



Perehdytysoppaan päivitys ja uudelleen luominen hotelliin

Juho Saksala

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu
Restonomi – Matkailun koulutusohjelma
Opinnäytetyö
2024

Tiivistelmä

Tekijä(t) Juho Saksala
Tutkinto Restonomi – Matkailun koulutusohjelma
Raportin/Opinnäytetyön nimi Perehdytysoppaan päivitys ja uudelleen luominen hotelliin
Sivu- ja liitesivumäärä 10 + 10
<p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö tarkastelee perehdyttämistä ja perehdyttämisoppaiden sisältöä. Perehdyttämällä on iso rooli yrityksissä, jotka haluavat tuottaa työntekijöitä, joilla on riittävä osaaminen työssä, sillä perehdyttämisen avulla pyritään tuomaan kaikki tarvittavat tiedot ja taidot, mitä työssä tarvitaan. Perehdyttämisen kautta myös opetetaan turvalliset ja ergonomiset työtavat.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli päivittää ja tuottaa uusi perehdytysopas toimeksiantajalle. Toimeksiantajan toiveiden mukaisesti, heitä ei mainita opinnäytetyössä nimellä. Toimeksiantajana tälle työlle on hotelli ja hotellin sisällä tarkemmin opinnäytetyö sijoittuu vastaanottoon. Tässä työstä toimeksiantaja tunnustetaan nimellä Hotel X.</p> <p>Teoriaosuus käsittelee perehdyttämiseen ja perehdytysoppaisiin liittyviä asioita, jotka toimivat pohjana lopulliseen tuotokseen. Empiirinen osa käsittelee oppaan tuottamisprosessia, sekä toimeksiantajan toiveita uudelle perehdytysoppaalle. Täten uudistettu perehdytysopas on laadittu teorian, haastattelun ja toimeksiantajan toiveiden pohjalta.</p> <p>Uusi perehdytysopas on toteutettu sähköisesti, koska sitä on helpompi lähteä muokkaamaan muutosten sattuessa. Uutta opas on myös selkeytetty tiedon haun muodossa, jossa suuria väliotsikoita on vähennetty, joka tekee siitä informatiivisemman. Asioita, kuten perehdytyksen seuranta, ei löytynyt nykyisestä versiosta, joka on laitettu uudistettuun oppaaseen näkyviin.</p> <p>Uudistetun oppaan tarkoituksena on antaa toimeksianto yritykselle helposti jatkojalostettava opas, jota pystytään muokkaamaan helpommin tulevaisuudessa erilaisten muutosten edessä. Opas pystytään ottamaan käyttöön, jonka avulla pystytään perehdyttämään tulevat työntekijät selkeämmin.</p>
Asiasanat Perehdyttäminen, perehdyttämisopas, opas

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Perehdyttämisestä.....	2
2.1	Miksi perehdyttäminen on tärkeää?	2
2.2	Perehdyttämissuunnitelman muoto	3
2.3	Perehdytysuunnitelman sisältö	3
2.4	Perehdytyksen haasteet ja ongelmat.....	4
2.5	Uuden työntekijän vastuu perehdyttämisessä.....	4
3	Empiirinen Osa.....	6
3.1	Lähtötilanne ja toimeksiantaja	6
3.2	Tuottamisen kuvaus	6
3.3	Haastattelu.....	7
3.4	Lopputuloksen esittely.....	8
4	Pohdinta	9
	Lähteet.....	10
	Liitteet	11
	Liite 1. Haastattelu kysymykset	11
	Liite 2. Uuden perehdytysoppaan sisältö	12

1 Johdanto

Perehdyttäminen on tärkein asia, kun uusi työntekijä tulee työpaikalle, sillä se edes auttaa työntekijää paremmin sopeutumaan kyseisen yrityksen työympäristöön. Perehdytyksen kautta työntekijä saa tarvittavat toimintavalmiudet uudessa työympäristössä. Kuitenkaan perehdytys ei aina ole aivan mutkatonta, sillä siihen kuulu monia eri asioita, jotka voivat tehdä perehdytyksestä huonon tai vaillinaisen. Myöskään ei löydy täydellistä perehdytyksen muotoa, sillä työntekijöillä on aina erilaiset lähtötasot ja taidot, joiden mukaan perehdytys toteutettaisiin. Tästä huolimatta yrityksen on veloitettu perehdyttämään työntekijät työ tehtäviin, vaikka olisikin toiminut samassa työssä vuosikymmenien ajan.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa perehdytysopas, joka on tuotettu toimeksiantona Hotel X:lle. Toimeksiantajan toiveiden mukaan heidät on häivytetty tästä opinnäytetyöstä. Tästä eteenpäin heistä käytetään nimitystä Hotel X. Koska hotellissa on paljon eri alueita, joihin opinnäytetyö voi kohdistua, tässä tapauksessa työ rajataan pelkästään toimeksiantajan hotellin vastaanottoon. Työssä käsitellään perehdyttämistä yleisellä tasolla, perehdytysoppaiden muotoa, sekä niiden sisältöä. Opinnäytetyön päätavoitteena on päivittää ja tuottaa uusi perehdytysopas, joka voidaan ottaa hyötykäyttöön toimeksianto yrityksessä.

Opinnäytetyö alkaa tietoperustalla, jossa käydään läpi perehdyttämiseen liittyviä asioita. Samalla käydään läpi, mikä tekee perehdytysuunnitelmasta hyvän ja mitä asioita siihen kuuluu merkitä. Tämän jälkeen käydään läpi lähtötilanne ja siintä nousseet epäkohdat, joita voisi parantaa toimeksianto yrityksessä. Nousseiden epäkohtien pohjalta on tuotettu päivitetty ja uudistettu perehdytysopas. Lopuksi oma pohdinta liittyen opinnäytetyöhön ja ammatilliseen kehittymiseen.

2 Perehdyttämisestä

Työpaikalla vastuu perehdyttämisestä, suunnittelusta ja valvonnasta kuuluu esihenkilölle tai linjajohdolle, mutta he voivat antaa perehdytyksen osia myös koulutetuille työnopastajille. Vaikka vastuu annettaisiinkin työnopastajille vastuu kaikesta, kuuluu aina esihenkilölle. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Suomen laki myös säätelee, mitä kaikkea uudelle työntekijälle on kerrottava ja opetettava työpaikalla. Työturvallisuus laki myös säätelee yleisesti turvallisesta työpaikasta, jossa täytyy selvittää riskitekijät. (laki työturvallisuuslaki 738/2002.)

Vaikka perehdytys on tärkeää uusille työntekijöille, myös vanhoille työntekijöille on annettava perehdytystä, esimerkiksi työnkuvan muuttuessa tai uusien laitteiden opetuksessa. Sama koskee vuokratyöntekijöitä ja vieraskielisiä, vaikka heillä olisi aikaisempaa kokemusta eri paikoista, joissa käytetään samoja laitteita, on annettava työpaikkakohtainen perehdytys. Perehdytystä myös tarvitaan, jos työpaikalta tulee ulkomaankomennus. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Yrityskulttuuri vaikuttaa kaikkeen yrityksen sisällä tapahtuviin asioihin, joiden pohjalta perehdytys-suunnitelma usein tehdään. Yrityskulttuurin keskipilareihin kuuluu sen opetettavuus muille, yksilöiden yhdistäminen osaksi ryhmää ja kyseisen ryhmän arvot ja käyttäytyminen. Jotta voidaan toteuttaa yrityskulttuuria, täytyy ensin muodostaa ryhmä, joka muodostuu yksilöistä yrityksen sisällä. Yrityskulttuurin ylläpitäminen vaatii sen opetettavuuden, joka pystytään antamaan uudelle työntekijälle perehdytys vaiheessa. Yrityskulttuuri itsessään muodostuu yhteisön tapojen, tarinoiden, artefaktien ja symboleiden ympärille. (Luukka 2019, 25–29.) Jotta pääsisi osaksi yrityskulttuuria on tärkeää viestiä uudelle työntekijälle jo olemassa olevat pelisäännöt ja toimintatavat (Eklund 2018, 166).

2.1 Miksi perehdyttäminen on tärkeää?

Perehdytyksellä opetetaan, pääasiassa uusi työntekijä, tuntemaan työpaikan tavat, ihmiset ja työn odotukset sekä tuntemaan työnpaikkansa yleisellä tasolla. Tätä kaikkea ei voida kutsua termillä työkokonaisuus, sillä kyseinen termi viittaa työnopastukseen. Kuitenkin työnopastus on osa perehdyttämisen osa-alue, sillä opastuksen avulla varmistetaan työntekijä osaaminen eri tilanteissa. Kunnollinen perehdytys auttaa myös työntekijöitä toimimaan erilaisissa vaaratilanteissa, mitä voi ilmetä töiden aikana. Perehdytyksessä on myös hyvä opettaa turvalliset, sekä ergonomiset työtavat, joilla vältetään vammojen tuloa työtä tehdessä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Suomi 2023.)

Hyvän perehdytyksen toteuttaminen on työlästä ja aikaa vievää, mutta sen tulokset tulevat hyödyttämään kaikkia organisaation työntekijöitä. Perehdytyksellä myös voidaan minimoida virheistä koituvaa haittaa muille, sillä niiden korjaukseen ei vie muiden aikaa toistuvasti. Samalla uusi työntekijä pyritään kokemaan olonsa turvalliseksi uudessa paikassa. (Joki 2021, 85.) Hyvässä

perehdytyksessä on tärkeää pitää avoin dialogi perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä, jotta haastetaso ei olisi liian korkea, eikä liian matala. Sillä onnistumiset luovat itseluottamusta, kun haastetaso on sopivalla korkeudella eikä ole liian korkealla tai matalalla. (Eklund 2018, 51–52.)

2.2 Perehdyttämissuunnitelman muoto

Perehdyttämissuunnitelma on tehdä kirjallisesti tai sähköisesti, mutta tärkeintä on, että suunnitelma on tehty siten että siihen pystytään palaamaan aina tarvittaessa, jotta sitä ei pelkästään muistella. Kuitenkin sen muoto voi olla vapaa. Työpaikoilla perehdytysuunnitelman muoto voi vaihdella kirjoitetun ja tarkistuslistan välillä, mutta minkä muotoisen siintä haluaa, on aina työpaikan päätettävissä. (Suomi 2023; Työterveyslaitos s.a.) Kuitenkin mitä perehdytetään, riippuu työtehtävistä, työnsuhteen kestosta ja työntekijän edellisestä työkokemuksesta alalla (Joki 2021, 86–87). Digitalisoitumisen takia osa perehdytykseen liittyvistä asioista toteutetaan digitaalisesti, niin kutsutussa virtuaalioppimisympäristössä, joissa perehdyttäminen tapahtuu erilaisten verkkokurssien tai webinaarien muodossa (Eklund 2018, 79).

Perehdytysuunnitelman ensimmäiseen versioon on helppo olla tyytyväinen, mutta se ei aina ole käyttökelpoinen, johtuen monista eri asioista, kuten jatkuvat muutokset yrityksen sisällä, uudet laitteet ja koneistot tai palaute uusilta työntekijöiltä. Tämän vuoksi on alkuun tehtävä hyvä perehdytysuunnitelma, sillä sen päivittäminen tulee olemaan helpompaa. Varaperehdytysuunnitelma on myös hyvä tehdä, jos päätoiminen perehdyttäjä esimerkiksi sairastuu. Varasuunnitelmaan on täten tärkeä merkitä kuka hoitaa minkäkin osa-alueen. (Joki 2021, 88–89.) Vaihtoehtoisesti voidaan nimetä varaperehdyttäjä, joka on tietoinen ja perillä perehdytysuunnitelmasta, näiden tilanteiden varalta.

2.3 Perehdytysuunnitelman sisältö

Perehdytysuunnitelmaan tulee sisältää tavoitteet, työtehtävät ja työvaiheet. Työtehtäviin liittyvien laitteiden, järjestelmien ja välineiden kouluttamiseen kannattaa varata aikaa, sillä tämä auttaa uutta työntekijää oppimaan asiat paremmin. Myöhemmin voidaan lisätä uusia laitteita, jos työpaikalla täytyy osata useampia laitteita, jotka kuuluvat työn kuvaan. Lisä laitteiden koulutuksessa täytyy myös varata aikaa opettamiseen. (Suomi 2023.)

Kirjallisesti on myös hyvä käydä läpi monia asioita työntekijän kanssa, jotka liittyvät työhön, työnkuvaan ja yritykseen. Työhön liittyviin asioihin kuuluvat jo edellä mainittu laitteet, järjestelmät ja välineet, mutta myös työaika, palkkaus ja työterveyshuolto. Työkuvaan kuuluu odotukset ja tavoitteet työntekijältä, että työnantajalta, ja turvallinen ja ergonominen työtapa. Samalla yritykseen liittyviä asioita hyvä mainita, sillä se asettaa erilaisia tavoitteita, mitä yritys toivoo työntekijöiden saavuttavan. Näihin lukeutuu esimerkiksi yrityksen arvot, toimintamalli sekä asiakas kohtaaminen, jos yritys

toimii palvelu alalla. (Suomi 2023.) Näistä esimerkeistä huolimatta yritykset voivat kertoa enemmän asioita, jotka he kokevat tärkeiksi perehdyttää työntekijöille. Lyhyesti mainittuna perehdytysuunnitelman sisältö pitäisi muodostua siten, että työntekijä saisi kaikki tarvitsemansa tiedot ja taidot, joita tarvitsee työskenneläkseen kyseisessä yrityksessä.

2.4 Perehdytyksen haasteet ja ongelmat

Perehdyttämisprosessi ei aina ole pelkästään suora viiva, millä kaikki asiat kulkisivat työpaikalla. Aina tulee vastaan mutkia, jotka vaikeuttavat perehdyttämistä. Esimerkkinä jos työpaikalla on aina kova kiire ja stressi, perehdyttäminen voi jäädä hyvin vajavaiseksi. Etenkin uudella työntekijällä, uudessa paikassa on paljon uusia opittavia asioita, jotka luovat tiettyssä määrin stressiä. Tietyn ajan jälkeen tämä voi käydä liialliseksi, jolloin perehdyttäminen ei onnistu kunnolla, sillä oppimis- ja keskittymiskyvyt heikkenevät. Ongelmana voi myös olla yritysten luulo, että enempi työn tekoa luo enemmän tuloksia. Tämä on totta tiettyyn pisteeseen saakka, mutta tämän jälkeen tulokset alkavat heikkenemään, jos kunnollista palautumista ei pystytä suorittamaan. (Eklund 2018, 47–50.)

Työntekijän oma oppiminen ja motivaatio, voivat luoda ongelmia, jos haasteita on liian paljon tai liian vähän. Kummatkin luovat tilanteen, jossa ei työntekijä ei pysty sopeutumaan työpaikalle. Myös työntekijän kuormittaminen uudella tiedolla voi haitata oppimista. (Eklund 2018, 51–53.) Ratkaisuna näihin on löytää sopiva tasapaino, jossa pystyy perehdyttämään kuormittamatta liiallisella tiedolla. Myös itsessään perehdyttäjän tai perehdytysuunnitelman puuttuminen on ongelma, kun saadaan uusi työntekijä työpaikalle, sillä ilman näitä kukaan ei välttämättä halua ottaa vastuuta perehdyttämisestä tai asioita, jotka ovat tärkeitä työnkuvassa, voi jäädä kunnolla perehdyttämättä (Aluehallintovirasto 24.5.2023).

2.5 Uuden työntekijän vastuu perehdyttämisessä

Vaikka perehdyttäminen on lähtökohtaisesti työpaikan vastuulla, myös uudella työntekijällä on rooli perehdytyksessä, sillä perehdyttämien on kaksisuuntainen prosessi. Työntekijän vastuu voidaan jakaa kolmeen pääalueeseen, jotka ovat työnantajaa kohtaan, työyhteisöä kohtaan ja itseään kohtaan olevat vastuu alueet. Työnantajaa kohtaan vastuulla perehdytettävällä on esimerkiksi oman osaamisen esille tuominen, työsopimuksen noudattaminen ja organisaation toiminnan kehittäminen. Työntekijän on noudatettava työnantajan määräyksiä, vaikka työntekijällä olisi valtuuksia päättää missä ja miten työ suoritetaan. Työyhteisöä kohtaan esimerkiksi vuoro- ja tiimityöskentelytaidot, toimiva viestintä ja toiminnallinen eettisyys ovat asioita, jotka perehdytettävä tuo esille ja edistää työyhteisössä. Vastuu itseään kohtaan on samalla selkein ja samalla vieras asia. Esimerkkejä, joita vastuu itseään kohtaan voi näyttäytyä on, oma-aloitteisuus, vastuu omasta kehitymisestä ja ammattitaidon ylläpitäminen. Kuitenkin kaikki nämä alueet vaihtelevat paljolti, mitä tarvitaan alan

mukaan. Riippumatta alasta, tärkeimpänä taitona on kommunikointi taidot, sillä tämä luo vahvan pohjan vuorovaikutteiseen perehdytykseen. (Eklund 2018, 161–165.)

Uudella työntekijällä on myös vastuu antaa palautetta perehdytykseen liittyen, johon on annettava mahdollisuus yrityksen puolesta. Kuitenkin perehdytettävälle täytyy avata, minkälainen palautekulttuuri yrityksessä on, esimerkiksi onko tietty tapa antaa palautetta vai voiko sitä antaa tietyn palauteportaalin kautta. Perehdytettävän palautteen avulla yritys voi lähteä kehittämään yrityksen toimintaa ja perehdytystapoja, jotta yritys ei jäisi paikoilleen mahdollisesti vanhoilla perehdytysopeilla. (Eklund 2018, 124–125.)

3 Empiirinen Osa

Empiirisen osan tarkoituksena on käydä läpi, missä tilanteessa tutkittava aihe on lähtökohtaisesti ja samalla käydä läpi opinnäytetyön toimeksiantaja, tässä tapauksessa Hotel X. Toimeksi antajilla voi olla myös tiettyä haluja ja toiveita mitenkä he haluavat että, lopullinen tuotos toteutetaan. Samalla määritetään laadulliset kriteerit tuotokselle. Empiirisessä osassa on myös tärkeä kuvata omaa ajatteluprosessia, tekemistä ja johtopäätöksiä, jotta lopputulos olisi tavoitteiden mukainen. Viimeiseksi merkitään, miten on ratkaissut ongelmat, jotka olivat nousseet esille edellisessä vaiheessa.

3.1 Lähtötilanne ja toimeksiantaja

Tämä opinnäytetyö toteutetaan toimeksiantona Hotel X:lle ja tarkemmin vielä hotellin vastaanottoon. Hotellin ympäristöstä löytyy monia aktiviteetti mahdollisuuksia perheille, että yksityismatkailijoille. Hotelli myös sijaitsee luonnonsuojelu alueen vieressä, jossa löytyy laajat lenkkipolut.

Hotel X:ssä on tapahtunut omistajan vaihdos kesällä 2024. Omistajan vaihdoksen takia kyseiseen paikkaan on tullut kokonaisuudessaan uudet varaus- ja kassajärjestelmät. Myös hotellin johtajuus paikkoihin on myös tullut muutoksia, siitä milloin edellisen kerran perehdytysopasta on päivitetty. Eli tarkoituksena on päivittää edellistä perehdytysopasta, jotta se olisi ajan tasainen näiden muutosten takia ja lisätä mahdollisia asioita, joita ei esimerkiksi löydy nykyisestä oppaasta. Kohderyhmänä siis toimii tämän työn toimeksiantaja Hotel X ja tarkemmin vielä hotellin sisäisesti vastaanotto.

Toimeksiantaja haluaa uuden perehdytysoppaan olevan helposti lähestyttävä ja informatiivinen. Laadullista kriteereitä on vaikea luoda perehdyttämisoppaalle, sillä parannettavaa löytyy aina perehdyttämiseen liittyen. Myös perehdyttämisen muoto voi muuttua paljon tulevien vuosien saatossa, kun keksitään parempia ja tehokkaampia tapoja, miten lähteä perehdyttämään. Tämän vuoksi ainoana laadullisena kriteerinä tälle opinnäytetyölle on oppaan toimivuus ja hyötykäyttö. Toimiva perehdytysopas helpottaa työnhajajia perehdyttämään uusia työntekijöitä paremmin, kun taas hyötykäyttöiseen oppaaseen pystytään tekemään muutoksia helpommin, uusien parannettavien asioiden kohdalla. Tarpeen vaatiessa pystytään tekemään täysin uusi perehdytysopas, käyttämättä siihen paljon vaivaa, jos se on tehty alusta alkaen helposti muokattavasti. Nämä kummatkin omat tavoitteet tulevat sopimaan yhteen toimeksiantajan toiveiden kanssa, sillä nykyinen on hie-man kankea käyttää.

3.2 Tuottamisen kuvaus

Avuksi tähän perehdytysoppaan tekoon sain voimassa olevan perehdytysoppaan toimeksiantajalta, jonka pohjalta päivitetty opas osittain perustuu. Pääasiallinen vaihe aluksi oli päivittää

muutokset, jotka tulivat omistajan vaihdoksen takia. Tämä oli aluksi hyvä ottaa työn alle, sillä perehdytysopasta ei ole sitten omistajan vaihdoksen päivitetty. Tähän liittyi kaikki brändäyksestä, organisaatiosta, yhteyshenkilöistä ja järjestelmistä oppaan sisällä. Kuitenkin nykyinen perehdytysopas ei ollut täysin päivittämättä, joten näihin ei tarvinnut tehdä muutoksia sillä asiat ovat vielä voimassa olevia. Näiden kohdalta ei tarvinnut tehdä muutoksia ja pystytään viemään uuteen oppaaseen sellaisenaan. Perehdytysoppaan ajan tasalla pitäminen, kuten Joki (2021, 85) mainitsee kirjassaan, auttaa uutta työntekijää integroitumaan paremmin uuteen työpaikkaan. Samalla siitä välittyy työpaikan halu saada yhteisöllisyyttä työporukan kesken, etenkin uuden työntekijän kohdalla, kokemalla paikan turvalliseksi.

Nykyinen perehdytysuunnitelmaan laitetut kohdat ovat hyvin pitkälti isojen väliotsikoiden alla. Väliotsikoiden alla olevat kohdat eivät aina ole tärkeys järjestyksessä, suhteessa mikä on tärkeintä työn perehdytyksen kannalta. Tämän takia on laatia tärkeysjärjestys, sen mukaan mikä on tärkeintä ja oleellisinta työn kannalta ja samalla luoda selkeät väliotsikot, jotta asiat löytyisivät helpommin. Tämä tarkoittaa käytännössä luoda lisää väliotsikoita ja vähentää laajoja aihe alueita väliotsikoiden alla, kuten nykyisessä perehdytysuunnitelmassa. Uusien väliotsikoiden alla myös pitää oleellisin sisältö selkeässä järjestyksessä, jotta siihen pääsee nopeammin käsiksi tarvittaessa.

Pääotsikko	Sisältö
Hotelliketjusta	1. Hotelliorganisaatio
Hotellista	1. Tietoa hotellista 2. Käytännöt 3. Asiakaskohtaaminen 4. Terveys ja Turvallisuus 5. Edut ja Oikeudet

Taulukko 1: Nykyisen perehdytysoppaan sisällysluettelo

3.3 Haastattelu

Haastattelussa käytettiin kvalitatiivista haastattelun muotoa, jossa haastateltiin yhtä henkilöä. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää perehdytyksestä toimeksianto yrityksessä ja mahdollisia puutoksista perehdytettävissä asioissa. Haastattelun pohjalta (Liite 1) itse perehdytyksessä ei ole ongelmia ja kaikki asiat, mitä tarvitaan vastaanotto työssä, perehdytetään käytännön läheisesti. Apua saa pyytää, kun sitä tarvitsee ja siihen kollega auttaa tekemään tai kertomaan miten kyseinen asia hoidetaan. Perehdytystä voidaan kuvailla laajana ja hyvänä, jossa pääsee kiinni yrityskulttuuriin. Tämän vuoksi itse perehdytykseen ei tarvitse tehdä muutoksia, sillä se vaikuttaa

nykyisyydessään olevan kattava ja hyvä. Haastattelun pohjalta voidaan myös huomata, että perehdytykseen on panostettu resursseja ja käytännön läheinen, missä pystytään saada apua.

3.4 Lopputuloksen esittely

Lopputulos (Liite 2) on tuotettu toimeksiantajan toiveiden mukaisesti, johon on muokattu ja lisätty kohtia, jotka tulivat esille työtä tehdessä. Uusi perehdytysopas, kuten nykyinen perehdytysopas, on toteutettu sähköisesti, sillä tämä antaa paremman muokkaus mahdollisuuden muuttaa sisältöä aina muutosten sattuessa. Uusi perehdytysopas selkeyttää asioiden saavutettavuutta eikä piilotele niitä laajojen otsikoiden alle. Samalla uusi opas on informatiivisempi, verrattuna nykyiseen oppaaseen. Vaikka uusi perehdytysopas pohjautuu nykyiseen perehdytysoppaaseen, uudessa perehdytysoppaassa on asioita, joita ei löydy nykyisestä oppaasta, kuten perehdytyksen seuranta. Tämä on hyvä sisällyttää, koska se konkretisoi perehdyttämisesseja, jotta se ei pelkästään jäisi ensi perehdytykseen, jonka avulla pystyttäisiin seuramaan perehdyttämistä tarkemmin ja tekemään muutoksia tarpeen vaatiessa. Tämä myös auttaa uutta työntekijää huomaamaan, että seuranta on koko aikaista, eikä vain silloin kun perehdyttäjä on paikalla.

4 Pohdinta

Päivitettyä perehdytysopas voidaan hyödyntää käytännössä, että jatko jalostaa eteenpäin tarpeen vaatiessa. On todennäköistä, että sitä kannattaa jatkojalostaa eteenpäin, sillä täydellistä perehdytysopasta ei ole olemassa ja aina voi kertoa paljon enemmän. Kuitenkin toiveena toimeksiantajalta oli tuottaa helposti lähestyttävä, mutta samalla informatiivinen perehdytysopas. Näiden valintojen kautta uusi perehdytysopas on informatiivisempi kuin nykyinen, mikä on käytössä. Kuinka helposti pystyy lähestymään perehdytysopasta, on vaikea suunnitella, sillä siihen vaikuttaa myös paljon henkilökohtainen kokemus, että minkä kokee olevan helposti lähestyttävä. Kuten Eklund (2018, 51–52) mainitsee, tässä tapauksessa on hyvä pitää avoin keskustelu yhteys perehdytettävän ja perehdyttäjän välillä. Tästä huolimatta toimeksiantajan antamat tavoitteet on tavoitettu tietyissä määrin, sillä ne vaikuttivat työn loppuratkaisuihin.

Perehdytysoppaat ja perehdyttäminen on aina ajankohtaista, sillä yritykset pyrkivät löytämään mahdollisimman täydellistä perehdytysopasta ja perehdyttämismuotoja yrityksinsä. Tämän takia perehdyttämisasiheet ovat aina ajankohtaisia. Tässä tapauksessa toimeksiantaja yritys kaipasi päivitystä nykyiseen perehdytysoppaaseen, sillä edellisestä kerrasta oli vierähtänyt jonkin verran aikaa, kun sitä viimeiseksi oli täydellisesti päivitetty. Uutta perehdytysopasta pystytään hyödyntämään toimeksiantajalla heti, sillä se vetää osittain asioita nykyisestä oppaasta, joita ei tarvinnut muuttaa, mutta lisää selkeyttä. Uusi perehdytysopas on myös tehty siinä mielessä, että sitä pystytään jatkojalostamaan tarpeen vaatiessa, sillä se on tehty helpommin muokattavammaksi. Näiden pohjalta koen saavuttaneeni laadulliset mittarit työlle, jotka olivat toimivuus ja hyötykäyttö.

Vahvuutena työtä tehdessä oli selkeä tavoite toimeksiantajalta, jonka pohjalta pystyin tekemään uuden perehdytysoppaan. Kuitenkin tavoite ei ollut liian tiukka, mikä olisi hankaloittanut tuotosta. Selkeänä heikkoutena oli tiedonhaku, joka selkeästi tukisi työtä, jonka takia usein jouduin hakemaan tietoa joka ei täydellisesti tukenut, mutta auttoi pääsemään tavoitteisiin. Tästä huolimatta opin huomattavasti kaikkeen perehdytykseen liittyviä asioita, kuten mikä tekee perehdytyksestä hyvän ja mitä kaikkea täytyy perehdyttää, kun uusi henkilö tulee työpaikalle. Näiden asioiden oppiminen on kehittänyt ammattimaisuuttani, vaikka suuntautuminen ei olisi lopulta korkeammat paikat yrityksen sisällä, jossa pääsisi vastaamaan perehdyttämisestä. Isoja epäonnistumisia ei tapahtunut työtä tehdessä, mutta osittainen epävarmuus oli koko ajan käsillä. Kuitenkin isona asiana, mikä vaikeutti työtä aluksi ja työtä tehdessä oli perehdyttämisen vähäinen peruspohja tiedot.

Lähteet

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Luettavissa: <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/>. Luettu: 14.9.2024.

Aluehallintovirasto. 24.5.2023. Golfkenttien työoloissa puutteita – uusien työntekijöiden perehdys osin heikkoa. Luettavissa: <https://avi.fi/tiedote/-/tiedote/69980490>. Luettu 9.11.2024.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. J-Impact. Helsinki.

Joki, M. 2021. Henkilöstö asiantuntijan käsikirja. 7. uudistettu painos. Kauppakamari. Helsinki. E-Kirja. Luettu: 6.10.2024.

Laki työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Luukka, P. 2019. Yrityskulttuuri on kuningas: mikä, miksi, miten?. Alma Talent. Helsinki. E-Kirja. Luettu: 9.10.2024.

Suomi. 2023. Suunnittele perehdyttäminen. Luettavissa: <https://www.suomi.fi/oppaat/tyontekijan-rekrytointi/valmistaudu-tyontekijan-tuloon/suunnittele-perehdyttaminen>. Luettu: 18.9. 2024.

Työterveyslaitos. s.a. Kunnollinen perehdytys kannattaa aina. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/kunnollinen-perehdytys-kannattaa-aina>. Luettu: 14.9.2024.

Liitteet

Liite 1. Haastattelu kysymykset

1. Miten hyvin koit saaneesi perehdytyksen eri tehtäviin?
2. Koitko mitään, mitä ei olisi perehdytetty?
3. Koitko mitään, missä olisi enemmän kaivannut perehdytystä?
4. Pystytkö kuvailemaan perehdytysprosessiasi omin sanoin?
5. Koitko saaneesi apua, jos et tiennyt miten tietty asia hoidetaan?
6. Koitko perehdytyksen olleen hyvä? Kuvaile.
7. Pystyitkö omaksumaan yrityskulttuurin, perehdytyksen kautta?

Liite 2. Uuden perehdytysoppaan sisältö

X opas

Tervetuloa huippujengiin!

X opas on tarkoitettu jokaisen Hotel X:ssä aloittavan työntekijän luettavaksi. Opas antaa kattavat tiedot päivittäiseen työskentelyyn.

Työntekijän opas on tehty siis sinun helpotukseksi: jotta perehtyminen lähtee tehokkaasti käyntiin, on kaikki omat toimintatapamme koottu yksien kansien väliin.

Oppaan aiheet on esitelty todella käytännönläheisesti ja selkokielellisesti, joten tarkennuksia voit esimerkiksi tiedustella esimieheltäsi tai kollegoiltasi.

Huippua saada sinut tiimiimme, nautinnollisia lukuhetkiä!

Sisälllys

Hotel X:stä	4
Hotellin historia ja nykytilanne	4
Oleelliset asiat	4
Huolto	4
Jätehuolto	4
Järjestelmät ja laitteet	4
Käytännöt	5
Töihin tuleminen	5
Työvaatteet ja pukeutumistilat	5
Ruokailu	5
Työpaikan siisteys	5
Tupakointi	6
Tuotteiden tilaaminen	6
Pohjakassat	6
Liikesalaisuudet	6
Asiakkaan kanssa toimiminen	7
X:n henki manifestimme	7
Matkustajatiedot	7
Asiakkaan kohtaaminen	7
Reklamaatiotilanteet	7
Turvallisuus	8
Työturvallisuus	8
Perehdytyksen seuranta ja kehityskeskustelut	8
Perehdytyksen seuranta	9
Kehityskeskustelut	9
Työyhteisökyselyt	9
Terveys	9
Sairauskuluvarakuutus	9
Palkkaus	9
Työehtosopimus ja työsopimus	9
Palkat	9
Edut ja oikeudet	10

Kuntosali etu.....10

Hotel X:stä

Hotellin historia ja nykytilanne

Alun perin avattu 1900-luvulla. Hotellia laajennettiin pian avaamisen jälkeen. Hotel X on uudelleenavattu moderni kokous- ja elämyshotelli 2010-luvulla. X:n hotellin kanssa saman katon alla toimivat yhteistyökumppanimme. Hotellin vieressä X luonnonsuojelu/puistoalueella toimii myös seikkailupuisto. Hotel X:n ravintola - Y - avattiin vuonna 2020 ja siitä on tullut niin hotellivieraiden kuin kaupunkilaisten keskuudessa suosittu ja tykätty ravintola. Hotel X:n ravintolatarjontaa täydentämään avattiin Z, joka tuo pohjoisitalialaiset maut Hotel X:ään nautittavaksi, koettavaksi ja jaettavaksi yhdessä ystävien ja perheen kanssa. Hotel X:n monipuoliset kokoustilat mahdollistavat upeat puitteet elämäsi kaikkiin tilaisuuksiin ja tapahtumiin. Hotellin vastaanotto on avoinna 24/7 ja vastaanoton yhteydessä toimii aulabaari, josta vieraamme saavat ostaa pientä purtavaa ja virvokkeita läpi vuorokauden.

Oleelliset asiat

Huolto

X:n huoltoyhtiöön voi olla yhteydessä koskien huolto sekä korjaustoimenpiteitä. Huoltoon tulee olla yhteydessä kaikkiin huoltotoimenpiteisiin liittyen. Käytössämme on sähköinen huoltojärjestelmä Falcony, johon huoltopyynnöt kirjataan. Järjestelmän käyttöön liittyen saat lisäohjeistusta tarpeen vaatiessa esimieheltäsi sekä kollegoiltasi.

Jätehuolto

Jäte- ja keräysastiat sijaitsevat lastauslaiturilla. Tänne lajitellaan energijäte, biojäte, poltettava sekajäte, metalli, lehdet, paperit, pahvit ja kartongit. Pullojen, tölkkien ja lasin kierrätyspisteet ovat keittiön puolella heti ravintolan heiluriovista sisään mentäessä vasemmalla. Tietoturvapapereiden keräysastia sijaitsee hotellinjohtajan toimistossa vastaanoton yhteydessä.

Hotel X on saanut Green Key sertifikaatin ja pyrimme toimimaan jokapäiväisessä tekemisessämme mahdollisimman ympäristöystävällisesti. Kehitymme ja kehitämme ympäristöön liittyviä asioita jatkuvasti ja kehitysideat tähän liittyen ovat enemmän kuin tervetulleita. Panostamme jätehuoltoon ja ekologisuteen isoin sydämin.

Järjestelmät ja laitteet

Hotellissamme on käytössä Mews-hotellivarausjärjestelmä ja kassajärjestelmänä meillä toimii Munu. Tulet saamaan perehdytyksen kaikkien tarvitsemiesi järjestelmien käytöstä.

Pidämme hyvää huolta kaikista laitteista ja käytämme niitä varoen, koska ne ovat yhteiskäytössä.

Käytännöt

Töihin tuleminen

Työvuoroon saavutaan aina ajoissa. Kuljemme työvuoroihin pääsääntöisesti lastauslaiturin kautta. Saat lastauslaiturin sekä pukuhuoneen oveen avainkortin vastaanotosta. Henkilökunnan pukuhuoneet löytyvät lastauslaiturin yhteydestä. Esimiehesi tai kollegasi opastaa sinulle nämä kulkureitit töihin tultaessa. Henkilökunta saa pysäköidä autonsa yleiselle parkkipaikalle → Ei kuitenkaan hotellin etupihalle. Parkkipaikallemme et tarvitse pysäköintilupaa. Polkupyörän voit jättää lastauslaiturin oven vieressä sijaitsevaan pyörätelineeseen.

Työvaatteet ja pukeutumistilat

Pukuhuoneessamme voit vaihtaa vaatteet ja tarvittaessa jättää tavarasi pukuhuoneessa sijaitsevaan kaappiin. Jokainen voi halutessaan itse hankkia lukon omaan kaappiinsa. Vastaanoton ja salin henkilökunta hoitaa työvaatteidensa pesun itse ja keittiön työvaatteet pesetetään Lindströmillä. Käytämme yhtenäistä työasua ja meidät tunnistaa nimikylteistä sekä palvelualttiista ilmeestä.

Työntekijän ulkoasun on aina oltava puhdas ja huoliteltu!
Tämä tarkoittaa:

- Hillittyä meikkiä
- Siistiä partaa
- Neutraaleja tuoksuja
- Pitkien hiusten pitämistä ravintolassa
- Työvaatteiden pitämistä siistinä

Ruokailu

Hotelli- ja ravintola-alan henkilökunnan saaman ravintoedun raha-arvo on 7,80 € (v.2024).

Ruokarahan summa vähennetään palkasta automaattisesti työpäivien lukumäärän perusteella tai työntekijä voi myös sopia päiväkohtaisesti ruokarahan perimisestä oman esimiehen kanssa. Aamiainen maksaa 4 € / henkilö työvuoron yhteydessä nautittuna.

Työpaikan siisteys

Teemme positiivisen ensivaikutelman asiakkaisiimme huomioimalla siisteyden koko ajan työn ohella. Hotellin ulko- ja sisätilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä huolehtiminen on meidän kaikkien vastuulla. Pidämme huolen oman työympäristön siisteydestä koko vuoron

ajan. Työvuorosta lähtiessä tarkistamme, että työpisteemme on siistissä kunnossa ja tavarat paikoillaan. SOL on vastuussa kerroshoidosta sekä hotellin yleisten tilojen siivouksesta. Heihin voit olla yhteydessä puhtaanapitoon liittyvissä asioissa. SOL:n tilat löytyvät vastaanoton takana olevista toimistotiloista.

Ulkoalueiden siisteydestä ja kunnossapidosta vastaa huoltoyhtiömme.

Tupakointi

Tupakointi on sallittua ainoastaan henkilökunnan omalla tupakkapaikalla. Käythän tähän liittyvät tarkemmat ohjeet läpi esimiehesi kanssa.

Tuotteiden tilaaminen

Huomatessasi puutteita käyttötavaroissa tai viimeistään ottaessasi viimeisen tuotteen käyttöön, ole yhteydessä kyseisen tavarankäytön tilauksesta vastuussa olevaan henkilöön tai merkitse tuote tilauslistaan. Esimerkiksi ravintolan ja keittiön esimiehet huolehtivat ravintolan tarvikkeista ja hotellin palvelupäälliköt toimisto/kokoustarvikkeista sekä vastaanoton aulabaarin tuotteiden tilaamisesta. Tuotteet tilataan kerralla keskitetysti koko taloon. Vältymme siltä, että tuotteet loppuvat kesken, kun jokainen muistaa ilmoittaa huomatessaan puutteita.

Pohjakassat

Ravintolalla ja vastaanotolla on omat pohjakassansa. Jos jompaan kumpaan pohjakassaan tarvitsee esimerkiksi lisää kolikoita, voit hakea lisää vaihtorahakassasta vastaanotosta. Vastaanoton työntekijöillä on pääsy kassakaappiin, he auttavat sinua vaihtamaan rahaa. Ravintolan pohjakassaa säilytetään öisin hotellin vastaanotossa olevassa kassakaapissa. Jos huomaat puutoksia vaihtorahatilanteessa, ilmoita tarpeista vastaanoton palvelupäälliköille, jotka tekevät vaihtorahatilauksen. Saat kassan käytöstä vielä oman perehdytyksen, jos se liittyy oleellisesti työnkuvaasi.

Liikesalaisuudet

Jokaisella työntekijällä on salassapitovelvollisuus yrityksen liikesalaisuuksista. Salassapitovelvollisuudesta on myös kerrottu työsuhteen sopimuksessa. Liikesalaisuuksia ovat muun muassa yrityksen taloudelliset tiedot, kuten markkinointia, hinnoittelua ja tuotteita koskevat tiedot, joilla on yritykselle taloudellista arvoa. Missään tapauksessa näitä tietoja ei saa käyttää tai kopioida, eikä niihin saa viitata missään yhteydessä. Tiedot voivat sisältää yhtiön kannalta suuria varallisuusarvoja ja tietojen joutuminen ulkopuoliseen tietoon voi aiheuttaa taloudellisia menetyksiä.

Asiakkaan kanssa toimiminen

X:n henki manifestimme

- Ole läsnä, me olemme täällä vieraitamme varten
- Tervehdi kaikkea mikä liikkuu.
- Family First, ennen kaikkea olemme Xsäläisiä, pidetään huolta toisistamme.
- Palaute on lahja, kysy palautetta, se on välittämistä aidoimmillaan.
- Ystävän tunnistaa nimestä, puhuttelee vieraita nimellä.
- Homma hallinnassa, meillä ei ole kiirettä vain iloista haipakkaa. Älä anna kiireen näkyä.
- Pysy ja pidä ajan tasalla: se mitä muualla tapahtuu, on aivan yhtä tärkeää kuin se mitä meillä tapahtuu. Ei tietoa tuskaa lisää vaan tietämättömyys.
- Asenne näkyy ja kuuluu; kun meillä on hauskaa, vierailammekin on.
- Hei: Me palveillaan!

Matkustajatiedot

Emme anna koskaan ulkopuolisille ravintolan asiakkaiden nimiä tai majoittuvien asiakkaiden varaukseen liittyviä tietoja.

Asiakkaan kohtaaminen

Hotel X:ssä toteutamme Suomen Parasta Palvelua päivittäin jokaisessa työvuorossa. Pyrimme tervehtimään meidän vieraita heidän saapuessaan vieraaksemme ja toivotamme heidät tervetulleeksi. Keskeytämme taustatehtävät välittömästi asiakkaan saapuessa. Otamme katsekontaktin ja hymyilemme. Pyrimme aina lisämyyntiin. Emme hoida vieraiden nähden henkilökohtaisia asioita kuten puhu puhelimessa. Käytämme ahkerasti kohteliaisuussanoja kuten kiitos ja olkaa hyvä. Aikuisten kanssa olevat lapset huomioimme ensin ja puhuttelemme heitä suoraan, emme vanhempien kautta. Osoitamme aitoa arvostusta kiittämällä jokaista vierasta siitä, että hän valitsi meidät. Vieraita hyvästellessämme pyydämme palautetta, varmistamme tyytyväisyyden ja toivotamme tervetulleeksi uudelleen. Palvellessamme vieraitamme annamme parhaimpien puoliamme loistaa ja olemme aidosti kiinnostuneita vieraistamme. Emme ikinä vastaa vieraillemme "EN TIEDÄ" vaan selvitämme asiaan vastauksen, mikäli emme siihen heti osaa vastata. Olemme ylpeitä Xsäläisiä ja kohtelemme vieraitamme aina hymyssä suin.

Reklamaatiotilanteet

- Keskustele palautteesta rauhallisessa paikassa mieluiten erillään muusta seurueesta
- Säilytä katsekontakti keskustellessa ja kuuntele asiakasta keskeyttämättä

- Kiitä palautteesta ja kommenteista ja pahoittele tilannetta
- Älä etsi syyllistä, vaan pysy asiallisena sekä rauhallisena
- Jos asiakas on tuhtunut kannattaa paikalle pyytää lähin esimies
 - Asiakas huomaa, että palaute otetaan vakavasti
- Tilanne korjataan antamalla asiakkaalle tapauskohtainen hyvitys
 - Perussääntö: Hyvitys ei saa ylittää reklamoitavan tuotteen hintaa
 - Muista tarkistaa asiakkaan tyytyväisyys hänelle tarjottuun ratkaisuun
- Jos tilanne vaatii lisäyhteydenottoa, pyydä asiakkaan yhteystiedot ja ilmoita, että häneen tullaan ottamaan yhteyttä mahdollisimman pian
- Kirjallisiin palautteisiin vastataan aina välittömästi soittamalla tai sähköpostilla
- Muista, että hyvin hoidettu reklamaatio on parasta markkinointia ja herättää luottamusta palveluihimme!

Turvallisuus

Työturvallisuus

Teemme hotellissamme turvakierroksen joka päivä. Pääsääntöisesti vastaanotto vastaa turvakävelyn suorittamisesta, mutta kaikki voivat eri osastoilta ehtiessään suorittaa sen. Uuden työntekijän tullessa taloon esimies käy työntekijän kanssa läpi taloon sekä omaan työosastoon liittyvät turvallisuusasiat. Asiakkaan pyytäessä, kerromme turvallisuusasioista isompien tilaisuuksien yhteydessä ja muutenkin. Turvallisuusohjeet ja hätäpoistumisreitit ovat opasteina myös jokaisen hotellihuoneen ovessa. Yleisohje hätätilanteissa on pysyä rauhallisena ja hälyttää apua soittamalla numeroon 112 heti kun mahdollista. Tutustuthan huolellisesti Hotel X:n pelastussuunnitelmaan ja turvallisuusohjeeseen, joka sisältää tarkemmat ohjeet tilanteissa toimimiseen ja kysy tarvittaessa lisätietoja esimieheltäsi. Vastaanotosta löytyy myös defibrillaattori. X:n vartiointista vastaa Avarn Security Oy, jonka vartija kiertää yöaikaan hotellin kerran. Vastaanotossa sijaitsee hätäpainike, jolla vartijan voi kutsua paikalle soittamatta. He saavat ilmoituksen suoraan ja saapuvat ehtiessään hotellille.

Perehdytyksen seuranta ja kehityskeskustelut

Perehdytyksen seuranta

Perehdytystä eri asioihin seurataan jatkuvasti töissä ollessa. Jos jokin asia askarruttaa tai et osaa tehdä voit kysyä siitä muilta vuorossa olevilta henkilöiltä.

Kehityskeskustelut

Kehityskeskusteluja käydään kerran vuodessa oman esimiehen kanssa. Kehityskeskusteluun tulee valmistautua täyttämällä erillinen kehityskeskustelulomake. Saat esimieheltäsi tarkempia tietoja kehityskeskustelusta ja siihen valmistautumisesta, kun sellainen lähestyy.

Työyhteisökyselyt

Toteutamme säännöllisesti työtyytyväisyyskyselyn yhteistyössä Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Elo:n kanssa. Vastaamalla työyhteisökyselyyn sinulla on mahdollisuus vaikuttaa työpaikan asioihin.

Terveys

Sairauskuluvakuutus

Henkilökunnalle on otettu sairaskuluvakuutus työsuhde-etuna. Sairauskuluvakuutus turvaa nopean hoitoon pääsyn ja kattaa hoitokulut. Vakuutus on voimassa työ- ja vapaa-aikana, sekä myös kaikessa urheilutoiminnassa. Vakuutus astuu voimaan koeajan päätyttyä. Äitiyslomalla, perhevapaalla ja muilla erityisvapailla ei ole sairauskuluvakuutuksen piirissä.

Palkkaus

Työehtosopimus ja työsopimus

Työsuhteessa noudatetaan palkka- ja muiden työehtojen osalta voimassa olevia lakeja sekä MaRa ry:n ja PAM ry:n välillä tehtyä matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevaa työehtosopimusta. Työsopimus tehdään aina kirjallisesti.

Palkat

Palkka maksetaan kuukauden 10. päivä. Työvuorosuunnitelmat tehdään kolmen viikon jaksoissa ja uudet työvuorolistat ovat työntekijöiden nähtävissä viimeistään viikkoa ennen jokaisen jakson alkua. Käytössämme on kaikkien kokoaikaisten työntekijöiden kesken 27

viikon tasoittumisjärjestelmä. Voit kysyä lisää palkanmaksusta ja tasoittumisjärjestelmästä lähimmältä esihenkilöltäsi.

Edut ja oikeudet

Kuntosali etu

Hotel X tarjoaa kuntosaliedun kuntosalissa Hotel X:n henkilökunnalle. Ilmoitathan esimiehellesi kiinnostuksestasi hyödyntää tätä etua.