

Minna Karjalainen, Tetti Vainikka

**HOLIDAY CLUB KUUSAMON TROPIIKIN
VASTAANOTON PEREHDYTTÄMISOPAS**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Matkailun koulutusohjelma
Kevät 2007



Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailu
Tekijä(t) Minna Karjalainen, Tetti Vainikka	
Työn nimi Holiday Club Kuusamon Tropiikin vastaanoton perehdyttämisosas	
Vaihtoehtoiset ammattipinnot	Ohjaaja(t) Eija Toikka
	Toimeksiantaja Holiday Club Kuusamon Tropiikki
Aika Kevät 2007	Sivumäärä ja liitteet 40+28
<p>Opinnäytetyö on toimeksianto Holiday Club Kuusamon Tropiikilta. Hotellin vastaanotosta puuttui perehdyttämisosas. Tavoitteena oli selvittää, minkälainen opas olisi sopivin ja toimivin antamaan perusvalmiudet työn suorittamista varten. Perehdyttämisoppaan tarkoituksena on parantaa ja helpottaa uuden työntekijän perehdyttämistä hotellin vastaanotossa.</p> <p>Perehdyttämisen keskeinen tavoite on, että uusi tulokas pystyy mahdollisimman nopeasti työskentelemään ilman muiden ihmisten apua. Perehdyttämisen saamat hyödyt ovat hyvä työmotivaatio, työtyytyväisyys ja epävarmuuden väheneminen. Yrityksen kannalta perehdyttämisen tavoitteet ovat tuottavuus, tehokkuus ja sitä kautta koko yrityksen imagon parantuminen.</p> <p>Opinnäytetyön kontekstiosuudessa selvitettiin vastaanoton toimintatavat ja lähtökohdat. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostui perehdyttämisen prosessista ja oppimisesta, joka on yksi perehdyttämisen päätavoitteista. Lähdeaineistona käytettiin perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyvää kirjallisuutta.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista toimintatutkimusta, joka pohjautui haastatteluun ja matkailualan oppilaitoksista saatuun aineistoon. Haastattelumetodina käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua, jonka runko rakennettiin perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyvän teorian pohjalta. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat hotellin vastaanoton esimies ja kolme vastaanoton työntekijää.</p> <p>Tutkimus osoitti, että perehdyttämisoppaan tulee olla joustava ja sisältää perehdyttämiseen liittyvät olennaisimmat asiat. Seuranta ja arviointi ovat tärkeä osa perehdyttämisen prosessia. Oppaan sisältö jaettiin kahteen osaan, joista toinen tarkoitettiin perehdyttämisen ohjaajalle ja toinen uudelle työntekijälle. Uuden työntekijän osiossa tehtiin sekä talo että työ tutuksi.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyvä perehdyttämisosas palvelee jatkossa sähköisessä muodossa hotellin vastaanoton perehdyttämisessä.</p>	
Kieli	suomi
Asiasanat	perehdyttäminen, työnopastus, oppiminen, perehdyttämisosas
Säilytyspaikka	x Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta x Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Tourism
Author(s) Minna Karjalainen, Tetti Vainikka	
Title Job Orientation Guide for Spa Hotel Kuusamon Tropiikki	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Eija Toikka
	Commissioned by Holiday Club Spa Hotel Kuusamon Tropiikki
Date Spring 2007	Total Number of Pages and Appendices 40+28
<p>This study was commissioned by Spa Hotel Kuusamon Tropiikki which belongs to the Holiday Club Spa Hotels chain. The objective of this thesis was to compile a job orientation guide for the newly recruited employees. There had not been any proper material for this purpose.</p> <p>From the employees' point of view, the orientation guide would improve work motivation, work satisfaction and also decrease insecurity. The guide would enhance the company's productivity, efficiency and image.</p> <p>The first phase included information on working at the reception. The theoretical part included information on job orientation and its effects on planning, target groups, problems and development. Additionally there is information on the process of learning.</p> <p>The study was based on an interview and the material received from Vocational Institute of Kuusamo and Vocational Adult Education Centre of Kuusamo. The reception manager and three employees were interviewed.</p> <p>The orientation guide should be flexible and include the main points of orientation. With the help of the guide and the check lists of job guidance the new employees will receive information on their tasks.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Orientation, work guidance, learning, job orientation guide
Deposited at	x Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences x Library of Kajaani University of Applied Sciences

Kuulen ja unohdan,
näen ja muistan,
teen itse ja ymmärrän.

— Kiinalainen sananlasku —

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 HOLIDAY CLUB SPA HOTELS	2
2.1 Holiday Club Kuusamon Tropiikki	3
2.2 Työskentely hotellin vastaanotossa	4
3 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS	8
3.1 Perehdyttämisen merkitys ja hyödyt	9
3.2 Perehdyttämisen osa-alueet	11
3.2.1 Tiedottaminen ennen työhön tuloa	11
3.2.2 Vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen	12
3.2.3 Työsuhdeperehdyttäminen	13
3.2.4 Työnopastus	13
3.3 Oppiminen ja opetus	15
3.3.1 Perehdytettävien kokemus- ja koulutustaustat	16
3.3.2 Oppimisprosessi	17
3.3.3 Opetuksen suunnittelu	20
3.4 Eri osapuolten tehtävät ja vastuut	21
3.4.1 Oppilaitosten edustajat	21
3.4.2 Yritys	21
3.4.3 Työpaikkaohjaaja	22
3.4.4 Opiskelija	24
3.5 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö ja suositukset	24
3.5.1 Työturvallisuuslaki ja yrityksen suojelusuunnitelma	25
3.5.2 Muut lait ja asetukset	27
4 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄ	28
4.1 Vastaanoton teemahaastattelu	28
4.2 Aineiston hankinta oppilaitoksista	29
4.2.1 Koillis-Suomen aikuiskoulutuskeskus	29
4.2.2 Kuusamon ammatti-instituutti	30
5 TULOKSET	33
5.1 Taustatietoa vastaanoton perehdyttämisestä	33

5.2 Teemahaastattelun tulokset	34
5.3 Oppilaitosten odotukset ja tarpeet	35
5.4 Perehdyttämisoppaan sisältö	36
6 POHDINTA	38
7 LÄHTEET	39
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on toimeksianto Holiday Club Kuusamon Tropiikilta. Tavoitteena on laatia perehdyttämisopas hotellin vastaanoton käyttöön ja selvittää, millainen perehdyttämisopas olisi toimivin ja sopivin antamaan perusvalmiudet työn suorittamista varten.

Perehdyttämisopas puuttuu hotellin vastaanotosta, koska esimiehillä ja työntekijöillä ei ole ollut työn ohessa aikaa oppaan kokoamiseen. Perehdyttäminen ilman opasta on koettu aikaa vieväksi ja raskaaksi työntekijöiden oman työn lomassa. Uudet tulokkaat tarvitsevat kirjallista opasta, josta saa helpommin tarvittavan tiedon oppimisen ja työn tekemisen onnistumiseksi.

Opinnäytetyön kontekstiosuudessa kerrotaan perustietoa Holiday Club Spa Hotels -ketjusta ja kylpylähotelli Kuusamon Tropiikista. Hotellin vastaanoton toimintojen rakenteet esitellään ja selvitetään vastaanoton toiminnan lähtökohdat. Teoriaosuudessa käsitellään perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyviä keskeisimpiä käsitteitä. Viitekehyksessä käsitellään myös oppimista, joka on yksi perehdyttämisen päätavoitteista.

Tutkimusmenetelmänä käytetään toimintatutkimusta. Toimintatutkimus on prosessi, joka tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmiksi. Tutkimus suuntautuu käytäntöön ja se on ongelmakeskeistä. Toimintatutkimukseen liittyy piirteitä laadullisesta eli kvalitatiivisesta lähestymistavasta. Tutkimuksen tekijöinä olemme itse työpaikalla aktiivisia osallistujia tutkimusprosessissa.

Aineistonkeruumenetelmänä käytetään puolistrukturoitua temahaastattelua eli hotellin vastaanottopäällikön ja kolmen vastaanoton työntekijän yhteishaastattelua. Perehdyttämiseen liittyvää kirjallista aineistoa saadaan alan oppilaitoksilta. Aineistolla pyritään saamaan riittävästi eri näkökulmia ja informaatiota, jotka tuottavat ratkaisun tutkimusongelmaan.

2 HOLIDAY CLUB SPA HOTELS

S-ryhmän hotelli- ja ravintolatoimintaa harjoittavat Suomessa toimiva Sokotel Oy ja Virossa toimiva AS Sokotel. Sokotel Oy toimii Suomessa kolmella hotelliketjulla, joista Sokos Hotels -ketjuun kuuluu 39 hotellia, Radisson SAS Hotels and Resorts -ketjuun seitsemän hotellia ja Holiday Club Spa Hotels -ketjuun kuusi kylpylähotellia. (Holiday Club Finland 2006.)

Sokotel Oy:n kylpylähotelleja ovat Caribia Turussa, Katinkulta Vuokatissa, Kuusamon Troppiikki, Oulun Eden, Saariselkä sekä Tampereen Kylpylä. Sokotel Oy:llä on pitkäaikainen yhteistyösopimus Holiday Club Resorts Oy:n kanssa Holiday Clubin viikko-osakkaiden palveluiden jatkuvuudesta ja kehittämisestä. (Holiday Club Finland 2006.)

Sokotel Oy:n liikevaihto vuonna 2005 oli 158,3 miljoonaa euroa. S-ryhmän hotelli- ja ravintolakaupan vähittäismyynti oli 635 miljoonaa euroa. Majoitusmyynti oli 182 miljoonaa euroa ja ravintolamyynti oli 453 miljoonaa euroa. (Holiday Club Finland 2006.)

S-ryhmän asiakasomistajille kertyy bonusta S-Etukortilla kylpylöiden palveluista. S-ryhmä on laajentanut kylpylähotelliketjun avulla toimintaansa vahvasti vapaa-ajan sektoriin. Rooli maan merkittävimpänä ja monipuolisimpana hotellipalvelujen tuottajana on vahva. Kylpylähotellien työntekijöitä on noin 400, ja vuosiliikevaihto on noin 50 miljoonaa euroa. (Holiday Club Finland 2006.)

S-ryhmän toimintaa ohjaavat jo yli 100 vuotta kantaneet arvot: asiakaslähtöisyys, kumppanuus, uudistuminen, tuloksellisuus ja vastuullisuus (S-kanava 2007). S-ryhmän tarkoituksena on tuottaa palveluja ja etuja sitoutuneille asiakasomistajilleen. Visiona on olla Suomen suurin ja kannattavin vapaa-ajan palvelujen operaattori. Missiona on tarjota monipuolisia hyvänolon palveluja, tuotteita ja etuja asiakasomistajille sekä parhaita ratkaisuja yritysten kokous- ja hyvinvointitarpeisiin. Kylpylähotellien palvelulupauksena on olla Suomen mukavin ja monipuolisin Hyvän Olon Keidas. (Kivelä 2007.)

Holiday Club Spa Hotels -ketjun pääasiallisia kohderyhmiä ovat asiakasomistajat, time share -osakkaat ja yritykset. Palvelujen sisällöstä majoituksen osuus on 32 %, ravintola- ja kokouspalvelujen 40 % ja vapaa-ajan palvelujen osuus 28 %. (Kivelä 2007.) Holiday Club Spa Hotels -ketjusta vastaa ketjujohtaja Juha Kivelä. Kivelän alaisuudessa toimivat kehittämisspällik-

kö Kosti Talala ja kenttäpäällikkö Mika-Jussi Mononen (kaavio 1). (Talala & Mononen 2006.)

Kaavio 1. Holiday Club Hotels organisaatio.



2.1 Holiday Club Kuusamon Tropiikki

Kuusamon Tropiikki perustettiin 1.5.1990. Rakennuksen suunnitteli arkkitehti Veikko Juntunen ja sisustuksen sisustusarkkitehti Maarit Gummerus. Kylpylän kasvillisuuden suunnitteli maisema-arkkitehti Veikko Hätälä. Kiinteistö Oy Kuusamon Lomatropiikin 38 lomahuoneiston ja kokoustilojen rakennushanke valmistui vuonna 1992 ja käynnisti viikkolomaosakekaupan. Myös ensimmäiset kuntoremonttiasiakkaat saatiin vuonna 1992. Holiday Club Finland Oy osti enemmistön Kuusamon Tropiikin osakekannasta vuonna 1999 ja käynnisti 63 huoneen hotellilaajennuksen. Vuonna 2001 Petäjälammen rantaan valmistui Kiinteistöyhtiö Lomaparatiisin 10 viikkoloma-asuntoa. Vuonna 2005 valmistui viimeisin hanke eli monitoimihalli Areena. (Viinikka 2006.)

Holiday Club Finland Oy:n yrityskauppaneuvottelut S-ryhmän kanssa johtivat kuuden kotimaisen kylpylähotellin myymiseen Sokotel Oy:lle 27.4.2006. Vuosien 1999–2006 aikana Kuusamon Tropiikin hotellin johtajina ovat toimineet Jaakko Ryttilahti, Helena Sopen-Luoma, Jussi Valtola, Minna Lahti ja Eija Viinikka. Nykyinen kylpyläjohtaja Juha Huotari aloitti Kuusamon Tropiikin palveluksessa 20.1.2007. (Viinikka 2006.)

Kylpylähotellissa on 125 hotellihuonetta ja 65 viikkolomahuoneistoa. Lisäksi talosta löytyy trooppinen kylpyläosasto, ravintola Mango, Cafe Piazza, Sporttibar, sisä- ja ulkoharrasteet sekä hoito- ja kokouspalvelut. Läheisellä Rantatropiikin leirintäalueella on 17 mökkiä ja 56 ympärivuotista matkailuvaunupaikkaa. (Viinikka 2006.)

Kuusamon Tropiikin liikevaihto vuonna 2003 oli 5,6 miljoonaa euroa ja yritys työllisti noin 50 henkeä. Vuonna 2007 Tropiikin listoilla oli 57 henkeä. Kuusamon Tropiikin asiakkaista 50 % koostuu yksittäisistä perheistä ja vapaa-ajan viettäjästä, 10 % kotimaisista ryhmistä ja tuetuista lomista, 20 % ulkomaalaisista, 18 % kuntoremonttiryhmistä ja kuntoutusasiakkaista sekä 2 % kokousasiakkaista. (Viinikka 2006.)

Holiday Club Kuusamon Tropiikin tavoitearvona on työyhteisöön ja uusiin tavoitteisiin sitoutuminen. Arkiarvoja ovat kuunteleminen, kannustaminen, aitous, rehellisyys, avoimuus ja vastuunkantaminen. Eettisiä arvoja ovat ympäristöystävällisyys ja luonnonläheisyys. (Viinikka 2006.)

2.2 Työskentely hotellin vastaanotossa

Keskeisin taito vastaanoton työssä on palvelu ja sen kehittäminen. Työntekijältä vaaditaan asiakaspalvelutaitoja sekä tietoon ja taitoon liittyvää osaamista. Palvelutyötä ja sen kehittämistä tukevat organisaation joustavuus, kilpailuympäristön avoimuus, työntekijöiden erityiset osaamisalueet sekä se, kuinka tärkeänä palvelun taso koetaan yrityksessä. (Rautiainen & Siiskonen 2001, 13.)

Vastaavasti palvelua haittaavat resurssien puute, johdon heikko kyky tehdä päätöksiä, asiakkaiden passiivisuus sekä yrityksen toiminnallinen byrokratia. Vastuuhenkilöiden tulisi olla luovia, uusiutuvia ja kokeilevia, jotta edellä mainittuja ongelmia ei syntyisi tai ne pystyttäisiin ratkomaan. (Rautiainen & Siiskonen 2001, 13.)

Palvelujen kehittämisen tulisi pohjautua yrityksen arvoihin, jotka tarkoittavat henkilöstön ja johdon yhteistä näkemystä ja tahtotilaa. Hyvän palvelun edellytyksenä ovat riittävät tiedot, taidot ja tekniikka, jotka kaikki on hallittava palvelun onnistumisen kannalta. Onnistumiseen

vaikuttavat myös fyysiset tilat ja laitteet, joilla asiakasliikennettä hoidetaan. (Rautiainen & Siiskonen 2001, 13.)

Asiakasliikenteen työvaiheet eivät voi olla samanlaisia kaikissa hotelleissa. Teknisiin työtapoihin ja -menetelmiin vaikuttavat muun muassa yrityksen liikeidea, taso, koko ja asiakkaat. On kuitenkin muistettava, että työskentelyn on oltava joustavaa, nopeaa ja ystävällistä. Asiakaspalvelijan tärkeimmät ominaisuudet ovat asiakkaan kuunteleminen, ongelmien ratkaisukyky ja itsensä kehittäminen vuorovaikutustilanteissa. (Rautiainen & Siiskonen 2001, 13.)

Vastaanotolla on tärkeä rooli hotellin informaatiopisteenä ja tietopankkina. Vastaanotto saa yleensä ensimmäisenä kuulla muutoksista ja palautteesta, joten sillä on tärkeä rooli myös muille osastoille tiedottamisessa. Vastaanottovirkailijoiden työtehtäviin kuuluvat maksuliikenne ja lähtöselvitykset eli asiakaslaskujen ylläpito, rahanvaihto, myynnin ja maksujen kirjaukset ja tilitykset. Virkailijan on osattava asiakkaiden sisäänkirjoitukset, informointi ja erilaiset asiakaspalvelutehtävät. Vastaanotto huolehtii puhelinliikenteestä ja vastaa etenkin keskuksesta. Muita vastaanottovirkailijan tehtäviä ovat muun muassa viestien välitykset, herätykset ja henkilöhaut. (Alén, Nenonen, Savola & Uusimäki 1997, 32, 33.)

Asiakkaan ja hotellin välinen kanssakäyminen voidaan jakaa viiteen vaiheeseen:

1. Toiminnot ennen asiakkaan saapumista
2. Asiakkaan saapuminen
3. Asiakkaan oleskelu hotellissa
4. Asiakkaan lähtö hotellista
5. Toiminnot asiakkaan lähdettyä.

(Alén, Nenonen, Savola, Uusimäki 1997, 35.)

Asiakkaan tulokset

1. Asiakkaan vastaanotto				
Tervehtiminen ja tervetuloitukset		Majoituskortin ojentaminen	Varauksen haku	Asiakkaan varaukseen liittyvät tarkistukset
2. Asiakkaan huoneen määrääminen				
Huonetyyppi, varustetaso, sijainti ja huonenumero	Avainkortin ja minibar-lomakkeen täyttäminen, avaimen luovutus	Tallelokero/arvoesineet Postin ym. tiedotteiden luovutus	Laskutusohjeet/osoite	Majoituskortin vastaanotto, täydennysmerkinnät
3. Asiakkaan ohjaaminen huoneeseen				
Mitä kuuluu huoneveloitukseen			Myytävien tuotteiden esittely	
4. Asiakkaan neuvonta ja informaatio				
Paikkakunnan tapahtumat, nähtävyydet				
5. Asiakkaan sisäänkirjoitus				
Tuloselvitys				

Asiakkaan lähtöselvitys

1. Laskun katselun valinta			
Päälasku Huonemyynti ja aamiainen		Lisälaskut Muu myynti	
2. Laskun jako			
Kaikki samalla laskulla	Hotellinissä mahdollista maksaa <ul style="list-style-type: none"> - huonetasolla - henkilötasolla - varausrivitasolla - varausrivit-tasolla 	Poimi extrat	Osalasku
3. Laskun päätös			
Käteinen, pankkikortti, matkashakit, euroshekit	Luottokortti <ul style="list-style-type: none"> - Visa - Diner´s club - American express 	Laskutukseen - edellyttää sopimusta yrityksen kanssa	Voucher - agentille maksetaan provisio
4. Laskun korjaus			
Ennen hyväksymistä - myyntirivin poisto		Hyväksymisen jälkeen	

Kuusamon Tropiikin hotellin vastaanoton aamuvuoron tehtävät ajoittuvat pääsääntöisesti kello 7.00–15.00. Aamuvuoro tarkistaa ensimmäisenä päivän tilausmääräykset ja lähtevien huoneiden laskut. Heti aamulla päätetään lähtevien asiakkaiden laskutukset, lahjakortit ja ennakot sekä tarkistetaan saapuvien asiakkaiden varaukset. Aamuvuoron päätteeksi lasketaan pohjakassa ja siirretään käteisrahat tilityspussiin pääkassakaappiin.

Tropiikin vastaanoton iltavuoron tehtävät ajoittuvat yleensä kello 15.00–23.00. Iltavuoro tarkistaa, että saapuvien asiakkaiden hinnat ja paketit kirjautuvat oikein. Iltavuoron tehtäviin kuuluu myös minibaarilistojen ja maksukuittien tarkistaminen. Iltavuoro laskee pohjakassan ja siirtää oman vuoronsa aikana kertyneen käteisen tilityspussiin.

Kaikkien vuorojen perustehtäviin kuuluvat majoitustiedusteluihin ja sähköpostiviesteihin vastaaminen. Puhelinvaihteeseen on vastattava mahdollisimman nopeasti ja siirrettävä puhelut alanumeroihin. Myyntipalvelu vastaa varauskyselyihin sen aukioloaikoina ja muina aikoina vastaanotto hoitaa hotellivarausten tekemisen. Kaikkien vuorojen aikana hotellin aula-alue ja esitehylly pyritään pitämään siistinä.

3 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS

Perehdyttäminen on suunnitelmallinen, useiden toimenpiteiden kokonaisuus, johon sisältyvät kaikki tutustuttamis-, ohjaus- ja opetustapahtumat, jotka ajoittuvat työhönoton ja oma-toimisen työskentelyn aloittamisen välille. Perehdyttäminen on henkilöstön kehittämistä ja koulutusta, jonka kuuluisi sisältyä yrityksen toiminta- ja koulutussuunnitteluun. (Lepistö 1988, 6.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, liike- tai palveluidean sekä työpaikan tavat. Yritykseen ja työyhteisöön perehdyttäminen sisältää myös ne toimenpiteet, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikan ihmiset, työtoverit ja asiakkaat. Toiminta-ajatus vastaa kysymykseen, miksi yritys on olemassa. Liike- ja palveluideaan sisältyvät esimerkiksi yrityksen asiakkaat, palvelut ja tuotteet, toimintatavat, asiakaspalvelun toimintamallit ja henkilöstöltä edellytettävät tiedot, taidot, valmiudet ja asenteet. (Kangas 2003, 4.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan myös niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii työtehtävänsä sekä tietää työhönsä kohdistuvat odotukset ja oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa. Tällöin on kyseessä varsinainen työhön perehdyttäminen eli työnopastus. Yritysperehdyttämisessä tehdään talo tutuksi ja työhön perehdyttämisessä eli työnopastuksessa tehdään työ tutuksi. (Kangas 2003, 4.)

Työnopastuksessa keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Opastuksen tarkoituksena on tukea opastettavaa itsenäiseen oppimiseen ja omatoimiseen ajatteluun. Työnopastus ei ole irrallinen toimenpide, vaan se kytkeytyy kiinteästi työyhteisön ja sen toimintojen jatkuvaan kehittämiseen. (Kangas 2003, 13.)

Perehdyttäminen on myös sosiaalistumisen väline, ja työelämässä sosiaalistuminen on jäsenymistä organisaatioon. Sosiaalistuminen on oppimista talon tavoille sekä normien, arvojen, menettelytapojen ja kirjoittamattomien sääntöjen hyväksymistä. Työyhteisöön sopeutuminen helpottuu, jos yhteisöä on valmennettu uuden jäsenen tulon ja yhteisössä vallitsee hyväksymisen ja auttamisen henki. (Lepistö 2000, 67.)

Perehdyttämisen tarve syntyy useimmiten tilanteissa, jossa henkilöstö tai työyhteisön työtavat muuttuvat. Työyhteisön rakenteet voivat muuttua niin, että työntekijän tehtävään tai ammat-tirooliin kohdistuu muutospainetta esimerkiksi osastolta toiselle siirryttäessä. Myös työyhteisön tavoitteet voivat muuttua muun muassa yrityskauppojen yhteydessä ja kilpailutilanteen vaihtuessa. (Lepistö 2000, 16.)

3.1 Perehdyttämisen merkitys ja hyödyt

Työhön perehdyttämisen tarkoitus on valmentaa henkilö tehtäväänsä sekä tutustuttaa hänet työympäristöön, työoloihin, organisaatioon, työyhteisön tavoitteisiin ja toimintaan sekä niitä koskeviin muutoksiin. (Lepistö 2000, 65.)

Perehdyttäminen ja työnopastus muodostavat yhdessä pitkäjänteisen koulutustapahtuman. Hyvin suoritettu perehdyttäminen parantaa työmotivaatiota ja työturvallisuutta sekä edistää työn oppijan aktiivista ja itsenäistä suhtautumista työhön. Työn oppija valikoi tietoa, tulkitsee sitä ja muodostaa erilaisille ilmiöille selitysmalleja. Perehdyttäminen antaa tekijälle mahdollisuuden kehittää itseään, työtään ja työyhteisöään. (Lepistö 1988, 6.)

Työn hallitseminen lisää fyysistä ja henkistä hyvinvointia, edistää hyvään tulokseen pääsemistä ja helpottaa uusiin työtehtäviin paneutumista. Perehdyttäminen luo hyvää yhteistyötä uuden työntekijän ja työyhteisön välille sekä nopeuttaa työyhteisöön sopeutumista. Perehdyttämällä halutaan varmistaa, että yrityksellä on motivoitunut, toimintakykyinen ja laadukas henkilöstö, joka viihtyy talossa. (Lepistö 1988, 5, 6.)

Perehdyttäminen luo perustaa työturvallisuustoiminnalle ja työsuojelulle. Hyvällä perehdyttämällä lyhennetään oppimisaikaa ja poistetaan epävarmuutta. Tulokkaan ammattitaidon kehittyminen ja eteneminen helpottuvat sekä mielenkiinto ja vastuuntunto kasvavat. Työympäristön ja työtehtävien huonosta tuntemisesta johtuvien virheiden ja tapaturma-alttiuden mahdollisuudet vähenevät. (Lepistö 1988, 6, 11.)

Esimiehen kannalta hyvä perehdyttäminen säästää aikaa ja helpottaa työongelmien ratkaisuja. Työntekijä opitaan tuntemaan paremmin ja asenne työpaikkaa ja työtä kohtaan muodostuu

myönteiseksi. Yritykselle perehdyttämisen etuja ovat työn laadun ja tuloksen paraneminen sekä tapaturmien ja poissaolosten väheneminen. Työntekijä tuottaa nopeammin katetta työleen ja työvoiman vaihtuvuus vähenee. (Lepistö 1988, 12.)

Hyvä laatu ei yleensä maksa paljon, huono laatu virheineen maksaa aina. Huonosti hoidetun perehdyttämisen syntyneiden virheiden korjaus, hävikki, tapaturmat, poissaolot ja työntekijöiden vaihtuminen tulevat yritykselle kalliiksi. Hyvin hoidetulla perehdyttämällä on tärkeä osuus myös yrityskuvaan eli mielikuvaan, mikä esimerkiksi oppilaitosten opettajilla ja oppilailta on yrityksestä. Yrityskuva vaikuttaa osaltaan myös siihen, miten opettajat ja oppilaat suhtautuvat yritykseen mahdollisena yhteistyökumppanina ja miten innokkaasti yrityksestä haetaan tulevaisuudessa töitä. (Kangas 2003, 6.)

Hyvin hoidettu perehdyttäminen vaikuttaa myös asiakkaiden yrityksestä saamaansa mielikuvaan. Jokaista asiakasta on palveltava yksilönä erinomaisesti. Tämän seurauksena asiakkaista saadaan asiakassuhteeseen sitoutuneita uskollisia asiakkaita. Yrityskokollinen asiakas on yritykselle pitkällä aikavälillä kannattava asiakas. (Rautiainen & Siiskonen 2001, 88.)

Yrityksen asiakkaat voivat olla eri-ikäisiä, heidän ammattinsa ja koulutuksensa saattavat erota toisistaan sekä tulotaso voi olla hyvin erilainen. Asiakkaiden arvomaailmassa on suuria eroja. Tästä syystä yrityksen tulee korostaa entistä enemmän asiakassuhteitaan ja vaalia kokonaisvaltaisesti asiakasprosessejaan. Toimivaan asiakassuhteeseen on luotava normaalin kaupanteon lisäksi lisäarvoa, joka nousee esiin sosiaalisessa palvelutilanteessa. (Rautiainen & Siiskonen 2001, 88.)

Asiakkuudessa tärkeintä on, että sekä asiakas että yritys molemmat hyötyvät tilanteesta. Enää ei ole tärkeintä maksimoida ostoista saatavia tuottoja vaan pyrkiä yhteistyöhön asiakkaiden kanssa. Asiakslähtöisyys vaatii saavutettavuutta, vuorovaikutteisuutta ja arvontuotantoa. (Rautiainen & Siiskonen 2001, 89.)

Perehdyttämisen hyötyjä voidaan siis tarkastella monesta eri näkökulmasta (taulukko 1). Hyödyt ovat yhteisiä, joten niiden jakaminen eri osapuolien kesken on osittain keinotekoisia. Tarkoituksena on ennemminkin korostaa perehdyttämisestä saatavien hyötyjen moninaisuutta asiakkaan, työntekijän, esimiehen ja työpaikan osalta. (Lepistö 2000, 63.)

Taulukko 1. Eri osapuolten perehdyttämisestä saadut hyödyt. (Lepistö 2000, 63, 64.)

<p>Työntekijä perustiedot työpaikasta epävarmuuden aiheuttama jännitys vähenee sopeutuminen helpottuu työt opitaan heti tekemään oikein kyvyt ja osaaminen tulevat paremmin esille mielenkiinto ja vastuuntunto kasvavat ammattitaidon kehittyminen ja työssä eteneminen helpottuvat ja nopeutuvat laatutavoitteet saavutetaan nopeammin normaali ansiotaso saavutetaan nopeammin</p>	<p>Esimies tulokas opitaan tuntemaan nopeammin ja paremmin työongelmien ratkaiseminen helpottuu perusta hyvälle yhteistyöhengelle ja yhteistyölle perehdyttämissuunnitelma säästää aikaa vastaisuudessa</p>
<p>Työpaikka työn tulos ja laatu paranevat asenne työpaikkaa ja työtä kohtaan muodostuu myönteiseksi virheitä, tapaturmia ja onnettomuuksia sattuu vähemmän hävikki ja poissaolot vähenevät työntekijöiden vaihtuvuus pienenee työvälineiden ja tarvikkeiden järkevästä käytöstä syntyy kustannussäästöjä yrityskuva paranee kilpailuetua yritykselle</p>	<p>Asiakas laadukas ja nopea palvelu turvallisuus siisteys positiivinen mielikuva yrityksestä</p>

3.2 Perehdyttämisen osa-alueet

Perehdyttäminen voidaan jakaa neljään vaiheeseen, joissa käsitellään aikaa ennen työhön tuloa, työntekijän vastaanottamista, työsuhdeperehdyttämistä sekä varsinaista käytännön työopastusta (Lepistö 1988, 6).

3.2.1 Tiedottaminen ennen työhön tuloa

Ennen työhön tuloa hakijan tulee saada riittävästi tietoa työsuhteeseen liittyvistä asioista, työtehtävistä, palvelusuhteen ehdoista sekä yrityksen toiminnasta ja tavoitteista (Lepistö 1988, 7). Sekä työhönottohaastattelussa että työsuhteen solmimista koskevan päätöksen jälkeen tulokkaan kanssa keskustellaan työhön liittyvistä asioista, organisaatiosta, asiakkaista, työsuhteasioista ja talon tavoista. Kierros työpaikalla antaa konkreettisen kokonaiskuvan työpaikasta ja työstä. (Kangas 2003, 9.)

Asioiden mieleen painamista helpottaa, jos uudelle työntekijälle jaetaan jo tässä vaiheessa aineistoa mukaan otettavaksi (Kangas 2003, 9). Kirjallista tiedotusaineistoa voidaan jakaa

keskustelujen yhteydessä ja samalla voidaan kertoa, keiltä saa tarvittaessa lisätietoja (Lepistö 1988, 7). Apumateriaalina voi olla muun muassa Tervetuloa taloon -opas, joka on yleensä tarkoitettu annettavaksi tulokkaalle omaksi. Oppaassa on yritykseen, talon tapoihin ja työsuhteasioihin liittyviä asioita. Muita apumateriaaleja ovat esitteet, henkilöstö- ja asiakaslehdet, työpaikan intranet- ja internet-sivut, perehdyttämisohjelmat, perehdyttämisen tarkistus- ja muistilistat, käsikirjat, työ- ja turvallisuusohjeet ja video-ohjelmat. Perehdytyskansio on yleensä tarkoitettu perehdyttäjien käyttöön. (Kangas 2003, 10.)

3.2.2 Vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen

Asiakaspalvelussa puhutaan paljon myönteisen ensivaikutelman merkityksestä, jolloin asiakas kokee olevansa tervetullut. Ensivaikutelma syntyy puheesta, eleistä, ilmeistä, äänen sävystä ja katsekontaktista. Yhtä tärkeää on myös se, että uusi työntekijä kokee itsensä tarpeelliseksi heti taloon tullessaan ja saa myönteisen ensivaikutelman tulevasta työpaikastaan ja sen ihmisistä. (Kangas 2003, 9.)

Valmistautumiseen sisältyy uudesta tulokkaasta tiedottaminen henkilökunnalle jo etukäteen (Kangas 2003, 9). Uuden työntekijän vastaanotto kuuluu esimiehen tehtäviin. Ellei esimies voi olla paikalla uuden työntekijän vastaanottamisessa, uuden työntekijän toivottaa taloon tervetulleeksi hänelle nimetty työtoveri, jonka puoleen tulokas voi ensisijaisesti kääntyä. (Lepistö 1988, 7.) Vastaanottaja varaa tulokkaalle aikaa tarpeen mukaan sekä kaiken tarvittavan aineiston, kuten perehdyttämisaineiston, työohjeet, työasun, avaimet ja muut tarvikkeet valmiiksi. (Kangas 2003, 9.)

Elleivät tulokas ja vastaanottaja tunne toisiaan ennestään, on tärkeää, että heillä on rauhallista aikaa tutustua toisiinsa (Kangas 2003, 9). Henkilökohtainen perehdyttämisohjelma käydään pääpiirteittäin läpi ja siitä keskustellaan tulokkaan kanssa heti alussa. Tällöin hän pääsee myös itse vaikuttamaan perehdyttämisen sisältöön. Perehdyttäminen aloitetaan ja sitä jatketaan tehtäväkohtaisen työnopastuksen ohella, kunnes talo ja työt ovat tulleet tutuiksi. Myös perehdyttäminen alueen tärkeimpiin kohteisiin on paikallaan, jos tulokas on toiselta paikkakunnalta. (Lepistö 2000, 67.)

Esimiehen on tarkkaan mietittävä, paljonko asiaa ensimmäiseen päivään voi sisällyttää, jotta ne jäisivät kerralla uuden tulokkaan mieleen. Yleensä tulokas kulkee perehdyttäjän mukana, seuraa tämän ja muiden ihmisten työskentelyä, kysyy ja keskustelee. Ensimmäisen päivän tavoitteena on lähinnä oppia kulkemaan työtiloissa, oppia löytämään työtarvikkeet ja työvälineet sekä saada yleiskuva työpisteen tehtävistä ja ihmisistä. (Kangas 2003, 9.)

3.2.3 Työsuhdeperehdyttäminen

Sisäinen tiedonkulku sekä yhteistoimintamuodot selvitetään heti alussa keskustelemalla. Keskusteluissa selvitetään työyksikön sijainti yritysorganisaatiossa, toiminta, tehtävät ja tavoitteet. Työyksikössä työskentelevä henkilöstö esitellään ja kerrotaan noudatettavista työajoista ja aikatauluista. Työyksikössä säilytettävät kirjalliset aineistot, kuten säännöt ja ohjeet sekä kaikki tärkeimmät työpaikan tilat, esitellään. (Lepistö 1988, 8.)

Jokaisen yrityksen tulisi pohtia, mitkä ovat yleisten asioiden lisäksi ne erityisasiat, jotka talossa työskentelevien on tiedettävä ja tunnettava (Lepistö 1988, 8). Yleisesti perehdyttämisen tulee sisältää muun muassa työpaikan organisaatio ja toiminta, työterveyshuolto ja työpaikan luottamushenkilö- ja työehtosopimusjärjestelmä (Hannula 2003, 14).

3.2.4 Työnopastus

Työnopastus on se perehdyttämisen vaihe, jossa työntekijälle opetetaan varsinainen työ. Työntekijälle opetetaan koneiden, laitteiden ja työvälineiden käyttö. Työnopastusta tarvitsevat kaikki, joille tehtävä on uusi ja pitkähkön aikaa töistä poissa olleet. Opastusta tarvitsevat myös henkilöt, joiden työtehtävät muuttuvat ja joiden toiminnassa havaitaan puutteita, sekä henkilöt, joiden tehtäviin kuuluu poikkeuksellisesti erityistehtäviä. Tavoitteena on antaa opastettavalle työtehtävien hoitamisessa tarvittavat tiedolliset, taidolliset ja asenteelliset valmiudet. (Lepistö 1988, 11.)

Työnopastuksen neljän askeleen menetelmässä opastus jaksottuu neljään vaiheeseen: valmistaa, opeta, kokeile ja tarkasta. Valmista-vaiheessa opastaja selvittää opastettavan aikaisemmat tiedot ja taidot sekä esittää yleiskuvauksen työstä. Opasta-vaiheessa opastaja näyttää ja perustelee työtehtävän. Kokeile-vaiheessa opastettava tekee työtehtävän, jolloin opastajan tehtävänä on tarkkailla ja oikaista virheet sekä kannustaa oppilasta. Tarkasta-vaiheessa opastettava alkaa työskennellä itsenäisesti. Opastaja neuvoo vielä tarvittaessa epäselvissä asioissa ja käy toisinaan tarkastamassa tilanteen. (Lepistö 1988, 27.)

Matti Pöyhönen on kehittänyt ”kehitetyn neljän askeleen menetelmän”, jossa painotetaan työn oppimisen kannalta erityisen tärkeää sisäisen mallin muodostumista työstä. Tässä työnopastusohjeessa ensimmäistä askelta on täydennetty orientaatioperustalla. Valmista -vaiheeseen kuuluvat yleiskuva työstä ja opetuksesta, perustelut, kokemuksen ja valmiuden tarkastus ja toimintamallin eli orientaatiomallin laatiminen työstä. (Lepistö 1988, 30.)

Yksi tunnetuimmista työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi kehitetty menetelmä on niin sanottu viiden askeleen menetelmä. Alkuvalmistelujen jälkeen työnopastuksen ensimmäinen askel on opastustilanteen aloittaminen. Tähän vaiheeseen sisältyy lähtötason arviointi ja oppimistavoitteiden selvittäminen. Molemmille osapuolille selviää, mitkä asiat opastettava osaa ja tietää jo ennestään sekä mitkä asiat on vielä opetettava. (Kangas 2003, 14.)

Työnopastuksen viisi askelta:

1. Opastustilanteen aloittaminen
2. Opetus
3. Mielikuvaharjoittelu
4. Taidon kokeilu ja harjoittelu
5. Opitun varmistaminen.

Toisen askeleen tarkoituksena on, että tulokas saa kokonaiskuvan opastettavasta tehtävästä tai asiasta. Laaja kokonaisuus kannattaa jakaa osiin, jolloin opastaja opastaa yhden jakson kerrallaan ottaen opastettavan mukaan keskusteluun ja tekemiseen niin paljon kuin mahdollista. Perusteleminen liittyy opettamiseen ja työnopastukseen. Opastaja voi kysyä perusteluja myös opastettavaltaan, jolloin tämä joutuu pohtimaan asiaa ja pääsee osallistumaan opetukseen aktiivisesti. (Kangas 2003, 15.)

Kolmannen askeleen tarkoituksena on sisäisten mallien viimeisteleminen. Sisäinen malli muodostuu osaksi ihmisen kokemusvarastoa, jonka pohjalta hän toimii myöhemmin vastavissa tilanteissa. Opastettava voi kertoa vaihe vaiheelta tilanteen, jonka on juuri oppinut. Kertoessaan tilanteesta opastettava joutuu miettimään työsuorituksen etenemistä ja välineitä, joita hän käyttää. Mielikuvaharjoittelu auttaa keskittämään ajatukset työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. (Kangas 2003, 15.)

Neljännän askeleen tarkoituksena on taitojen harjaannuttaminen, jolloin opastettava tekee koko työvaiheen alusta loppuun omassa tahdissaan. Sekä opastettava että opastaja arvioivat työsuorituksen ja harjoittelua jatketaan tarpeen mukaan. Viidennessä askeleessa varmistetaan, että opastettavalla on riittävät taidot ja tiedot hoitaa opetettu työ itsenäisesti. Viimeistään tässä vaiheessa näkyy, onko asia opittu näennäisesti vai todella hyvin. (Kangas 2003, 15.)

3.3 Oppiminen ja opetus

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat koulutusta, jossa korostuu oppimisen ja opetuksen prosessiluonne. Työnopastus on työtehtävän opettamisen lisäksi työn yhteydessä tapahtuvaa aikuiskasvatusta, johon liittyvät suorituksista annettavat arviot, tunnustus ja palaute. (Lepistö 1988, 13.)

Oppimisella tarkoitetaan suhteellisen pysyviä, kokemukseen perustuvia muutoksia ihmisen tiedoissa, taidoissa, asenteissa ja valmiuksissa, ajattelussa sekä itse toiminnassa. Se on yksilön ja yhteisön väliseen vuorovaikutukseen sekä ihmisen aivoissa tapahtuvaan toimintaan liittyvä monimutkainen tapahtumasarja. (Kangas 2003, 27.)

Oppiminen voi ilmetä käytännössä muun muassa uuden tiedon ja taidon osaamisena, suorituksen nopeutumisenä, virheiden vähenemisenä työsuorituksissa, toimintavaihtoehtojen lisääntymisenä, tilanteiden ja asioiden entistä parempana ymmärtämisenä sekä entistä myönteisempänä asennoitumisena asioihin, tilanteisiin ja ihmisiin. (Kangas 2003, 27.)

Perinteisen koulutussuunnittelun puutteita paikkaamaan on kehitetty kognitiiviseen oppimisnäkömykseen perustuva lähestymistapa, joka palvelee mahdollisimman tehokkaasti oppimis-

tarpeita. Perusperiaatteena on erityisesti syväoppiminen perinteisen sirpaletiedon omaksumisen sijaan. Oppimisprosessi käynnistyy todellisista koetuista ongelmista, ristiriidoista ja osaamistarpeista, jotka herättävät oppijoissa oppimismotivaation. (Lepistö 2000, 11.)

3.3.1 Perehdyttävien kokemus- ja koulutustaustat

Perehdyttävät eroavat koulutukseltaan, työkokemukseltaan ja sopeutumiskyvyltään. Perehdyttämisoppaan tulisi sen vuoksi olla sisällöltään joustava, jotta perehdyttävän tarpeet voidaan ottaa huomioon. Tulokkaan lähtötilanne tulisi selvittää taustatietoihin tutustumalla ja haastatteluin, jotta yksilökohtainen perehdyttämishjelma ja siihen varattava aika voitaisiin sopia. (Lepistö 1988, 7.)

Peruskoulussa ja lukiossa opiskelevalla on mahdollisuus tutustua työelämään lyhyellä yleensä kaksi viikkoa kestäväällä TET -jaksolla. Oppisopimuskoulutuksessa opiskelija kuuluu jäsenenä työyhteisöön tehtyään määräaikaisen työsopimuksen. Oppisopimuskoulutuksessa teorijaksot suoritetaan oppilaitoksissa ja koulutuksen pituus vaihtelee henkilökohtaisen opintosuunnitelman mukaan. (Hannula 2003, 4.)

Moniin koulutuksiin sisältyy käytännön työharjoittelua, jonka pituus ja käytäntö vaihtelevat suoritettavan tutkinnon ja oppilaitoksen mukaan. Työpaikoilla voi olla myös työvoimakoulutuksen, jatko- ja täydennyskoulutuksen sekä erilaisten lyhytkurssien opiskelijoita työharjoittelussa. Aikuiset voivat osoittaa näyttötutkinnolla ammattitaitonsa aidoissa työ- ja palvelutilanteissa. Näyttötutkintoina voidaan suorittaa ammatillisia perustutkintoja, ammattitutkintoja ja erikoisammattitutkintoja. Nuorisoasteen näytöissä opiskelija osoittaa, miten hyvin hän on saavuttanut ammatillisten opintojen tavoitteet. (Hannula 2003, 4.)

Ammatillisten perustutkintojen tärkeä osa ovat työpaikoilla toteutettavat työssäoppimisjaksot, joista laaditaan aina kirjallinen sopimus oppilaitoksen ja yrityksen kesken. Työssäoppimista on kaikkiaan kolmen vuoden tutkinnossa noin puoli vuotta, joka voidaan jaksottaa tutkinnon eri vuosille. Työssäoppimisella tarkoitetaan käytännön opetusta, joka on tavoitteellista, ohjattua ja arvioitua opiskelua työpaikalla. (Hannula 2003, 3.)

Perehdyttävän elämän- ja työkokemukset, ajattelu- ja toimintatavat vaikuttavat oppimistilanteessa. Perehdyttäjän ongelmana on opettavan sisäisen ja ulkoisen ympäristön ymmärtäminen, koska niillä on suuri vaikutus oppimishalukkuuteen sekä oppimis- ja opiskelutapaan. Keskustelemalla ja vuorovaikutuksessa opettavan kanssa opitaan ymmärtämään tulokkaan näkemyksiä, kokemushistoriaa, asenteita, ennakkoluuloja ja arvoja. (Lepistö 1988, 13.)

3.3.2 Oppimisprosessi

Ihmisen oppimisprosessi on jatkuva opittavan asian, henkisen suorituskyvyn, persoonallisen koulutushistorian ja sosiokulttuurisen ympäristön vuorovaikutus. Muutospaineet synnyttävät jännitystiloja, joista syntyy ristiriitoja. Tutkimukset ovat osoittaneet, että omien tietojen ja uusien vaatimusten väliset ristiriidat ovat sisällöllisen, tietoisien opiskelumotivaation tärkein lähde. Opiskelumotivaatio on sisällöllinen ja tietoinen silloin, kun opiskelija tiedostaa, että jonkin asian tai tehtävän oppiminen edistää hänen kehittymistään sekä työssä että yksilönä. (Lepistö 1988, 13.)

Perehdyttämisen tavoitteena on aikaansaada kattava sisäinen malli työstä. Sisäiset mallit, joilla tarkoitetaan ihmisten ulkoisesta ympäristöstä rakentamaa sisäistä vastinetta, ohjaavat ihmisen kaikkea toimintaa. Työnilo ja tyytyväisyys työsuoritukseen synnyttävät erilaisen sisäisen mallin kuin jatkuvat epäonnistumisen kokemukset. Sisäinen malli muodostuu osaksi kokemusvarastoa, jonka pohjalta ihminen toimii myöhemmin vastaavissa tilanteissa. (Lepistö 2000, 64.)

Ennen kuin työtä ryhdytään opettamaan askel askeleelta, on työstä muodostettava orientaatioperusta. Oppijalta vaaditaan tietoista orientoimista opittavan asian peruseriaatteisiin. Orientaatioperusta on ajattelu- ja toimintamalli, jonka avulla kohteesta muodostetaan käsitys. Sen avulla henkilö muodostaa käsityksen jostakin kohteesta sekä arvioi ja käsittelee sitä. Samalla ratkaistaan työhön liittyviä tehtäviä ja ongelmia. Orientaatioperustan mukaan toimittaessa opetetaan periaate ja metodi, johon useat yksittäissuoritukset pohjautuvat. Opetuksellisenä apuvälineenä orientaatioperusta tarkoittaa opettavan suorituksen pohjana olevan sisäisen mallin kuvaamista. Konkreettinen malli antaa selkeän systemaattisen kokonaiskuvan ope-

tettavasta asiasta. Se auttaa merkittävästi oppimistyöskentelyä ja antaa oppilaalle kehikon, jonka avulla hän tulkitsee, jäsentää ja käyttää oppimaansa uutta ainesta. (Lepistö1988, 17–18.)

Todella korkealaatuinen oppiminen edellyttää tietoista orientoitumista opittavan asian tai tehtävän peruseriaatteisiin ja ehtoihin. Oppija muodostaa opittavasta asiasta jo opiskelun alussa selkeän kokonaiskuvan ja pyrkii ymmärtämään opittavaan asiaan tai suoritukseen sisältyvän yleisen periaatteen. Oppija selvittää itselleen periaatteen ja soveltaa sitä erilaisten tehtävien ratkaisemiseen. (Lepistö 1988, 14.)

Tietoista orientoitunutta oppimista tarvitaan, jotta selviydyttäisiin työtehtävien suorittamiselle asetetuista tieto- ja taitovaatimuksista. Sitä tarvitaan työn teoreettisten perusteiden oppimiseksi, koneiden ja laitteiden toimintaperiaatteiden selvittämiseksi, prosessien hallitsemiseksi ja pysyvien sisäisten mallien muodostamiseksi eri työtehtävistä. (Lepistö 1988, 14.)

Oppimisen lähtökohdaksi otetaan ohjattavien aikaisemmat kokemukset ja tiedot, joiden varaan orientaatio- eli suuntautumisperusta rakennetaan. Tarkoituksena on, että opiskelija pysyy erottamaan olennaisen epäolennaisesta ja suhteuttamaan opittavan asian laajempiin kokonaisuuksiin. (Lepistö 2000, 11.)

Kognitiivisen oppimisenäkemyksen keskeisenä periaatteena on pyrkimys täydelliseen oppimisprosessiin. Opetuksellisen kokonaiskäsittelyn avulla perehdyttäminen sisältää kaikki oppimisen kannalta välttämättömimmät oppimistapahtumat:

- motivointi
- orientointi
- uuden tiedon välittäminen
- kertaus
- harjoitus
- soveltaminen
- kritiikki
- kontrolli.

(Lepistö 2000, 12.)

Yhteistoiminnallinen oppiminen (kuvio 1) on yhteistyössä tapahtuvaa oppimista ja opiskelua, jolloin sosiaalista vuorovaikutusta hyödynnetään oppimisessa. Ryhmä työskentelee yhdessä käyttäen hyväksi kaikkien ryhmän jäsenten tietämystä. Ihmisten välistä yhteistoimintaa ei nähdä vain välineenä vaan päämääränä. Yhteistyö aktivoi tehokkaasti oppijan ajatteluprosesseja. Yhteistoiminnallisen oppimisen periaatteita ovat

- positiivinen riippuvuus (yhteiset roolit, tavoitteet ja palkkiot)
- vuorovaikutteinen viestintä
- yksilöllinen vastuu (jokaisen panos sekä oppijana että opettajana on tärkeä)
- sosiaaliset ryhmätaidot (oppijalla vastuu myös muiden oppimisesta)
- toiminnan yhteinen pohtiminen (analysoidaan ja kehitetään ryhmän toimintaa ja oppimista).

(Heinonen 2001.)

Kuvio 1. Yhteistoiminnallisen oppimisen periaatteet. (Heinonen 2001.)



Yhdessä oppimista edistää ryhmän jäsenten keskinäinen myönteinen riippuvuus. Viestinnän tulee olla vuorovaikutteista ja ennakkoluulottomaan kuunteluun perustuvaa. Ryhmien jäsenillä tulee olla vastuulliset ja selkeät tehtävät. Sosiaaliset taidot liittyvät siihen, että jäsenten tulee kyetä tavoitteelliseen yhteistyöhön ja tulemaan toimeen keskenään. Reflektioiva tarkastelutapa kohdistuu sekä ryhmän tapaan tehdä työtä että sen aikaansaannoksiin. (Sarala 1997, 74.)

3.3.3 Opetuksen suunnittelu

Suunnitteluun sisältyy aina tavoitteiden määrittäminen ja perehdyttämisessä tavoite kohdistuu oppimiseen. Suunnittelun lähtökohtana on selvittää, mitä tietoja, taitoja, asenteita ja valmiuksia on tarkoitus oppia, miten hyvin ja mihin mennessä. Huolellisesti tehty perehdyttämisohjelma, jota voidaan joustavasti käyttää eri tilanteisiin, on todettu monissa työpaikoissa käyttökelpoisimmaksi muistilistaksi. (Kangas 2003, 7.)

Suunnitteluun sisältyy perehdyttämiseen tarvittavan ajan arviointi ja asioiden tärkeysjärjestyksen pohtiminen. Apumateriaalin tekeminen säästää aikaa perehdyttämisessä. Aineistoa suunniteltaessa ja tehtäessä kannattaa heti sopia siitä, kuka pitää aineistoa ajan tasalla. Yllättävien tai poikkeuksellisten tilanteiden, kuten sijaisuuksien, varalta suunnitteluun sisältyy myös varasuunnitelmien tekeminen. Konkreettisia seurannan apuvälineitä ovat muun muassa perehdyttämisen tarkistuslistat sekä seurantakeskustelut. (Kangas 2003, 8.)

Opetuksen suunnittelussa tulisi ottaa huomioon oppimista edistävät tekijät, kuten realistiset ja selkeät opetustavoitteet sekä opiskelijan motivaation virittäminen ja ylläpitäminen. Opiskelun tehokkuus riippuu siitä, miten hyvin informaation sisällön suunnittelussa ja esitystavan valinnassa on pystytty ottamaan huomioon opetuksen tavoitteet ja opiskelijoiden edellytykset. Informaation vastaanottamista edistävät asian käytännön- ja elämänläheisyys ja näiden kytkeminen opiskelijoiden kokemuspiiriin. (Lepistö 1988, 15.)

Opiskelijoille on annettava tilaisuuksia kokea työsuoritustensa tuloksellisuus ja tarkoituksenmukaisuus. Palautteen tulee olla rakentavaa ja kannustavaa. Palautetta on annettava myös silloin, kun työn suorittaminen ja edistyminen eivät ole vastanneet tavoitteita. (Lepistö 1988, 15.) Perehdyttämisen seurantakeskusteluissa osapuolet voivat arvioida, miten hyvin perehdytettävä on oppinut asioita. Keskustelujen avulla saadaan myös hyviä viitteitä perehdyttämisen kehittämiseksi. (Kangas 2003, 16.)

3.4 Eri osapuolten tehtävät ja vastuut

Työssäoppiminen on haaste sekä oppilaitoksille että työpaikoille. Eri osapuolten sitoutuminen työssäoppimiseen yhteistyössä edellyttää, että yleiset periaatteet ovat kaikkien tiedossa. Yhdessä varmistetaan, että kaikki osapuolet ovat tietoisia työsuojeluun, tapaturmiin ja vahingonkorvauksiin liittyvistä vastuista ja vakuutuksista. Opiskelijalle pyritään antamaan kokonaisvaltainen käsitys eri työtehtävistä ja työpaikan käytännöistä, joita oppii vain käytännön työssä. (Hannula 2003, 11.)

3.4.1 Oppilaitosten edustajat

Käytännössä opiskelija voi itse valita yrityksen, mutta koulutuksen järjestäjän vastuulla on varmistaa, että työpaikka soveltuu työssäoppimispaikaksi. Ohjaava opettaja ja työpaikan edustaja käyvät yhdessä läpi työpaikan koulutusmahdollisuudet sekä opetussuunnitelman. Opiskelijan opintojen vaiheen ja henkilökohtaisen osaamisen perusteella keskustellaan ammattitaitoja kehittävästä työtehtävästä. Ennen perehdyttämisen aloittamista sovitaan jakson ajankohdasta ja kestosta sekä tavoitteiden mukaisista työtehtävistä. (Hannula 2003, 8.)

Opettajan tehtävänä on selventää opiskelijalle ja työpaikkaohjaajalle eri osapuolten roolit ja vastuut sekä suunnitella yhdessä heidän kanssaan työssäoppimisjakson tavoitteiden mukaiset työtehtävät. Opettaja laatii oppimistehtävät ja antaa ohjaajalle kaikki tarvittavat opiskelijaa koskevat tiedot opiskelijasta. Opettaja osallistuu ohjaukseen ja palautekeskusteluihin ja on tarvittaessa nopeastikin tavoitettavissa. (Hannula 2003, 10.)

3.4.2 Yritys

Yrityksen näkökulmasta työssäoppiminen käynnistyy keskustelemalla oppilaitosten edustajien kesken odotuksista yhteistyölle. Yrityksen kannalta on järkevää valita ja kouluttaa työpaikkaohjaajia perehdyttämistehtäviin. Opettajan kanssa selvitetään työpaikan oppimismahdollisuudet ja sovitaan työssäoppimisjakson kestosta, ajankohdasta ja tavoitteista. (Hannula 2003, 9.)

Yrityksessä kannattaa varata aikaa ennakkosuunnitteluun, jossa verrataan paikan koulutusmahdollisuuksia tutkinnon opetussuunnitelmaan. Näin toimimalla löydetään eri opintojen vaiheissa oleville soveltuvat työtehtävät. Työpaikkaohjaajan ja opiskelijan vastaanottavan yksikön esimiehen on hyvä olla mukana suunnitteluprosessissa, jolloin työssäoppimisjakson tavoitteet ja tehtävät kirjataan paperille. (Hannula 2003, 9.)

Esimies vastaa työnopastuksen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Esimies voi hoitaa opastuksen itse tai järjestää sen kokeneelle työtoverille tai koulutetulle työnopastajalle. Hänellä on kuitenkin viime kädessä vastuu opastuksen asianmukaisuudesta. (Lepistö 2000, 66.) Esimiehen työn kannalta ja myös työsuhteen kannalta keskeisimpiä asioita ovat työntekijän ja työnantajan väliset velvollisuudet ja oikeudet, palvelusuhteen ehdot, henkilöstöpalvelut, työsuojelu sekä vuosilomaa ja työaika koskevat kysymykset. (Meinke & Vanhala-Harmanen 2004, 3.)

Työnantajalla on oikeus valita tehtävään haluamansa henkilö huomioimalla työsopimuslain ja yhdenvertaisuuslain syrjäintäkiellot sekä tasa-arvolain säännökset. Esimiehellä on myös tiedettävä työsuhteen keston ja työsopimukseen liittyvät keskeisimmät ehdot. Käytännössä on suositeltavaa tehdä työsopimus kirjallisesti. (Meinke & Vanhala-Harmanen 2004, 23.)

3.4.3 Työpaikkaohjaaja

Opiskelijan kannalta tärkein henkilö työpaikalla on työpaikkaohjaajan tehtävään nimetty henkilö. Työpaikkaohjaajakoulutukseen osallistuminen antaa valmiuksia opiskelijan ohjaustehtäviin ja perehdyttämiskäytäntöjen tarkasteluun uudesta näkökulmasta. (Hannula 2003, 9.) Perehdyttäjän on tunnettava opastettava työ ja tunnistettava siitä opetukselle välttämättömympiä yksityiskohtia. Välttämättä taidoiltaan paras rutinoitunut työntekijä ei ole paras perehdyttäjä, koska hän ei huomaa opastettavan kannalta keskeisiä toimintoja ja operaatioita. (Lepistö 1988, 31.)

Työpaikkaohjaajan tehtävänä on osallistua oppimisjakson ennakkosuunnitteluun ja tutustua opiskelijan työssäoppimisen tavoitteisiin ja osaamiseen. Ohjaaja varmistaa, että työyhteisöllä

on tieto tulokkaasta. Ohjaajan on tärkeä antaa kehittävää palautetta perehdyttämisen ja ohjaamisen ohessa. Työpaikkaohjaaja antaa oppilaille kuvan työyhteisön toiminnasta ja toimii samalla yhteistyössä yrityksen ja oppilaitoksen kanssa liittyen käytäntöjen kehittämiseen. Ohjaaja antaa myös tarvittaessa oppilaitokselle tietoja työhön sekä työympäristöön liittyvistä oloista ja työvälineistä. (Hannula 2003, 9.)

Perehdyttäjän on tunnettava töiden tekniset vaatimukset, kuten koneiden ja ohjelmistojen ominaisuudet. Työn tuntemiseen liittyy myös oikeiden työmenetelmien tunteminen. Perehdyttäjän olisi hyvä olla mukana uudistushankkeiden suunnittelussa ja uusien työvälineiden hankinnassa. (Lepistö 1988, 31.)

Opastajan on tunnettava työnopetusmenetelmät ja oppimisen psykologiset perusteet. Perehdyttäjän on oltava motivoitunut ja halukas opettamaan. Oppijan motivaation virittämiseksi ja ylläpitämiseksi perehdyttäjän on ratkaistava, miten herätetään tiedollinen ristiriita ja miten uudet asiat voidaan perustella kytkemällä ne opastettavan odotuksiin ja kokemuksiin. Oppimisen etenemisen seuraaminen edellyttää opetustehtävään paneutumista ja pitkäjänteisyyttä, koska asioita on pystyttävä tarvittaessa toistamaan. (Lepistö 1988, 31.)

Työnopastajan on osattava analysoida ja jakaa työ olennaisiin osiin. Työn osittelussa korostetaan työsuoritusten ydinkohtia eli kriittisiä kohtia. Ydinkohdat ovat niitä huomioon otettavia seikkoja, jotka saattava parantaa tai turmella työn, vahingoittaa työntekijää ja helpottaa työntekoa. Ollakseen kriittinen ydinkohdan täytyy ilmetä tilanteessa, jolloin suorituksen tavoite tai tarkoitus sekä suorituksen seuraukset ovat havainnoijan kannalta riittävän selvät. (Lepistö 1988, 23.)

Virallisesti nimetty työpaikkaohjaaja vastaa kokonaisuutena työssä oppimisen etenemisestä ja sujumisesta opiskeluohjelman mukaisesti. Yhteenvetona ohjaajan tärkeimpiä tehtäviä on opastaa ja neuvoa työtehtävissä, toteuttaa arviointia sekä neuvoa ja tukea koulutuskokonaisuuden toteuttamisessa. Ohjaajalla on monta roolia. Hän on

- tukihenkilö, kummi, rohkaisija
- neuvoja
- valmentaja
- suunnittelija
- oppimisen arvioija

- kehittävien oppimistilanteiden luoja ja kehittäjä
- oman alansa asiantuntija
- oppimistilanteiden organisoija ja järjestäjä
- oppimiselle myönteisen ilmapiirin luoja työyhteisössä
- tiedonvälittäjä.

(Lepistö 2000, 10.)

3.4.4. Opiskelija

Ennen perehdyttämisyksikön alkua oppilaitos valmentaa opiskelijan työssäoppimisyksikölle ja varmistaa, että oppilas on omaksunut työturvallisuuslain ja työsuojeluohjeiden asiat. Samalla on varmistettava, että oppilas tuntee yksikön tavoitteet ja häneen kohdistuvat odotukset. Opiskelijan on saatava tukea sekä opettajalta että työpaikkaohjaajalta. (Hannula 2003, 10.)

Opiskelijan vastuulla on noudattaa käyttäytymisestä, työstä ja työturvallisuudesta annettuja ohjeita ja määräyksiä sekä muistaa työpaikan salassapitovelvollisuudet. Oppilaan on tehtävä opettajan ja työpaikkaohjaajan kanssa sovitut tehtävät ja asiat sekä vahinkojen sattuessa korvattava aiheuttamansa tahalliset vahingot. (Hannula 2003, 11.)

3.5 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö ja suositukset

Perehdyttämisestä vastaavien ja työnopastajien tulisi tuntea perehdyttämistä, opetusta ja ohjausta koskevat säädökset (Lepistö 1988, 8). Työssäoppimisesta työpaikoilla vastaavien henkilöiden tulisi kiinnittää huomiota keskeisiin vastuukysymyksiin lainsäädännön ja suositusten osalta (Hannula 2003, 5).

Työssäoppimista ohjaavat ammatillisen koulutuksen valtakunnalliset opetussuunnitelman perusteet, työmarkkinoiden ja keskusjärjestöjen suositukset ja kannanotto sekä alakohtaiset

työehtosopimukset. Lisäksi työssäoppimista säätelevät laki (630/1998) ja asetus ((811/1998) ammatillisesta koulutuksesta. (Hannula 2003, 5.)

Työssäoppimista sivuavat myös seuraavat lait ja asetukset:

- Opintotukilaki (65/1994) ja opintotukiasetus (260/1994)
- Laki nuorista työntekijöistä(754/1998) ja asetus nuorten työntekijöiden suojelusta (1428/1993)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Vahingonkorvauslaki (412/1974)
- Laki opiskeluun liittyvissä työhön rinnastettavissa olosuhteissa syntyneen vamman tai sairauden korvaamisesta (1318/2002)
(Hannula 2003, 5.)
- Pelastustoimiasetus (857/27.8.1999)
- Asetus työsuojelun valvonnasta (954/21.12.1973)
(Kangas 2003, 30.)

3.5.1 Työturvallisuuslaki ja yrityksen suojelusuunnitelma

Ammatillisesta koulutuksesta annetun lain (630/1998) mukaan opiskelijalla on oikeus turvalliseen työympäristöön (Hannula 2003, 19). Kaikkien osapuolten on oltava tietoisia työsuojeluun, tapaturmiin ja vahingonkorvauksiin liittyvistä vastuista ja vakuutuksista (Hannula 2003, 27). Työturvallisuuslain ja työsuojeluohjeiden asiat on opetettava oppilaitoksessa ja työpaikalla niin, että opiskelija perehtyy ennen jakson alkua työturvallisuusasioihin ja noudattaa työsuojeluohjeita. (Hannula 2003, 11.)

Työturvallisuuslaki (laki 738/23.8.2002) edellyttää, että työnantajan on työn ja toiminnan huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Työnantajan on myös huomioitava työntekijän sukupuoli, ikä, ammattitaito ja muut henkilökohtaiset edellytykset sekä niiden merkitykset työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden arvioinnissa. (Hannula 2003, 19.)

Työturvallisuuslaissa määritellään vähimmäisvaatimukset työolosuhteille ja työturvallisuustoiminnalle. Perustana ovat työstä aiheutuvien vaarojen tunnistaminen, arviointi ja poistaminen. Työnantaja vastaa opiskelijan työturvallisuudesta, vaikka opiskelija ei ole työsuhteessa työnantajaan. Ammatillisesta koulutuksesta annetun lain (630/1998) mukaan työnantaja on vastuussa opiskelijan työturvallisuudesta siten kuin siitä työntekijöiden osalta säädetään. Vastuuta on kuitenkin myös koulutuksen järjestäjällä, koska saman lain mukaan opiskelijalla on oikeus turvalliseen ympäristöön. (Hannula 2003, 13.)

Työpaikalla esimies huolehtii, että opiskelija on perehdytetty työturvallisuuteen työturvallisuuslainsäädännön ja nuorista työntekijöistä annetun lain mukaisesti. Turvallisuuteen perehdyttämisestä vastaa siis esimies, mutta turvalliseen työskentelyyn ohjaaminen ja sääntöjen korostaminen ovat myös työpaikkaohjaajan ja kaikkien työyhteisön jäsenten tehtävä. (Hannula 2003, 12.)

Henkilökunnalla tulee olla ammattitaitoa hoitaa kaikki yllättävät tilanteet, joita voivat olla esimerkiksi onnettomuudet ja asiakkaiden sairaskohtaukset. Turvallisuuden suunnittelun tulee olla kiinteä osa yrityksen suunnittelua ja tulosjohtamista. Sisäasiainministeriön antaman määräyksen mukaan yritys- ja laitossuojelun piiriin kuuluvassa kohteessa on oltava suojeleusuunnitelma. Suunnitelman tarkoituksena on vaaratilanteiden ehkäisy ja toimintaohjeiden antaminen. (Rautiainen & Siiskonen 2001, 164, 165.)

Esimiehen velvollisuus on perehdyttää henkilöstö tehtäviinsä. Perehdyttämiseen tulisi kuulua yrityksen yleisiin turvallisuusohjeisiin tutustuminen, työhön liittyviin turvallisuusohjeisiin ja työsuojelumääräyksiin perehdyttäminen, alkusammutusvälineiden käyttö sekä ensiapujärjestelyt ja hälytysmenettely. Lisäksi jokaisella työntekijällä on vastuu päivittäisistä turvallisuuteen liittyvistä tehtävistä kuten avainten käsittely, lukitsemistehtävät, tietokoneen käyttöön liittyvät turvallisuusvaatimukset sekä järjestyksen ja siisteyden ylläpito. (Rautiainen & Siiskonen 2001, 166–167.)

3.5.2 Muut lait ja asetukset

Asetus nuorten työntekijäin suojelusta (asetus 508/86) määrää työnantajan velvollisuudeksi huolehtia siitä, että nuori työntekijä saa tarvittavaa erityisohjausta ja henkilökohtaista opetusta niin, että hän välttyy aiheuttamasta tapaturman vaaraa tai terveydenhaittaa itselleen tai muille. (Lepistö 1988, 9.)

Laki yhteistoiminnasta yrityksessä (laki 725/78 6§ ja 7§) edellyttää, että ennen kuin työnantaja ratkaisee yrityksen työhönoton periaatteet ja menetelmät, työhönoton yhteydessä kerättävät ja työhön tulijalle annettavat tiedot sekä työhön perehdyttämisen järjestelyt, hänen on neuvoteltava toimenpiteiden perusteista, vaikutuksista ja vaihtoehdoista niiden työntekijöiden ja toimihenkilöiden edustajien tai henkilöstön edustajien kanssa, joita asia koskee. (Lepistö 1988, 8.)

Työsuojelun valvonta-asetuksen (asetus 954/73 17§ ja 29§) mukaan työpaikan työsuojelutoimikunnan tulee seurata työnopastusta työn turvallisuuden ja terveellisuuden kannalta ja tehdä siitä esityksiä työnantajalle. Työpaikan työsuojelupäällikön tehtäviin kuuluu tehdä esityksiä toimenpiteistä työpaikan työsuojeluun liittyvän työnopastuksen, koulutuksen ja tiedotustoiminnan järjestämiseksi. (Lepistö 1988, 8.)

4 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄ

Tutkimusongelmana on selvittää, millainen perehdyttämisopas olisi toimivin ja sopivin antamaan perusvalmiudet työn suorittamista varten hotellin vastaanotossa. Ongelmana on selvittää, miten opas palvelisi sekä vastaanoton työntekijöitä, perehdyttämisen ohjaajia että uusia työntekijöitä.

Opinnäytetyömme tutkimusmenetelmänä käytetään toimintatutkimusta, joka on käytännönläheistä ja ongelmakeskeistä. Toimintatutkimuksesta käytetään usein nimeä kehittävä työntutkimus. Se on käytännön ja teorian vuoropuhelua tosielämän tilanteissa. Toimintatutkimus on prosessi, joka tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmiksi. Toimintatutkimus voidaan mieltää myös kvalitatiiviseksi lähestymistavaksi, jossa hyödynnetään laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Tutkimusaineistoa kerätään haastattelulla ja havainnoimalla. (Sirviö 2006.)

Opinnäytetyön tekijöinä osallistumme itse aktiivisesti tutkimusprosessiin yhteistyössä vastaanoton työntekijöiden ja esimiehen kanssa. Tutkimus on sosiaalinen prosessi, jossa kohteina ovat yhteisön toimintatavat, omaa toimintaa koskeva ymmärtämiskyky ja itse toimintatilanteen kehittyminen. Olennaista on edetä käytännön ongelmista teoreettisten mallien tasolle ja palata sieltä myöhemmin takaisin käytännön tasolle. Pyrimme tutkimuksessa tavoittamaan vastaanottotyön hiljaista tietoa tekemällä näkymätöntä näkyväksi.

4.1 Vastaanoton teemahaastattelu

Perehdyttämiseen liittyvää aineistoa saadaan hotellin vastaanottopäällikön ja kolmen vastaanoton työntekijän yhteishaastattelun kautta. Teemahaastattelu on vapaamuotoinen haastattelu, jossa keskustelemme perehdyttämisen nykytilasta ja mahdollisista kehitysvaihtoehdoista. Lähtötilannetta selvitettäessä saadaan vastauksia kysymyksiin, millaisia eroja on huomattu harjoittelijoiden ja opastajien kesken, onko työnantajan tai työntekijöiden edustajalla valmiuksia tai aikaa ohjata ja valmentaa suorittajaa työn oppimisessa tai itse näyttöjen aikana ja ovatko koulujen vaatimukset ja perehdyttämisen sisältö työelämään vastaavia ja riittäviä

Jaamme vastaanottopäällikölle ja työntekijöille muutamaa päivää ennen yhteishaastattelua kaksi perehdyttämisen kehittämiseen liittyvää pohdiskelulomaketta (liitteet 1 ja 2).

4.2 Aineiston hankinta oppilaitoksista

Koillis-Suomen aikuiskoulutuskeskus Oy:ltä ja Kuusamon ammatti-instituutilta saadaan perehdyttämiseen liittyvää opetusmateriaalia oppilaitosten asettamista työssäoppimistavoitteista, vaatimuksista ja tarpeista.

4.2.1 Koillis-Suomen aikuiskoulutuskeskus

Koillis-Suomen aikuiskoulutuskeskus järjestää hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon. Hotellin palvelujen tuotteiden myynti muodostaa oman näyttökokonaisuuden. Toisen näyttökokonaisuuden muodostaa yksittäisten varausten hoitaminen sekä hotelliasiakkaan ja maksun vastaanottaminen. (Rauhala 2006.)

Saadakseen kiitettävän (K5) arvosanan hotelli- ja ravintola-alan näyttötutkinnon suorittajan on osattava palvella erilaisia hotellin asiakasryhmiä asiakkaan toiveet huomioon ottaen. Suorittajan on osattava toimia erityyppisten hotellien liikeidean mukaisesti. Hänen on myös osattava myydä hotellin tuotteita ja palveluja sekä tunnettava huoneiden perustyypit. (Rauhala 2006.)

Tutkinnon suorittajan on osattava ottaa vastaan yksittäisiä huone-, sauna- ja pöytävarauksia sekä muita vastaanotossa tehtäviä varauksia. Hänen on myös osattava kertoa hintatietoja sekä tarkistaa varaustilanne. Yksittäinen hotelliasiakas on osattava ottaa itsenäisesti vastaan ja asiakasryhmä avustavana työntekijänä. Tutkinnon suorittajan on hallittava yksittäisen asiakkaan peruutusehtoihin, saapumisaikaan, maksutapaan ja laskutukseen liittyvät ohjeet. (Rauhala 2006.)

Tutkinnon arviointiryhmään kuuluvat työnantajan, työntekijän ja näyttötutkinnon järjestäjän edustaja. Opiskelijalla on näyttöaineistokansio, johon tutkinnon arvioija tutustuu ennen näyt-

töä. Suoritusten aikana ja jälkeen arvioija tekee arviointilomakkeeseen merkintöjä tutkinnon suorittajan aineistosta, esityksestä ja keskusteluista. Tutkinnot saattavat muodostua useista eri näytöistä, jotka ajoittuvat yhteen työvuoroon tai useammalle päivälle. Näytön jälkeen arvioija ja suorittaja pitävät lyhyen näyttökeskustelun. (Rauhala 2006.)

Tutkinnon suorittaja arvioi itse omaa osaamistaan arviointilomakkeella. Lomake on näytön jälkeen arviointiryhmän nähtävänä, ja tutkinnon suorittajan oma arviointi huomioidaan arviointikeskustelussa. Arviointikokouksessa päätetään näytön hyväksymisestä, hylkäämisestä tai mahdollisista täydennyksistä. Keskusteluun osallistuvat työnantajan ja työntekijöiden edustajat sekä koulun edustaja. Keskustelu voidaan pitää myös ilman tutkinnon suorittajan läsnäoloa, mutta tutkinnon suorittajan toivotaan olevan paikalla saamassa palautetta. (Rauhala 2006.)

Palaute on arvokasta oppimisen kannalta, ja samalla tutkinnon suorittajalla on vielä mahdollisuus vaikuttaa erimieliseen päätökseen. Jokainen arvioija kertoo oman mielipiteensä kolmikantakokouksessa ja lopullinen päätös tehdään niiden yhteenvetona. Myös tutkinnon arvioijat täyttävät arviointilomakkeen, joka luovutetaan pöytäkirjan liitteenä tutkinnon järjestäjille. (Rauhala 2006.)

4.2.2 Kuusamon ammatti-instituutti

Kuusamon ammatti-instituutti järjestää matkailualan perustutkinnon, johon kuuluu yhtenä osana työssäoppiminen ja näyttökoe. Ammatillisen osaamisen näyttöjen organisointiin, suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin osallistuvat koulutuksen järjestäjä, opettajat, opiskelijat ja työelämän edustajat. Ammatillisen osaamisen näytöt järjestetään oppilaitoksen osoittamassa paikassa tai työssäoppimisen yhteydessä osana työpaikan normaaleja työtehtäviä ja työprosesseja. Näytössä opiskelija osoittaa, miten hyvin hän on saavuttanut ammatillisten opintojen tavoitteet ja työelämän edellyttämän ammattitaidon. (Pokkinen 2006.)

Ennen näyttöä opettajan tehtävänä on perehdyttää opiskelijat tulevaan näyttöön. Keskeisiä asioita tässä vaiheessa ovat seuraavat kysymykset:

- Mitkä ovat näytön tavoitteet ja sisällöt?
- Minkä opintokokonaisuuden / opintokokonaisuuksien tai niiden osien tavoitteita ja osaamista näytössä osoitetaan ja arvioidaan?
- Miten näyttö liittyy työssäoppimiseen ja opintokokonaisuuksien arviointiin?
- Miten näytön arvosana vaikuttaa opintokokonaisuuden arvosanan muodostumiseen?

(Pokkinen 2006.)

Ennen näyttöä opiskelija perehdytetään muun muassa toimipaikan toimintatapoihin sekä työtiloihin, toimipaikan työsuojelu- ja työturvallisuusohjeisiin, toimintaohjeisiin hätätilanteen sattuessa, sähkö- ja paloturvallisuuden vaatimuksiin sekä suorittamaan työ oikein ja turvallisesti. (Pokkinen 2006.)

Opiskelijalla on oikeus ohjaukseen myös näytön aikana. Ennen näyttöä opettajan on tarkennettava opiskelijalle ja arvioivalle työpaikkaohjaajalle näytön aikaiseen ohjaukseen ja näytön keskeyttämiseen liittyvät periaatteet. Samalla on tarkennettava ohjauksen määrä, joka sallitaan hyväksytyyn näyttöön. (Pokkinen 2006.)

Näytön arviointikeskustelu toteutetaan kaikkien osapuolien yhteisesti sopimana ajankohtana. Olisi suositeltavaa, että varsinaisen näytön ja arviointikeskustelun välinen aika ei olisi kovin pitkä. Opiskelijalle ja työelämän edustajalle / työpaikkaohjaajalle on selkiytettävä työssäoppimisen ja näyttöjen arvioinnin erot. (Pokkinen 2006.)

Arviointikeskustelussa pyritään yhteisymmärrykseen. Näytön lopullisen arvosanan päättävät opettaja ja työpaikkaohjaaja yhdessä huomioiden opiskelijan itsearvioinnin. Opettajan tehtävänä ja vastuulla on varmistaa, että arvioidaan näyttöön sovitut arvioinninkohteita ja auttaa osaamisen tason määrittelyssä. Opettaja vastaa kirjallisesta yhteenvedosta (arviointin dokumentointilomake), joka arvioinnista laaditaan. (Pokkinen 2006.)

Opintokokonaisuudessa arvioinnin pääkohteita ovat

- työprosessin hallinta
- työmenetelmien, -välineiden ja -materiaalien hallinta
- työturvallisuuden hallinta
- työn perustana olevan tiedon hallinta.

Työprosessin hallintaan kuuluvat asiakkaan vastaanottaminen, tarvekartoitus, tiedon hankintatavan valinta, tiedon hankinta, tiedon arviointi ja valinta, tiedon esittely asiakkaalle, neuvonta ja myynti. Lisäksi tulee hallita työmenetelmät, -välineet ja -materiaalit. Työturvallisuuden hallintaan kuuluvat turvallisuusmääräysten ja ohjeiden noudattaminen sekä asiakasturvallisuudesta huolehtiminen. Työn perustana olevan tiedon hallintaan kuuluvat turvallisuus- ja kuluttajansuojamääräysten noudattaminen sekä verkostoituneessa matkailuelinkeinossa ja matkailuyrityksessä toimiminen. Lisäksi muita arvioinnin kohteita ovat yhteistyötaidot, kansainvälisyys, kestävä kehitys, teknologian ja tietotekniikan hyödyntäminen, liikeidean mukainen toiminta ja kannattava toiminta. (Pokkinen 2006.)

Osaamisen tasot eli arviointikriteerit on esitetty kohteittain jokaisessa opintokokonaisuudessa kolmiportaisesti. Arviointi toteutetaan kuitenkin viisiportaisesti. Saadakseen arvosanakseen K5 opiskelijan on saavutettava suurimmassa osassa arviointikriteerejä kiitettävä taso. Saadakseen arvosanakseen H3 opiskelijan on saavutettava suurimmassa osassa arviointikriteerejä hyvä taso. Saadakseen arvosanakseen T1 opiskelijan on saavutettava suurimmassa osassa arviointikriteerejä tyydyttävä taso. (Pokkinen 2006.)

Kuusamon ammatti-instituutti antaa työssäoppijalle ja työpaikkaohjaajalle perehdyttämiseen liittyvän muistilistan. Muistilistassa on työssäoppimisaika ja asiat, jotka käydään läpi työpaikalla perehdyttämisen aikana. Perehdyttämisen muistilistassa käsitellään työpaikka ja henkilöt, tilat, työsuojeleasiat ja työpaikan menettelytavat (liite 3). (Pokkinen 2006.)

5 TULOKSET

Tuloksissa tarkastellaan, miten perehdyttäminen on aikaisemmin suoritettu Kuusamon Tropiikin hotellin vastaanotossa. Teemahaastattelun tulosten avulla saadaan selville ne keskeisimmät asiat, jotka hotellin vastaanoton henkilöstön mielestä tulisi sisällyttää perehdyttämisoppaaseen. Oppilaitoksilta kerätyn aineiston pohjalta tuloksissa tehdään yhteenvetoa heidän tarpeistaan ja odotuksistaan. Perehdyttämisen teoriasta kerätyn tiedon sekä teemahaastattelun ja oppilaitosten tulosten kautta saadaan selville ne oleelliset perehdyttämiseen liittyvät seikat, jotka on sisällytettävä vastaanoton perehdyttämisoppaaseen.

5.1 Taustatietoa vastaanoton perehdyttämisestä

Kuusamon Tropiikin hotellin vastaanotossa työskennellään pääsääntöisesti yksin aamu- ja iltavuorossa. Välivuorossa oleva työntekijä tekee sekä aamu- että iltavuoron tehtäviä. Yövuorontekijöitä on kaksi henkilöä. Perehdyttämisen liittyvät työtehtävät ovat erilaisia riippuen työvuorosta. Perehdyttämiseen liittyviä kriittisiä pisteitä ovat aamu-, ilt- ja yövuorojen tärkeimmät työvaiheet.

Kuusamon Tropiikissa perehdytettävä henkilö esitellään hotellin vastaanoton henkilöstölle. Uudelle tulokkaalle järjestetään esittelykierros hotellissa, jolloin hän tutustuu hotellihuoneisiin, ravintola- ja keittiötiloihin, hoito-osastoon, kylpylään ja henkilökunnan sosiaalitaloihin. Vastaanoton toimintatavat ja työtehtävät sekä niihin liittyvät työajat ja työvaiheet selvitetään. Tulokkaalle näytetään ja annetaan tietoa vastaanoton koneista ja niiden käytöstä. Vastaanotossa opetetaan myös käyttämään hotellin puhelinvaihdetta, Hotellinx-hotelli ohjelmaa, telefaxia sekä postitus- ja kopiokonetta.

5.2 Teemahaastattelun tulokset

Teemahaastattelu pidettiin 16.3.2007 hotellin vastaanoton palaverin päätteeksi. Haastateltavien työkokemukset vaihtelivat 2–17 vuoden välillä. Opinnäytetyön tekijöinä osallistuimme keskusteluun yhdessä vastaanoton esimiehen ja kolmen työntekijän kanssa. Keskustelu eteni ennalta jaetun materiaalin pohjalta. Haastateltavat olivat tutustuneet perehdyttämisen kehittämiseen liittyviin kolmeen lomakkeeseen. Kysymykset, joita oli yhteensä seitsemän kappaletta, käsittelivät perehdyttämisen nykytilaa ja tavoitteita. Keskustelujen avulla oli tarkoitus löytää myös toimenpiteitä nykyisen perehdyttämistilanteen parantamiseksi ja kehittämiseksi.

Perehdyttämisen merkitys ymmärretään melko hyvin hotellin vastaanotossa. Haastateltavien mielestä perehdyttäminen keskittyy enimmäkseen varsinaiseen työn opastukseen eli käytännön työtehtäviin sekä kiertokäynteihin eri osastoilla ja huoneissa. Perehdyttämisen hyödyistä eri osapuolille ja laajemmasta merkityksestä toivottiin vielä enemmän yleistietoa. Tulevaan oppaaseen toivottiin tulo- ja lähtöselvitystilanteisiin ohjeistusta.

Kuusamon Tropiikin vastaanotossa on tehty erittäin vähän perehdyttämissuunnitelmia ja -ohjelmia. Kehityksen alalla todettiin olevan nopeaa ja aineistoa tulisi pitää jatkuvasti ajan tasalla tietoja päivittämällä. Aineistoon kaivattiinkin pikaista parannusta ja toivottiin opinnäytetyön tuloksena syntyvän perehdyttämisoppaan valmistumista mahdollisimman pian. Keskusteluissa tuli esille koulutuksen ja perehdyttämiskurssien tärkeys. Vastaanottoon pitäisi kouluttaa vähintään yksi perehdyttämisen ohjaaja.

Haastateltavien mielestä perehdyttämisen lähtökohtana oli opettaa lähinnä yrityksen näkökulmasta tärkeät työtehtävät. Uuteen työntekijään kohdistuvat vaatimukset eivät ottaneet tarpeeksi huomioon oppilaitosten ja oppilaan tarpeita ja lähtökohtia. Vastaanoton työntekijöillä ei ollut tarpeeksi tietoa näyttöön liittyvistä vaatimuksista, mitä pitää oppia ja mihin mennessä. Oppilaitosten tarpeista ja odotuksista toivottiinkin saatavan enemmän tietoa, jotta vastaanotossa pystyttäisiin opettamaan oikeita työtehtäviä.

Hotellin vastaanoton perehdyttämisaineiston määrä ja laatu eivät vastanneet tarpeeksi perehdyttämisen tarpeita. Parannustoimenpiteinä keskusteltiin tulokkaalle jaettavasta kansioista, jossa olisi tulostettavan perehdyttämisaineiston lisäksi muun muassa esitteitä ja karttoja. Ehdotus, että perehdyttämisoppaassa olisi tietoa sekä perehdyttämisen ohjaajalle että uudelle työntekijälle, sai kannatusta.

Perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyvää jatkuvaa kehittämistyötä ei oltu aikaisemmin tehty hotellin vastaanotossa, mutta perehdyttämisoppaan käyttöönoton myötä asiaan toivottiin tulevan parannusta. Perehdyttämisen seurantajärjestelmää ja työpaikkaohjaajakoulutuksen käymistä pidettiin tärkeinä vastaanoton perehdyttämisen kehittämisen kannalta.

Henkilöstön keskeiseen tiedonkulkuun ja yhteistyöhön ei oltu tyytyväisiä. Työntekijöillä ei ollut tiedossa, mitä harjoittelijalle oli jo ehditty opettaa, eikä työntekijöillä ollut aikaa vaihtaa keskenään mielipiteitä työntekijästä. Tieto siitä, että perehdyttämisen vastuuhenkilö on lähin esimies, oli tiedossa. Työntekijöille toivottiin kuitenkin enemmän etukäteistietoa tulevista työssäoppijoista ja harjoittelijoista sekä heidän lähtötasoistaan. Keskustelujen kautta ilmeni, että kummijärjestelmä toimisi vastaanotossa hyvin. Uudelle työntekijälle voitaisiin nimetä kummi tai ”emo”, jonka puoleen tulokas voisi ensisijaisesti kääntyä, minkä tahansa työhön liittyvät kysymyksen vaivatessa.

Haastateltavien mielestä uuden työntekijän kuunteluun ei aina ollut työvuorossa riittävästi aikaa. Oppimisesta annettiin kuitenkin työtehtävien aikana palautetta. Myös kielteisen palautteen antaminen koettiin tärkeäksi työtehtävien lomassa, koska usein harjoittelijan mielikuva omasta osaamisestaan saattoi olla hyvinkin erilainen kuin osaamisen arvioijan. Pitempiaikaiselle työssäoppijalle toivottiin parannuksena niin sanottuja välikeskusteluja ennen varsinaista lopullista arviointikeskustelua. Näyttökeskusteluja pidettiin hyvänä, koska niissä keskusteltiin kaikkien osapuolten kesken työssäoppimisen onnistumisesta. Sekä vastaanoton ohjaaja että opiskelija saivat purkaa tuntemuksiaan harjoittelujakson ajalta.

5.3 Oppilaitosten odotukset ja tarpeet

Opiskelija tulee perehdyttää työsuunnitelman tekemiseen, toimipaikan toimintatapoihin sekä työtiloihin, työsuojelu- ja työturvallisuusohjeisiin, toimintaohjeisiin hätätilanteen sattuessa, sähkö- ja paloturvallisuuden vaatimuksiin sekä suorittamaan työ oikein ja turvallisesti (taulukko 2).

Taulukko 2. Yhteenveto oppilaitosten tarpeista.

Työn perustana oleva tieto	Työturvallisuus	Työprosessi
organisaatio	työsuojelumääräykset/ohjeet	asiakkaan tulo- ja
asiakasryhmät	ensiapuvälineet	lähtöselvitys
yhteistyökumppanit	toiminta tapaturmissa	tarvekartoitus
liikeidea	paloturvallisuus	neuvonta ja myynti
tuotteet ja palvelut	asiakasturvallisuus	
maksutavat		
työmenetelmät		
koneet ja laitteet		
käyttäytyminen		

5.4 Perehdyttämisoppaan sisältö

Oppaaseen sisällytettiin ainoastaan perehdyttämiseen liittyvät olennaisimmat asiat, jotka selvitettiin teemahaastattelun tulosten ja oppilaitosten tarpeiden perusteella. Perehdytettävät eroavat koulutukseltaan, työkokemukseltaan ja sopeutumiskyvyltään, joten halusimme tehdä perehdyttämisoppaasta myös sisällöltään joustavan, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin perehdytettävien erilaisia tarpeita.

Sisällysluettelon jaoinme kahteen osaan, joista toinen on tarkoitettu perehdyttämisen ohjaajalle ja toinen uudelle työntekijälle. Perehdyttämisen ohjaajalle suunnattuun osioon keräsimme tietoa perehdyttämisen merkityksestä, hyödyistä ja osa-alueista. Lisäksi ohjaajalle tarjosimme tietoa opetuksen suunnittelusta, yrityksen vastuusta, oppilaitosten tarpeista ja perehdyttämisen lainsäädännöstä.

Uuden työntekijän osuudessa yritysperehdyttäminen ja työhön perehdyttäminen käsiteltiin erikseen. Yritysperehdyttämisessä halusimme tehdä talon tutuksi ja työnopastuksessa työn tutuksi. Perehdyttämisoppaan liitteiksi keräsimme muistilistat sekä perehdyttämisen ohjaajalle että uudelle työntekijälle. Laitoimme liitteeksi myös teemahaastattelussa käyttämämme perehdyttämisen kehittämiseen liittyvät lomakkeet.

Perehdyttämisopas tallennetaan sähköisessä muodossa Kuusamon Tropiikin vastaanottoon, jotta siihen voidaan tehdä päivityksiä ja muutoksia tulevaisuudessa. Sähköisestä oppaasta on myös mahdollisuus ottaa kopioita tulokkaiden etukäteen luettavaksi ennen varsinaista työn aloittamista. Opinnäytetyö palvelee toivottavasti jatkossa myös uusien kehitysideoiden pohjana.

6 POHDINTA

Perehdyttäminen tuntui kiinnostavalta aihealueelta, koska työpaikaltamme puuttui siihen liittyvä aineisto. Sokotel Oy:ltä tullessa ohjeistuksessa ilmeni, että perehdyttämisopas on oltava kaikissa hotellin vastaanotoissa viimeistään huhtikuussa 2007. Teorian kautta perehdyttäminen on saanut laajemman merkityksen sekä työntekijän että yrityksen kannalta. Aikaisemmin perehdyttäminen on merkinnyt lähinnä työnopastusta, mutta opinnäytetyön tekemisen kautta olemme saaneet siihen uutta näkemystä.

Mielestämme perehdyttämisen keskeinen tavoite on se, että uusi tulokas tai muutoksiin perehdytettävä pitkäaikainen työntekijä pystyy mahdollisimman nopeasti työskentelemään ilman muiden apua. Kaikkien osapuolten kannalta on tärkeää, että perehdyttäminen on laadukasta ja tehokasta.

Koska esimiehet vastaavat töiden sujumisesta ja tavoitteiden saavuttamisesta, heillä on myös lopullinen vastuu perehdyttämisestä. Käytännössä tehtäviä jaetaan, ja lähes jokainen osallistuu ainakin työn opastukseen. Osavastuu perehdyttämisestä kuuluu myös perehdytettävälle itselleen.

Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen käytetty aika tulee monin kerroin takaisin. Jos perehdytettävät ovat hyvin koulutettuja ja ammattitaitoisia, perehdyttämisessä voidaan keskittyä enemmän yritykseen ja toimintatapoihin sekä jättää ammattiasioiden perusopastus vähemmälle. Niukan työkokemuksen omaavien henkilöiden kanssa on varattava enemmän aikaa ja voimia varsinaiseen työnopastukseen.

Tulevaisuudessa väestön ikärakenne on muuttumassa. Väkiluku laskee ja eläkeläisten osuus lisääntyy. Palveluiden kysynnässä on seurattava ikärakenteen ja väestörakenteen muutoksia. Esimerkiksi yksin matkustavien ”sinkkujen” osuudet ovat kasvamassa, samoin eläkeläisryhmät. Kuluttajaryhmien rakenne ja kulutustottumukset ovat muuttumassa eli ihmiset kuluttavat enemmän ja markkinat muuttuvat. Keskimääräinen vapaa-aika lisääntyy ja työn merkitys vähenee. Tästä syystä matkailualalla työskentelevältä vaaditaan yhä enemmän ammattitaitoa ja osaamista sekä kykyä toimia erilaisten ihmisten kanssa.

7 LÄHTEET

- Alén, J., Nenonen, C., Savola, T., Uusimäki, L. 1997. Hotelli palveluiden tuottajana. Oy Edita Ab. Helsinki.
- Hannula, M. 2003. Työssäoppimisen opas työpaikoille. Taloudellinen Tiedotustoimisto TAT. Innocorp Oy/Planeetta 10 Oy.
- Heinonen, M. 2001. Yhteistoiminnallisen oppimisen muotoja. Seminaari. Kiuruvesi 23.11.2001.
- Holiday Club Finland. Ajankohtaista. S-ryhmän asiakasomistajien edut Holiday Club-kylpylöissä alkavat. <http://www.holidayclub.fi/portal/suomi/ajankohtaista?id=176>. Luettu 6.9.2006.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Edita Prima Oy.
- Lepistö, I. 1988. Perehdyttäminen – työnopastus. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.
- Lepistö, I. 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Helsinki. Kirjapaino Oy Merkur.
- Meincke, N., Vanhala-Harmanen, M. 2004. Esimiehen työsuhdeopas. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Pokkinen, L. 2006. Matkailu- ja palvelualan yksikönjohtaja. Opiskelijan ohjaus ja tuki ammattiosaamisen näytöissä. Henkilökohtainen tiedonanto. Kuusamon ammatti-instituutti.
- Rauhala, M. 2006. Kouluttaja. Koillis-Suomen Aikuiskoulutuskeskus Oy. Kuusamo. Ohjeita näyttötutkinnon arvioijalle. Arviointikeskustelu Kuusamon Tropiikki 23.8.2006.
- Rautiainen, M., Siiskonen, M. 2001. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Tummavuoren Kirjapaino Oy.
- Sarala, U., Sarala A. 1997. Oppiva organisaatio – oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. Tammer-Paino Oy. Tampere.

Sirviö, J. 2006. FM. Ohjeistusta opinnäytetyöhön. Tutkimusmenetelmät -kurssi. Kajaanin ammattikorkeakoulu.

S-kanava 2007. S-ryhmä työnantajana. <http://www.s-kanava.fi/rekrytointi.do>. Luettu 30.1.2007.

Talala, K., Mononen, M-J. 2006. Sokotel Oy:n henkilöstön koulutuspäivä. Kuusamon Tropiikki 3.10.2006.

Viinikka, E. 2006. Kuusamon Tropiikin hotellinjohtaja. Henkilökohtainen tiedonanto 17.5.2006.

Liite 1

Perehdyttämisen kehittäminen

Holiday Club Kuusamon Tropiikki / hotellin vastaanotto

__ / __ / ____

Mikä on tilanne nyt? (ruutuun rasti)	Kiitettävästi	Melko hyvin	Jonkin verran	Erittäin vähän
Tavoitteet? (ruutuun T -kirjain)	(T)	(X)		

miten hyvin kaikki ymmärtävät perehdyttämisen merkityksen hotellin vastaanotossa?				
mietteitä:				

onko työpaikalla tehty perehdyttämissuunnitelmia ja ohjelmia?				
mietteitä:				

ovatko perehdyttämisen lähtökohtana yrityksen tarpeiden ja tehtävien vaatimusten lisäksi myös perehdytettävän odotukset ja tarpeet?				
mietteitä:				

Mikä on tilanne nyt?	Kiitettävästi	Melko hyvin	Jonkin verran	Erittäin vähän
-----------------------------	---------------	-------------	---------------	----------------

(ruutuun rasti) Tavoitteet? (ruutuun T -kirjain)	(T)	(X)		
--	-----	-----	--	--

miten hyvin perehdyttämisa- neiston määrä ja laatu vastaavat perehdyttämisen tarpeita?				
mietteitä:				

kehitetäänkö perehdyttämistä ja työnopastusta jatkuvasti?				
mietteitä:				

miten hyvin henkilöstön kes- keinen tiedonkulku ja yhteistyö sujuvat perehdyttämiseen liitty- vissä asioissa?				
mietteitä:				

miten hyvin uutta työntekijää kuunnellaan ja annetaan palau- tetta oppimisesta?				
mietteitä:				

Liite 2

Perehdyttämisen kehittäminen

Holiday Club Kuusamon Tropiikki / hotellin vastaanotto

__ / __ / ____

Työntekijän perehdyttämisen kehittämiskohde:
Tilanne nyt:
Kehittämistavoite:
Toimenpiteet nykyisen perehdyttämistilanteen parantamiseksi ja kehittämiseksi:

Liite 3

Kuusamon ammatti-instituutin perehdyttämisen muistilista.

Työpaikka ja henkilöt

- yleisesittely yrityksestä/työpaikasta
- kierros työpaikalta
- työpaikkaohjaaja
- työnjohtaja, luottamusmies ja työsuojeluvaltuutettu
- lähimmät työtoverit

Tilat

- työtilat
- sosiaali- ja taukotilat
- ruokailu- yms. tilat
- tupakointipaikat
- pysäköinti/polkupyörän säilytystilat

Työsuojeluasiat

- työpaikan yleiset työsuojelumääräykset/ohjeet
- ensiapuvälineet ja toiminta tapaturmissa
- paloturvallisuus/sammutusvälineet
- henkilökohtaiset suojavälineet
- työpaikan yleinen järjestys
- vaaralliset aineet ja välineet
- ilmoitus työsuojelupuutteista ja -ongelmista

Työpaikan menettelytavat

- työajat
- poissaoloista ja myöhästymisistä ilmoittaminen
- ruokailu- ja muut tauot
- työvaatetus
- suhtautuminen työtovereihin ja asiakkaisiin
- työpaikan jätehuolto
- puhelinten käyttö (oma/työpaikka)
- tietojärjestelmien käyttö ja tietosuoja
- tupakointi ja päihteet
- menettely ongelmatilanteissa

Holiday  *Club*

KUUSAMON TROPIIKKI
Hotellin vastaanoton perehdyttämisopas

SISÄLLYS

1 PEREHDYTTÄMISEN OHJAAJALLE	3
1.1 Perehdyttämisen merkitys ja hyödyt.....	3
1.2 Perehdyttämisen osa-alueet.....	4
1.3. Opetuksen suunnittelu.....	5
1.4 Yrityksen vastuu perehdyttämisestä.....	5
1.5 Oppilaitosten tarpeet ja odotukset.....	6
1.6 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö ja suositukset.....	7
2 UUELLE TYÖNTEKIJÄLLE	8
2.1 TALO TUTUKSI	9
2.2 TYÖ TUTUKSI	15

LIITTEET

1 PEREHDYTTÄMISEN OHJAAJALLE

Perehdyttäminen on suunnitelmallinen, useiden toimenpiteiden kokonaisuus, johon sisältyvät kaikki tutustuttamis-, ohjaus- ja opetustapahtumat, jotka ajoittuvat työhönoton ja oma-toimisen työskentelyn aloittamisen välille. Perehdyttäminen on henkilöstön kehittämistä ja koulutusta, jonka kuuluisi sisältyä yrityksen toiminta- ja koulutussuunnitteluun.

1.1 Perehdyttämisen merkitys ja hyödyt

Työhön perehdyttämisen tarkoitus on valmentaa henkilö tehtäväänsä sekä tutustuttaa hänet työympäristöön, työoloihin, organisaatioon, työyhteisön tavoitteisiin ja toimintaan sekä niitä koskeviin muutoksiin (taulukko 1).

Taulukko 1. Eri osapuolten perehdyttämisestä saadut hyödyt.

<p>Työntekijä</p> <p>perustiedot työpaikasta epävarmuuden aiheuttama jännitys vähenee sopeutuminen helpottuu työt opitaan heti tekemään oikein kyvyt ja osaaminen tulevat paremmin esille mielenkiinto ja vastuuntunto kasvavat ammattitaidon kehittyminen ja työssä eteneminen helpottuvat ja nopeutuvat laatutavoitteet saavutetaan nopeammin normaali ansiotaso saavutetaan nopeammin</p>	<p>Esimies</p> <p>tulokas opitaan tuntemaan nopeammin ja paremmin työongelmien ratkaiseminen helpottuu perusta hyvälle yhteistyöhengelle ja yhteistyölle perehdyttämissuunnitelma säästää aikaa vastaisuudessa</p>
<p>Työpaikka</p> <p>työn tulos ja laatu paranevat asenne työpaikkaa ja työtä kohtaan muodostuu myönteiseksi virheitä, tapaturmia ja onnettomuuksia sattuu vähemmän hävikki ja poissaolot vähenevät työntekijöiden vaihtuvuus pienenee syntyy kustannussäästöjä ja kilpailuetua yrityskuva paranee</p>	<p>Asiakas</p> <p>laadukasta ja nopeaa palvelua turvallisuus siisteys positiivinen mielikuva yrityksestä</p>

1.2 Perehdyttämisen osa-alueet

Perehdyttäminen voidaan jakaa neljään vaiheeseen, joissa käsitellään aikaa ennen työhön tuloa, työntekijän vastaanottamista, työsuhdeperehdyttämistä sekä varsinaista käytännön työnopastusta.

Ennen työhön tuloa hakijan tulee saada riittävästi tietoa työsuhteeseen liittyvistä asioista, työtehtävistä, palvelusuhteen ehdoista sekä yrityksen toiminnasta ja tavoitteista. Asioiden mieleen painamista helpottaa, jos uudelle työntekijälle jaetaan jo tässä vaiheessa aineistoa mukaan otettavaksi.

On tärkeää, että uusi työntekijä kokee itsensä tarpeelliseksi heti taloon tullessaan ja saa myönteisen ensivaikutelman tulevasta työpaikastaan ja sen ihmisistä. Valmistautumiseen sisältyy uudesta tulokkaasta tiedottaminen henkilökunnalle jo etukäteen. Vastaanottaja varaa tulokkaalle aikaa tarpeen mukaan sekä kaiken tarvittavan aineiston, kuten perehdyttämisaineiston, työohjeet, työasun, avaimet ja muut tarvikkeet valmiiksi.

Henkilökohtainen perehdyttämisohjelma käydään pääpiirteittäin läpi ja siitä keskustellaan tulokkaan kanssa heti alussa. Tällöin hän pääsee myös itse vaikuttamaan perehdyttämisen sisältöön. Perehdyttäminen aloitetaan ja sitä jatketaan tehtäväkohtaisen työnopastuksen ohella kunnes talo ja työt ovat tulleet tutuiksi. Ensimmäisen päivän tavoitteena on lähinnä oppia kulkemaan työtiloissa, oppia löytämään työtarvikkeet ja työvälineet sekä saada yleiskuva työpisteen tehtävistä ja ihmisistä.

Sisäinen tiedonkulku sekä yhteistoimintamuodot selvitetään heti alussa keskustelemalla. Keskusteluissa selvitetään työyksikön sijainti yritysorganisaatiossa, toiminta, tehtävät ja tavoitteet. Yleisesti perehdyttämisen tulee sisältää muun muassa työpaikan organisaatio ja toiminta, työterveyshuolto ja työpaikan luottamushenkilö- ja työehtosopimusjärjestelmä.

Työnopastus on se perehdyttämisen vaihe, jossa työntekijälle opetetaan varsinainen työ. Työntekijälle opetetaan koneiden, laitteiden ja työvälineiden käyttö.

Työnopastuksen viisi askelta:

1. Opastustilanteen aloittaminen
2. Opetus
3. Mielikuvaharjoittelu
4. Taidon kokeilu ja harjoittelu
5. Opitun varmistaminen

1.3. Opetuksen suunnittelu

Suunnitteluun sisältyy aina tavoitteiden määrittäminen ja perehdyttämisessä tavoite kohdistuu oppimiseen. Suunnittelun lähtökohtana on selvittää, mitä tietoja, taitoja, asenteita ja valmiuksia on tarkoitus oppia, miten hyvin ja mihin mennessä. Apumateriaalin tekeminen säästää aikaa perehdyttämisessä. Informaation vastaanottamista edistävät asian käytännön- ja elämänläheisyys ja näiden kytkeminen opiskelijoiden kokemuspäiriin.

Perehdyttämisen seurantakeskusteluissa osapuolet voivat arvioida, miten hyvin perehdytettävä on oppinut asioita. Keskustelujen avulla saadaan myös hyviä viitteitä perehdyttämisen kehittämiseksi. Palautteen tulee olla rakentavaa ja kannustavaa. Palautetta on annettava myös silloin, kun työn suorittaminen ja edistyminen eivät ole vastanneet tavoitteita.

1.4 Yrityksen vastuu perehdyttämisestä

Eri osapuolten sitoutuminen työssäoppimiseen yhteistyössä edellyttää, että yleiset periaatteet ovat kaikkien tiedossa. Yhdessä varmistetaan, että kaikki osapuolet ovat tietoisia työsuojeluun, tapaturmiin ja vahingonkorvauksiin liittyvistä vastuista ja vakuutuksista.

Esimies vastaa työnopastuksen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Esimies voi hoitaa opastuksen itse tai järjestää sen kokeneelle työtoverille tai koulutetulle työnopastajalle. Hänellä on kuitenkin viime kädessä vastuu opastuksen asianmukaisuudesta.

Virallisesti nimetty työpaikkaohjaaja vastaa kokonaisuutena työssä oppimisen etenemisestä ja sujumisesta opiskeluohjelman mukaisesti. Ohjaajan tärkeimpiä tehtäviä on opastaa ja neuvoa työtehtävissä, toteuttaa arviointia sekä neuvoa ja tukea koulutuskokonaisuuden toteuttamisessa.

Opastajan on tunnettava työnopetusmenetelmät ja oppimisen psykologiset perusteet. Perehdyttäjän on oltava motivoitunut ja halukas opettamaan. Työnopastajan on osattava analysoida ja jakaa työ olennaisiin osiin. Työn osittelussa korostetaan työsuoritusten ydinkohtia eli kriittisiä kohtia. Perehdyttäjän on tunnettava opastettava työ ja tunnistettava siitä opetukselle välttämättömpiä yksityiskohtia.

1.5 Oppilaitosten tarpeet ja odotukset

Opiskelija tulee perehdyttää työsuunnitelman tekemiseen, toimipaikan toimintatapoihin sekä työtiloihin, työsuojelu- ja työturvallisuusohjeisiin, toimintaohjeisiin hätätilanteen sattuessa, sähkö- ja paloturvallisuuden vaatimuksiin sekä suorittamaan työ oikein ja turvallisesti (taulukko 2).

Taulukko 2. Yhteenveto oppilaitosten tarpeista.

Työn perustana oleva tieto	Työturvallisuus	Työprosessi
organisaatio	työsuojelumääräykset/ohjeet	check in
asiakasryhmät	ensiapuvälineet	check out
yhteistyökumppanit	toiminta tapaturmissa	tarvekartoitus
liikeidea	paloturvallisuus	neuvonta ja myynti
tuotteet ja palvelut	asiakasturvallisuus	
maksutavat		
työmenetelmät		
koneet ja laitteet		
käyttäytyminen		

1.6 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö ja suositukset

Perehdyttämisestä vastaavien ja työnopastajien tulisi tuntee perehdyttämistä, opetusta ja ohjausta koskevat säädökset. Työssäoppimista ohjaavat ammatillisen koulutuksen valtakunnalliset opetussuunnitelman perusteet, työmarkkinoiden ja keskusjärjestöjen suositukset ja kannanotto sekä alakohtaiset työehtosopimukset. Lisäksi työssäoppimista säätelevät laki (630/1998) ja asetus ((811/1998) ammatillisesta koulutuksesta.

Työssäoppimista sivuavat myös seuraavat lait ja asetukset:

- Opintotukilaki (65/1994) ja opintotukiasetus (260/1994)
- Laki nuorista työntekijöistä(754/1998) ja asetus nuorten työntekijöiden suojelusta (1428/1993)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Vahingonkorvauslaki (412/1974)
- Laki opiskeluun liittyvässä työhön rinnastettavissa olosuhteissa syntyneen vamman tai sairauden korvaamisesta (1318/2002)
- Pelastustoimiasetus (857/27.8.1999)
- Asetus työsuojelun valvonnasta (954/21.12.1973)

2 UUELLE TYÖNTEKIJÄLLE

Tässä oppaassa kerromme sinulle yrityksestämme, toimintatavoistamme ja arvoistamme. Olemme osa S-ryhmän hotelli- ja ravintolatoimintaa, jota Suomessa harjoittaa Sokotel Oy. Sokotel Oy:n Sokos Hotels -ketjuun kuuluu 39 hotellia, Radisson SAS Hotels and Resorts -ketjuun seitsemän hotellia ja Holiday Club Spa Hotels -ketjuun kuusi kylpylähotellia.

Kylpylöitä ovat lisäksi Caribia Turussa, Katinkulta Vuokatissa, Oulun Eden, Saariselkä ja Tampereen Kylpylä. Sokotel Oy tekee myös yhteistyötä Holiday Club Resorts Oy:n kanssa Holiday Clubin viikko-osakkaiden palveluiden jatkuvuudesta ja kehittämisestä.

Holiday Club Hotels -ketjusta vastaa ketjujohtaja Juha Kivelä. Kylpylähotelliketjun toiminta keskittyy erityisesti vapaa-ajan sektoriin. Rooli maan merkittävimpänä ja monipuolisimpana hotellipalvelujen tuottajana on vahva. Kuuden kylpylähotellien työntekijöitä on noin 400 ja vuosiliikevaihto on noin 50 miljoonaa euroa.

Toivotamme sinut tervetulleeksi joukkoomme tekemään tärkeää työtä asiakkaidemme parhaaksi.

2.1 TALO TUTUKSI

Kylpylähotellissamme on 125 hotellihuonetta ja 65 viikkolomahuoneistoa. Lisäksi talosta löytyy kylpylä-, ravintola- ja hoito-osasto, sisä- ja ulkoharrasteet sekä kokouspalvelut. Läheisellä Rantatropiikin leirintäalueella on 17 mökkiä ja 56 ympärivuotista matkailuvaunupaikkaa

Kuusamon Tropiikin liikevaihto vuonna 2003 oli 5,6 miljoonaa euroa. Yrityksen listoilla on 57 henkeä.

Organisaatio

Hotellin johtaja	Juha Huotari 050 388 3478
Vastaanottopäällikkö	Sari Ronkainen 6399 / 040 522 8216 reception.tropiikki@holidayclubhotels.fi
Myyntipäällikkö	Teija Määttä 6582 / 020 123 4949 / 040 5492 247 myyntipalvelu.tropiikki@holidayclubhotels.fi
Ravintolapäällikkö	Ritva Räisänen 6488 / 040 839 1208
Keittiömestarit	Mikko Posio 6467 / 040 506 2468 ja Jari Iivari
Kylpyläpäällikkö	Pasi Kuusela / 6429 / 040 502 8923
Huoltopäällikkö	Hannu Jaakkola 040 0813 364

Historia

Kuusamon Tropiikki perustettiin 1.5.1990. Rakennuksen suunnitteli arkkitehti Veikko Jun-tunen ja sisustuksen sisustusarkkitehti Maarit Gummerus. Kylpylän kasvillisuuden suunnitteli maisema-arkkitehti Veikko Hätälä. Kiinteistö Oy Kuusamon Lomatropiikin 38 lomahuoneis-ton ja kokoustilojen rakennushanke valmistui vuonna 1992 ja käynnisti viikkolomaosakekau-pan. Myös ensimmäiset kuntoremonttiasiakkaat saatiin vuonna 1992. Holiday Club Finland Oy osti enemmistön Kuusamon Tropiikin osakekannasta vuonna 1999 ja käynnisti 63 huo-noon hotellilaaennuksen. Vuonna 2001 Petäjälammen rantaan valmistui Kiinteistöyhtiö Lo-

maparatiisin 10 viikkoloma-asuntoa. Vuonna 2005 valmistui viimeisin hanke eli monitoimihalli Areena

Holiday Club Finland Oy:n yrityskauppaneuvottelut S-ryhmän kanssa johtivat kuuden kotimaisen kylpylähotellin myymiseen Sokotel Oy:lle 27.4.2006. Vuosien 1999–2006 aikana Kuusamon Tropiikin hotellin johtajina ovat toimineet Jaakko Ryttilähti, Helena Sopen-Luoma, Jussi Valtola, Minna Lahti ja Eija Viinikka.

Toiminta-ajatus ja liikeidea

S-ryhmän toimintaa ohjaa jo yli 100 vuotta kantaneet arvot: asiakaslähtöisyys, kumppanuus, uudistuminen, tuloksellisuus ja vastuullisuus. S-ryhmän tarkoituksena on tuottaa palveluja ja etuja sitoutuneille asiakasomistajilleen. Kylpylähotellien palvelulupauksena on olla Suomen mukavin ja monipuolisin Hyvän Olon Keidas.

Visio

Tavoitteenamme on olla Suomen suurin ja kannattavin vapaa-ajan palvelujen operaattori.

Missio

Missiomme on tarjota monipuolisia hyvinolon palveluja, tuotteita ja etuja asiakasomistajille sekä parhaita ratkaisuja yritysten kokous- ja hyvinvointitarpeisiin.

Asiakkaat

Pääasiallinen kohderyhmämme ovat asiakasomistajat, time share -osakkaat sekä yritykset. Palvelujen sisällöstä majoituksen osuus on 32 %, ravintola- ja kokouspalvelujen osuus 40 % sekä vapaa-ajan palvelujen osuus 28 %. Kuusamon Tropiikin asiakkaista 50 % koostuu yksittäisistä perheistä ja vapaa-ajan viettäjäistä, 10 % kotimaisista ryhmistä ja tuetuista lomista, 20 % ulkomaalaisista, 18 % kuntoremonttiryhmistä ja kuntoutusasiakkaista sekä 2 % kokousasiakkaista.

Arvot

Holiday Club Spa Hotellien arvoja ovat asiakaslähtöisyys, tuloksellisuus, vastuullisuus, uudistuminen ja kumppanuus. Holiday Club Kuusamon Tropiikin tavoitearvona on työyhteisöön ja uusiin tavoitteisiin sitoutuminen. Arkiarvojamme ovat kuunteleminen, kannustaminen, aitous, rehellisyys, avoimuus ja vastuunkantaminen. Eettisiä arvojamme ovat ympäristöystävällisyys ja luonnonläheisyys. Arvot tarkoittavat henkilöstön ja johdon yhteistä näkemystä ja tahtotilaa. Hyvän palvelun edellytyksenä ovat riittävät tiedot, taidot ja tekniikka, jotka kaikki on hallittava palvelun onnistumisen kannalta.

Käyttäytyminen

Työskentelyn on oltava joustavaa, nopeaa ja ystävällistä. Asiakaspalvelijan tärkeimmät ominaisuudet ovat asiakkaan kuunteleminen, ongelmien ratkaisukyky ja itsensä kehittäminen vuorovaikutustilanteissa. Vaikeissa asiakastilanteissa oma käyttäytymisesi voi lisätä tai vähentää tilanteen vakavuutta.

- rauhallisuus ja asiallisuus: muista, että olet asiakaspalvelijan roolissa ja yrityksesi edustajana
- älä ryhdy opettajaksi: jos jätät itse kiinni virheestä, myönnä se ja pyydä anteeksi
- anna asiakkaan purkaa ensin enimmäkseen paineensa ottamatta heti kantaa
- järjestä asiakkaalle ”kunniallinen” perääntymistie, varo nolaamista
- jos asiakas vaikuttaa väkivaltaiselta, kutsu paikalle esimies, työtoveri, vartija tai poliisi
- muista, että asiakas on voinut nauttia alkoholia tai muita päihteitä ja hänellä saattaa olla vaarallisia esineitä

Kulkeminen ja avaimet

Kulunvalvonta on asiakasturvallisuuden takia tärkeää. Vaikka hotellissa on tekninen nauhoitettava kameravalvonta, on myös kameran kuvia valvottava. Tällä tavoin pystytään estämään asiaankuulumattomien henkilöiden kulkeminen hotellissa. Yleisavaimet säilytetään vastaanoton käteiskassassa. Avainten käyttö ja niiden antaminen muiden käyttöön vaatii erittäin tarkkaa huolellisuutta. Yleisavaimen saa antaa siivoojille, remonttimiehille ym. sen jälkeen

kun heiltä on ensin saatu allekirjoitus kuittausvihkoon. Hotellihuoneen avainta ei saa antaa muulle kuin huoneessa asuvalle henkilölle.

Vaitiolovelvollisuus

Ainoastaan virkatehtävissä olevalla poliisilla on oikeus saada tietoa asiakkaasta, muuten ne ovat salaisia. Asiakkaasta ei anneta tietoa puhelimitse ja asiakkaan huoneen numero pidetään salassa. Kun esimerkiksi puheluita yhdistetään huoneeseen, ei asiakkaan huoneen numero tule ilmi. Tietoja käsitellessä on huomioitava seuraavat asiat:

- älä keskustele arkaluontoista tiedoista kovaan ääneen
- älä kerro/paljasta tietoja ulkopuolisille tai vieraiden kuullen
- älä luovuta tietoja ulkopuolisille tai jätä heidän saatavillem
- suojaa, kuten suojaat omia henkilökohtaisia tietojasi
- hävitä tiedot ohjeiden mukaisesti
- muista, että sinua sitoo salassapitovelvollisuus

Tapaturmat ja ensiapu

Tärkeintä on peruselintoimintojen ylläpito: aloita elottomalle peruselvytys, tajuttomalle kylkiasento ja seuranta, mekaanisesti vammautuneelle suurten verenvuotojen sidonta ja murtumien tuenta. Rauhoita potilasta. Toimintaohjeet:

- tee nopea tilannearvio, selvitä mitä on tapahtunut
- estä lisäonnettomuudet
- hälytä lisäapua työpaikalta sekä ambulanssi numerosta 0-112
- aloita ensiapu omien kykyjesi mukaisesti omaa terveyttäsi vaarantamatta

Toimintaohjeet hätätilanteissa

Hätäilmoitus on tehtävä aina, kun tulipalo-, räjähdys-, tapaturma- tai muussa onnettomuustilanteessa paikalla olevat torjuntavoimat eivät riitä tai tilanne saattaa laajentua ja aiheuttaa muuta vaaraa.

Yleinen hätänumero on 0-112. Poliisin hätänumero on 0-100 22.

Kun soitat hätäpuhelun toimi seuraavasti:

- kerro selvästi ja rauhallisesti, mistä soitat ja mitä on tapahtunut
- kerro, onko ihmisiä vaarassa
- vastaa sinulle esitettyihin kysymyksiin
- toimi sinulle annettujen ohjeiden mukaisesti

lopeta puhelu vasta kun olet saanut luvan.

Ensitoimet palohälytyksen soidessa:

- vastaanoton palokeskuksen näytöstä näkyy, mistä tilasta hälytys tulee
- Mangosta tai Piazzalta tulee työntekijä auttamaan tilannetta
- paina TV-paloilmoittimesta KAIKKI HUONEET
- ota yleisavain mukaan kun lähdet selvittämään hälytyksen aiheuttajaa
- hälytyksen ollessa aiheeton, paina uudelleen TV-paloilmoittimesta KAIKKI HUONEET
- palotilanteessa sammuta lähimmällä alkusammuttimella
- rajoita paloa, varo savua, sulje ovet ja ikkunat
- opasta pelastuslaitosta, palokunta ottaa johdon saavuttuaan
- opasta asiakkaita ohjeiden mukaan
- ilmoita esimiehelle

Hotellille on laadittu tarkat turvamääräykset, jotka koskevat paloturvallisuutta, varauloskäytäviä ja ensisammutuskalusteita. Selvitä millaista alkusammutusvälineistöä työpaikalla on, mistä ne löytyvät ja kuinka niitä käytetään. Jokaisessa hotellihuoneessa on turvallisuusohjeet ja merkintä varauloskäytävistä. Poistumistiet, käytävät, portaat ja alkusammutuskaluston edustat on pidettävä vapaana ylimääräisestä tavarasta.

**TUTUSTU HOTELLIN VASTAANOTON
PELASTUSSUUNNITELMA-KANSIOON**

Tärkeimmät yhteistyökumppanit

Arctic Safaris	0400 900 3744
Kauneushoitola Afrodite	Sari Mustonen 6425 / 0400 964 169
Kampaamo Muotitukka	Päivi Jormakka 6416
Lähettipalvelu	Hautamäki Harri 050 5400 950
N-Clean (hotelli)	0400 176 111 / Tuovi Mustonen 0400 273 450
Osakemyyntitoimisto (HCR)	6550 / 6125
RCI Points	09 6937 9177 / RCI Jäsenpalvelu 09 6937 9173
RCI-Palvelunumero	09 6937 9180
Securitas	020 4912 600 / liikkuva päivystäjä 040 589 0299
SOL (huoneistot)	040 8291 369 / Anne Määttä palveluesimies 040 8206 402
Työterveyshuolto	Jukka Kettuaho 045 6342 463

2.2 TYÖ TUTUKSI

Vastaanotolla on tärkeä rooli hotellin informaatiopisteenä ja tietopankkina. Vastaanotto saa yleensä ensimmäisenä kuulla muutoksista ja palautteesta, joten sillä on tärkeä rooli myös muille osastoille tiedottamisessa.

Vastaanotossa on käytössä suomalainen Hotellinx Suite -ohjelmisto. Hotellinx Suite kattaa huoneiden, tilojen ja kapasiteettien markkinointiin, varauksiin ja operatiivisen hallintaan sekä asiakaspalveluun liittyvät toiminnot.

Vastaanoton koneet ja laitteet

Puhelinvaihde

Telefax

Postituskone

Kopiokone

Aamuvuoron tehtävät (7.00–15.00)

Aamuvuoro tarkistaa ensimmäisenä päivän tilausmääräykset ja lähtevien huoneiden laskut. Heti aamulla päätetään lähtevien asiakkaiden laskutukset, lahjakortit ja ennakot sekä tarkistetaan saapuvien asiakkaiden varaukset. Aamuvuoron päätteeksi lasketaan pohjakassa ja siirretään käteisrahat tilityspussiin pääkassakaappiin.

Iltavuoron tehtävät (15.00–23.00)

Iltavuoro tarkistaa, että saapuvien asiakkaiden hinnat ja paketit kirjautuvat oikein. Iltavuoron tehtäviin kuuluu myös minibaarilistojen ja maksukuittien tarkistaminen. Iltavuoro laskee pohjakassan ja siirtää oman vuoronsa aikana kertyneen käteisen tilityspussiin.

Yövuoron tehtävät (23.00–7.00)

Ks. Yövuoron tehtävät -kansio, joka sijaitsee hotellin vastaanotossa.

Kaikkien vuorojen tehtävät

- majoitustiedusteluihin ja sähköpostiviesteihin vastaaminen
- puhelinvaihteeseen on vastattava mahdollisimman nopeasti ja siirrettävä puhelut alanumeroihin (myyntipalvelu vastaa varauskyselyihin sen aukioloaikoina)
- hotellin aula-alue ja esitehylly pyritään pitämään siistinä
- maksuliikenne
 - o asiakaslaskujen ylläpito
 - o rahanvaihto
 - o myynnin ja maksujen kirjaukset
 - o tilitykset
- asiakkaiden sisään kirjoitukset
- asiakkaiden lähtöselvitykset
- informointi
- erilaiset asiakaspalvelutehtävät
- sisäinen puhelinliikenne
- viestien välitykset
- herätykset
- henkilöhaut
- arvoesineiden säilytys (tallelokerot)

Valmistautuminen asiakkaan vastaanottoon

- saapuvien listan tarkistaminen
- tilausmääräysten lukeminen
- asiakkaiden erityistoivomukset
- huoneiden ennalta varaus (blokkaukset)
- esitetyt avainkortit
- ryhmälistojen tarkistus

Saapuminen eli check-in

- asiakkaan ja hotellin välisen kanssakäymisen tärkein hetki
- asiakkaan huomaaminen, katseen nostaminen ja tervetuloivotus
- majoituskortin täyttäminen, **MUISTA ALLEKIRJOITUS!**
- ennakkovaraustietojen tarkistaminen
- kansainvälisen tavan mukaisesti asiakkaan maksukortti leimataan hotellijärjestelmään asiakkaan saapuessa
- asiakkailta, joilla ei ole luottokorttia veloitetaan yöpyminen ennakkoon käteisellä
- oikeanlaisen huoneen antaminen
 - o minkälaisen huoneen asiakas on varannut
 - o asiakkaan erityistoivomukset (allergia, hiljainen, läheltä jne.)
 - o minkälaisia asiakkaita asuu kyseisen huoneen lähellä
 - o missä kerroksissa huoneita on vapaana
- avain ja avainkortti
- minibaarilista ja viikko-ohjelma
- lisämyynti ja huoneeseen ohjaus

1. Asiakkaan vastaanotto				
Tervehtiminen ja tervetuloivotukset	Majoituskortin ojentaminen	Varauksen haku	Asiakkaan varaukseen liittyvät tarkistukset	
2. Asiakkaan huoneen määrääminen				
Huonetyyppi, varustetaso, sijainti ja huonenumero	Avainkortin ja minibar-lomakkeen täyttäminen, avaimen luovutus	Tallelokero/arvoesineet Postin ym. tiedotteiden luovutus	Laskutusohjeet/osoite	Majoituskortin vastaanotto, täydennysmerkinnät
3. Asiakkaan ohjaaminen huoneeseen				
Mitä kuuluu huoneveloitukseen		Myytävien tuotteiden esittely		
4. Asiakkaan neuvonta ja informaatio				
Paikkakunnan tapahtumat, nähtävyydet				
5. Asiakkaan sisäänkirjoitus				
Tuloselvitys				

Lähteminen eli check-out

- asiakkaan tervehtiminen
- huoneen numero
- miten asiakas on viihtynyt
- tehtyjen veloitusten oikeellisuus
- minibaarin käyttö
- lisälaskut extroina
- S-etukortti tai S-card
- maksutapa (käteinen, pankki- tai luottokortit, laskutus)
- pankki- ja luottokorttien voimassaoloajat ja kelpoisuus
- tarkastusrajan ylityttyä henkilöllisyystodistus
- kiittäminen, hyvää matkaa ja tervetuloa uudelleen

1. Laskun katselun valinta			
Päälasku Huonemyynti ja aamiainen		Lisälaskut Muu myynti	
2. Laskun jako			
Kaikki samalla laskulla	Hotellinxissä mahdollista maksaa - huonetasolla - henkilötasolla - varausrivitasolla - varausrivittasolla	Poimi extrat	Osalasku
3. Laskun päätös			
Käteinen, pankkikortti, matkashekit, euroshekit	Luottokortti - visa - Diner's club - American express	Laskutukseen - edellyttää sopimusta yrityksen kanssa	Voucher - agentille maksetaan provisio
4. Laskun korjaus			
Ennen hyväksymistä - myyntirivin poisto		Hyväksymisen jälkeen	

HOTELLIHUONEET (125)**standard (60)**

”vanha ykkönen”	101 – 114	ovi ulos yhteisterassille, kokolattiamatto
	115 – 119	laminaattilattia, inva
”vanha kakkonen”	201 – 205	laminaattilattia
	206 – 214	kokolattiamatto
	219 – 227	kokolattiamatto, 219 mahtuu 2 lv
”vanha kolmonen”	301 – 319	kokolattiamatto, 301 ja 310 mahtuu 2 lv
suite (2)	228	2 krs, Ruskasviitti, sauna, tynnyrisuihku, laminaatti
	320	3 krs, morsiuksiiviitti, sauna, poreamme, laminaatti

superior 26 m2 (63)

”uusi ykkönen”	143 – 163	invahuoneet: 143, 144 yhdistetty sänky: 143, 152, 163 lemmikkihuoneet: 158 – 161
”uusi kakkonen”	246 – 266	väliovelliset: 247 – 248, 255 – 256 yhdistetty sänky: 247, 255, 266
”uusi kolmonen”	338 – 358	väliovelliset: 339 – 340, 347 – 348 yhdistetty sänky: 339, 347, 358

HUONEISTOT (65)

(501..pohjakrs, 127..tasakrs..)

studio 32 m2 (24)	134 – 141 237 – 244 329 – 336	invahuone 329, lemmikkihuone 332
kaksio 45 m2(24)	501 – 502 504 – 507 127 – 132 230 – 235 322 – 327	(pohjakrs, ovissa 1 – 7) lemmikit: 501, 502, 506, 507, parvekkeet: 501,502 parvekkeet kaikissa, lemmikki: 127 parvekkeet kaikissa parvekkeet kaikissa
kolmio 64/67 m2 (7)	503 (lemmikki) 133 (parveke), 142 236 (parveke), 245 328 (parveke), 337	
paritalo 70,4 m2 (10)	601 (1A1), 602 (1A2), 603 (2B1), 604 (2B2), 605 (3C1), (parvi) 606 (3C2), 607 (4D1), 608 (4D2), 609 (5E1), 610 (5E2)	

HOTELLISANASTOA

Avainkortti

Avainkortissa on asiakkaan nimi, huoneen numero sekä tulo- ja lähtöpäivä. Korttiin merkitään, mitä huonehintaan kuuluu. Huonehintaan voi kuulua aamiaisen ja kylpylän lisäksi lounas tai päivällinen. Asiakas esittää kortin henkilökunnalle kylpylään ja syömään mennessään. Avainkorttia vastaan asiakas voi myös kuitata muilta osastoilta ostoja huoneen laskulle.

BCM eli Business Card Manage -kortti

Business Card Manage- eli BCM-kortti on S-ryhmän yritysasiakkaille suunnattu maksukortti, joka helpottaa yritysten tekemien ostojen maksamista S-ryhmän toimipaikoissa.

Kiintiö

Hotelli voi myöntää esimerkiksi yrityksille tai matkatoimistoille mahdollisuuden varata huoneita omasta huoneosuestaan hotellissa tiettyyn päivämäärään mennessä.

Majoituskortti

Jokainen asiakas täyttää matkustajakortin saapuessaan hotelliin. Perheen jokaisen jäsenen, myös lasten, tiedot merkitään majoituskorttiin. Ulkomaalaiset täyttävät alaosaan passin numeron, jonka oikeellisuuden virkailija tarkistaa. Ulkomaalaisen ryhmän jäsen voi täyttää majoituskortin huoneessa ja palauttaa passin kanssa myöhemmin hotellin vastaanottoon. Mikäli virkailija ei ehdi tarkistaa passin numeroa palautusvaiheessa, on passi otettava yöksi pääkassaan säilytettäväksi.

Maksuvälineet ja rahankäsittely

Käteisen lisäksi yleisimmät käytössä olevat maksuvälineet ovat S-Tili, S-Etuluotto, pankkikortti, Visa, Diners, Amex, voucher, lahjakortit, ulkomaan valuutat ja laskutus. Pankki- ja luottokorttien oikeellisuuden tarkistaminen tapahtuu korttia ”höylätessä”. Tarkista, että kortti on voimassa ja henkilöllisyys aina maksun ollessa 50 € tai sen yli. Vouchereista on tarkistettava tietojen oikeellisuus. Tarkempia tietoja saa tutustumalla vastaanoton kassa- ja työajan seurantaohjeistukseen.

Laskutuksesta (reskontra) on sovittava etukäteen varausta tehtäessä. Laskutukseen myydään vain etukäteen luotonvalvonnasta laskutusluvan saaneille yritysasiakkaille. Henkilöasiakkaille tai yhdistyksille ei myönnetä laskutusluottoa.

Kaikki myynnit tulee bongata kassaan välittömästi myyntitapahtuman yhteydessä. Asiakkaalta saatu raha sijoitetaan välittömästi kassalaatikkoon. Kaikki pohjakassarahat säilytetään kassakaapissa. Henkilökohtaisista pohjakassoista pidetään seurantakirjanpitoa.

S-Card

Punainen S-Card on työmatkustajan kanta-asiakaskortti. Kortilla saa S-pisteitä, jotka ovat voimassa 12 kk. Lisäksi asiakas saa 12 euron arvoisen S-Card-setelin, joka on voimassa 6 kk ja iltapäivälehdän veloitusetta. Perheenjäsen yöpyy veloitusetta samassa 2 hh:ssa työmatkalla. Kortilla saa myös vaihtuvia hotellikohtaisia etuja.

S-Card Premium

Mustan S-Card Premium -kortti on vuosimaksuton kortti. Asiakas saa kortilla varaustilanteen salliessa superior-luokan huoneen.

S-Etukortti

Vihreä S-Etukortti on henkilökohtainen kortti, jota voi käyttää käteiskorttina. Rinnakkaiskor-teilla tehdyt ostokset kerryttävät yhteistä Bonusta. S-Etukorttiin voi liittää S-Tilin ja luotollisen S-Etuluoton.

Tilausmääräys eli orderi

Työohje, joka jaetaan eri osastoille. Orderissa on kaikki oleellinen tilaisuudesta, joka hotellissa järjestetään. Kaikki varauksen tiedot kirjataan tietokoneelle, jolloin orderi voidaan tulostaa suoraan koneesta.

Voucher

Asiakas ostaa hotellista haluamansa palvelun matkatoimistosta, joka antaa vastineeksi asiakkaalle voucherin.

LIITTEET

Työturvallisuusasioiden tarkistuslista perehdyttävälle

Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle

Perehdyttämisen kehittäminen

Perehdyttämisoppaan päivittäminen

Työturvallisuusasioiden tarkistuslista perehdytettävälle:

Turvallisuussuunnitelma	käsitelty/pvm
Paloturvallisuusohjeet, valmius toimia palotilanteissa, palohälytysmenetelmä ja suojeleohjeet	
Väestönsuojelun perusasiat	
Omaisuuuden suojaus (varkaus, ilkivalta, murto)	
Koneiden ja laitteiden käyttö, käyttöohjeet, huolto- ja häiriötilanteet	
Vaara- ja haittatekijät normaali-, poikkeus- ja katastrofitilanteissa, työtapaturman sattuessa	
Ensiapu- ja työsuojelutoiminta	
Turvallisuusohjeiden ja -tapojen noudattaminen	
Henkilöturvallisuus, omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta huolehtiminen, vaaroista ilmoittaminen	
Asiakasturvallisuus, salassapito- ja vaitiolovelvollisuus,	
Avaimet ja toimipaikassa liikkuminen, kulkutiet ja hätäpoistumistiet	
Rahankäsittely- ja tilitysohjeiden noudattaminen	
Tietoa työterveyshuollosta	
Vartiointijärjestelyt (Securitas)	
Tekninen valvonta (kameravalvonta, hälytysjärjestelmä)	
Hätäpuhelinnumerot, puhelinten käyttöohjeet	
Ensiapukaappi	
Työterveyshuolto ja jälkihoidon järjestelyt	
Mistä lisätietoa?	

Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle

1. Yritys, sen toiminta ja asiakkaat	opastettu	tarkistettu
yrityksen toiminta-ajatus, liike- ja palveluidea		
yrityksen omistussuhteet		
asiakkaat ja heidän odotuksensa		
yrityksen toimintaan liittyvä aineisto, esitteet, videot, internet, intranet jne.		
2. Yrityksen organisaatio ja henkilöstö		
organisaatio ja toimipisteet		
johto, esimiehet		
eri yksiköt, keskeiset yhdyshenkilöt eri yksiköissä		
työnopastaja ja hänen sijaisensa		
yhteistoiminta- ja työsuojeluorganisaatio sekä -henkilöt		
3. Toimintatavat yrityksessä		
Yrityksen arvot		
mitä henkilöstöltä odotetaan		
ulkoinen olemus, käytös, työasu		
asiakaspalvelu ja myyntityö		
vaitiolovelvollisuus (yritys ja asiakkaat)		
täsmällisyyden merkitys		
4. Yrityksen tilat ja kulkutiet		
kulkutiet, varauuskäynnit, hälytysjärjestelmä, hätäpoistumistiet		

kiertokäynti eri yksiköissä		
5. Työaika ja työvuorot		
koeaika ja sen merkitys		
työajat ja -vuorot, vuoronvaihto, ylityöt		
ruoka- ja kahvitauot		
lomat, poissaolot sairauden takia, muut poissaolot, sopiminen/ilmoittaminen		
6. Palkka-asiat		
palkka- ja palkanmaksu		
erillislisät		
sairausajan palkka		
loma-ajan palkka, lomarahaa ja -korvaukset		
verokortti		
luontaisedut		
7. Turvallisuusasiat, työterveyshuolto		
työterveyshuollon palvelut		

yrittäjän turvallisuussuunnitelma		
EA -ohjeet, ensiapukaappi		
8. Tutustuminen omaan työskentely-ympäristöön		
esimies, työtoverit, heidän tehtävänsä		
asiakkaat, muut sidosryhmät		
yksikön toimintatavat		
oma työpiste, henkilökunnan tilat, avaimet ja niistä huolehtiminen		
varastot ja muut säilytystilat		
siisteys, järjestys, hygienia		
ympäristöasiat, jätehuolto		
9. Oma tehtävä		
omat tehtävät ja vastualueet, työohjeet		
oman työn tavoitteet ja laatu		
koneet, laitteet, välineet, apuvälineet		
raha- ja maksuliikenne, kassajärjestelmät, vastuu		

10. Koulutus ja sisäinen tiedottaminen		
perehdyttämisaineisto ja sen käyttö		
palautekeskustelut ja perehdyttämisen arviointi		
ilmoitustaulu, palaverit, tiedotteet		
lait, asetukset, ohjeet, TES		
11. Muut asiat (tarpeen mukaan)		
harrastus- ja virkistysmahdollisuudet		
muut henkilöstöpalvelut ja -edut		
puhelimien ja tietotekniikan käyttö (työasiat, yksityisasiat, tietoturvalisuus)		
taloudellisuus, kannattavuus		

Perehdyttämisen kehittäminen

Holiday Club Kuusamon Tropiikki / hotellin vastaanotto

___ / ___ / ____

Mikä on tilanne nyt? (ruutuun rasti)	Kiitettävästi	Melko hyvin	Jonkin verran	Erittäin vähän
Tavoitteet? (ruutuun T -kirjain)	(T)	(X)		

miten hyvin kaikki ymmärtävät perehdyttämisen merkityksen hotellin vastaanotossa?				
mietteitä:				

onko työpaikalla tehty perehdyttämissuunnitelmia ja ohjelmia?				
mietteitä:				

ovatko perehdyttämisen lähtökohtana yrityksen tarpeiden ja tehtävien vaatimusten lisäksi myös perehdytettävän odotukset ja tarpeet?				
mietteitä:				

Mikä on tilanne nyt? (ruutuun rasti)	Kiitettävästi	Melko hyvin	Jonkin verran	Erittäin vähän
Tavoitteet? (ruutuun T -kirjain)	(T)	(X)		

miten hyvin perehdyttämisa-				
neiston määrä ja laatu vastaavat				
perehdyttämisen tarpeita?				
mietteitä:				

kehitetäänkö perehdyttämistä ja				
työnopastusta jatkuvasti?				
mietteitä:				

miten hyvin henkilöstön kes-				
keinen tiedonkulku ja yhteistyö				
sujuvat perehdyttämiseen liitty-				
vissä asioissa?				
mietteitä:				

miten hyvin uutta työntekijää				
kuunnellaan ja annetaan palau-				
tetta oppimisesta?				
mietteitä:				

Perehdyttämisen kehittäminen

Holiday Club Kuusamon Tropiikki / hotellin vastaanotto

— / — / —

Työntekijän perehdyttämisen kehittämiskohde:

Tilanne nyt:

Kehittämistavoite:

Toimenpiteet nykyisen perehdyttämistilanteen parantamiseksi ja kehittämiseksi:

Perehdyttämisoppaan päivittäminen

