäminen oli mielestäni erittäin tärkeää, koska näyttämällä ja kertomalla oppii niin paljon enemmän ja paremmin kuin vain paperista lukemalla. Oli hyvä, että sain nähdä, missä kaikki tarvittavat asiat sijaitsevat ja mistä niitä kannattaa etsiä.

9. Kuinka hyvin suullinen perehdyttäminen ja perehdyttämisopas tukivat toisiaan?

– Hyvin tukivat ja täydensivät toisiaan. Kansiota voi aina tarkistaa asioita, jotka unohtuvat suullisen perehdyttämisen jälkeen.

10. Muita ajatuksia perehdyttämisestä OK-Matkoilla

– Kansio on oikein selkeä ja helppokäyttöinen. Suullinen perehdytys oli myös selkeää ja kattavaa. Selitit asiat niin, että ne oli helppo ymmärtää ja sisäistää.

KEHITTÄMISOHJELMA

13.3.2008

Työpaikka: OK-Matkat Oy

Kehittämisenkohde: Perehdyttämisorja

Tilanne nyt: Orja ei vastaa odotuksia. Se on vanhentunut ja hajallaan. Tavoitteita on hankala saavuttaa nykyistä orjasta käyttämällä.

Tavoite: Päivitetään perusasiat ja selkeytetään perehdyttämisorjasta. Luodaan sähköinen versio, jota on helppo päivittää, kirjallisen version lisäksi. Orjasta pyritään tehdä yhtenäinen eli kaikki asiat olisivat samassa kansiossa. Karsitaan rajusti vanhentuneita asioita pois orjasta.

Toimenpide	Vastuuhenkilö	Asema	Aikataulu
Kootaan uusi perehdyttämisorja	Elina Hoffrén	Opiskelija	13.2 – 15.4.
Orjan hienosäätö ja korjaukset	Elina Hoffrén	Opiskelija	15.4 – 15.5.
Orjan testaus	Elina Hoffrén	Opiskelija	19.5 – 23.5.
Jatkossa orjan päivittäminen	Kirsi Vuori	Perehdyttämisestä vastuussa tulevaisuudessa	23.5 –
Seuranta, orjan tarkastus ja hyväksyntä	Jaana Sinisalo	Perehdyttämisestä tällä hetkellä vastuussa	

Muuta huomioitavaa:

Palaverit sovitaan erikseen. Jaana Sinisalo seuraa edistymistä ja tarkastaa perehdyttämisorjan.

PALAVERIT

Välipalaveri 15.4.2008

Paikalla: Elina Hoffrén ja Jaana Sinisalo

Aihe: Perehdyttämisoppaan kokoamisen edistymisen seuranta

Tähän mennessä aikaan saatu tuotos (perehdyttämisopas) käytiin lävitse. Perehdyttämisopas oli pääpiirteiltään valmis. Yksityiskohtia puuttui. Jaana Sinisalo kehotti muokkaamaan sisällysluettelo vielä loogisempaan muotoon. Hän hyväksyi oppaan sisällöllisesti eli osioita ei tarvitse poistaa. Oppaasta puuttui osio, jossa käytiin lävitse matkavaraukset. Sinisalo pyysi liittämään oppaaseen esimerkkinä matkavarauksen vahvistuksen.

Oppaaseen halutut osiot:

- Kuvaus yrityksestä (päivitetyt organisaatio kaaviot, työntekijöiden tehtävien kuvaus, tärkeät puhelinnumerot)
- Ohjeet tärkeimpien työtehtävien suorittamiseen

Ehdotuksia toimeksiantajalle uusista osioista:

- Koneiden ja laitteiden käyttöohjeet
- Jumppaohjeet (työturvallisuus)
- Työturvallisuuden huomioiminen
- vanhojen työntekijöiden mainitseminen

Oppaan ei tarvitse sisältää:

- tarkempia työsuhteeseen liittyviä asioita (ilmoitetaan erikseen)

Sovittiin, että seuraava palaveri on 8.5, jolloin oppaan tulisi olla valmis. Seuraavassa palaverissa opas tarkastetaan. Mikäli opasta täytyy korjata, se on vielä mahdollista, koska lopullisesti oppaan tulee olla valmis 16.5.

Palaveri 8.5.

Paikalla: Elina Hoffrén ja Jaana Sinisalo

Aihe: Valmiin perehdyttämisoppaan tarkastus

Opas käytiin lävitse alusta loppuun. Jaana Sinisalo antoi vielä kehitys ja muutos ehdotuksia. Hän pyysi, että tarkistaisiin oikein kirjoituksen. Lisäksi hän halusi pieniä muutoksia ohjeistuksiin. Osa ohjeistuksista oli liian yksityiskohtaisia. Yrityksen esittely osiota ei tarvitse muuttaa. Sinisalon mielestä oli hyvä idea esitellä entisetkin työntekijät. Ohjeistukset vaikuttavat toimivilta. Sovittiin, että loppupalaverin ajankohdasta sovitaan myöhemmin.

Loppupalaveri 21.5.08

Paikalla: Jaana Sinisalo, Kirsi Vuori ja Elina Hoffrén

Aihe: Palautteen antaminen

Kokonaisuutena kehittämisprojekti oli Sinisalon mielestä onnistunut. Sinisalo ja Vuori kertoivat, että keskuksen perehdyttämisoppaan kehittäminen on usein käynyt mielessä, mutta resurssit eivät ole riittäneet toteutukseen. Sinisalon ja Vuoren mielestä oli mukava kokemus, että perehdyttämisopas toteutettiin opinnäytetyönä. Lisäksi heidän mielestään asetetut tavoitteet saavutettiin. Opinnäytetyön tekijän antamat ehdotukset oppaan sisällöstä olivat toteuttamiskelpoisia. Vuori tulee jatkossa huolehtimaan perehdyttämisoppaan päivityksestä. Perehdyttämisopas otetaan osaksi keskuksen työntekijöiden perehdyttämistä.

HAVAINNOINTIAINEISTO

Havainnointi tapahtui OK-Matkojen keskuksen työpisteessä viiden kuukauden ajan. Ohessa on listattuna havainnointiaineistot, tulkinnat ja seuraukset.

Havaintoaineistot

Tulkinnat ja seuraukset

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yrityksen omat materiaalit <ul style="list-style-type: none"> - kaaviot - tiedotteet - kuvaukset yrityksestä - perehdyttämisopas 	<p>Muutoksien vuoksi kaaviot olivat vanhentuneet. Päivitin kaaviot. Kuvaukset yrityksestä lisäksi perehdyttämisoppaaseen. Perehdyttämisopasta läpi käydessä huomasin, että se oli hyvin epäselvä ja vanhentunut.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ sähköiset dokumentit <ul style="list-style-type: none"> - OK-Matkojen Internet-sivut - Punaisen Ristin Internet-sivut - Mediviren Internet-sivut - sähköpostit - varausjärjestelmä 	<p>Käytin kyseisiä Internet-sivuja perehdyttämisoppaan lähteinä. Punaisen Ristin Internet-sivulta löytyi toimintaohjeet hätätilanteissa, Mediviren Internet-sivuilta ergonomiaan liittyviä ohjeita ja OK-Matkojen Internet-sivuilta yritys esittelyyn liittyvää tietoa. Sähköpostitse sain ohjeita tehtävien suorittamiseen. Muotoilin kyseiset tiedot oppaaseen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ artikkelit (Matkalehti) 	<p>Otin huomioon myös OK-Matkoista kirjoitettuja artikkeleja. Liitin niistä tietoja oppaaseen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ kirjallisuus 	<p>Kirjallisuus asetti teoreettisen viitekehyksen, jonka avulla kohdistin havainnointini tiettyihin asioihin OK-Matkojen keskuksessa.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muut valmiit materiaalit <ul style="list-style-type: none"> - perehdyttämisoppaat - opinnäytetyöt ja pro gradut 	<p>Näistä materiaaleista otin mallia perehdyttämisoppaan kokoamiseen. Pyrin arvioimaan materiaaleja mahdollisimman kriittisesti. Oppaat olivat eritasoisia.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ tilanteet, toiminnot <ul style="list-style-type: none"> - työtehtävien suorittaminen <ul style="list-style-type: none"> ▪ aamu- ja iltatoimet ▪ materiaalien ja toimistotarvikkeiden tilaaminen ▪ materiaalien postittaminen ▪ vaihteeseen vastaaminen ja puheluiden yhdistäminen ▪ koneiden ja laitteiden käyttäminen 	<p>Havainnoinnin avulla listasin oppaaseen työtehtävät ja kirjoitin kuvauksen kaikista tärkeimmistä tehtävistä. Työnopastusosio koostuu näistä havainnoista.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - vanhentuneiden ja muuttuneiden työtehtävien tiedostaminen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mars-postia ei ole enää olemassa OK-Matkoilla ▪ osa henkilöstöstä vaihtunut ▪ henkilöstön työtehtävien muutokset ▪ uusi tapa lähettää uutiskirjeet ▪ uusi tapa lisätä asiakkaita rekisteriin ▪ uusi tapa lähettää asiakkaille kohdemateriaaleja 	<p>Vanhentuneet toiminnot olivat vielä mainittuna ja kuvailtuna perehdyttämisoppaassa. Poistin toiminnasta poistuneet työtehtävät perehdyttämisoppaasta.</p> <p>Päivitin henkilöstön muutokset oppaaseen. Kirjoitin myös vanhojen työntekijöiden nimet ja tehtävät oppaaseen, jos heitä tulevaisuudessa kysellään. Työtehtävät olivat myös osalla henkilöstöstä muuttuneen. Päivitin työtehtävät oppaaseen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - perehdyttämisen kokeminen, suorittaminen 	<p>Minut perehdytettiin käyttäen vanhaa perehdyttämisopasta, joten huomasin materiaali puutteet heti alussa.</p> <p>Sain myös mahdollisuuden suorittaa työnopastusosion uudelle työntekijälle, joten pääsin seuraamaan läheltä, miten tekemäni uusi perehdyttämisopas vaikutti perehdyttämiseen.</p>

KESKUKSEN MYYNTISIHTEERIN PEREHDYTTÄMISOPAS



Näin syntyy muistoja...

Pieni Roobertinkatu 13 B, 00130 Helsinki
puh. 09-615 555 myynti@okmatkat.fi www.okmatkat.fi

SISÄLLYS

1	OK-MATKAT OY -KONSERNI	4
1.1.	OK-Matkat Oy	6
1.1.1.	Henkilökunta ja vastualueet	8
1.1.2.	Tärkeitä puhelinnumeroita	11
2.	CZECH TOURISM - TŠEKIN MATKAILUTOIMISTO	13
3.	KESKUKSEN TYÖPISTE.....	14
3.1.	Työtehtävät	15
3.2.	Hyvä tietää	16
4.	PUHELINVAIHTTEEN KÄYTTÖ.....	22
4.1.	Vaihteen avaaminen ja sulkeminen.....	22
4.2.	Vastaaminen	22
4.3.	Soittaminen	23
4.4.	Yhdistäminen	23
4.5.	Vaihteen merkinnät ja äänet.....	24
4.6.	Puhelinnauhoite	25
4.7.	Ongelmat vaihteessa ja lankapuhelimissa	26
5.	KONEET JA LAITTEET.....	27
5.1.	Keskuksen tietokone	27
5.2.	Värikopiokone SHARP AR-C260M PCL5c.....	27
5.2.1.	Skanneri.....	28
5.3.	Oletustulostin HP-LaserJet P2014	29
5.4.	Faksi	29

Näin syntyy muistoja...

6.	SÄHKÖPOSTIT.....	30
6.1.	Myynti@okmatkat.fi.....	30
6.1.1.	Poissaoloviesti	31
6.1.2.	Tarjouspyyntöön/Yhteydenottoon vastaaminen	31
6.1.3.	Saapuva palaute	32
6.1.4.	OK-Matkojen Uutiskirje.....	32
6.2.	Outlook Express.....	33
6.2.1.	Intresin kautta tehty varaus	33
6.2.2.	Symphony -lentovaraukset	34
6.2.3.	SunHotelsin ja Holiday Autosin kautta tehty varaus.....	34
6.3.	Tšekin matkailutoimiston sähköposti	35
6.4.	Meidän kerhon sähköposti (meidänkerho@okmatkat.fi)	36
7.	INTRES-VARAUKSET	37
7.1.	Esimerkkejä varauksiin liittyvistä asiakirjoista.....	38
8.	POSTI	44
8.1.	Postin lajittelu	44
8.2.	Palvelupalaute.....	45
8.3.	Postitus	45
9.	KOHDEMATERIAALIT	47
9.1.	Kohdemateriaalien tilaaminen.....	48
10.	TOIMISTOTARVIKKEIDEN TILAUSOHJEET	49
11.	TYÖTURVALLISUUS.....	52
11.1.	Toimintaohjeet hätätilanteissa.....	52
11.2.	Säädä työpisteesi oikein	52
11.3.	Jumppaohjeet.....	54

Näin syntyy muistoja...



1 OK-MATKAT OY -KONSERNI

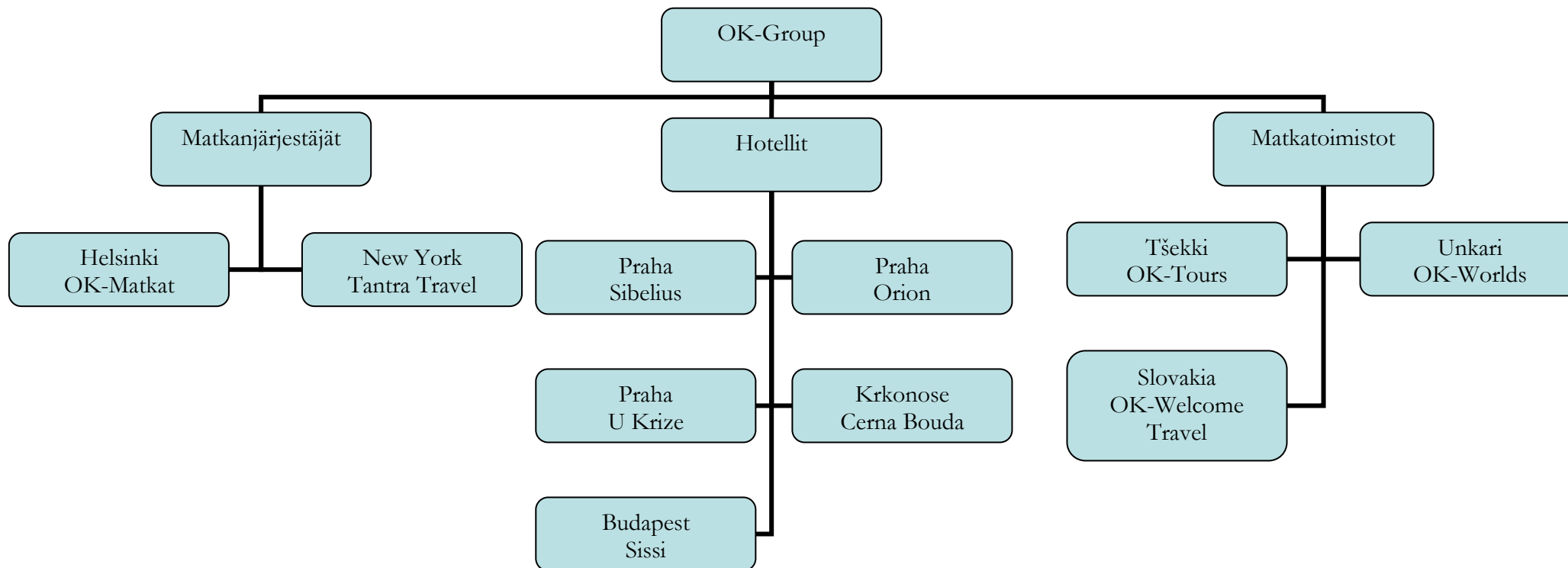
OK-Matkat Oy – OK-Tours Ltd Ab -konserni on suomalainen ja siihen kuuluu 12 yritystä. Konserni koostuu kolmesta liiketoimintaryhmästä: matkanjärjestäjistä, matkatoimistoista ja hotelleista. Yhteenlaskettu myynti vuonna 2008 oli 40 miljoonaa euroa. Henkilökuntaa tuolloin oli noin 150.

- Matkanjärjestäjät
 - Suomi: OK-Matkat Oy
 - Yhdysvallat: Tatra Travel
- Matkatoimistot
 - Tšekki: OK-Tours
 - Unkari: OK-World Travel
 - Slovakia: OK-Welcome Travel
- Hotellit
 - Praha: Sibelius, Orion ja U Krize
 - Krkonose: Cerna Bouda
 - Budapest: Sissi

Näin syntyy muistoja...



LIIKETOIMINTAKAAVIO 2008



Näin syntyy muistoja...



1.1. OK-Matkat Oy

OK-Matkat Oy on suomalainen matkanjärjestäjä ja se on perustettu 1982. OK-Matkat Oy on kuluttajaviraston vakuutusrahaston/valmismatkarekisterin jäsen. OK-Matkojen toimisto sijaitsee Helsingissä osoitteessa Pieni Roobertinkatu 13 B. Työntekijöitä toimistossa on noin 15. OK-Matkojen tuotteiden myynti tapahtuu OK-Matkojen toimistossa, Internetissä ja jälleenmyyjien kautta matkatoimistoissa.

OK-Matkat tarjoaa asiakkailleen matkoja lähinnä Keski-Euroopan kaupunkikohteisiin kuten Budapestiin, Bratislavaan, Prahaan, Wieniin, Ljubljanaan ja Krakovaan. Uusia kohteita keväällä 2008 ovat Pariisi, Rooma, Barcelona ja Gdansk. Lisäksi OK-Matkat tarjoaa rantakohteina Madeiraa ja Unkarin Balatonia. OK-Matkat voi myös räätälöidä matkan asiakkaan mieleiseksi. OK-Matkat tarjoaa asiakkailleen myös erilaisia teema- ja aktiivilomia esimerkiksi pääsiäinen Roomassa tai patikointia Sloveniassa. Päivitetyt kohdetiedot löydät uusimmasta OK-Matkojen lomaoppaasta.

Näin syntyy muistoja...



Liikeidea:

Mitä?

- kaupunki- ja elämysmatkoja lähinnä Keski-Eurooppaan

Kenelle?

- asiakkaat kaikkialta Suomesta
- yksittäiset asiakkaat ja ryhmät
- tyypillinen ok-matkalainen on 40 – 60-vuotias, työssäkäyvä toimihenkilö

Miten?

- korkeatasoinen palvelu
- asiakas on aina ykkönen
- ammattitaitoinen, motivoitunut ja sitoutunut henkilöstö
- uusia palveluja kehitetään
- erikoistuminen

Imago

- ystävällinen, luotettava ja turvallinen

Näin syntyy muistoja...



1.1.1. Henkilökunta ja vastualueet

- Johto
 - Hallituksen puheenjohtaja: Vlasta Sipponen
 - Toimitusjohtaja: Peter (Peppe) Forsström

- Myynti ja markkinointi (Myyntipalvelut)
 - Myyntipäällikkö: Jaana Sinisalo (markkinointi)
 - Palvelupäällikkö: Kirsi Vuori (Ryhmät)
 - Myyntipalvelut: Aino Akkanen (Indumyynti))
 - Myyntipalvelut: Jenni Soidinsalo (Indumyynti)
 - Myyntipalvelut: Riitta Niskanen (Ryhmät)
 - Myyntipalvelut: Marja (Piipi) Nyberg (Ryhmät)

- Tuotanto (Tuotepalvelut)
 - Tuote- ja markkinointivastaava: Arja Manninen (materiaalit, markkinointi, nettisivut)
 - Tuotepalvelut: Tarja Helenius
 - Kohteet: Madeira, Kanaria, Ljubljana ja Pariisi
 - Tuotepalvelut: Virpi Kärkkäinen
 - Kohteet: Budapest, Balaton, Bratislava, Rooma ja Wien
 - Tuotepalvelut: Sari Muhonen-Tozalan
 - Kohteet: Varsova, Krakova, Gdansk, Praha ja Barcelona

- Talousosasto
 - Talouspäällikkö: Tarja Timonen (hankinnat)
 - Taloussihteerit: Paula Tetikdur

Näin syntyy muistoja...



Entiset työntekijät

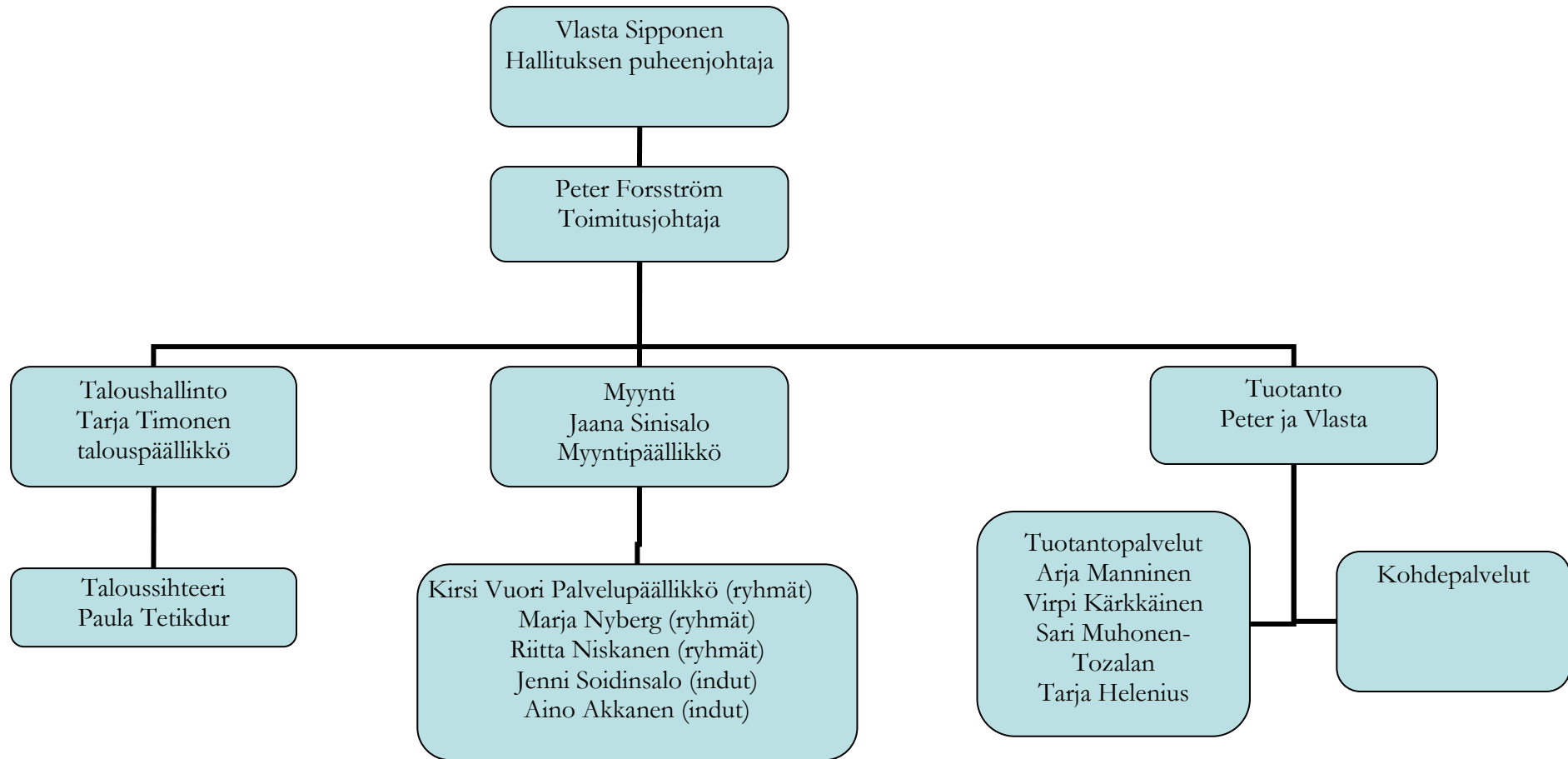
On mahdollista, että asiakkaat kyselevät nimeltä entisiä työntekijöitä. Alla on heidän nimensä ja työntehtävänsä.

- Päivi Peltola (indumyynti)
- Niina Moilanen (indumyynti)
- Outi Torvinen (indumyynti)
- Tarja Liikanen (ryhmämyynti)
- Minna Hellman (ryhmämyynti)
- Pekka Lapinlampi (tuotepäällikkö)
 - Vlasta ja Peppe jakavat Pekan työtehtävät.

Näin syntyy muistoja...



ORGANISAATIOKAAVIO 2008



Näin syntyy muistoja...

Pieni Roobertinkatu 13 B, 00130 Helsinki
puh. 09-615 555 myynti@okmatkat.fi www.okmatkat.fi



1.1.2. Tärkeitä puhelinnumeroita

Ulkomaansuunta: +358

Suuntanumero: 09

Vaihteen puhelinnumero	6155 55	
Faksi	6155 5600	
Vlasta Sipponen	6155 5609	gsm. 040-546 2240
Peter Forsström	6155 5610	gsm. 040-501 5381
Virpi Kärkkäinen	6155 5613	
Sari Muhonen-Tozalan	6155 5602	
Tarja Helenius	6155 5605	
Arja Manninen	6155 5604	
Jaana Sinisalo	6155 5621	gsm. 0400-914 590
Kirsi Vuori	6155 5614	
Marja Nyberg	6155 5601	
Jenni Soidinsalo	6155 5619	
Aino Akkanen	6155 5615	
Riitta Niskanen	6155 5623	
Tarja Timonen	6155 5607	gsm. 050-358 4150
Paula Tetikdur	6155 5603	

ATK- JA MUUT PALVELUT

Comgate	777 650
Comgate Matti Kuokkanen	0500-873 241
ATK tuki Kim Sandström	040-583 4949
Naviatech Jukka Hermiö	0400-826 030
AMADEUS Help Desk	010 773 7900
Hyötykeräys M Kulovuo	050-526 2865
Samtele T Niemeläinen	045-679 1026
Talonmies Kari Peltola	044-094 8747

Näin syntyy muistoja...



Isoworks Oy	0800 418 490
Sonera	0200 188
Ofidel Ky	0500-688 023 tai 09-824 086 70
Kauppahuone Pesonen	0400-416 601
Lindström	020 111 6271
SHARP, Oy Perko	09-47 805 470
QFIX	020 741 8080
Helsingin taksi	01000 700

Näin syntyy muistoja...

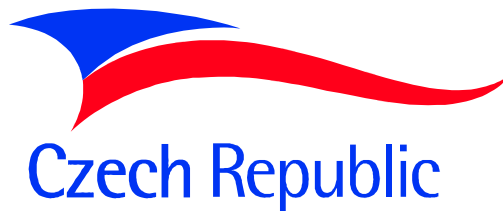


2. CZECH TOURISM - TŠEKIN MATKAILUTOIMISTO

OK-Matkat Oy toimii Tšekin matkailutoimiston edustajana Suomessa. Tšekin matkailutoimiston sähköpostiosoite on info-fi@czechtourism.com. (Ks. Sähköpostit) Matkailutoimisto auttaa kaikissa Tšekkiä koskevissa matkailuun liittyvissä asioissa.

Tšekin matkailutoimistossa on saatavana erilaisia esitteitä ja muuta materiaalia. Internet sivut www.czechtourism.com on luettavissa myös suomen kielellä. Valokuvapankista <http://photo.czechtourism.com> löytyy runsaasti kuvia Prahasta ja muualta Tšekin tasavallasta, erilaisia videoita, esitteitä sähköisessä muodossa ja virtuaaliesittelyitä eri aiheista. Kaikki tämä on vapaasti käytettävissä. Tšekin matkailutoimiston asioista vastaavat Arja (manninen@czechtourism.com) ja Vlasta (sipponen@czechtourism.com).

Kun postitat esitteitä asiakkaille Tšekin matkailutoimiston nimissä, käytä eri hinnoittelupalvelulomaketta kuin OK-Matkat (Ks. Posti). Käytä myös kirjekuoria, joissa ei ole OK-Matkojen logoa. Kirjekuoreen voit kiinnittää Tšekin matkailutoimiston tarran. Tšekin matkailutoimiston materiaalien tilauksesta huolehtii Arja. Tšekin matkailutoimiston materiaaleille on oma kaappi eteisessä. Lisää materiaaleja löytyy holvista.



Näin syntyy muistoja...



3. KESKUKSEN TYÖPISTE

Keskuksen työpiste sijaitsee lähimpänä ulko-ovea, joten oven aukaiseminen ja asiakkaiden vastaanotto kuuluvat keskuksen työntekijän työtehtäviin. Ovi avataan napista, joka sijaitsee työpisteen pöydällä puhelimen vieressä.

Kun asiakas tulee toimistoon, sinun tulee nousta seisomaan ja vastaanottaa asiakas tervehtimällä ja kysymällä, kuinka voit olla hänelle avuksi. Muista positiivinen asenne 😊 Jos asiakas on tullut varaamaan tai maksamaan matkansa, hänet ohjataan indumyyntiin Jennille tai Ainolle. Mikäli Jenni ja Aino ovat varattuja, pyydetään asiakasta odottamaan hetki. Asiakas voi myös tulla hakemaan Tšekin matkailutoimiston esitteitä, jolloin keräät Tšekin matkailutoimiston materiaalikaapista asiakkaalle hänen haluamansa materiaalit. Kun asiakas lähtee toimistolta, hyvästele hänet.

Jos asiakas on tullut tapaamaan jotain tiettyä henkilöä, ilmoita kyseiselle henkilölle vieraan saapumisesta. Pyydä asiakasta odottamaan hetki, jos tämä on tarpeen.

OK-Matkoilla on yleinen puhelinnumero, johon asiakkaat voivat soittaa tehdäksensä varauksen tai muuten vain kyselläkseen. Nämä puhelut tulevat vaihteseen, josta ne yhdistetään eteenpäin sen mukaan, mitä asiakas haluaa (Ks. Yhdistäminen). Voit myös itse vastata asiakkaiden kysymyksiin mutta vaihde ei saa olla varattuna pitkiä aikoja, jotta puhelut pääsisivät lävitse. Kaikilla OK-Matkojen työntekijöillä on myös omat puhelinnumeronsa (Ks. Tärkeitä puhelinnumeroita).

OK-Matkoilla on myös yleinen sähköpostiosoite myynti@okmatkat.fi, johon saapuu asiakkaiden lähettämät sähköpostit. Jokaisella työntekijällä on myös oma sähköpostiosoite, joka muodostuu näin: etunimi.sukunimi@okmatkat.fi. Sähköpostiin saapuvat viestit tulevat myös välittää oikeille henkilöille (Ks. Sähköpostit). Kopiot asiakkaiden tekemistä varauksista saapuvat osoitteeseen [inter-](#)

Näin syntyy muistoja...



net@okmatkat.fi. Kyseisen sähköpostin purkaminen on myös keskuksen työntekijän vastuulla (Ks. Sähköpostit).

Puhelimeen vastaaminen on tärkeä tehtävä, joten työpisteeltä ei voi olla kauan aikaa poissa. Lounastauon ajaksi järjestetään tuuraaja vaihteeseen. Lounastauko on puolituntia. Harjoittelija saa jokaista työpäivää kohden lounassetelin.

Muistathan myös huolehtia vaihteen työpisteen siisteydestä. Tyhjät pahvilaatikat viedään litistettyinä keittiöön ja täydet laatikot ja muut tavarat pidetään poissa asiakkaan silmistä. Omia tavaroita ei säilytetä näkyvissä.

3.1. Työtehtävät

- Puhelimeen vastaaminen. Tärkeä ensi kontakti yritykseen!
- Aamupostin jakaminen ja muiden postiin liittyvien asioiden hoito (Ks. Posti)
Lisää ohjeita postiin liittyen löytyy postikansiosta.
- OK-Matkojen esitteiden postitus yksittäisasiakkaille ja esitelaatikoiden postitus jälleenmyyjille (Ks. Posti)
- Keltaisten postilaatikoiden lisätilaus suurempia postituksia varten sekä postin noudon/jakelun tiedottaminen pyhäpäivien ja erikoisaukioloaikojen mukaisesti. (Puhelinnumerot löytyvät postikansiosta)
- WinRes-postin käsittely
- Intres-varausten läpikäyminen (Ks. Intres-varaukset)
- OK-Matkojen, Tšekin matkailutoimiston ja MeidänKerhon sähköpostien purkaminen (Ks. Sähköpostit)
- Saapuneiden palvelupalautteiden kirjaaminen (Ks. Palvelupalautteet)
- Tšekin matkailutoimiston esitteiden postitus (Ks. Posti)
- Ryhmien materiaalipostitukset (Ks. Kohdemateriaalit)
- Kulttuuritarjonnan ylläpito Y-aseamalla
- Kohdemateriaalivaraston ylläpito

Näin syntyy muistoja...



- Esitteiden lisääminen tiskille, kaappeihin ja seinille
- Uutiskirjerekisterin ylläpito (Ks. OK-Matkojen Uutiskirje)
- Poissaoloviestin tallentaminen sähköpostiin perjantaisin ja pyhäpäivisin (Ks. Poissaoloviesti)
- Muista myös poissaoloviestin poisottaminen maanantaisin ja ensimmäisenä pyhäpäivien jälkeisenä työpäivänä
- Toimistotarvikkeiden tilaukset (Ks. Toimistotarvikkeet)
- Käsipaperi- ja saippuutilaukset (Ks. Toimistotarvikkeet)
- Esitteiden ja kohdemateriaalien menekin seuranta (Ks. Kohdemateriaalit)

3.2. Hyvä tietää

Ennen töiden aloittamista ja työskentelyn jo alettua kannattaa tutustua OK-Matkojen esitteisiin ja yleisiin valmismatkaehtoihin, jotka löytyvät OK-Matkojen esitteen lopusta. Kannattaa myös lueskella lävitse OK-Matkojen taskuopas. Lisäksi OK-Matkojen Internet-sivuilta löytyy paljon hyödyllistä tietoa.

Missä OK-Matkojen toimisto sijaitsee?

Osoitteemme on Pieni Roobertinkatu 13 B, 2.krs 00130 Helsinki. Tämä osoite löytyy Erottajankadun ja Pienen Roobertinkadun kulmasta, lähellä Gloria teatteria. Lähin bussipysäkki (bussi numero 17) /raitiovaunupysäkki (linja 10) on ”Kolmikulma” Erottajalla Diana-puiston kupeessa. Toimistomme on avoinna arkisin klo 9-17.

Mistä saan lentoliput?

Reittilentojen lentoliput postitetaan n. 2 viikkoa ennen lähtöä. Mikäli matka on ostettu jälleenmyyntitoimistomme kautta, lentoliput postitetaan heille.

Poikkeuksena adventtimatkalähdöt 6.12., ohjelmalliset joulumatkalähdöt 20.–23.12. ja pääsiäismatkalähdöt 20.–21.3., jolloin lentoliput ja lopullinen matkaoh-

Näin syntyy muistoja...



jelma jaetaan edustajamme toimesta lähtöpäivänä lentokentällä. **Lomalentolähdöillä osanottajatodistus toimii myös lentolippuna.** Pelkkien lentolippujen ja räätelöityjen eli ns. vapaavalintaisten matkojen lentolippujen postituksesta sovi-taan aina erikseen matkavarauksen yhteydessä.

Tarvitseeko OK-Matkalle viisumia?

Suomen kansalaiset eivät tarvitse OK-Matkojen matkakohteisiin viisumia. Kaikilla OK-Matkojen matkoilla tulee olla mukana voimassa oleva passi tai 1.3.1999 jäl-keen myönnetty henkilökortti. Passin tulee olla voimassa koko matkan ajan. Mat-kustusasiakirjasta on hyvä olla matkalla mukana valokopio. Mikäli matkustaja ei ole Suomen kansalainen, tulee hänen itse hankkia tarvittavat matkustusasiakir-jat. Epäselvissä tapauksissa pyydämme tiedustelemaan asiaa kunkin maan edustustosta.

Tuleeko matkalle ottaa matkavakuutus?

Suosittellemme aina matkavakuutuksen ottamista jo matkavarauksen yhteydessä peruutuskulujen ja mahdollisen matkalla sairastumisen varalta. Huom.! Aktiivilo-milla ja Bulgariaan matkustettaessa matkustajavakuutus on pakollinen. Välitäm-me vakuutusyhtiö Eurooppalaisen matkustaja- ja matkatavaravakuutuksia.

Saako OK-Matkojen matkoista lapsialennusta?

- * Alle 2-vuotiaat lapset maksavat matkasta 50 e/hlö. Hintaan ei sisälly omaa vuode- eikä lentopaikkaa.
- * 2–11-vuotiaat lapset saavat 20 % alennuksen **kaupunkilomien** perushinnasta edellyttäen että lapsi majoittuu lisävuoteelle kahden aikuisen kanssa samassa huoneessa.
- * **Ranta- ja talvilomakohteissamme** lapsialennukset vaihtelevat hotellista ja lapsen iästä riippuen. Tarkemmat tiedot alennuksista matkaesitteestämme tai toimistostamme.
- * OK-Matkojen järjestämistä suomenkielisistä retkistä 2–11-vuotiaat lapset saa-vat 50 % alennuksen, alle 2-v. pääsevät retkille ilmaiseksi.

Näin syntyy muistoja...



*Vapaavalintaisten matkojen lapsialennukset määräytyvät lentoyhtiön hintasääntöjen mukaan. 2-15-vuotiaiden lapsialennus lennoista on pääasiassa n. 30–40% aikuisen lentohinnasta. Myös hotelleilla on erilaisia hintakäytäntöjä lapsimatkustajien suhteen. Tarkemmat tiedot toimistostamme.

Mikä on opastetun ja omatoimimatkan ero?

Opastetut matkamme sisältävät lentokenttäkuljetukset kohteessa OK-Matkojen suomenkielisen oppaan johdolla. Omatoimimatkojen hintaan ei sisälly lentokenttäkuljetuksia. Myös omatoimimatkalaiset voivat osallistua OK-Matkojen järjestämille retkille lisämaksusta.

Millainen sää on lomakohteessa?

Internetistä löytyy monia hyviä sääsivustoja joista löytyvät sekä viiden vuorokauden sääennusteet että keskilämpötilat kohteissa. Katso esimerkiksi www.bbc.com/weather.

Voiko erityistoiveita esittää matkan suhteen?

Välitämme erityisruokavaliotoiveet lentoyhtiöön, toiveet tulee ilmoittaa toimitoimme viimeistään kolme vuorokautta ennen matkan alkua. Lentoyhtiöstä ja reitistä riippuen kaikille lennoille ei ole mahdollista tilata erikoisruokavaliotoita tai lennon ruoka- ja juomatarjoilu on kokonaan maksullinen.

Lomalennoille on mahdollista tehdä lisämaksullisia paikkatilauksia ja muita erikoistoiveita Finnairin lomalentojen nettisivuilla www.lomalennot.fi

Välitämme myös huoneisiin liittyviä erityistoivomuksia matkakohteisiin. Hotellit toteuttavat toiveita mahdollisuuksiensa mukaan varaustilanteesta riippuen. Tästä johtuen emme valitettavasti pysty takaamaan erityistoivomuksien toteutumista.

Näin syntyy muistoja...

**Mitä jos valmiista matkavaihtoehtoista ei löydy sopivaa?**

Räätälöimme erimittaisia omatoimisia matkoja toivomusten mukaisesti (= vapaa-valintainen matka). Matkan hinta muodostuu päivän parhaista lento- ja hotellihinnoista. Kysy tarjousta toimistostamme. Välitämme myös pelkkiä lentolippuja ja hotellimajoituksia.

Voiko matkan maksaa luottokortilla?

Luottokorteista maksuvälineinä käyvät VISA, MasterCard, EuroCard, Diners Club ja American Express. Toimistossamme matkan voi maksaa myös käteisellä, pankkikortilla, VisaElectronilla ja Käyttöluotolla.

Voiko kulttuuri- ja pääsylippuja varata matkalle?

OK-Matkat välittää pääsylippuja erilaisiin kulttuuri- ja urheilutapahtumiin asiakkaidemme toiveiden mukaisesti. Prahan, Budapestin ja Bratislavan kohdalla palvelumaksu on 5 EUR/pääsylippu, muiden kohteiden osalta peritään myös paikallisen lipputoimiston perimät kulut. Pääsyliput on tilattava viimeistään kaksi viikkoa ennen matkan alkua.

Voiko onnittelutervehdyksen tilata hotelliin?

Jos asiakkaan tiedossa on esimerkiksi merkkipäiviä juhlivan matkalaisen matkustusajankohta ja hotelli, voimme toimittaa onnittelupaketin hänelle huoneeseen. Onnitteluviestin mukaan voit valita joko kukat, kuohuviinin, suklaan tai vaikkapa useampia vaihtoehtoja. Hinta määräytyy valittujen tuotteiden mukaan. Tilaus tulee tehdä viimeistään kaksi viikkoa ennen matkaa. Kysy hintatiedot toimistostamme.

Millaiset peruutusehdot matkalla on?

Esitteessä olevien valmismatkapakettien maksu- ja peruutusehdoissa noudatetaan yleisiä valmismatkaehtoja sekä OK-Matkojen lisäehtoja. Ehdot ovat luetta- vissa esitteessämme sekä www.okmatkat.fi → Ohjeita ja ehtoja
Matkustaja voi peruuttaa matkan ilman erityistä syytä seuraavasti:

Näin syntyy muistoja...



- a) Viimeistään 28 vuorokautta ennen matkan alkua maksamalla matkanjärjestäjälle etukäteen mainitut toimistokulut (50EUR/hlö).
- b) Myöhemmin kuin 28 vuorokautta mutta viimeistään 14 vuorokautta ennen matkan alkua maksamalla varausmaksun (100EUR/hlö).
- c) Myöhemmin kuin 14 vuorokautta mutta viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua maksamalla 50 % matkan hinnasta.
- d) Jos matka peruutetaan myöhemmin kuin 48 tuntia ennen matkan alkua, matkanjärjestäjällä on oikeus periä koko matkan hinta.

Erikoismatkoilla (esim. FORMULAMATKAT) ja vapaavalintaisissa (RÄÄTÄLÖIDYISSÄ) matkoissa noudatetaan OK-Matkojen erityisehtoja, jotka ovat saatavissa toimistostamme ja aina matkavarauksen yhteydessä.

Onko olemassa avointa kauppaa-aikaa?

Matkan voi peruuttaa kuluitta 14 vrk:n kuluessa varauksesta, mikäli lähtöpäivään on peruutushetkellä aikaa vähintään 28 vrk (edellyttäen että lentolippua ei ole kirjoitettu). Tällöin palautetaan varausmaksu 100 e/henkilö kokonaisuudessaan asiakkaalle.

Näin syntyy muistoja...



OK-MATKAT OY PALVELUHINNASTO

01.10.2007 alkaen

	Toimistosta	Online
MATKAPAKETIT		
OK-Matkojen valmiit matkapaketit/varaus	10,00 €	0 €
OK-Matkojen räätälöidyt matkat/varaus	10,00 €	-
LENTOLIPPUJEN VARAUSMAKSU/lippu		
Kotimaa ja Skandinavia	20,00 €	15,00 €
Eurooppa	40,00 €	15,00 €
Kaukokohteet	70,00 €	30,00 €
Paperilippulisä kun e-lippu on mahdollinen + lentoyhtiön lisämaksu	10,00 €	-
Lipun toimitus lähtömaan lentokentälle (PTA) + lentoyhtiön omat kulut	15,00 €	-
Online palvelumaksut sovelletaan asiakkaan itse varaamiin lentolippuihin OK-Matkojen internetsivuston kautta.		
HOTELLI- JA AUTONVUOKRAUS		
Hotellivarauksen ja vuokra-auton varausmaksu/varaus	10,00 €	0 €
MUUT VARAUS- JA PALVELUMAKSUT		
Kulttuuri- ja urheiluliput/lippu + lipputoimistojen perimät muut kulut	5,00 €	-
Tervehdykset ja onnittelut kohteeseen kohteen mukaan esim. kukat, kuohuviini, hedelmäkori tai suklaa		hinnat toimistostamme
MUUTOS- JA PERUUTUSKULUT		
Toimistosta tai onlinesta varattujen lentojen, hotellien ja autojen peruutukset, muutokset/varaus + sopimusyhtiön määräämät kulut (lentolipussa vain jos lipputyyppeillä sallii muutokset)	15,00 €	-
TOIMITUSKULUT		
Matkadokumenttien toimitus postitse kotimaassa	5,00 €	5,00 €
Lähettilpalvelu		Lähettilfirman hinnaston mukaisesti
MUUT KULUT		
Lost & Found, löytötavaroiden toimittaminen kohteesta/tilaus + todelliset postituskulut	50,00 €	-
Kirjallinen matkatarjous, hyvitetään matkan hinnasta	15,00 €	-
Lasku ulkomaille/ ulkomainen maksumääräys	30,00 €	-
Laskutuslisä ryhmäasiakkaille erillisistä laskuista	10,00 €	-

Online varauksiin on mahdollista varata lisäpalveluja toimistomme kautta. Näihin varauksiin sovellamme toimistosta varattujen palvelujen palvelumaksuja.

Palveluhinnat sisältävät myytävän tuotteen verokannanmukaisen arvonlisäveron. Palveluhinnasto on voimassa toistaiseksi. Pidätämme oikeudet muutoksiin. Jo veloitetuista palvelumaksuista ei hyvitetä.

Näin syntyy muistoja...

4. PUHELINVAIHTTEEN KÄYTTÖ



4.1. Vaihteen avaaminen ja sulkeminen

Vaihteen avaaminen:

Vaihde ja CD-soitin sijaitsevat huoneessa vaihteen työpistettä vastapäätä, indu-myyntin puolella.

1. Laita CD-soitin päälle. Paina soittimesta Power-painiketta ja sen jälkeen painele kaukosäätimestä -22 desibeliä. Katso, että numerot näytössä vaihtuvat eli CD pyörii. Lisäksi pidä huoli, että CD-soittimen näytössä lukee repeat, jos tekstiä ei näy paina kaukosäätimestä repeat -painiketta.
2. Aukaise puhelinvaihte tasan kello 9.00. Ennakonsiirto laitetaan pois päältä painamalla ennakonsiirtonappia puhelinvaihteesta.

On tärkeää, että vaihde avataan tasan kello yhdeksän, koska vasta kun ennakonsiirto on laitettu pois päältä asiakkaiden puhelut pääsevät lävitse.

Vaihteen sulkeminen:

Puhelinvaihte suljetaan tasan kello 17.00, jolloin painetaan vaihteen ennakonsiirtonappia. (Valo syttyy palamaan napissa.) CD-soitin laitetaan kiinni painamalla power-nappia CD-soittimesta

4.2. Vastaaminen

- ”OK-Matkat vaihde, hyvää huomenta!” (Noin kello 10.00 asti)
- ”OK-Matkat vaihde, hyvää päivää!”
- Teitittele pääsääntöisesti. Sinuttele vain kun asiakas sinuttelee.

Näin syntyy muistoja...



- Kiire ei saa kuulua äänestä!
- Poissaolot: Jos asiakkaan pyytämä virkailija ei ole paikalla. Sanotaan, että kyseinen virkailija ei ole paikalla (palaverissa, lounaalla jne.). Palaa esim. 2 tunnin päästä tai ensi viikolla. Pyydetään jättämään soittopyyntö. Mikäli työntekijä on vuosilomalla, tämä kerrotaan asiakkaalle. Jos työntekijä ei ole enää OK-Matkojen palveluksessa, asiakkaalle sanotaan, että kyseinen henkilö ei ole enää palveluksessamme ja yhdistetään vastaavia töitä tekeväälle virkailijalle.
- Jos kaikki virkailijat ovat varattuja, sanotaan, että tällä hetkellä virkailijat ovat varattuja. Koskaan ei sanota, että virkailijat ovat kiireisiä!

4.3. Soittaminen

Älä soita puheluita puhelinvaihteella (Rinox F-30D) vaan toisella puhelimella (Rinox F-8D). Asiakkaiden puheluiden on päästävä lävitse! Halutessasi soittaa ulkopuhelun puhelimella (Rinox F-8D) sinun täytyy ensin painaa numeroa 0. Tämän jälkeen painele haluamasi puhelinnumero. Mikäli soitat sisäpuhelun, painele haluamasi henkilön puhelinnumeron kolme viimeistä numeroa. (Ks. Tärkeitä puhelinnumeroita)

4.4. Yhdistäminen

Mikäli asiakas on yksityinen henkilö ja hänen matkaseurueeseensa kuuluu alle 10 henkilöä, hänet yhdistetään indumyyntiin Ainolle tai Jennille. Jos Aino ja Jenni ovat varattuja puheluita voi yhdistää myös ryhmäosastolle. Jos taas asiakas soittaa matkatoimistosta puhelu ohjataan tuoteosastolle eli operointiin Virpille, Sarille, Tarjalle tai Arjalle. Mikäli soitto koskee ryhmämatkaa, puhelu yhdistetään ryhmäosastolle Marjalle (Piipille), Riitalle tai Kirsille. Yhdistäminen tapahtuu painamalla painiketta halutun virkailijan nimen alapuolella ja laskemalla luuri.

Näin syntyy muistoja...



Tuotepalveluiden henkilöstölle on jaettu kullekin tietyt kohteet. Jos jälleenmyyjä haluaa kysyä tietyistä kohteista, yhdistetään puhelu henkilölle, joka vastaa kyseisestä kohteesta.

Virpi: Budapest, Balaton, Bratislava, Wien ja Rooma

Tarja: Kanaria, Madeira, Ljubljana ja Pariisi

Sari: Praha, Varsova, Krakova, Gdansk ja Barcelona

Voit yhdistää asiakkaita myös jonoon. Älä anna asiakkaan jonottaa liian kauan. Kun jonottava puhelu on tullut pari kertaa takaisin vaihteeseen, pyydä asiakasta jättämään soittopyyntö.

4.5. Vaihteen merkinnät ja äänet

Kun puhelinvaihte soi hitaasti, tarkoittaa se, että puhelu tulee ulkoa eli soittaja on normaali asiakas. Nopeampi sointiääni tarkoittaa, että puhelu on sisäinen eli joku työntekijöistä yrittää soittaa toiselle työntekijällä tai vaihteeseen. Mikäli joku työntekijöistä on laittanut soitonsiirron tai -eston päälle, toisten työntekijöiden soittaessa hänelle puhelut kääntyvät vaihteeseen. Kun jonossa oleva tai virkailijan vastaamatta jättämä puhelu kääntyy takaisin vaihteeseen, sointiääni on erittäin nopea.

Kun valo puhelinvaihteessa vilkkuu jonkun nimen kohdalla tarkoittaa se, että kyseinen henkilö ei ota puheluita vastaan. Tällöin täytyy yhdistää jollekulle vapaalle henkilölle tai pyytää asiakasta jättämään soittopyyntö. Vapaana olevien henkilöiden painikkeissa ei pala valo.

Näin syntyy muistoja...



4.6. Puhelinnauhoite

Kirsi lukee puhelinnauhoitteen.

Normaaliyöviesti:

OK-Matkat hyvää päivää! Toimistomme on avoinna maanantaista perjantaihin klo 9 – 17. Kiitos soitostanne!

This is OK-Matkat hello! Our office is open from Monday to Friday from 9 a.m. to 5 p.m. Thank you for calling us.

Jouluviesti:

OK-Matkat hyvää päivää!

Tiistaina 23. joulukuuta toimistomme sulkeutuu klo 16.00. Palvelemme teitä jälleen maanantaina 29. joulukuuta klo 9 -17. Toivotamme teille rauhaisaa joulua. Kiitos soitostanne!

This is OK-Matkat hello!

On Tuesday 23rd of December our office is closed at 4 p.m. We will be open again on Monday 29th of December from 9 a.m. to 5 p.m. We wish you Merry Christmas. Thank you for calling us.

Myös muut pyhäviestit tehdään samalla tavalla. (vappu, juhannus, uusivuosi jne.) Ennen pyhäpäivää muutetaan viesti pyhäviestiksi ja pyhäpäivän jälkeen ensimmäisenä arkipäivänä pyhäviesti muutetaan normaaliksi yöviestiksi.

Puhelinviestin muuttaminen:

Huom.! Kuulokkeella nauhoitus ei onnistu.

1. Nosta luuri ja valitse siirto/ohj#4
2. Valitse tiedotteen numero (yöviesti 03)

Näin syntyy muistoja...



3. Kehotteen ”Jos haluat jättää viestin, paina ruutu” jälkeen paina #
4. Kehotteen ”Sanele viesti PIIP” jälkeen sanele tiedote.
5. Lopeta tiedote painamalla pito/tall.
6. Tiedotetta voi muuttaa samalla tavalla kuin tiedotetta äänitettäessä
7. Tiedotetta voi kuunnella valitsemalla kohdat 2-3 ja lopuksi kohta 6

4.7. Ongelmat vaihteessa ja lankapuhelimissa

Ota yhteyttä:

Isoworks Oy
Malminkartanonkuja 4
PL 115, 00381 Helsinki
Puh. 0205 5959
Faksi 0205 595 200

Työtilaukset/Huoltokutsut:

Puh. 0800 418 490 (tai 0800 1 53535)
Sähköposti: asiakaspalvelu@isoworks.fi
Palveluaika arkisin klo 8.00 – 16.00

Talosta ulos lähtevään verkkoon ja linjoihin liittyvät ongelmat hoitaa Sonera puh. 0200 188 18.

Näin syntyy muistoja...

5. KONEET JA LAITTEET



5.1. Keskuksen tietokone

Kun aamulla saavut töihin, käynnistä keskuksen työpisteen tietokone. Paina ctrl, alt ja delete. Kirjoita salasanaksi ---. Odota rauhallisesti kun tietokone lataa päivitykset. **Ensimmäinen tehtäväsi aamulla on avata sähköpostit ja purkaa ne!** Tietokoneessa y-asemalla sijaitsee materiaalit, joita tarvitset työtehtäviä suorittaessasi.

Käyttöjärjestelmänä on Windows. Laskutus ja varaukset hoidetaan samalla järjestelmällä (Winres). Tarkemmat ohjeet Winresin käyttöön löytyy Winres-matkatoimistojärjestelmän käyttöohjeista. Käytössä on myös Amadeus-ohjelma. Tietokoneelta löytyy perus Microsoft Office- ohjelmat kuten Word, Excel, PowerPoint.

5.2. Värikopiokone SHARP AR-C260M PCL5c

Tulosta värikopiokoneella matkamateriaalit ja kopioi asiakirjoja. Tämä laite toimii myös skannerina. Tarkemmat ohjeet laitteen käyttöön löydät yhdestä värikopiokoneen paperisäiliöistä.

Älä laita jonoon tulostumaan useita tulosteita, koska tulostin menee helposti jummiin. Jos kuitenkin käy niin, että tulostimeen tulee paperitukos, avaa kaikki luukut tulostimesta ja poista jumittuneet paperit. Laita luukut kiinni ja tulostumisen pitäisi jatkua automaattisesti. Värikopiokoneen näyttöön saa tarvittaessa myös toimintaohjeita ongelmatilanteen sattuessa. Värikopiokoneeseen käytetään vain Navigator paperia!

Näin syntyy muistoja...



Värikopiokone ei ole keskuksen oletustulostimena, sinun tulee valita se tulostinlistalta. Voit myös tulostaa kaksipuolisia tulosteita käyttämällä värikopiokonetta. Tulostamalla kaksi puoleisia tulosteita säästät paperia.

Ohjeet kaksi puoleiseen tulostukseen:

1. Klikkaa tulosta, kun olet avannut materiaalin, jonka haluat tulostaa.
2. Valitse tulostinlistalta tulostin SHARP AR-C260M PCL5c
3. Klikkaa ominaisuudet
4. Valitse 2-puoleinen(kirja)
5. Klikkaa OK

Mikäli et tarvitse väritulosteita käyttäessäsi värikopiokonetta, muuta asetukset harmaasävyisiksi, jotta säästäisit värejä.

Ohjeet harmaasävy tulostukseen:

1. Ominaisuudet kohdassa klikkaa väri
2. Valitse kohdasta väritila harmaasävy
3. Klikkaa OK

5.2.1. Skanneri

Värikopiokoneeseen on asennettu skanneri. Skannerilla voidaan lähettää kuvatiedostoja sähköpostitse haluttuun osoitteeseen. (Huom.! Myös tekstit ja taulukot ovat skannerilla lähetettynä ns. kuvatiedostoja.)

Tarja T on ohjelmoinut valmiiksi osoitehakemistoon kaikki OK-Matkojen henkilökunnan sähköpostiosoitteet. Tarpeen mukaan ohjelmoidaan muitakin osoitteita.

Näin syntyy muistoja...



Tiedoston lähettäminen sähköpostiin tapahtuu seuraavalla tavalla:

1. Laita paperit syöttölaitteeseen, niin kuin kopioisit ne (kuvapuoli ylöspäin). Voit myös laittaa alkuperäisen kannen alle, mutta tällöin kone kysyy seuraavaa originaalia. Eli nopeampaa on käyttää syöttölaitetta.
2. Valitse KUVAN LÄHETYS
3. OSOITEHAKEMISTO – valitse osoite etsimällä oikean kirjainyhdistelmän alta (aakkostettu etunimen alkukirjaimen mukaisesti). Tai osoitehakemiston asemesta valitse Sähköpostiosoite, jolloin voit kirjoittaa haluamasi sähköpostiosoitteen. Hyväksy OK.

5.3. Oletustulostin HP-LaserJet P2014

Käytä tätä tulostinta kun tulostat kaikkea muuta paitsi värillisiä kohdemateriaaleja. Tähän tulostimeen käytetään Optitext kopiopaperia. Muista katkaista virta työpäivän päätteeksi. Jos paperi jää jumiin tulostaessasi avaa takaluukku ja ota jumiin jäänyt paperi pois tulostimesta. Mustesäiliö vaihdetaan aukaisemalla etuluukku. Mustesäiliön tunnus on 53 A. Tarkemmat ohjeet mustesäiliön vaihtoon, löydät tulostimen sisältä ja mustesäiliöpakkauksesta.

5.4. Faksi

Mikäli faksaat asiakirjoja, laita 0 faksinumeron eteen. Syötä paperit faksiin kuvapuoli alaspäin, jotta faksaus onnistuisi. Faksinumero on 6155 5600.

Seuraa saapuvia fakseja ja toimita ne oikeille henkilöille. Mikäli asiakkaan lähettämä faksi ei tule perille tai tulee osittain perille, tarkista löytyykö faksista lähettäjän puhelin numeroa. Koeta ilmoittaa asiakkaalle, että hänen faksinsa ei pääse lävitse. Ehdota, että asiakas skannaisi asiakirjan ja lähettäisi sen sähköpostitse.

Näin syntyy muistoja...



6. SÄHKÖPOSTIT

Vaihteen tehtävänä on huolehtia neljästä eri sähköpostista, jotka ovat myynti@okmatkat.fi, internet@okmatkat.fi, info@tsechtourism.fi ja meidänkerho@okmatkat.fi.

6.1. [Myynti@okmatkat.fi](mailto:myynti@okmatkat.fi)

Tähän sähköpostiin saapuu kyselyitä, palautetta, tarjouspyyntöjä, mainoksia, esitilaukset jne. Asiakkaan pyynnöt saada OK-Matkojen uutiskirje saapuvat myös tähän sähköpostiin. Kirjautut tähän sähköpostiin klikkaamalla Microsoft Office Outlook 2003 -kuvaketta työpöydällä ja valitsemalla profiiliksi myynti.

Ohjeet sähköpostien välitykseen:

- yksityisasiakkaiden viestit Ainolle ja Jennille
- ryhmiä koskevat viestit Kirsille, Piipille ja Riitalle
- jälleenmyyjien lähettämät viestit Virpille, Tarja H:lle ja Sarille
- OK-Matkojen kohteita koskevat mainokset myyntipalveluun muut voi poistaa
- epämääräiset sähköpostit poistetaan
- Kirsi vastaa toimiston henkilöstöhankinnoista
- Peter ja Vlasta vastaavat kohdeoppaiden hankinnoista
- Tarja T:lle mainokset, jotka koskevat hankintoja
- IATAN viestit Virpille
- Sähköpostit, joiden mukana liitteenä tulee kulttuuritietoa kohteista, poistetaan mutta ennen poistamista liitteet tallennetaan y-asemalle kulttuuriohjelmat kansioon.

Näin syntyy muistoja...



6.1.1. Poissaolviesti

Poissaolviesti täytyy muistaa ottaa käyttöön joka perjantai ja poistaa käytöstä joka maanantai. Poissaolviestin käyttöönotto tai poisto tapahtuu menemällä osoitteeseen <http://fi.businessmail.sonera.com>. Samainen osoite löytyy myös suosikeista nimellä out of office. Kun olet kyseisillä sivuilla, sinun tulee kirjoittaa käyttäjätunnuksesi ----- ja salasanaksi ----- . Kun olet kirjautunut sisään klikkaa kohtaa asetukset ja posti. Mene sivua alaspäin kunnes näet kohdan automaattinen viesti. Mikäli olet ottamassa käyttöön poissaolviestin klikkaa rasti ruutuun ja jos otat viestin pois käytöstä klikkaa ruutua ja rasti häviää. Tämän jälkeen paina hyväksy ja kirjaudu ulos.

6.1.2. Tarjouspyyntöön/Yhteydenottoon vastaaminen

Tarjouspyynnöt tulee välittää eteenpäin. Indutarjouspyynnöt välitetään Jennille ja Ainolle. Ryhmätarjouspyynnöt välitetään Kirsille. Kirsi välittää ne edelleen muille. Kun välität tarjouspyynnöt eteenpäin, samalla tulee vastata asiakkaalle, jotta asiakas tietää, että hänen tarjouspyyntönsä on vastaanotettu ja se käsitellään.

1. Lue ajatuksella viestin sisältö läpi. Jos osaat itse vastata kysymykseen, vastaa. Jos huomaat tarjouspyynnöstä puuttuvan jotakin oleellista, esimerkiksi asiakas ei maininnut kohdetta tai ajankohtaa, tiedustele asiakkaalta asiaa ja välitä eteenpäin myyntiin vasta sitten. Jos sähköpostissa on kiireellistä asiaa, lisää välittäessäsi viestin otsikkoon esim. URGENT.
2. Klikkaa välitä tai vastaa.
3. Jos vastaat viestiin, sinun ei tarvitse lisätä asiakkaan sähköpostiosoitetta vastaanottajan paikalle. Mikäli välität viestin, sinun täytyy kopioida asiakkaan sähköpostiosoite asiakkaan sähköpostista ja liittää se vastaanottajan paikalle.
4. Laita haluamasi myyntivirkailijan sähköpostiosoite piilokopion paikalle.

Näin syntyy muistoja...



5. Kirjoita viesti:

"Hei,

kiitos yhteydenotostanne. Viestinne on välitetty (ryhmä)myyntiosastollemme ja virkailijamme on teihin yhteydessä mahdollisimman pian.

Ystävällisin terveisin..."

Tämän vietin löydät myös tallennettuna sähköpostista kohdasta luonnokset, josta voit käydä kopioimassa sen.

6. Klikkaa lähetä.

7. Kun olet välittänyt sähköpostin eteenpäin ja vastannut sähköpostiin poista se.

6.1.3. Saapuva palaute

Toimi samoin kuin normaalissa postissa saapuvan asiakaspalautteen kohdalla. (Ks. Palvelupalaute)

6.1.4 OK-Matkojen Uutiskirje

Mikäli asiakas haluaa OK-Matkojen uutiskirjeen, hänen osoitteensa täytyy lisätä uutiskirjeen yhteystietoluetteloon, joka sijaitsee OK-matkat – Navia CMS sivustolla.

1. Avaa Internet-selain ja valitse suosikeista OK-matkat – Navia CMS
2. Kirjautu sisään (käyttäjätunnus: ----- salasana: -----)
3. Klikkaa kohtaa moduulit ja valitse sähköpostisuora
4. Klikkaa uutiskirjeen tilaaja kohtaa tai jälleenmyyjät kohtaa sen mukaan, onko uutiskirjeentilaaja yksityinen asiakas vai jälleenmyyjä.
5. Klikkaa vihreää +-merkkiä
6. Lisää asiakkaan nimi, sukunimi ja sähköpostiosoite tietoihin. Asiakkaan tiedot käyvät ilmi sähköpostista "Haluan tilata OK-Matkojen uutiskirjeen".

Näin syntyy muistoja...



7. Katso, että rastit ovat kohdissa "Saa lähettää sähköposteja" ja "uutiskirjeen tilaaja"
8. Klikkaa kohtaa tallenna tiedot

Lähetä asiakkaalle Tervetuloa uutiskirjeen tilaajaksi -sähköposti, joka löytyy Outlookin vaihteen tehtävät kansioista.

1. Klikkaa kansiota "vaihteen työtehtävät"
2. Avaa uusin "OK-Matkojen uutiskirje"
3. Klikkaa välitä.
4. Poista turhat tekstit sähköpostista ja aihe kohdasta "VL"
5. Lisää asiakkaiden osoitteet kohtaan **piilokopio!!!**
6. Klikkaa lähetä
7. ÄLÄ POISTA asiakkaiden uutiskirjepyyntöjä vaan siirrä ne kansioon uutiskirjetilaukset

Mikäli asiakas ei enää halua tilata uutiskirjettä, poista asiakkaan tiedot OK-Matkat – Navia CMS sivustolta. Jos asiakas haluaa muuttaa tietojaan, muuta niitä. Tarkemmat ohjeet OK-Matkat – Navia CMS hallintaan käsikirjan lopussa.

6.2. Outlook Express

Kirjautuminen tähän sähköpostiin tapahtuu klikkaamalla työpöydällä olevaa kuvaketta Outlook Express. Tämän sähköpostin osoite on internet@okmatkat.fi.

6.2.1. Intresin kautta tehty varaus

Vaihteen Outlook Expressiin saapuu kopio kaikista Intresin kautta tehdyistä varauksista. Sähköpostiviesti on ulkonäöltään samanlainen kuin sähköposti, jonka asiakas saa omaan sähköpostiinsa varauksen tehtyään. Tehtävänäsi on seurata

Näin syntyy muistoja...



saapuvia sähköposteja, tulostaa sähköpostin liitteenä olevat laskut ja osanottajatodistukset sekä tarkistaa, että ne ovat kunnossa ja laitaa ne lähtevien Winres varausten joukkoon. Katso tarkemmin kohta 7 Asiakkaiden ja jälleenmyyjien tekemät varaukset. Kun olet tulostanut laskut ja osanottajatodistuksen siirrä sähköpostit postitetut kansioon. **Älä poista!**

6.2.2. Symphony -lentovaraukset

Symphonyn lento varauksista tulee kopio Ainon koneella sijaitsevaan Outlook Expressiin, jonka osoite on lennot@okmatkat.fi. Kaikki Symphony -varaukset joutuvat myös meille Amadeus-jonoon, jota Aino seuraa. Lisätiedot, liputus ja lippujen toimitus asiakkaalle sekä palvelumaksujen perinnän hoitaa indumyynti. Mikäli vaihteen Outlook Expressiin saapuu pelkkiä lentovarauksia, ne tulee lähettää Ainolle osoitteeseen lennot@okmatkat.fi. Näitä varauksia ei tarvitse tulostaa. Kun olet välittänyt viestit Ainolle siirrä sähköpostit Dynaaminen, lento tai hotelli-kansioon. Seuraavilla sivuilla on esimerkki pelkästä lentovarauksesta.

6.2.3. SunHotelsin ja Holiday Autosin kautta tehty varaus

Outlook Expressiin saapuvat myös asiakkaiden OK-Matkojen Internet-sivuilla tekemät SunHotelsin varauksien kopiot, joita ei tarvitse tulostaa. Nämä varaukset välitetään Ainolle osoitteeseen lennot@okmatkat.fi. Tunnistat SunHotelsin varaukset tunnistat siitä, että niissä on varattu hotelli ja lento (dynaaminen paketti) tai vain hotelli. Yhtä varausta kohti saapuu Outlook Expressiin kolme sähköpostia, jotka kaikki tulee välittää Ainolle. Kun olet välittänyt sähköpostit, siirrä ne Dynaaminen, lento tai hotelli- kansioon.

Kun asiakas varaa SunHotelsin tai Holiday Autosin kautta, hän asioi suoraan näiden palveluntarjoajien kanssa. Jos jälkikäteen tulee tarve tehdä muutoksia,

Näin syntyy muistoja...



peruutuksia tms., asiakkaan tulee ottaa yhteyttä palveluntarjoajaan, ei OK-Matkoihin. OK-Matkoilla ei nähdä asiakkaan tekemiä varauksia tai maksuja. Asiakkaan puolesta voi toki laittaa sähköpostia edellä mainittuihin yrityksiin mutta pääsääntöisesti asiakas asioi itse SunHotelsin tai Holiday Autosin kanssa ja näin asiakasta voi informoida jo vaihteessa niin, välttyään turhalta pompottelulta.

Mikäli sähköpostiin saapuu virheilmoitus koskien jotakin varausta, välitä se osoitteeseen lenennot@okmatka.fi.

6.3 Tšekin matkailutoimiston sähköposti

Tšekin matkailutoimiston sähköpostiosoite on info@tsechtourism.com. Muista käydä läpi Tšekin matkailutoimiston sähköposti joka päivä, koska saapuvan roskapostin määrä on suuri. Roskapostit täytyy siis poistaa päivittäin. Tähän sähköpostiin saapuu pyyntöjä ja kysymyksiä liittyen Tšekin tasavaltaan. Mikäli viestit ovat tšekiksi ja ne näyttävät asiallisilta välitä ne Vlastalle. Arja vastaa myös Tšekin matkailutoimiston asioista. Jos pystyt itse vastaamaan asiakkaalle, vastaa. Mikäli asiakkaan kysymykset ovat yleisiä kuka tahansa myyntivirkailijoista pystyy vastaamaan, jos asiakkaalle vastaamiseen tarvitsee tarkempaa tietoa välitä sähköposti Arjalle.

Tšekin matkailutoimiston sähköpostiin kirjautuminen:

1. Klikkaa työpöydällä olevaa kuvaketta "Tšekin matkailutoimisto".
2. Kirjautu sisään. Käyttäjänimi on ---- ja salasana ----.

Sanastoa:

Saapuneet viestit = Doručená pošta

Poistetut = Odstraněná pošta

välitä/vastaa = Odeslaná pošta

Näin syntyy muistoja...



6.4. Meidän kerhon sähköposti (meidänkerho@okmatkat.fi)

Kirjaudu tähän sähköpostiin samalla tavoin kuin myynnin mutta valitse profiili vaihtoehdoista meidän kerho. Välitä meidän kerhon sähköpostit Kirsille.

Meidän kerhon sähköposti kannattaa käydä lukemassa ERITYISESTI silloin kun meidän kerhon matkojen myynti on alkamassa. Viestejä tulee sähköpostiin jo ennen myynnin alkamista.

Näin syntyy muistoja...



7. INTRES-VARAUKSET

Asiakkaiden ja jälleenmyyjien tekemät Intres-varaukset ovat OK-Matkojen omaa tuotantoa. Niistä saapuu kopio OK-Matkojen sähköpostiin. Mukana on kaksi tai kolme liitettä. Ensimmäinen liite on ennakkolasku, joka on 100 euroa per henkilö. Asiakkaalla on Internetissä mahdollisuus maksaa ennakkolasku heti. Jos asiakas maksaa ennakkomaksun heti, ennakkolaskusta ei saavu kopiota sähköpostiin. Ennakkolaskun eräpäivä on parin viikon päästä varauksesta. Jälleenmyyjien tekemissä varauksissa ennakkolaskua ei ole.

Toinen liite on loppulasku. Jos kyseessä on äkkilähtö (lähtö 2 viikon sisällä) ja yksityinen asiakas on päättänyt ottaa laskun eli toisin sanoen ei ole maksanut matkaansa heti, toimita varaus indumyyntiin Jennille tai Ainolle. Jälleenmyyjien tekemiä maksamattomia varauksia, joissa lähtö on 2 viikon sisään, ei tarvitse toimittaa eteenpäin Ainolle ja Jennille.

Kolmas liite on varauserrittely/osanottajatodistus. Muista tarkistaa varauserrittelystä, jos joku matkustajista on sylilapsi eli infant. Toimita tällaiset varaukset Sarille. Muista tulostaa myös itse sähköposti, jos asiakas on lisännyt varaushuomautuksen ja toimita se tuotantopalveluun kyseistä kohdetta hoitavan henkilön lokeroon.

Huomioi varauksia läpikäydessäsi!

- laskujen eräpäivät ja äkkilähdöt
- varaushuomautukset (-> tuotepalveluille kohteen mukaan)
- sylilapsi (infant) varauksella (-> varaukset Sarille)
- Samalla varausnumerolla saattaa saapua useampia sähköposteja.
- osoitetiedot
- jälleenmyyjille postitettavissa varauksissa provisio

Huom.! Jos huomaat varauksissa jotain mielestäsi merkillistä, kannattaa varmistaa asia kysymällä joltain virkailijalta.

Näin syntyy muistoja...



7.1 Esimerkkejä varauksiin liittyvistä asiakirjoista

Sivu 1 / 1

Internet@okmatkat.fi

Lähettäjä: "OK-MATKAT OY" <myynti@okmatkat.fi>
Vastaanottaja: <internet@okmatkat.fi>
Lähetetty: 11. toukokuuta 2007 12:04
Liite: 70511008BE.html; 70511008E.html; 70511008LL.html; 70511008HL.html
Aihe: Varausvahvistus

OK-MATKAT OY - Varausvahvistus

Varausnumeronne:
Matka: Budapest opastettu la-la, Finnair
Aika: 23.6.2007 - 30.6.2007

Varatut tuotteet:
Peruutuskulut 1,00 Kpl 100,00

Laskutustiedot:
Laskunumero:
Eräpäivä: 15.6.2007
Viitenumero:
Laskutettu: 1236,22 EUR
Maksettu: 0 EUR (11.5.2007/
Maksamatta: 1236,22 EUR
Pankkiyhteys:

Lisädokumentit

Varaaja:
Nimi: Tero Turunen
Osoite: Testikatu 12
Osoite: 000001 Helsinki
Puhelin: 12323132
Sähköposti:
Maa:

Varaushuomautus
WISH NON -SMOKING ROOM



Intres4©

Sivu 1/1

*malli*

1077

Ennakkolasku

Varausnumero: 78100007
Laskun numerot:
Laskun päivämäärä:
Laskun eräpäivä: 15.1.2007

Käsittelijä: Internet -
virkailija
Henkilömäärä 2/0/0

Viite: Jaana
Sinisalo

Tuotteet	Aika	Kpl	Hinta	Yhteensä
----------	------	-----	-------	----------

Varuserittelyt laskun liitteenä

Alv-erittely	Verokannat	Veroton	Verot	Verollinen
	0,00 % AVL 80 §	992,00	0,00	992,00
	22,00 % AVL 80 §	178,69	39,31	218,00

Katuosoite	Pieni Roobertinkatu	Faksi	+358 9 6155 5600	Kotipaikka	Helsinki	Pankit	Nordea 240018-21115
Postiosoite	00130 HELSINKI	E-mail	myynti@okmatkat.fi	AlvRek	FI05161794		
Puhelin	+358 9 615 555	https://	www.okmatkat.fi	Krnro	0516179-4		

Saaja OK-MATKAT OY
Saajan tilinumero

Varaus
Ennakkolasku:
Viitenumero

Laskutettu 200,00 EUR
Maksettu 0,00 EUR
Maksamatta 200,00 EUR

Eräpäivä: 15.1.2007



Intres4©

Sivu 1/1

*Malli*

1077

**Loppulasku**Varausnumero:
Laskun numerot:
Laskun
päivämäärä:
Laskun eräpäivä:

30.4.2007

Käsittelijä:
HenkilömääräInternet -
virkailija
2/0/0Viite: Jaana
Sinisalo

Tuotteet	Aika	Kpl	Hinta	Yhteensä
----------	------	-----	-------	----------

Varauserittelyt laskun liitteenä

Alv-erittely	Verokannat	Veroton	Verot	Verollinen
	0,00 % AVL 80 §	992,00	0,00	992,00
	22,00 % AVL 80 §	178,69	39,31	218,00

Katuosoite Pieni Roobertinkatu

Faksi +358 9 6155 5600

Kotipaikka Helsinki

Pankit
Nordea 240018-21115

Postiosoite 00130 HELSINKI

E-mail myynti@okmatkat.fi

AlvRek FI05161794

Puhelin +358 9 615 555

https:// www.okmatkat.fi

Krnro 0516179-4

Saaja
Saajan tilinumero

OK-MATKAT OY

Varaus
Loppulasku:
ViitenumeroLaskutettu 1010,00 EUR
Maksettu 0,00 EUR
Maksamatta 1010,00 EUR

Eräpäivä: 30.4.2007



Intres©

Sivu 1/2

*malli***VARAUSERITTELY /
OSANOTTAJATODISTUS****Asiakas**Nimi:
Osoite:
Postiosoite:
Puhelin:
Sähköposti:

MatkanjärjestäjäNimi: OK-MATKAT OY
Osoite: Pieni Roobertinkatu 13 B
Postiosoite: 00130 HELSINKI
Puhelin: +358 9 615 555
Y-tunnus: 0516179-4**Varausnumero:** **Varauspäivä:** 8.1.2007**Matka:** Budapest opastettu su-to, Malev**Aikataulu:**

27.5.2007 Klo 09.30 - 10.50 MA745 Helsinki - Budapest

31.5.2007 Klo 18.50 - 22.10 MA744 Budapest - Helsinki

Ilmoitetut matkustajat:

Matkustaja (Ikä)

Majoitus

 (Aikuinen)
 Aikuinen)Hotelli Erzsebet H2 /1
Hotelli Erzsebet H2 /1**Valitut majoitukset:**

Hotelli/huoneet	Matkustaja	Kpl	Hinta
Budapest opastettu su-to, Malev			
- Hotelli Erzsebet H2 /1	<input type="text"/> Aikuinen)		605,00
- Hotelli Erzsebet H2 /1	<input type="text"/> aikuinen)		605,00

Majoitukset:**1210,00****Matkan hinta:**

Majoitukset:

1210,00 €

Yhteensä:**1210,00****Alv-erittely:**

Verokannat	Veroton	Vero	Verollinen
0,00 % AVL 80 §	992,00	0,00	992,00
22,00 % AVL 80 §	178,69	39,31	218,00



Info: Budapest opastettu su-to, Malev

LENTOLIPUT LENTOASEMALTA

Edustajamme jakaa lentoliput lähtöpäivänä Helsinki-Vantaan lentoaseman
ulkomaan terminaalissa matkanjärjestäjien palvelupisteessä (2. kerros,
lähtöaula 4) alkaen 2 tuntia ennen koneen lähtöä.

Liput luovutetaan matkavahvistusta/laskua vastaan.



Intres©

Sivu 1/2

YALLI**VARAUSERITTELY /
OSANOTTAJATODISTUS****Asiakas**Nimi:
Osoite:
Postiosoite:
Puhelin:
Sähköposti:**Matkanjärjestäjä**Nimi: OK-MATKAT OY
Osoite: Pieni Roobertinkatu 13 B
Postiosoite: 00130 HELSINKI
Puhelin: +358 9 615 555
Y-tunnus: 0516179-4**Varausnumero:** **Varauspäivä:** 27.5.2007**Matka:** Budapest opastettu la-la, Finnair**Aikataulu:**

2.6.2007 Klo 09.30 - 10.50 AY753 Helsinki - Budapest

9.6.2007 Klo 12.00 - 15.20 AY754 Budapest - Helsinki

Ilmoitetut matkustajat:

Matkustaja (Ikä)

Majoitus

<input type="text"/>	Aikuinen)	Hotelli Sissi H2 /1
<input type="text"/>	Aikuinen)	Hotelli Sissi H2 /1
<input type="text"/>	Aikuinen)	Hotelli Sissi H2 /2
<input type="text"/>	Aikuinen)	Hotelli Sissi H2 /2
<input type="text"/>	(Infant)	

Matkavaraukset:

Hotelli/huoneet	Matkustaja	Kpl	Hinta
Budapest opastettu la-la, Finnair			
- Hotelli Sissi H2 /1	<input type="text"/>	Aikuinen)	399,00
- Hotelli Sissi H2 /1	<input type="text"/>	(Aikuinen)	399,00
- Hotelli Sissi H2 /2	<input type="text"/>	(Aikuinen)	399,00
- Hotelli Sissi H2 /2	<input type="text"/>	Aikuinen)	399,00

Yhteensä:**1596,00****Matkan hinta:**

Matkavaraukset:

1596,00 €

Yhteensä:**1596,00****Alv-erittely:**

8. POSTI



Posti saapuu aamulla klo 9.00 - 9.30 ja lähtee iltapäivällä klo 16.15 - 16.30. Tarkempia ohjeita postiin liittyen löytyy postikansiosta.

8.1. Postin lajittelu

Aamulla posti tulisi lajitella mahdollisimman pian saapumisen jälkeen, koska postin joukossa saattaa olla tärkeitä kirjeitä.

- nimellä osoitetut kirjeet laitetaan kyseisien henkilöiden lokeroihin
- laskut kuorineen Paulalle
- palvelupalautteet Peterille avattuina (Ks. Palvelupalaute)
- kauppalehti + muut kaupalliset lehdet Tarja T:lle
- kotimaan matkaesitteet keittiöön
- ikkunapaikka-lehti (toimistopäällikön kappale) keittiöön ja ensimmäisenä Tarja T:lle
- Tšekin matkailutoimiston kirjeet Arjalle
- aikakauslehdet voi viedä keittiöön yhteiseksi lukemiseksi
- Pekalle osoitetut kirjeet Peterille tai Arjalle
- Päivi Suutarille osoitetut kirjeet Jaanalle
- **SEURAAVISTA YRITYKSISTÄ TULEVIA KIRJEITÄ EI SAA MISSÄÄN TAPAUKSESSA AVATA!** NE ON ANNETTAVA AVAAMATTOMINA TARJA T:LLE. JOS OLET JOSTAIN KIRJEESTÄ EPÄVARMA, ÄLÄ AVAA VAAN ANNA TARJA T:LLE.
 1. Vakuutusyhtiöt (Ilmarinen, Pohjola, Eurooppalainen, Suomyhtiö, Tapiola jne.)
 2. Pankit (Nordea, Sampo jne.)

Näin syntyy muistoja...



3. Rahoitusyhtiöt (Nordea-rahoitus, Sampo-rahoitus jne.)
4. Veroviranomaiset (Uudenmaan verovirasto, Helsingin vero-toimisto, kaikki muut verovirastot ja – toimistot)
5. KELA eli Kansaneläkelaitos
6. Mehiläinen, Forumin lääkäriasema jne.
7. Luottoyhtiöt (Luottoyhtiöt (EuroCard, Visa jne.))
8. Ammattiyhdistysten kirjeet (Erto, Akt=Maili jne.)

8.2. Palvelupalaute

Asiakkaat lähettävät palautetta OK-Matkoille joko postitse tai sähköpostitse OK-Matkojen Internet-sivuilta. Käsittele asiakaspalautetta näin:

1. Merkitse palvelupalautteen mukana tulleeseen vastauslähetytlaskelmaan saapumispäivämäärä ja arkistoi se kansioon vastauslähetytlaskelmat.
2. Merkitse palvelupalautteisiin saapumispäivämäärä.
3. Klikkaa tietokoneelta ”Oma Tietokone” – >”Y-asema” – >”Yhteiset” -> ”Palvelupalaute 20..” (oikea vuosi).
4. Kirjaa palaute tiedostoon. (Asiakkaan nimi, osoite, matkakohde, ajankohta ja yleisarvosana)
5. Kun olet kirjannut palautteen, vie palvelupalautteet Peterin lokeroon.

8.3. Postitus

Postitettavat kirjeet laitetaan keltaiseen postilaatikkoon. Päälimmäiseksi tulee laittaa Itellan hinnoittelupalvelulomake. Muistathan monistaa uusia! OK-Matkojen postiin käytetään eri lomakkeita kuin Tšekin matkailutoimiston postiin, kirjanpidollisista syistä. Hinnoittelupalvelulomakkeissa on eri infokoodi. OK-Matkojen koodi

Näin syntyy muistoja...



on OKMAT ja Tšekin matkailutoimiston TSEK. (Ks. Kuvat hinnoittelupalvelulomakkeet)

Paketteihin kiinnitetään pakettiosoitekortti. Kirjoita lomakkeeseen vastaanottajan nimi ja osoite, mitä paketti sisältää ja postituspäivä. Liimaa pakettiosoitekortti pakettiin. Repäise päällimmäinen kuitti ja arkistoi se lokeroon paketit. Pakettiosoitekorttikuitteja säilytetään lähettämisestä yksi kuukausi eteenpäin. Kun postitat paketteja Tšekin matkailutoimiston nimissä muista käyttää pakettiosoitekortteja, joissa lähettäjän paikalla ei lue OK-Matkojen tietoja. Tällöin kirjoita lähettäjäksi Tšekin matkailutoimisto, Pieni Roobertinkatu 13 B, 00130 Helsinki. Ulkomaille lähetettävissä paketeissa käytetään eri pakettiosoitekortteja. (Ks. Tarkemmat postitusohjeet postikansiosta)

Näin syntyy muistoja...



9. KOHDEMATERIAALIT

Asiakkaille lähetetään kohdemateriaalit laskujen ja osanottajatodistuksen mukana. Tarkemmat ohjeet matkamateriaalien postitukseen on seuraavalla sivulla. Matkamateriaalit lähetetään asiakkaalle varauksesta seuraavana päivänä. Kun on kyseessä äkkilähtö, matkamateriaalit postitetaan heti.

Huom! Jälleenmyyjille lähetetään matkamateriaalit tulevaisuudessa lentolippujen yhteydessä eli noin 2 viikkoa ennen matkan alkua. Sinun ei siis tarvitse tulostaa jälleenmyyjien talvikauden 2008–2009 varauksia ja sen jälkeen tehtyjä varauksia. Voit siirtää ne suoraan postitetut kansioon. Poikkeuksena on kuitenkin adventti-, joului- ja hiihtolomamatkat, tällöin postitetaan materiaalit varauksesta seuraavana päivänä. Sama sääntö koskee myös ryhmien materiaali-postituksia.

Jälleenmyyjille ei lähetetä matkavakuutusmainosta. Mikäli kyseessä on pariskunta (mies ja nainen samassa huoneessa) lähetetään yhden materiaalit. Jos taas matkustajat ovat samaa sukupuolta eivätkä perheen jäseniä, lähetetään jokaiselle omat materiaalit. Palvelupalautelomake, raketmainos ja Lentoparkin etuseteli lähetetään joka varauksen mukana. Matkalaukkulippuja lähetetään yksi per asiakas jos matkankesto on alle viikon ja kaksi per asiakas jos matkankesto on viikon tai enemmän.

Kohdemateriaalit sijaitsevat vaihteen työpistettä vastapäätä olevassa kaapissa. Eteisen kaapistoissa on myös muita materiaaleja liittyen eri kohteisiin. Kaappien oviin on kirjoitettu kohteiden nimet, jotta materiaalit löytyisivät helpommin. Y- asemalta tulostettuja kohdemateriaaleja löytyy vaihteen työpisteen hyllyköistä. Lisää painettuja kohdemateriaaleja on holvissa. Muista tarkkailla kohdemateriaalien määriä, jotta materiaaleja tilataan lisää ajoissa. Ilmoita Arjalle kun joku esite on loppumassa.

OK-Matkoilla on omat materiaalit pääkohteista (Praha, Budapest, Bratislava ja Krakova). Lisäksi OK-Matkojen taskuoppaasta löytyy yleistä tietoa pääkohteista.

Näin syntyy muistoja...



Taskuopas lähetetään asiakkaalle, kun hän matkustaa kohteeseen, joka löytyy taskuoppaasta. Joillekin kohteille ei ole olemassa painettuja materiaaleja. Tällaisten kohteiden materiaalit löytyvät y-asemalta kansioista elämyslomat. Karttoja on y-asemalla Karttafailissa.

9.1. Kohdemateriaalien tilaaminen

Wien:

weber@wien.info tai Kozak@wien.info

Vienna Tourist Board
Obere Augartenstr. 40
1025 Vienna, Austria
Puh. +43 (1) 211 14 356
Fax. +43 (1) 216 84 92

Kozak@vienna.info

b2c: www.vienna.info

b2b: b2b@wien.info

Pariisi:

otcp@parisinfo.com tai
www.paris-touristoffice.com

Barcelona:

Turisme de Barcelona
Alegre de dalt, 26
08024 Barcelona, Spain
www.barcelonaturisme.com
info@barcelonaturisme.com
Puh. 34 932 853 834
Fax. 34 932 853 831

Unkari:

Unkarin Matkailutoimisto Tukholmassa:
Ungerska Turistbyrån i Norden
Birger Jarlsgatan 22
S-14 34 Stockholm
sähköposti: htstockholm@swipnet.se
Puh. +46 8 204 040
Fax. +46 8 611 7647

Slovenia:

Kompas: sasa.milac@kompas.si

Berliini:

dztinfo@dfhk.fi
Marjaan Saurila
Johtaja Suomi
Saksan Matkailutoimisto
Deutsche Zentrale für Tourismus e. V.
PL859
FIN-00101 Helsinki
Puh. 09-6801 774
Fax. 09-6801 779

Näin syntyy muistoja...



10. TOIMISTOTARVIKKEIDEN TILAUSOHJEET

Huom! Ennen kuin tilaat, sinun tulee hyväksyttää tilaus talouspäälliköllä Tarja T:llä.

Huom! Kun tilattu tuote saapuu, sinun tulee kirjoittaa lähetyslistaan OK saapunut + päivämäärä ja anna Paulalle.

1. Kirjekuoret, logopaperit, saatelaput, voucher-kuoret jne. Tarja T. tilaa.

2. Matkamateriaalit

- Taskuoppaat
- ABC-kartat
- OK-Matkat esitteet
- Palautekaavakkeet
- Matkalaukkulipukkeet
- Parkkietusetelit

Arja tilaa.

3. Tšekin matkailutoimiston esitteet. Arja tilaa.

4. Toimistotarvikkeet (Puutelista värikopiokoneen luona seinällä)

- Kopiopaperi
- Paperit, kynät, vihkot, kansioiden välilehdet ym.
- Teipit, niitit, nitojat, sakset ym.
- Isot ruskeat kirjepussit (tuplapussi NO3 250x410/70 RUS PROP)
- Valkoiset kirjepussit (näytepussi 58 250x425/50 PROPAC)
- Pienet valkoiset kirjepussit (näytepussi 54 160x340/50 PROPAC)

Vaihe tilaa Jaskalta sähköpostitse(ofidell@dlc.fi)

Ofidell Ky

Näin syntyy muistoja...



Sörnäisten rautatie 27 A

00500 Helsinki

Puh. 0500-688 023 tai 09-8240 8670

- lasku tulee myöhemmin postitse
- toimitus aika n. 3 – 7 päivää

5. WC-paperit ja käsipyyhkeet (Vaihde tilaa)

Kauppahuone Pesonen Oy

Puh. 0400-416601

- Yleensä tilataan n. kerran kuukaudessa säkillinen molempia
- Lasku tulee myöhemmin postitse
- Toimitusaika n. 1 viikko

6. Vaahtoaippuat ja käsipyyherullat

Täyttöpullot / CWS-classic foam (koodi CS99 391813)

Käsipyyherullat (p. 8000951)

- Kun tuodaan uusia käsipyyherullia, vanhat viedään samalla pois.

Lindström

Puh. 020 111 6271

7. SHARP-kopiokoneet

Sharp, Oy Perko

Puh. 09-4780 5470

- Värit ja huolto

Vanhat värikasetit säilytetään toisen eteisen peilikaapissa ja annetaan mukaan Sharp-miehelle kun käyvät toimistolla. Yhteen värikasetti laatikkoon mahtuu useampi värikasetti kun turhat täytteet jättää pois. Tämä helpottaa värikasettien pois kuljetusta. Käytetyt värikasetit menevät Perkolle.

Näin syntyy muistoja...



8. HP-koneiden värikasetit

- HP LaserJet 49A, 1160, 1320, 3390, 3392

Tilataan Kimiltä

Puh. 040-5834949

Huom! Tyhjät värikasetit lähetetään pois postitse. Osoitekortti on värikasetin mukana tullessa paperissa.

9. HP-koneiden huolto

QFIX

Puh. 0207418080

Näin syntyy muistoja...



11. TYÖTURVALLISUUS

OK-Matkoilla on pelastussuunnitelma, johon kannattaa tutustua. Marja on työsuojeluvaltuutettu. Käänny hänen puoleensa työsuojelua koskevissa asioissa.

11.1. Toimintaohjeet hätätilanteissa

Hätäuloskäynnit on merkattu ja sammuttimia ja sammutuspeittoja on eri puolilla toimistoa. Lähin sammutin sijaitsee vastapäätä vaihteen työpistettä. Taukotilassa on sammutuspeite. Tarkemmat toimintaohjeet hätätilanteisiin on liitteenä 1. Vaihteen työpöydän alla (faksin alapuolella) on hälytysnappi, joka hälyttää paikalle Securitaksen hätätilanteissa. Sinun tulee vetää alaspäin kahvasta, joka on kiinni hälyttimessä.

11.2. Säädä työpisteesi oikein

Hiiren paikka

- Sijoita hiiri mahdollisimman lähelle näppäimistöä ja samalle tasolle kuin näppäimistö
- Älä purista hiirtä – se ei karkaa
- Opettele käyttämään hiirtä myös toisella kädellä tai korvaamaan hiiritoimintoja näppäinkomennoilla

Näyttöruudun paikka

- Näytön yläreunan tulee olla silmien vaakatason alapuolella
- Suuri näyttö tai moniteholasit edellyttävät yleensä työpöytää, jossa on erillinen alaslaskettava taso näyttöruudulle
- Sopiva näytön etäisyys on 50–80 cm, huolehdi siitä, että näet ruudun tekstin helposti

Näin syntyy muistoja...



Istuma-asento

- Opettele käyttämään tuolisi säätöjä
- Säädä selkätuki tukemaan ristiselkää
- Jos tuolissasi on keinumekanismi, käytä sitä
- Anna tuolin myötäillä istumista, nauti liikkuvasta istumisesta
- Käytä hyväksesi tuolin käsinoja.

Oheismateriaali

- Hanki lukuteline jatkuvaan aineiston lukemiseen
- Sijoita lukuteline näppäimistön ja näyttöruudun väliin tai sivulle
- Sijoita eniten katseltava työskentelykohde suoraan eteesi

Valaistus

- Sijoita työpiste mieluiten siten, että loisteputket ovat työpisteen sivuilla molemmin puolin
- Epäsuora valaistus on suositeltavin valaistusvaihtoehto näyttöruudun heijastusten estämiseksi
- Ikkunoista ja kattovaloista tulevaa häikäisyä/heijasteita voit estää verhoilla, kalusteiden sijoittelulla ja säätelemällä näyttöruudun kallistuskulma
- Käytä tarvittaessa lisävalaistuksena kohdevaloa

Työn tauotus

- Vältä pitkäaikaista paikallaan istumista
- Vastaliikkeet ja venytykset riittävän usein työn lomassa vähentävät hartia-seudun lihasjännitystä
- Pidä minitaukoja vähintään kerran tunnissa
- Harrasta monipuolista liikuntaa ja huolehdi kunnostasi työajan ulkopuolella

(Medivire Työterveyspalvelu)

Näin syntyy muistoja...

11.3 Jumppaohjeet



1) Pyöritä olkapäitä ympäri molempiin suuntiin 10 kertaa.



2a) Kallista päätä toiselle olalle, ota tuolin alta kiinni ja venytä niska- ja kaulalihaksia. Pysy asennossa noin 30 sekuntia. Toista sama toiselle puolelle.



2b) Kuten edellä, mutta nosta leukaa hieman kohti kattoa.



2c) Kuten edellä, mutta kierrä nyt leukaa kohti kainaloa.



3) Purista kädet nyrkkiin ja aukaise mahdollisimman avoimiksi. Toista muutaman kerran.



5) Taivuta sormet ylöspäin ja vedä sormia kohti olkapäätä. Toista venytykset toiselle kädelle.



6) Nouse ylös tuolista ja istu takaisin muutamia kertoja.

Näin syntyy muistoja...



7) Nosta nilkka polven päälle ja kallista ylävartaloa selkä suorana eteenpäin. Venytys tuntuu pakaralihaksessa. Pysy asennossa 30 sekuntia, tee sama toiselle puolelle



8) Vedä lapaluita yhteen ja samalla käännä peukalot ja



9) Kierrä ylävartalosta selkä suorana taakse, ota tuolin kiinni. Pysy asennossa noin 30 sekuntia ja toista sama



10) Jännitä kasvolihakset ”suppuun” ja aukaise mahdollisimman avoimiksi. Toista muutaman kerran ja jätä kasvoillesi lopuksi leveä hymy.



(Medivire Työterveyspalvelu)

Näin syntyy muistoja...