



LAUREA - AMMATTIKORKEAKOULU

# Perehdytysohjelman kehittäminen kokouspalvelutoiminnan tueksi



Tuominen, Janne

2009 Laurea Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

Perehdytysohjelman kehittäminen kokouspalvelutoiminnan tueksi

Janne Tuominen  
Hotelli- ja ravintola-alan  
liikkeenjohdon  
koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu 2009

Laurea-ammattikorkeakoulu  
 Laurea Leppävaara  
 Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma  
 Hotelli- ja kongressipalveluiden johtaminen

TIIVISTELMÄ

Janne Tuominen

Perehdytysohjelman kehittäminen kokouspalvelutoiminnan tueksi

Vuosi 2009 Sivumäärä 103

Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää Marina Congress Centerin kokousosaston tarpeisiin uusi perehdytysohjelma. Perehdytysohjelmalle on kysyntää, sillä aikaisemmin kokousosastolla ei ole ollut yhtenäistä perehdytysmallia. Perehdytysohjelman kehittämisessä olen käyttänyt hyväksi kirjallisuutta, teemahaastatteluja, aikaisempia opinnäytetöitä, projektitapaamisia ja omaa havainnointia.

Opinnäytetyön kohdeyrityksenä on Helsingissä sijaitsevan Scandic-hotelliketjun Marina Congress Centerin kokousosasto, joka vastaa myös Grand Marina - hotellin kokouspalveluista. Marina Congress Center on yksi kaupungin ja maan suurimmista kokous- ja kongressikeskuksista. Viereinen Scandic Grand Marina -hotelli tukee kongressikeskuksen palveluita tarjoamalla 462 hotellihuonetta ja useita pieniä kokoustiloja.

Työssä lähdin liikkeelle etsimällä tietoa perehdytyksestä pääosin kirjallisista lähteistä. Lähteitteni mukaan perehdyttämällä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toimintatavat, oman työtehtävänsä, työympäristönsä ja työtoverinsa. Perehdyttäminen on tärkeää, sillä se edesauttaa itsenäisen työskentelyn oppimista, virheiden vähenemistä, työilmapiiriin, -motivaation ja yrityskuvan kohoamista.

Muita perehdytysohjelman kehittämismenetelmiä olivat projektitapaamiset, havainnointi ja teemahaastattelut. Osaston työntekijöiden haastatteluista selvisi, että nykyisessä perehdytyksessä on kehittämisen varaa. Toiveena oli saada osastolle enemmän perehdytystä tukevia työkaluja ja selkeämpiä ohjeita siitä, kenen vastuulle perehdytys jäisi. Lisäksi toivottiin perehdytyksen etenemiseen enemmän seurantaa, lähtien jo perehdytettävän lähtötasosta. Saatuja tuloksia tukivat omat havainnot ja projektitapaamiset.

Opinnäytetyön tuloksena valmistui kokousosastolle uusi perehdytysohjelma. Ohjelma sisältää perehdytysohjelman rungon, työntekijän käsikirjan, A-Ö - oppaan ja perehdytyksen tarkistuslistan. Perehdytysohjelma menee Marina Congress Centerissä käyttöön ja on sähköisessä muodossa jatkossa helposti päivitettävissä. Perehdytysohjelma tulee olemaan Marina Congress Centerille tärkeä työkalu perehdyttämiseen. Työn tulokseen olen tyytyväinen niin kokousosaston perehdyttämisohjelman, kuin oman oppimisenkin kannalta.

Asiasanat: Kokouspalvelut, perehdyttäminen, työnopastus, perehdytysohjelma.

Laurea-University of Applied Sciences  
 Laurea Leppävaara  
 Degree Programme in Hotel and Restaurant Management  
 Hotel and Conference Service Management

ABSTRACT

Janne Tuominen

Developing Program of Induction Training to Support Meeting Services

Year	2009	Pages	103
------	------	-------	-----

The goal of this thesis is to develop a program of induction training for the needs of Marina Congress Center's meeting department. There is a demand for a program of induction training, because before there has not been any complete model for that. To develop a program of induction training, literature, theme interviews, old theses, project meetings and observation have been used.

The target company of the thesis is Scandic hotel chain's Marina Congress Center. It's meeting department is responsibility for meetings at Grand Marina - hotel as well. Marina Congress Center is one of the biggest congress centres in Helsinki. Besides the existing hotel, Grand Marina supports the services of the congress centre by offering 462 hotel rooms and several small meeting rooms.

This project started by searching information about induction training from literary sources. According to sources, induction training means all those actions which help the employee to get known his workplace, its courses of action, work environment and co-workers. Induction training is important, because it will help employees to learn to work independently, to work without mistakes, to increase work atmosphere, motivation and company image.

All the most important emphasis of the program of induction training are surveyed by project meeting, observation and interviewing the staff of the meeting department. Based on the interviews, it seems that there is a demand to develop the current induction training. The general wish was to get more supporting tools for induction training and clear instruction about responsibilities of running it. Furthermore the general wish was to get more follow up starting from the beginning of induction training. Summaries of the project meetings and observation support all given results from the interviews.

As a result of the thesis, the meeting department got a new program of induction training. The program consists frame of the induction training, employee's handbook, A-O - guide and a checklist of induction training. The program will be used at Marina Congress Center's meeting department and as a electronic document it will be easy to update later on. It will be important tool for induction training. The thesis writer is satisfied with the results of the thesis because of the program and because of his own individual learning. While collecting material for the thesis he has had a chance to develop his own professional expertise.

Keywords: Meeting services, induction training, briefing of work, program of induction training

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Työn tavoite ja tarkoitus .....	6
1.2	Opinnäytetyön rakenne ja rajaus .....	7
2	Kokouspalveluiden tuottaminen hotelleissa ja kongressikeskuksissa .....	8
3	Scandic-hotelliketju .....	9
4	Scandic Grand Marina & Marina Congress Center .....	10
4.1	MCC: n & GM: n kokouspalvelut .....	10
4.2	Kokousisännän toimenkuva .....	11
5	Perehdyttäminen ja työnopastus .....	12
5.1	Hyvän perehdytyksen tuomat hyödyt .....	12
5.2	Perehdyttämisen suunnittelu .....	13
5.3	Ensimmäisten työpäivien perehdytys .....	16
5.4	Työnopastus .....	17
5.5	Oppimisen seuranta .....	19
5.6	Työturvallisuuden perehdyttäminen .....	20
5.7	Perehdyttämisen kehittäminen .....	21
6	Projektitapaamiset ja havainnointi kehittämisen apuna .....	21
6.1	Projektitapaamiset .....	22
6.2	Osallistuva havainnointi .....	22
7	Haastattelu kokousosaston henkilökunnalle .....	23
7.1	Haastattelun kuvaus .....	24
7.2	Vastausten analysointi .....	24
7.2.1	Haastateltavana kokouspäällikkö Mika Mustasilta .....	25
7.2.2	Haastateltavana järjestelypäällikkö Jari Sirjonen .....	27
7.2.3	Haastateltavana kokousvuoropäällikkö Lassi Melanen .....	28
7.2.4	Haastateltavana kokousisäntä Timo Kuivalainen .....	29
7.3	Yhteenveto haastatteluista .....	30
8	Kokousosaston perehdytysohjelma .....	31
8.1	Perehdytysohjelman runko .....	33
8.2	Perehdytyksen tarkistuslista .....	33
8.3	A-Ö - opas .....	34
8.4	Työntekijän käsikirja .....	34
9	Yhteenveto ja pohdinta .....	36
	Lähdeluettelo .....	38
	Liitteet .....	39

## 1 Johdanto

Uuden työntekijän aloittaessa on tärkeää, että hän sopeutuu työympäristöön ja oppii työskentelemään itsenäisesti mahdollisimman nopeasti. Nykyään yritykset käyttävät entistä enemmän tilapäistä vuokratyövoimaa tai määräaikaista sesonkityövoimaa, varsinkin sesonkiluonteisilla aloilla, kuten ravitsemus- ja majoitusalailla. Lisäksi vakituisen henkilökunnan suuri vaihtuvuus voi herkästi nousta suureksi ongelmaksi niin alalla kuin alalla. Tästä syystä tehokas ja laadukas perehdyttäminen on tärkeää niin osaamisen kuin töissä viihtyvyydenkin takia.

Olen työskennellyt kokousosastolla Scandic-hotelliketjuun kuuluvassa Marina Congress Centerissä, jossa työnkuva ja työympäristö ovat erittäin monipuolisia ja vaihtelevia. Marina Congress Center toimii Helsingin Katajanokalla Grand Marina hotellin vieressä. Marina Congress Centerin kokousosasto vastaa myös Grand Marina - hotellin kokouspalveluiden toiminnasta.

Kokousosaston työntekijältä vaadittava osaaminen on monipuolista ja oma-aloitteiseen työhön sekä vastuun kantamiseen on pystyttävä jo lyhyen ajan työskentelyn jälkeen. Työntekijöiden perehdyttäminen Marina Congress Centerissä on haastavaa, koska opeteltavaa ja muistettavaa on paljon. Opeteltavien asioiden määrä riippuu pitkälti työnkuvasta, aikaisemmasta työkokemuksesta, suoritetuista opinnoista ja muusta alalla karttuneesta osaamisesta. Kaikille työntekijöille olisi kuitenkin pystyttävä takaamaan yhtä hyvä perehdytys työhönsä riippumatta työntekijän iästä, sukupuolesta, saapumispäivästä tai ammatillisesta lähtötasosta.

### 1.1 Työn tavoite ja tarkoitus

Ongelmaksi Marina Congress Centerin kokoustyöntekijöiden perehdytyksen osalta on muodostunut se, että perehdytyksen taso vaihtelee. Tämä johtuu ainakin osittain siitä, että selkeä perehdytysmalli puuttuu. Itse olen saanut erinomaisen perehdytyksen aloittaessani kaksi vuotta sitten työharjoittelijana. Resurssit eivät kuitenkaan riitä tarjoamaan kaikille yhtä perusteellista perehdytystä. Siitä syystä olisikin tärkeää pystyä keskittymään perehdytyksessä mahdollisimman oleellisten ja tärkeiden asioiden opetteluun heti alussa.

Marina Congress Centerissä on kokousosastolla monia osa-alueita, jotka täytyisi oppia hallitsemaan kyttäkseen toimimaan itsenäisesti ilman opastusta. Opittavia asioita on laajasta työnkuvasta johtuen paljon, ja uusien työntekijöiden osaamistaso voi vaihdella. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda selkeä malli, helposti eritasoisille uusille työntekijöille soveltuva perehdytysohjelma, jota työnjohto voi käyttää hyväksi uusien kokoustyöntekijöiden perehdyttäessään. Tavoitteena on luoda perehdytysohjelma, joka mahdollistaa tasalaatuisen perehdytyksen jokaiselle uudelle Marina Congressin Centerin kokousosaston työntekijälle. Kokousosaston perehdytysohjelman suunnitteleminen antaa myös minulle

mahdollisuuden kehittää omaa ammattitaitoani niin perehdytyksen, kuin myös palveluosaamisen, työtapojen ja työympäristön kannalta.

Tämän opinnäytetyön pohjalta syntyvän perehdytysohjelman lähtökohdaksi, on Marina Congress Centerin kokouspäällikön kanssa pidetyn projektitapaamisen pohjalta sovittu kokousisännän työnkuva. Tämä lähtökohta valittiin, koska kokousisännältä vaaditaan käytännössä kaikkien kokoukseen liittyvien osa-alueiden hallitseminen. Tavoitteena on siis luoda uusi perehdytysohjelma työnjohdon ja perehdytettävän työntekijän avuksi.

## 1.2 Opinnäytetyön rakenne ja rajaus

Opinnäytetyöni lukemisen helpottamiseksi käytän opinnäytetyön kohdeyksiköistä vakiintuneita lyhenteitä GM :ää Grand Marina - hotellista ja MCC: tä Marina Congress Centeristä. Lyhenteet GM ja MCC ovat yleisesti Scandicissa käytettyjä lyhenteitä.

Opinnäytetyössä olen lähtenyt liikkeelle taustateorian kartoittamisella. Aluksi pohjustan teoriaa hotelli- ja kongressialan toimialasta ja työn luonteesta, jotta olisi mahdollista saada konkreettinen kuva GM:n ja MCC:n toiminnasta. Tämän jälkeen olen vielä tarkentanut Scandic-hotelliketjun esittelyyn ja toimintatapoihin, jatkaen siitä aina yksityiskohtaisempaan tilojen, työympäristön ja MCC:n kokousosaston toiminnan esittelyyn.

Perehdytysohjelman aineiston hankintaan olen käyttänyt pääasiassa kirjallisuutta ja työntekijöiden haastatteluita. Sekundaarilähteitä perehdytyksestä olen etsinyt niin alan kirjallisuudesta, Internetistä kuin Scandicin omasta Intranetistä. Työntekijöiden haastatteluita, projektitapaamisia osaston päällikön kanssa ja omaa havainnointia olen käyttänyt hyväksi primaaritiedon saamiseksi.

Teoriapohjan keräämisen jälkeen siirryn varsinaisen perehdytysohjelman työstämiseen. Perehdyttämisen kriittisiä pisteitä ja opinnäytetyön pohjalta syntyvää perehdytysohjelmaa rakennan yhdessä osaston kokouspäällikön kanssa, sekä kerään tietoja havainnoimalla ja haastattelemalla muita kokousosaston työntekijöiltä. Tällä tavoin varmistan, että kaikkein oleellimmat perehdyttämisen kohteet ja näkökulmat osaston perehdyttämishjelmaan löytyisivät.

Opinnäytetyön perehdyttämishjelman rajaan koskemaan kokousisännän toimenkuvaan kuuluviin työtehtäviin, koska kokousisännän tulee hallita kaikki kokousjärjestelyn osa-alueet. Työssä keskityn löytämään kaikkein kriittisimmät ja konkreettiset osaamisalueet, jotka tulisi omaksua uuden työntekijän aloittaessa MCC:n kokousosastolla ja yritän koota ne mahdollisimman helposti käytettävään ja sovellettavaan muotoon.

## 2 Kokouspalveluiden tuottaminen hotelleissa ja kongressikeskuksissa

Aluksi kerron hotelli- ja kongressikeskusten toiminnasta yleisellä tasolla ja kuvaan mitä kokouspalveluiden tuottamisella tarkoitetaan. Kokouspalveluiden toimialasta puhuttaessa täytyy ottaa huomioon, että kokous- ja kongressipalvelut toimivat osana isompaa palvelukokonaisuutta, johon kuuluvat myös ravitsemus- majoitus- ja matkailupalvelut. Ei voida siis puhua pelkästään kokous- ja kongressipalveluista sillä kokousten ja kongressien järjestämiseen kuuluu suuri joukko erilaisia liitännäispalveluita, kuten esimerkiksi majoituspalvelut, ravintola- ja pitopalvelut, messu- ja näyttelyjärjestäjät, liikennöinti- ja kuljetuspalvelut tai vaikkapa turvapalvelut. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 14.)

Tässä opinnäytetyössä kuitenkin keskitytään pääasiassa ydintoimintaan ja sen ymmärtämiseen, eli kokouspalveluiden tuottamiseen. Kokouksia on myös hyvin erilaisia, joten aluksi on hyvä hieman kartoittaa kokouspalveluiden perusteita. Rautiaisen & Siiskosen mukaan (2007, 24) kokous määritellään ihmisten kokoontumiseksi joko lyhyeksi ajaksi tai useaksi päiväksi. Kokouksen pääasiallisena tarkoituksena on tiedottaa, päättää tai keskustella. Kokousjärjestelyihin kuuluvaksi käsitetään yleensä kokoustilat, ruoat ja juomat. Lisäksi kokousjärjestelyihin voidaan liittää majoitus, virkistysmahdollisuuksia, oheishjelmaa, kuljetuspalvelut tai lähes mitä tahansa. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 24.)

Yleisimmät kokoustyyppit ovat yhdistysten kokoukset, johtokunnan kokoukset, yritysten kokoukset, motivoivat kannustuskokoukset tai tieteelliset kokoukset. Kokouksia kutsutaan eri kokoustyyppinimillä riippuen kokouksen luonteesta, kansainvälisyydestä ja koosta. Näistä yleisimmin käytetyimpiä ovat mm. kongressi, konferenssi, seminaari, hallituksen kokous, koulutusalan kokous, symposium, messut, näyttely tai workshop. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 24-30.)

Asiakkaat kilpailuttavat parhaan kokouspaikan hinnan, laadun ja lisäpalveluiden avulla. Asiakkaan kokouspaikan valintaan vaikuttaa Rautiaisen & Siiskosen (2007, 38) mukaan neljän A:n periaate (Accessibility, Affordability, Attractiveness, Amenities) eli tilojen saatavuus, hintataso, vetovoimaisuus ja mukavuudet, kuten oheispalvelut. Tilaisuuden osallistujamäärä ja tilaisuuden luonne ovat usein määräävimpiä sopivan kokouspaikan kartoituksessa. Tästä syystä messu- ja kongressikeskukset kilpailevat usein keskenään isommista kokouksista, kun taas hotellit, ravintolat ja yritystilat riittävät useasti hieman pienempiin tilaisuuksiin.

Kongressi- ja messukeskuksista löytyy yleensä siis kaikkein isoimmat tilat, koska niissä tulee olla mahdollisuus järjestää isoja kongresseja jopa 2 000 - 3 000 henkilölle. Tilojen pohjaratkaisut on rakennettu yksinkertaisiksi, helposti muunneltaviksi, mutta edustaviksi. Messu- ja kongressikeskusten tavoitteena onkin, että tiloissa pystyttäisiin järjestämään hyvin erilaisia tapahtumia asiakkaiden vaatimusten mukaan ja mahdollisesti myös useita tapahtumia samaan aikaan. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 38.)



Kongressipaikan aulatiloista löytyy yleensä info-, palvelu- ja ilmoittautumistiski. Muita oleellisia tiloja ovat yleensä kahvilat, myymälät, lehdistökeskukset ja tietoliikennettä hoitava palvelupiste. Kongressikeskuksen suurin tila on yleensä pääauditorio, josta löytyy myös kansainväliseen tulkkaukseen soveltuva järjestelmä. Lisäksi kongressikeskuksista löytyy normaalisti useita erikokoisia luentosaleja ja kokoushuoneita, joihin kaikkiin sisältyy peruskokoustekniikka, kuten videotykki, piirtoheitin, Internet-yhteys ja fläppitaulu. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 38, 39.) Sen sijaan hotellien ja ravintoloiden kokoushuoneissa ja kabineteissa järjestetään usein pienempiä kokouksia, jolloin tilojen ei tarvitse olla yhtä muunneltavia, eikä lisäpalveluiden yhtä kattavia kuin isoja kongresseja järjestettäessä.

Suomen hotelleista noin 80 % tarjoaa kokouspalveluita, joten Suomessa on runsaasti monikäyttöisiä ja toimivia kokoushotelleja. Eniten kokoustoiminnalle löytyy kysyntää työ- ja kokousmatkailuun keskittyvissä hotelleissa, jotka siitä syystä sijaitsevat usein kaupunkien keskustoissa tai vastapainona kaupunkien läheisyydessä jollakin rauhaisalla ja kauniilla paikalla. Kokoushotellien vahvuutena voidaan pitää ydinpalveluita. Majoitus, ravintola- ja kokoustilat löytyvät helposti saman katon alta, ja lisäksi hotellin vapaa-ajan tilat ja -palvelut ovat saatavilla kokousvieraitten käyttöön. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 41.)

Kokoushotellien valintakriteereihin eniten vaikuttavat Gallup-markkinatutkimuksen mukaan toimivat kokous- ja ryhmätötilat, ystävällinen palvelu, liikenneyhteydet, teknisesti korkeatasoiset kokousvälineet ja kokousruokailun taso. Yli 80 % vastaajista kertoi kyseisten valintatekijöiden vaikuttavan heidän ostopäätökseensä joko melko paljon tai erittäin paljon. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 38, 42.)

### 3 Scandic-hotelliketju

Scandic-hotelliketju on opinnäytetyöni kohdeyritys. Aluksi kerron hieman taustatietoa Scandicista, jonka jälkeen tarkennan Grand Marina - hotelliin ja Marina Congress Centeriin, jotka muodostavat siis opinnäytetyöni varsinaisen kohdeyksikön.

Scandic Grand Marina - hotelli ja Marina Congress Center ovat osa Scandic-hotelliketjua. Scandic on Pohjoismaiden johtava hotelliketju, jonka tavoitteena on tarjota laadukasta palvelua niin liike- kuin lomamatkailijoillekin. Ensimmäinen Scandic hotelli perustettiin vuonna 1963 Ruotsiin ja nykyisin Scandicilla työskentelee yhteensä jo 6 600 työntekijää 10 eri maassa ja 152 eri hotellissa. (Scandichotels 2008.)

Scandic uskoo vastuulliseen elämään. Scandicin liiketoiminnan peruspilareihin kuuluu ympäristön ja kestävän kehityksen tukeminen. Lisäksi yksi Scandicin perusajatuksista on, että kaikkien asiakkaiden on viihdyttävä Scandic-hotelleissa. Tästä syystä kaikissa hotelleissa pyritään parantamaan esteettömyyttä ja ymmärtämään sekä helpottamaan toimintarajoitteisten vieraiden arkea. Kolmas Scandicin arvojen peruspilari on asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen. Scandic pyrkii toiminnassaan edustamaan

pohjoismaisia arvoja, jota kuvaa myös Scandicin iskulause ”*Nordic common sense*” (Scandichotels 2008.)

Scandicin peräänkuuluttamaan vastuulliseen elämään kuuluu ympäristön huomioiminen liiketoiminnassa. Jo vuodesta 1993 lähtien Scandic on tuonut kestävästä kehitystä lähemmäs työympäristöä. Scandic pyrkii aktiivisesti pienentämään ympäristökuormitusta ja tukemaan ekologisesti kestävästä yhteiskunnan kehitystä. Scandicilla on jokaisessa hotellissa luomukeittiöt ja lähituotteita suositaan ruoka-annosten valmistuksessa. Scandicin arvoista kertoo myös se, että Scandicilla on jo yli 100 Joutsen-ympäristömerkittyä hotellia. (Scandichotels 2008.) Myös Scandic Grand Marina on yksi joutsenmerkin saaneista hotelleista.

Scandicin henkilöstöpolitiikan peruspilareita ovat yrityksen avoin tiedottaminen, tarkka henkilöstösuunnittelu, tarkoituksenmukainen rekrytointi ja sisäisen rekrytoinnin suosiminen, tasa-arvoinen työntekijöiden kohtelu, hyvä perehdyttäminen ja ammatillisen kehityksen seuranta. Lisäksi Scandic panostaa työympäristön kehittämiseen, kuten myös kiinnostaviin ja hyödyllisiin henkilöstöetuihin. Scandicissa työntekijät ovat tärkein voimavara. Scandicin on tarkoitus olla houkutteleva työpaikka, jossa tarjotaan motivoinnin, kehittämisen ja ohjaamisen kautta työntekijöille mahdollisuuksia tehdä omia aloitteita ja osallistua toiminnan kehittämiseen. (Scandic henkilöstöpolitiikka 2008.) Seuraavassa luvussa löytyy tarkempaa tietoa itse kohdeyksiköstä.

#### 4 Scandic Grand Marina & Marina Congress Center

Scandic Grand Marina - hotelli ja Marina Congress Center - kongressikeskus sijaitsevat Helsingin Katajanokalla. Toimipisteillä on omat erilliset rakennuksensa, mutta toimivat operatiivisesti yhtenä yksikkönä ja näin vahvistavat palveluillaan toisiaan.

Marina Congress Center on maan suurimpia kokouspalveluiden tarjoajia. Talolla on karttunut toimiesseen jo vuodesta 1992 lähtien hyvä ja luotettava maine tilaisuuksien järjestäjänä. Kadun toisella puolella sijaitseva Grand Marina hotelli on suomen kolmanneksi suurin hotelli vertailtaessa hotellien huonekapasiteettia. Hotelli on rakennettu vanhan tyylikkään satamamakasiinin perusteisiin ja on siitä syystä museoviraston suojelema. Grand Marina - hotelli ja Marina Congress Center muodostavat yhdessä toimivan ja ainutlaatuisen palvelukokonaisuuden Helsingin keskustan välittömään läheisyyteen.

##### 4.1 MCC: n & GM: n kokouspalvelut

Marina Congress Center panostaa hyviin kokousolosuhteisiin. Saman katon alta löytyvät palvelut niin kokousjärjestelyihin, ravintola- ja bankettipalveluihin, tekniikkaan kuin myyntipalveluunkin. Kadun toiselta puolelta löytyy lisäksi majoitustilat isommallekin ryhmälle Scandic Grand Marina hotellista. Lisäksi henkilöstö on ammattitaitoista ja panostaa henkilökohtaiseen palveluun. Tavoitteena onkin,

että asiakkaiden toiveet toteutuvat mutkattoman helposti ja mukavasti. (Marina Congress Center 2008.)

Marina Congress Center tarjoaa monipuolisia tilojaan kansainvälisiin kongresseihin, messuihin, illallisiin ja juhlatapahtumiin sekä pienempiin kokouksiin. Erikokoisia kokoustiloja on 11 ja ne soveltuvat 12 - 700 hengen tilaisuuksiin, koko talon kapasiteetin riittäessä jopa 2500 hengen tapahtumiin. Vuosittain Marina Congress Centerissä järjestetäänkin noin 500 erilaista tapahtumaa. Vuonna 2007 Helsingin kaupungin järjestämä *Best of Helsinki Awards* myönsi Marina Congress Centerille kaupungin parhaan kokouspaikan tittelin. (Marina Congress Center 2008.)

MCC:n Kokousosasto vastaa siis lisäksi myös hotellin kokousten käytännön järjestelyistä. Kokousosaston tehtäviin kuuluu kokoustilan järjestäminen haluttuun muotoon, tilatun kokousvarustelutason järjestäminen kokoustilaan, kokouksen järjestäjän ja kokousvieraiden vastaanottaminen sekä kokouksen sujuvan etenemisen varmistaminen. Hotellin kokoustilojen myynti tapahtuu Scandicin keskitetyn myyntipalvelun ja kokoustarjoilut hotellin ravintolan kautta.

Marina Congress Centeristä löytyy 11 erikokoista toiminnallista kokoustilaa. Näistä kaikista kokoustiloista löytyy uudenaikainen kokoustekniikka, hyvä valaistus, muuteltava ilmastointi ja maksuton langaton Internet. Kadun toiselta puolelta sijaitsevasta Grand Marinasta löytyy lisäksi 7 kokoustilaa, jotka antavat erinomaiset puitteet kokouksiin ja pienimuotoisiin juhlatilaisuuksiin. Erikoisuutena hotellista löytyy moderni Think Tank - kokoushuone, joka on suunniteltu rentouttavaksi, luovuuteen inspiroivaksi ja luonnonläheiseksi kokoustilaksi. (Marina Congress Center 2008.) Hotellin kokoustiloissa on samat kokousvarustelut ja sama kokoushenkilökunta, kuin kongressikeskuksen puolellakin. Tämä mahdollistaa hotellin kokoustilojen hyödyntämisen myös kongressivieraiden käyttöön.

#### 4.2 Kokousisännän toimenkuva

Perehdytysohjelman suunnittelussa keskityn kokousisännän toimenkuvaan, sillä kokousisännän on hallittava käytännössä kaikki kokousjärjestelyn osa-alueet. Kokousisäntä toimii käytännön järjestelyissä asiakkaan ja muiden kokouspalveluosastojen välillä. Kokousisännän on siis tunnettava talon palvelut, oltava perillä kaikista asiakkaan tarpeista ja viimekädessä vastattava asiakkaan tilaisuuden onnistumisesta.

Marina Congress Centerin työntekijöiden käsikirjan (2004, 18) mukaan kokousisännän tehtävä on huolehtia päivittäisestä operatiivisesta kokoustoiminnasta niin kongressikeskuksessa kuin hotellissa. Toimenkuva ja vastuu on lyhyesti kuvattu käsikirjassa seuraavasti: *"Kokousisäntä vastaa kokoustoiminnan sujuvuudesta, asiakaspalvelun tyytyväisyydestä, sekä päivittäisten rutiinien kehittämisestä kokousosastolla. Kokousisäntä vastaa työtehtävien rutiinien hoitamisesta sekä ajallisesti että laadullisesti."* Toimenkuvaan kuuluu myös palvelujen veloitusten hoitaminen, sekä mahdollisen lisämyynnin tekeminen paikan päällä. Kokoustoimintoihin liittyvien käytännön töiden suorittaminen annettujen ohjeiden

mukaisesti, sekä talon omaisuudesta huolehtiminen kuuluvat myös kokousisännän toimenkuvaan. Lisäksi hänellä on vastuu ekstra-työntekijöiden perehdyttämisestä naulakonhoitamiseen tai kokousjärjestelyyn. Kokousisännällä on lisäksi raportointivastuu viallisten ja rikkinäisten kohteiden ilmoittamisesta, asiakaspalautteiden koonnista ja työtuntien seurannasta. (MCC:n työntekijöiden käsikirja 2004, 18.)

## 5 Perehdyttäminen ja työnopastus

Kehittämisprojektissa liikkeelle lähdin siitä mitä perehdyttämisellä yleensä tarkoitetaan. Pirkko Kangas (2000, 4) määrittelee perehdyttämisen seuraavalla tavalla. Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toimintatavat, omat työtehtävänsä, työympäristön ja työtoverit. Perehdyttämisen avulla pyritään työpaikkaan tutustumisen lisäksi luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. (Kangas 2000, 4.) Ihanteellinen perehdytysohjelma sisältää toimenpiteet ja materiaalit edellä mainittujen perehdytyksen läpiviemiseen.

Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan jatkuvasti. Kangas & Hämäläinen (2007,1) luettelevat esimerkkejä siitä, milloin perehdyttäminen ja siihen liittyvä työnopastaminen tulee tarpeeseen. Työyhteisössä, toimintatavoissa, omistussuhteissa tapahtuu jatkuvasti muutoksia ja määräaikaista sekä tilapäisiä työntekijöitä on monessa työyhteisössä entistä enemmän. Työnopastusta tarvitaan myös, jos työntekijä on ollut pitkään poissa tai hänen työtehtävänsä muuttuvat merkittävästi. Työnopastukseen on tarvetta myös silloin, kun yrityksen toimintatapa, työmenetelmät tai liikeidea muuttuvat. (Kangas & Hämäläinen 2007,1.) Perehdyttämisellä on myös tärkeä rooli turvallisuuden ylläpitämisessä, jonka vuoksi työnopastusta saatetaan tarvita, jos turvallisuusohjeita päivitetään havaittaessa uusia haitta- ja vaaratekijöitä tai turvallisuusohjeiden laiminlyöntiä havaitaan. (Työturvallisuuskeskus 1992, 13). Marina Congress Centerissä käytetään myös ajoittain ulkopuolista vuokratyövoimaa ja työympäristö muuttuu isossa yksikössä jatkuvasti, jolloin hyvän perehdytyksen merkitys korostuu entisestään.

### 5.1 Hyvän perehdytyksen tuomat hyödyt

Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta maksaa itsensä monin verroin takaisin.

Perehdyttämisestä on monenlaista hyötyä. Ensinnäkin sen avulla perehdytettävä oppii nopeammin työskentelemään itsenäisesti, virheet vähenevät, kuten myös niiden korjaamiseen kuluva aika. Myös työtovereiden aikaa tällöin säästyy, kun ei tarvitse jatkuvasti ohjastaa uutta työntekijää tai korjata hänen virheitään. Eli voidaan sanoa, että koko työympäristö hyötyy hyvästä perehdytyksestä. Kaikki nämä edellä mainitut myös vaikuttavat myönteisesti mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen, kun työ sujuu helpommin ja entistä joustavammin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4,5.)

Hyvän perehdytyksen tärkeyttä kuvastaa Työturvallisuuskeskuksen tekemä tutkimus, jonka mukaan työhön perehdyttämisellä on viidenneksi suurimmat tuottavuusvaikutukset yrityksen toimintaan. Pe-

rehdytyksellä on lisäksi suoranaisia vaikutuksia listan kolmantena olevaan työilmapiiriin, joten jo pelkästään tuottavuuden kannalta investoiminen hyvään perehdytykseen kannattaa. Tällaiset investoinnit on usein hankala nähdä yritystaloudellisesti kannattavina tutkimustuloksista huolimatta, jonka vuoksi yritysten pitäisi nähdä toimenpiteisiin menevien kustannusten kuuluvan osaksi tuotantokustannuksia. (Suurnäkki 2006,27.)

Perehdyttämällä on myös vaikutuksia yrityskuvaan. Yrityskuva muodostuu yleensä työntekijän omien sekä toisten kertomien kokemusten kautta. Esimerkiksi työharjoittelijoiden kertomukset työpaikkakokemuksista luovat mielikuvaa muille opiskelijoille ja oppilaitoksen opettajille. Tämä mielikuva puolestaan saattaa vaikuttaa siihen, miten innokkaasti muut opiskelijat hakevat sieltä töitä tai miten myönteisesti oppilaitos suhtautuu siihen mahdollisena yhteistyökumppanina. (Kangas & Hämäläinen 2007, 5.)

Scandicilla on hyvä maine työnantajana. Tästä on osoituksena vuonna 2005 Suomen parhaat työpaikat kilpailussa ansaittu toinen sija suurten yritysten sarjassa. (Great PLace to Work 2008). Henkilökohtaisesti olen saanut Marina Congress Centeristä hyvän perehdytyksen ollessani kahden kuukauden työharjoittelussa vuonna 2007. Onnistuneesta työharjoittelujaksostani raportoin opettajille sekä pidin esitelmän koulumme oppilaille. Näille henkilöille on Scandicista ja Marina Congress Centeristä varmasti muodostunut jossain määrin positiivinen yrityskuva. Vastaavasti olen kuullut joiltain opiskelukollegoilta huonoista perehdytyskokemuksista, jotka ovat tehneet minuun päinvastaisen vaikutuksen. Perehdytyksellä itsessään voi siis olla vaikutusta myös yrityskuvan muodostumiselle.

## 5.2 Perehdyttämisen suunnittelu

Perehdyttämisen suunnittelu tuo toimintaan johdonmukaisuutta ja tehokkuutta. Hyvällä suunnittelulla saadaan selkeytettyä perehdytyksen tavoitteita ja aikataulua. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6). Marina Congress Centerissä kokousosaston perehdytys ei ole ollut tarpeeksi suunnitelmallista. Perehdytys on hoidettu yleensä omalla painollaan ilman tarkempia tavoitteita tai aikatauluja, jolloin hyvästä lopputuloksesta tai työntekijän kehittymisen seurannasta ei ole ollut takeita.

Perehdytyksen suunnitteluun kuuluu vastuun jakaminen. Yrityksen tulisi määrittää kenen vastuulla on perehdyttäminen, kuka perehdyttämisen ensisijaisesti suorittaa ja kuka mahdollisesti toimii sijaisperehdyttäjänä, jos varsinainen perehdyttäjä ei jostain syystä ole paikalla. Perehdyttäjillä tulisi olla riittävät valmiudet kuten ammatti- ja motivointitaito, jotta uusi työntekijä saisi parhaan mahdollisen opastuksen uuteen työympäristöön. Työpaikalla tulisi olla myös selkeät ohjeet ja riittävä opastus kaikille työntekijöille, joiden tehtäviin tai vastuuseen kuuluu työnopastusta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Huolellisesti tehty perehdyttämisohjelma ja selkeä ohjeistus auttavat yritystä perehdyttämään työntekijöitä joustavasti, vaikka perehdytyksestä vastaava esimies olisikin poissa tai perehdytys jouduttaisiin

suorittamaan suunniteltua nopeammin. (Kangas 2000, 6). Marina Congress Centerissä perehdyttämisen vastuu on pääasiassa kokouspäälliköllä. Työ kuitenkin jakaantuu usein kahteen eri vuoroon, eikä talossa siis aina ole paikalla varsinaista vastuuhenkilöä.

Perehdytystä suunniteltaessa on tärkeää aluksi määrittää uuden työntekijän lähtötaso. Jos yritykseen palkataan hyvin koulutettua ja ammattitaitoista henkilöstöä niin perehdytyksessä tulisi keskittyä yrityksen toimintaympäristöön ja toimintatapoihin, eikä varsinaista ammattiasioiden perusopastusta tarvita. Lähtökohtana perehdyttämiseen voisi pitääkin henkilöstöpolitiikkaa, koska henkilöstöpolitiikka määrittää kuinka ammattitaitoista työvoimaa palkataan mihinkin tehtävään ja kuinka pysyviä työntekijöitä halutaan. Henkilöstöasioihin liittyvät myös työpaikan pelisäännöt ja yleiset periaatteet, jotka on hyvä opastaa uudelle työntekijälle heti alkuun. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Suunnittelun oleellisimpia vaiheita ovat tavoitteiden määrittäminen. Mitä tietoja, taitoja, asenteita ja valmiuksia olisi tarkoitus oppia, missä ajassa ja kuinka hyvin? Perehdyttämisen tavoitteet voidaan määrittellä yleisesti, mutta yleensä niitä kannattaa hieman tarkentaa tapauksen mukaan, sillä yksilölliset erot on otettava huomioon. (Kangas 2000, 6.) Marina Congress Centerillä on perehdytyksessä käytössä Scandicin luomat perehdytyksen tavoitteet. Niissä ei ole otettu kuitenkaan huomioon toimipaikkojen, osastojen, työnkuvien tai henkilöiden yksilöllisiä eroja. Tällöin vaarana on, että perehdytys jää liian yleiselle tasolle, eikä tämä aja työntekijän tai toimipaikan etua.

Ajankäytön suunnittelu on onnistuneen perehdyttämisen tärkeimpiä edellytyksiä. Ajankäytön suunnittelussa täytyy osata arvioida perehdyttämiseen kuluva aika ja huomioida se työvuoroja suunniteltaessa. Perehdytettävät asiat on myös osattava laittaa tärkeysjärjestykseen, koska jotkut asiat on syytä sisäistää heti ensimmäisenä päivänä, ja joidenkin toisten asioiden sisäistämisessä ei ole samanlainen kiire. Hyvä perehdytys ei oikeastaan pitäisi olla aikaan sidonnainen, vaan oleellisinta on se, miten perehdytykseen varattu aika käytetään. Esimerkiksi puolen tunnin työnopastus ilman ulkoisia häiriötekijöitä on yleensä tehokkaampi kuin muutaman tunnin kestävä sekava opastus keskellä kiireisintä asiakasruuhkaa. (Kangas 2000, 8.)

Yleinen sanonta "*hyvin suunniteltu on jo puoliksi tehty*", pitää paikkansa perehdytyksen osalta. Ennalta määritellyt tavoitteet antavat perehdytysohjelmalle suunnan. Perehdytettävän työntekijän lähtötaso määrittelee ohjelman sisällön, kuten opittavat aiheet ja asiat. Aikataulukus, käytettävät apuvälineet, kuten perehdytysmateriaalit ja vastuuhenkilöt muodostavat oppimistavoitteiden ohella lopulta perehdyttämisohjelman rungon. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Perehdytysohjelma auttaa yritystä perehdyttämään suunnitelman mukaisesti, jolloin on mahdollista perehdyttää henkilöstöä joustavasti ja sovelletusti tilanteeseen parhaiten sopivalla tavalla. Ohjelma toimii myös tarkistus- ja muistilistana, josta on hyötyä koko työyhteisölle. Tarkistusmerkintöjen avulla

on mahdollista seurata perehdyttämisen onnistumista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.) Alla on esimerkki perehdyttämisohjelman rungosta. (Taulukko 2.).

ENNAKKOTOIMENPITEET ENNEN TYÖN ALOITTAMISTA	KUKA HOITAA	APUMATERIAALI	HUOM!
Annetaan yleistietoa työpäivästä ja -tehtävistä			
Uudesta työntekijästä tiedottaminen työyhteisölle			
Valmistautuminen (ajan ja aineiston varaaminen)			
1. TYÖPÄIVÄ TAVOITE:			
Tutustuminen työkavereihin			
Tutustuminen työtiloihin			
Tutustuminen työtehtäviin			
ym..			
2. TYÖPÄIVÄ TAVOITE:			
Edellisen päivän kertaus			
Työtehtävien harjoittelu			
ym...			
3. TYÖPÄIVÄ TAVOITE:			
Työtehtävien harjoittelu			
ym...			
SEURANTAKESKUSTELU VIIKON SISÄLLÄ			
Perehdyttämisen varmistaminen			
Tarvittavista jatkotoimenpiteistä sopiminen			

Taulukko 1. Perehdytysohjelman runko. (Kangas 2000, 12.)

Taulukko kuvaa perehdytysohjelman runkoa yksinkertaisimmillaan. Tavoitteet ja aikataulut kannattaa räätälöidä tarkoituksenmukaisesti yrityksen tarpeet huomioon ottaen. Perehdytysohjelman tavoitteet voi yhtä hyvin aikatauluttaa vaikka viikkokohtaisesti, jos se palvelee kohde yrityksen perehdytyksen

aikataulua paremmin. Tärkeintä ohjelman rakentamisessa on tavoitteiden ja aikataulun suunnittelu, niiden etenemisen seuraaminen sekä opitun varmistaminen.

### 5.3 Ensimmäisten työpäivien perehdytys

Lähtökohtana perehdyttämiselle voidaan pitää sitä, että perehdyttäminen alkaa jo työhönottovaiheessa. Jo työhönottohaastattelussa kerrotaan hakijalla tarvittavaa tietoa organisaatiosta, talon tavoista ja työhön liittyvistä asioista. Hyvän ensivaikutelman luominen jo ensitapaamisella on hyvin tärkeää, sillä kielteisen ensivaikutelman luoman mielikuvan korjaaminen voi olla hidas ja työläs prosessi. Myönteinen ensivaikutelma syntyy ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta, kuten puheesta, ilmeistä, eleistä, äänensävyistä, katsekontaktista ja tilanteeseen keskittymisestä. Ensimmäinen tapaaminen uuden työntekijän saapuessa on siis tärkeää ja on nähtävä osana perehdytystä, sillä onnistunut ensitapaaminen jo saa työntekijän tuntemaan olevansa tervetullut ja tarpeellinen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.)

Hyvä perehdytysuunnitelma ja riittävä valmistautuminen uuden työntekijän tuloon säästävät aikaa itse perehdyttämävaiheessa. Valmistautumiseen liittyvä uudesta tulokkaasta tiedottaminen muille työntekijöille. Lisäksi kannattaa sopia ajoissa kuka vastaa perehdyttämisen eri vaiheista, sillä perehdyttäjän on varattava itselleen aikaa jo etukäteen. Perehdyttäjä kokoaa valmiiksi tarvittavat materiaalit, työasut, työohjeet, avaimet ja muun perehdytysaineiston. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.)

Uuden tulokkaan ensimmäisenä työpäivänä tulisi selvittää perehdyttävälle perehdytysohjelma pääpiirteittäin, jotta molemmat osapuolet voivat seurata ohjelman etenemistä. Ensimmäiseen päivään ei kannata sisällyttää liikaa asioita, sillä suuresta asiämäärästä vain pieni osa jää mieleen heti, varsinkin jos asiat ovat uusia. Aluksi olisi tärkeintä keskittyä pieneen määrän asioita, jotka ovat työnteon kannalta tärkeitä oppia heti. Seuraavina päivinä opittuja asioita tulisi kerrata ja täydentää tarpeen mukaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.)

Marina Congress Centerissä on paljon opittavaa uudelle työntekijälle heti alusta alkaen ja jopa pitkälle tulevaisuuteen. Oppiminen voi olla vaikeaa, jos opeteltavia asioita tulee aluksi liikaa. Tästä syystä olisi erityisen tärkeää keskittyä kriittisimpien ja oleellisimpien asioiden, kuten toimitilojen ja ydinpalveluiden opetteluun. Kun työntekijä on omaksunut nämä kaikkein tärkeimmät asiat, on hänen helpompi täydentää osaamistaan pikku hiljaa työn ohessa.

Oheismateriaaleilla pyritään tehostamaan oppimista. Niillä voidaan helpottaa asioiden muistamista ja painamista mieleen. Ensimmäisinä päivinä työntekijä joutuu omaksumaan paljon uusia asioita. Hänen on huomattavasti helpompaa painaa asiat mieleen voidessaan kerrata oppimistaan tukimateriaalin avulla, sillä käytännön oppiminen tukee teoreettista oppimista ja päinvastoin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.) Yksi tämän perehdytysohjelman kehittämisen painopisteistä onkin erinäisten tukimateriaalien luominen ja kehittäminen.



Perehdyttämisen oheisaineistoina voivat toimia esimerkiksi "tervetuloa taloon - oppaat", muu yritystä koskeva aineisto, kuten toimintakertomukset ja esitteet. Monilla yrityksillä on omat perehdyttämiskansiot ja oppaat suunniteltuna nimenomaan tukimateriaaleiksi perehdytykseen. Lisäksi toimivia tukimateriaaleja ovat työpaikan käsikirjat ja manuaalit, joihin sisältyy erilaisia toimintaohjeita. Perehdyttämisen tukena toimivat oheisaineistot voivat olla kirjallisia, sähköisiä tai vaikkapa DVD - ohjelmia. Internet ja Intranet ovat yleistymässä perehdytysaineiston ylläpitopaikkana, sillä sähköiset oppaat ovat helposti päivitettävissä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10, 11.)

Marina Congress Centerissä perehdytyksen apuvälineinä käytetään tällä hetkellä työntekijän käsikirjaa. Käsikirjasta löytyy tietoa yrityksestä, sen toimintatavoista, työnkuvauksista ja vastuu alueista, turvallisuusohjeista, sekä muusta tarvittavasta tiedosta. Käsikirjan ongelma on siinä, että se on keskeneräiseksi jätetty. Ajatuksena työntekijän käsikirja on hyvä, mutta käytännössä tämä käsikirja on vain sekava nippu papereita satunnaisessa järjestyksessä. Tästä syystä se on vaikealukuinen. Lisäksi sitä on hankala päivittää, kun sitä ei löydy sähköisenä tiedostona mistään. Nykyisellään kyseisen kansion päivittämistä kaipaavat ainakin osiot organisaatorakenteesta, puhelinnumeroista, hinnoista ja joidenkin työtehtävien työnkuvista sekä vastuualueista. Seuraavassa luvussa keskitytään käytännön työtehtävien opettamiseen, jota kutsutaan yleisesti työnopastukseksi.

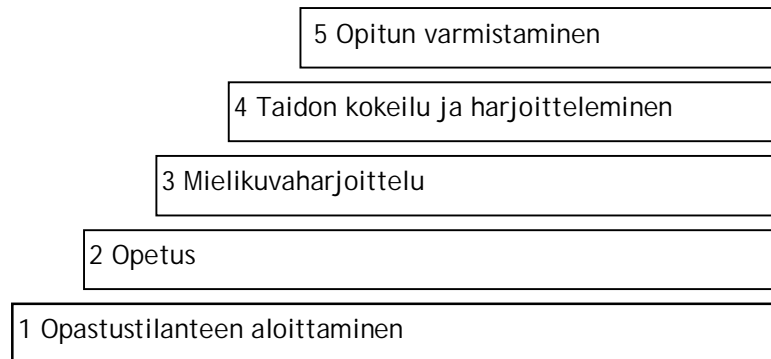
#### 5.4 Työnopastus

Työnopastuksella työntekijälle opetetaan hänen työtehtävänsä. Työnopastus on varsinaiseen työhön perehdyttämistä ja opettamista. Työnopastuksessa varmistetaan, että työntekijä saa riittävän toimintavarmuuden uuden työn aloittamiseen. Työnopastuksessa tavoitteena tulee pitää työntekijän kokonaiskuvan hahmottamista. Keskeistä on, että työntekijä hahmottaa työnsä merkityksen organisaation tuotannon ja palvelutoiminnan lopputulosten kannalta. (Strömmer 1999, 262,263.) Palvelualoilla on myös tärkeää saada uusi työntekijä sisäistämään yrityksen toimintatapa ja liikeidea, sillä työskentelytavat ja työmenetelmät liittyvät osaltaan niihin. (Työturvallisuuskeskus 1992, 12.)

Työnopastukseen sisältyy yleensä konkreettisen työympäristön ja lähimpien työtovereiden esittely, työn sisällön, vaiheiden ja tekemisen periaatteet, työssä tarvittavien koneiden, työkalujen ja työmateriaalien sijainti ja käyttö, työpaikan siisteyden ja turvallisuuteen liittyvät näkökohdat sekä työn menestyksellisyysarviointi ja mittarit. (Strömmer 1999, 262.) Palvelualoilla opastettavan tulisi saada riittävät valmiudet erilaisten asiakkaiden kohtaamiseen. Henkilöstön toimimien häiriötilanteissa tai väkivallan uhatessa ovat osa työnopastusta. (Työturvallisuuskeskus 1992, 12.)

Strömmer (1999,263) mallintaa työnopastuksen neljän askeleen portaikolla. Työnopastuksen neljä askelta ensimmäisestä viimeiseen ovat valmistautuminen, opettaminen, taitojen kokeileminen ja opitun tarkastaminen. Seuraavalla sivulla (Kuvio 1) näkyy sen sijaan Kangaksen (2000,14) mallintama viiden

askeleen portaikko samasta aiheesta. Portaat ovat lähes identtiset Strömmerin mallin kanssa. Ainoastaan kolmanneksi vaiheeksi Kangas on lisännyt mielikuvaharjoittelun, jota Strömmerin mallista ei löydy.



Kuvio 1. Työnopastusmalli. (Kangas 2000, 14)

Valmistautuminen työnopastukseen säästää aikaa itse toteutuksesta. Paikan ja ajan varaamisen lisäksi, täytyy varmistaa, että tarvittavat välineet ja välineet ovat käsillä. Opastettava voi myös valmistautua etukäteen lukemalla käyttöohjeita tai miettimällä mahdollisia kysymyksiä. (Kangas 2000, 14.)

Ensimmäinen askel on itse opastustilanteen aloittaminen. Tähän tilanteeseen liittyy lähtötason arviointi ja oppimistavoitteiden määrittäminen. (Kangas 2000, 14.) Tässä vaiheessa on myös annettava yleiskuva tapahtuvasta työstä sekä joku toimintamalli perustaksi oppimiseen. (Strömmer 1999, 263.) MCC: n ja GM: n työnopastuksen ensimmäiseen portaaseen olisi hyvä sisällyttää lähtötason arvioinnin ja oppimistavoitteiden määrittelyn lisäksi talojen tilojen kiertämisen. Tällöin molempien talojen palvelut, henkilökunta ja tilat tulisivat jollain tasolla tutuiksi, ja uusi työntekijä saisi yleiskuvan talossa tapahtuvasta työstä.

Toinen vaihe portaikossa liittyy itse opettamiseen. Tässä vaiheessa opastaja näyttää mahdollisuuksien mukaan koko työvaiheen painottamalla työvaiheiden nyrkkisääntöjä ja kokonaiskuva. Tämän lisäksi oppimista auttaa, kun toimenpiteitä perustelee opastettavalle. Opettamisessa laajat kokonaisuudet kannattaa jakaa osiin, jolloin eteenpäin siirrytään vasta kun edellinen vaihe on opittu. Jatkuvasti olisi lisäksi hyvä olla vuorovaikutuksessa opastettavaan, jotta voi saada paremman kuvan oppimisen etenemisestä. (Kangas 2000, 15.) Marina Congress Centerissä laajoja kokonaisuuksia on monia, josta syystä saattaa olla helpompaa lähteä liikkeelle opettelemalla aina yksittäinen kokonaisuus kerrallaan. Lähtötasoa voi myös pudottaa hieman lähtemällä liikkeelle esimerkiksi hotellin kokouspalveluista, jotka toimivat pienemmässä mittakaavassa, mutta samalla periaatteella kuin kongressikeskuksen puolella

Kangaksen (2000, 25) mallissa kolmantena askeleena on mielikuvaharjoittelu. Mielikuvaharjoittelu voidaan tehdä eri tavoin. Tärkeintä tässä kuitenkin on se, että opastettava käy mielessään läpi opittuja asioita, jolloin tulee pohdittua työvälineitä, työvaiheita ja työsuoritusta kokonaisuudessaan. (Kangas

2000, 15.) MCC:ssä esimerkiksi kokouksen järjestäjän vastaanottamista olisi hyvä aluksi harjoitella mielikuvaharjoitteluna, ennen kuin siirtyy varsinaiseen käytännön harjoitteluun. Tähän ja muihinkin työvaiheisiin on jatkossa saatavilla oppimista tukevaa materiaalia perehdyttämisohjelmasta.

Taitojen kokeilu ja harjoittaminen tulee neljäntenä. Käytännön harjoittelu ruokkii opeteltuja taitoja. Tässä vaiheessa tuetaan taitojen harjaantumista toistoilla, sekä oman työn arvioinnilla. (Kangas 2000, 15). Tekemällä oppiminen onkin tehokasta. Tilastokeskuksen aikuiskoulutustutkimuksen mukaan peräti 90 % vastaajista pitää työn tekemistä tehokkaimpana ammattikehittymisen väylänä. (Strömmer 1999, 204). MCC:ssä joutuu melko nopeasti siirtymään käytännön harjoitteluun, sillä henkilöstöresurssit ovat alalle tyypillisesti rajalliset ja isoissa tiloissa henkilöstön on pystyttävä työskentelemään ilman jatkuvaa ohjeistusta. Kynnys itsenäiseen työskentelyyn on kuitenkin alhainen, sillä apua saa välittömästi puhe- linoitolla ja kehittämälläni perehdytysohjelmalla pyritään helpottamaan itsenäistä oppimista.

Viimeinen työnopastuksen askel on opitun varmistaminen. Sekä opastaja, että opastettava seuraavat oppimisen etenemistä jatkuvasti, mutta opetuksen lopuksi on kuitenkin varmistettava, että opastettavalla on riittävät edellytykset työskentelemään itsenäisesti. Yksi tapa on jättää työntekijä tekemään työtään yksin, ja käydä aika ajoin varmistamassa työn sujuvuus. (Kangas 2000, 15.) Paras tapa opitun varmistamiseen on olla ensimmäisinä viikkoina säännöllisesti vuorovaikutuksessa uuden työntekijän kanssa. Kokouspuolen perehdytysohjelmalla yritetään helpottaa perehdytyksen etenemisen seuraamista. Ihanteellista olisi, jos sekä perehdyttäjät että perehdytettävät pysyisivät ajan tasalla siitä, mitä on opittu ja mitä olisi vielä opetettava. Seuraavassa luvussa on tarkempia ohjeita oppimisen seuranta varten.

## 5.5 Oppimisen seuranta

Ilman seuranta ei voida varmistaa perehdytyksen onnistumista. Seuranta auttaa löytämään vastauksia siihen, miten perehdytys on onnistunut, mitä asioita on jäänyt oppimatta tai mitä mahdollisia puutteita perehdytysohjelmasta voisi löytyä. (Kangas 2000, 16.)

Perehdyttämisen tarkistuslistat toimivat hyvin perehdytyksen seurannassa. Yksinkertaisimmillaan tarkistuslistana toimii lyhyt muistilista, johon perehdyttäjät voi tehdä merkintöjä käsiteltyään asian. Tarkistuslistaa voidaan käyttää hyödyksi molemmin päin. Sekä perehdyttäjät, että perehdytettävät voivat seurata listasta perehdytyksen etenemistä. Seuraavalta sivulta löytyy esimerkki (Taulukko 2) perehdytyksessä käytetystä tarkistuslistasta. (Kangas 2000, 16.)

1. Varaston yleiset toiminta-ohjeet	Opastettu	Tarkistettu
Turvallisuusohjeet		
Kulunvalvonta, avaimet		
Kulkutiet ja liikenneohjeet		
Työasut ja jalkineet		
Siisteys, järjestys, jätehuolto		
Ensiapuohjeet		
Hätäpuhelinnumerot		
2. Turvallisussuunnitelma	Käsitelty	Kerrattu
Paloturvallisuusohjeet		
Väestönsuojelun perusasiat		
Toiminta kriisitilanteessa		
Omaisuuksien suojaus		

Taulukko 2. Perehdytyksen tarkistuslista (Kangas 2000, 17)

Perehdytyksen seurannassa osapuolet voivat myös arvioida miten hyvin perehdytettäviä asioita on opittu. Parhaimmillaan perehdyttäminen olisikin molemminpuolista vuorovaikutusta, jolloin myös perehdyttäjä voi saada hyviä viitteitä siitä, miten kehittää perehdyttämistä jatkossa. (Kangas 2000, 16.)

## 5.6 Työturvallisuuden perehdyttäminen

Työturvallisuudesta puhuttaessa yleisesti käytetään termiä työsuojelu. Työsuojelun tarkoituksena on ehkäistä vaaratilanteita luomalla työpaikalle sellaiset olosuhteet, joissa työntekijät säilyttävät niin fyysiset kuin psyykkiset työkykynsä. Työsuojelu on pääasiassa ennaltaehkäisevää lailla säädettyä toimintaa. (Kangas 2000, 21.)

Työturvallisuuslain mukaan yrityksellä on oltava työsuojelun toimintaohjelma määritellyine vastuineen, riskeineen ja kehittämiskohteineen. (Kangas 2000, 21.) Työturvallisuuslaki määrittelee työnantajalle vastuun riittävästä perehdytyksestä. Työturvallisuuslaissa todetaan, että työnantajan on huolehdittava, että työntekijä perehdytetään työpaikan olosuhteisiin, koneiden ja laitteiden toimintatapoihin sekä työn mahdollisiin terveysvaaroihin. Työntekijän on saatava riittävä perehdytys työpaikalla oleviin menettelytapoihin ja varomääräyksiin. (Työturvallisuuskeskus 1992, 21.)

Marina Congress Centeristä puhuttaessa tämä tarkoittaa lähinnä opastusta paloturvallisuusmääräyksiin, sekä ohjeistusta järjestelyyn esimerkiksi siltä osin, että mitä tavaroita on turvallista siirtää yksin ja kuinka isoihin pinoihin kalusteita voi turvallisesti laittaa. Perehdyttämisohjelmaa tehtäessä joudutaan

miettimään työsuojeluasioiden tarkoituksenmukaisuutta, sillä työpaikoissa ja työtehtävissä on suuria eroja. (Kangas 2000, 21). Esimerkiksi Marina Congress Centerissä perehdyttämistä vaativia koneita käyttävät lähinnä teknikot ja huoltomiehet, muttei niinkään kokousisännät, jolloin perehdytyksen resursseja ei kannata tuhjata niihin.

## 5.7 Perehdyttämisen kehittäminen

Kehittäminen vaatii aina tietoa siitä, mikä on tilanne tällä hetkellä. Lähtötilannetta selvitettäessä on pohdittava sitä, mitkä asiat ovat kunnossa ja mitkä eivät. Hyvä olisi myös arvioida perehdyttämisen kehittämiseen tarvittavia ja saatavissa olevia voimavaroja. Lähtötilanteen arvioimista varten olisi hyvä ottaa huomioon usean ihmisen näkemykset ja mielipiteet perusteluineen. (Kangas 2000, 23.) Marina Congress Centerin lähtötilanne on siis se, että perehdyttämisestä on puuttunut järjestelmällisyys ja seuranta, mutta erilaisia perehdytysmateriaaleja on kuitenkin ollut saatavilla. Tosin käytettävissä olevat perehdytysmateriaalit kaipaavat suurilta osin päivitystä, tarkennusta ja selkeyttä.

Lähtötilanteen selvittämisen jälkeen on määriteltävä kehittämisen tavoitteet. Tavallisesti kehittämistarpeita löytyy useampia, jolloin oleellista on löytää kaikkein tärkeimmät kehittämisen kohteet. (Kangas 2000, 25.) MCC:n kokouspäällikön kanssa projektitapaamisissa pidetyissä keskusteluissa perehdyttämisen kehittämisen kohteiksi ovat nousseet suunnitelmällisuuden kehittäminen ja lisämateriaalien päivittäminen ja kokoaminen helposti käytettävään muotoon.

Tavoitteiden määrittämisen jälkeen täytyy jatkaa kehityksen seurannalla. Seurannan avulla työryhmä ja esimiehet saavat koko ajan tietoa siitä miten asiat etenevät. Tästä syystä aikataulus on tärkeä, jolloin suunnitelmista poikkeamiin on pienempi kynnyks puuttua heti. (Kangas 2000, 25.) Marina Congress Centerissä perehdytyksen kehittämisohjelman etenemistä, eli tämän opinnäytetyön aikataulus seuraa minun lisäksi koulun opinnäytetyön ohjaajat ja MCC:n kokouspäällikkö.

## 6 Projektitapaamiset ja havainnointi kehittämisen apuna

Perehdytysohjelman kehittämisessä olen edennyt järjestelmällisesti. Materiaalia hain aluksi kirjallisuudesta. Tämän jälkeen siirryin perehdyttämisen kehittämisessä lähemmäs työympäristöä, keskustelemalla säännöllisesti esimiehen kanssa erikseen sovitussa projektitapaamisissa sekä havainnoimalla ympäristöä.

Projektitapaamisilla tarkoitan MCC:n kokouspäällikön kanssa pidettyjä ohjauskeskusteluja perehdytysohjelman suunnitteluun ja toteutukseen liittyvistä asioista. Omalla havainnoinnilla tarkoitan koko opinnäytetyöprojektin aikaista havainnointia, jota olen tehnyt MCC:n kokousosastolla ja GM:n vastaanotossa työskennellessäni.

## 6.1 Projektitapaamiset

MCC:n kokouspäällikkö Mika Mustasilta toimii työelämän puolelta tämän opinnäytetyön ohjaajana. Olen käynyt hänen kanssaan kehityskeskusteluja kehittämisprojektia aloittaessa, sen keskivaiheilla ja vielä aivan lopussa. Näiden keskustelujen päämääränä on ollut saada ohjausta ja tukea perehdytysohjelman suunnitteluun.

Ensimmäisessä projektitapaamisessa puhuimme Mustasilan kanssa perehdyttämisen kehittämisen lähdemateriaalista ja tutkimusmenetelmien soveltuvuuksista. Sain projektitapaamisen kautta käsiini Scandicin omaa materiaalia perehdyttämisen tueksi, sekä vahvistuksen tutkimusmenetelmien, kuten haastatteluiden soveltuvuudesta. Kehityskeskusteluiden kautta syntyi myös idea omien havaintojen hyväksikäytöstä itse kehittämisprosessissa.

Toisessa kehityskeskustelussa osa varsinaisista perehdyttämisen työkaluista oli jo lähes valmiina. Tässä vaiheessa olin jo etsinyt tietoa kirjallisuudesta ja tehnyt osan haastatteluista, sekä käyttänyt omaa havainnointia hyödyksi. Sain rakentavaa palautetta ja ohjausta perehdytyksen työkalujen jatkokehittämiseen.

Työn loppuvaiheessa pidimme vielä yhden kehityskeskustelun, jossa kävimme läpi lähestulkoon valmista aineistoa. Tämän keskustelun pohjalta sain vielä ideoita perehdytyksen työkalujen viimeiseen hiomiseen. Kävimme myös perehdytysohjelman pääpiirteittäin läpi ja keskustelimme sen käytettävyydestä.

## 6.2 Osallistuva havainnointi

Kokouspäällikön kanssa pidetyn kehityskeskustelun tuloksena lisäsimme yhdeksi tutkimusmenetelmäksi osallistuvan havainnoinnin. Osallistuva havainnointi on tutkimusmenetelmä, jossa havainnointi tapahtuu vapaasti ilman systemaattista suunnittelua työpaikan toimintaan osallistumalla. (Hirsijärvi & ym. 2007, 209). Tarkoitus on, että teen jatkuvaa havainnointia ollessani työvuorossa joko MCC:ssä tai GM:ssä

Hirsijärvi & ym. (2007,211) mukaan osallistuvassa havainnoinnissa tutkija pyrkii olemaan osa ryhmää ja jakamaan kokemuksiaan ryhmän jäsenten kanssa. Havainnoinnin etuna voidaan pitää välittömän tiedon saamista ja sitä, että päästään lähemmäs todellista tutkimusympäristöä. (Hirsijärvi & ym. 2007,211.) Olen työskennellyt hieman yli kaksi vuotta MCC:ssä sekä GM:ssä, joten omia havaintoja ja aikaisempia kokemuksiani kannattaa tässä työssä myös hyödyntää. Havainnoinnin heikkoutena voidaan pitää tutkimusmenetelmän subjektiivisuutta ja tiedon hankalaa tallentamista. Perehdytysohjelman kehittämisessä pyrin kaikilla käyttämälläni tutkimusmenetelmillä tukemaan saatuja tuloksia, jottei työn objektiivisuus kärsi. Esimerkiksi, jos olen tehnyt osallistuvan havainnoinnin perusteella johtopäätöksen hyvästä perehdytystavasta, en hyväksy sitä, ennen kuin olen saanut saamaani tulokseen tukea kirjallisuudesta,

haastatteluista tai projektitapaamisesta. Havainnoinnilla tehdyistä tuloksista olen aina kirjoittanut paperille asian ylös, jotta kaikki saamani tieto saadaan tallennettua.

Osallistuvaa havainnointia olen tehnyt koko kehittämistyön ajan. Olen kirjoittanut ylös saamiani ajatuksia ja tietoja, joita perehdytysohjelmassa voisi käyttää hyödyksi. Kaikki havainnoinnin kautta saamani tulokset olen aina vahvistanut tai jättänyt vahvistamatta jonkun toisen tutkimusmenetelmän avulla. Omilla havainnoilla on ollut suuri merkitys varsinkin haastatteluista tehdessä, kun on voinut käyttää omia kokemuksia ja havaintoja hyödyksi haastattelun kysymyksiä laatiessa ja haastattelujen suuntaa ohjatessa.

## 7 Haastattelu kokousosaston henkilökunnalle

Marina Congress Centerissä on paljon opittavia asioita eri osa-alueilta. Osa palvelun tuottamisen osa-alueista jää helposti huomioimatta perehdytysohjelmaa suunniteltaessa, koska kokousisännän työnkuva on melko laaja vaihdellen kokoustilojen kalustamisesta, asiakaspalvelutilanteisiin, raportointiin ja laskutukseen. Tästä syystä päätin käyttää tiedonkeruussa hyväksi oman havainnoinnin ja kehityskeskustelujen lisäksi kokousosaston muita työntekijöitä, jolloin perspektiivi olennaisempien perehdyttävien asioiden löytämiseen saadaan laajemmaksi. Kokousosaston henkilömäärä on niin pieni, että tiedonkeruumenetelmäksi katsoin haastatteluiden sopivan parhaiten. Haastattelun lähtökohdaksi otin tavoitteen, että vastausten avulla pystyisin helpommin määrittämään perehdytysohjelmaan kaikkein oleelliset tiedot ja asiat, jotka tulisi ottaa huomioon uuden perehdytysohjelman sisällön suunnittelussa. Haastattelun tarkoituksena oli vahvistaa omia havaintojani ja omaa käsitystäni perehdytettävistä asioista, mutta myös varmistaa niin sanotun hiljaisen tiedon huomioimisen, ettei mitään tärkeää jäisi huomaamatta.

Aineistonkeruumenetelmäksi valitsin teemahaastattelun. Haastattelu toteutettiin osaston neljälle vakituiselle työntekijälle. Yritin haastatteluiden avulla saada mahdollisimman paljon käyttökelpoista aineistoa kehittämistyötä varten. Teemahaastattelun runko ja haastateltavien vastaukset olen koonnut tähän lukuun. Haastatteluista olen poiminut tähän opinnäytetyöhön ainoastaan oleelliset esiin tulleet seikat, sillä haastattelumateriaalia tuli niin paljon, etteivät ne mahtuneet kokonaisuudessaan liitteiksi. Haluttaessa haastattelut ovat saatavilla kokonaisuudessaan myös kirjallisina. Haastatteluissa käyttämäni teemahaastattelun runko löytyy raportin lopusta (Liite 1).

Tiedonkeruumenetelmänä haastattelu oli hyvin perusteltu, sillä Hirsijärven, Remeksen & Sajavaaran (2007, 200) mukaan haastatteleamalla voidaan säädellä aineiston määrää joustavasti vastaajia myötäillen. Lisäksi työntekijät saavat parhaiten tuoda omia ajatuksiaan esille, mikä on tärkeää perehdytysohjelman suunnittelun kannalta. Haastattelun valintaa tukee myös se, että haastatteluiden aikana on mahdollista pyytää syvempiä ja monitahoisempia vastauksia, esimerkiksi pyytämällä vastaajaa perustelemaan ja selventämään mielipiteitään. Haastattelussa on kuitenkin huonotkin puolensa, sillä haastattelun tekeminen vaatii haastattelijalta huolellista suunnittelua kysymyksiä laatimiseen ja haastatteli-

jan rooliin mukautumiseen, ettei esimerkiksi huomaamattaan johdattele vastauksia tiettyyn suuntaan. (Hirsijärvi ym. 2007, 200,201.) Seuraavassa luvussa kerron tarkemmin tekemistäni haastatteluista.

### 7.1 Haastattelun kuvaus

Haastattelumuotona käytin teemahaastattelua, joka on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit eli teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkat muodot ja järjestys eivät. (Hirsijärvi ym. 2000, 2003.) Teemahaastattelu ei siis etene valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta vaan väljästi ja joustavasti ennalta suunniteltujen aihepiirien eli teemojen kautta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2008.)

Teemahaastattelun toteutin neljälle osaston vakituiselle työntekijälle. Tämän harkinnanvaraisen näytteen joukossa oli kokouspäällikkö, kokousvuoropäällikkö, järjestelypäällikkö ja kokousisäntä. Haastatteluista kolme suoritin viikkojen 7 - 12 aikana ja yhden viikolla 39. Kaikki haastattelut suoritin Marina Congress Centerin kokoustiloissa. Kaksi haastateltavaa eivät halunneet nimeään julkaistavan haastattelun yhteydessä, joten käytän heistä nimityksiä Haastateltava (1) ja Haastateltava (3)

Haastattelun rungon suunnittelin itse käyttämällä hyödyksi kirjallisuudesta löytämäni tietoa perehdytyksestä ja projektitapaamisissa sekä havainnoinnissa esiin tulleita asioita. Haastattelun runko koostui kolmesta teemasta. Ensimmäinen teema oli taustakysymykset, joiden avulla tarkoitukseni oli kerätä tarvittavia taustatietoja vastaajien työ- ja perehdytyskokemuksista. Toinen teema käsitteli perehdytystä Scandic Grand Marina & Marina Congress Centerissä. Tämän osion avulla yritin kartoittaa työntekijöiden mielipiteet tämänhetkisen perehdytyksen hyvistä ja huonoista puolista, sekä tarpeellisuudesta juuri omassa yksikössä. Viimeinen ja aineistonkeruun kannalta tärkein osio koski tulevan perehdytysohjelman suunnittelua.

Haastattelurungon annoin haastateltaville henkilökohtaisesti aina noin viikkoa aikaisemmin, jotta he pystyivät miettimään aihetta ja omia mielipiteitä sekä tekemään muistiinpanoja jo ennen varsinaista haastattelua. Menettelemällä näin annoin haastateltaville mahdollisuuden miettiä ja rakentaa omia vastauksiaan jo etukäteen, mikä osaltaan myös vaikutti siihen, että sain erittäin hyviä loppuun mietittyjä vastauksia.

### 7.2 Vastausten analysointi

Tähän lukuun olen kerännyt haastatteluista saamani tiedot. Olen koonnut jokaisesta haastattelusta työni kannalta tärkeimmät näkökannat ja niitä olen käyttänyt hyödykseni myös varsinaista perehdytysohjelmaa suunniteltaessa.



Tärkeimpien näkökantojen löytämistä helpottivat haastatteluiden teemat, jolloin pystyin poimimaan jokaisesta teemasta oleelliset asiat ja vetämään lopuksi niistä johtopäätökset. Vastauksien koonnin tein niin, että kävin jokaisen haastattelun erikseen läpi ja poimin jokaisesta teemasta perehdytysohjelman kannalta oleelliset esiin tulleet asiat. Menettelin näin, koska neljän haastattelun kohteja vertailtaessa oli lopuksi selkeää nähdä vastausten yhtäläisyydet ja eroavaisuudet. Tämä helpotti työn kannalta oleellisten vastauksien ja yleisten mielipiteiden hahmottamista. Haastatteluista on myös saatavilla halutessa täysipituiset litteroidut versiot.

### 7.2.1 Haastattelussa Marina Congress Centerin kokouspäällikkö Haastateltava (1)

Ensimmäisenä haastattelin Marina Congress Centerin kokouspäällikköä. Hän ei halunnut nimeään julkaistavan haastattelun yhteydessä, joten käytän hänestä nimeä Haastateltava (1). Haastattelu pidettiin 11. Helmikuuta 2009.

Haastattelussa etenin teemojen mukaisesti ja ensimmäisenä selvitin taustatiedot, eli Haastateltava (1):n työ- ja perehdytyskokemukset. Haastattelusta selvisi, että Haastateltava (1) on työskennellyt käytännössä koko työuransa hotelli- ja ravintola-alalla aloittaen vuonna 1997 Kotipizzasta. Tästä kolmen vuoden päästä hän siirtyi Simonkentän Scandiciin pikkoloksi. Sitä kautta hän eteni kokousisännäksi, ja lopulta Simonkentän ja Marskin kokoustoiminnasta vastaavaksi kokouskoordinaattoriksi. Vuonna 2007 Haastateltava (1) tuli tänne MCC:iin kokouskoordinaattoriksi, mutta organisaatiomuutosten jälkeen työnimike muuttui nopeasti kokouspäälliköksi.

Haastateltava (1):ltä löytyy kokemuksia niin huonosta, kuin hyvästä perehdytyksestäkin. Huono perehdytys esimerkki löytyi Kotipizzasta, jossa Haastateltava (1) heitettiin mopon selkään pizzoja viemään ilman minkäänlaista käytännön ohjeistusta. Toisaalta Haastateltava (1) näkee hyvinkin puolen tällaisessa brutaalissa ”perehdytyksessä”, sillä siinä todella näkee nopeasti onko työntekijästä siihen hommaan. Erinomaisia perehdytys kokemuksia Haastateltava (1):llä on Scandic Simonkentältä, jossa hän perehdytti itselleen työkaveria kokousisännän työhön. Hänen uusi työkaverinsa seurasi kaksi viikkoa Haastateltava (1):n perässä, eikä tämän jälkeen oikeastaan kahteen vuoteen tarvinnut enää neuvoa mitään. Haastateltava (1) on varma, että kyseinen kaksiviikkoinen maksoi itsensä monin verroin myöhemmin takaisin.

GM:n ja MCC:n kokousosaston perehdytyksen nykytilasta puhuttaessa Haastateltava (1) listaa hyväksi puoliksi Check-In-Scandic - tietokoneohjelman ja käytännön opetteluun, joka toimii talossa hyvin. Lisäksi perehdytystä helpottaa se, että monet työntekijät ovat erittäin kokeneita ja heillä on paljon tietoa. Huonoina puolina Haastateltava (1) näkee perehdytyksen suppeuden, kun lähes kaikki perehdytys tulee käytännön työn kautta. Tällöin osa tärkeistä yksityiskohdista, kuten tavarantoimituksesta tai info-työskentelystä jää kuitenkin huomioimatta. Lisäksi Haastateltava (1):n mielestä heikkoutena voitaisiin

pitää sitä, että vaikka talon työntekijöillä on tietoa ja ammattitaitoa paljon, niin käytännön työn kouluttajina kaikki eivät ole vahvimmillaan.

Haastateltava (1) näkee kokousosastolla olevan kysyntää perehdytysohjelmalle, joka varmistaisi tasa-laatuisen perehdytyksen kaikille. Yhtenä hyvänä työkaluna hän mainitsee perehdytyksen tarkistuslistan, josta sekä perehdyttäjät että perehdytettävät voisivat seurata perehdytyksen etenemistä. Tästä listasta molemmat voisivat seurata perehdytyksen vaatimustasoa, työntekijän lähtökohtaa ja oppimisen etenemistä.

Haastateltava (1) vielä painottaa kokousisännän perehdytyksen tärkeyttä. Kokousisäntä nimittäin toimii yhteistyössä usean eri osaston kanssa, jonka vuoksi pitäisi tietää näiden osastojen toimintatavat ja yhteyshenkilöt sekä ymmärtää miten eri asiat vaikuttavat toisiinsa. *"Täytyy suurin piirtein tietää kaikki kaikesta. Kyllähän se siinä perehdytysvaiheessa on luotava se pohja sinne, ja sitä kautta tällainen perehdytysohjelma olisi erittäin tarpeellinen, koska kunnollista ei ole tällä hetkellä olemassa"* lisää Haastateltava (1) lopuksi.

Haastattelun lopuksi juttelemme vielä yksityiskohtaisesti kokousosaston perehdytyksen eri osa-alueista ja pohdimme, mitkä olisivat perehdytyksen kannalta ensi-sijaisen tärkeät asiat. Kokousosaston osa-alueet olen jakanut haastattelua varten kokousjärjestelyyn, Info-työskentelyyn, kokoustekniikkaan, asiakaspalveluun ja Scandic-konseptiin.

Kokousjärjestelyn kannalta Haastateltava (1) mielestä tärkeimmät opeteltavat asiat olisivat kokoussalien sijainnit ja nimet sekä saada jonkunlainen kuva kokoussalien maksimikapasiteeteista. Lisäksi esiin nousivat varastoinnin alkeet ja yleinen turvallisuus. Info-työskentelyssä Haastateltava (1) mainitsi tärkeiksi kassatoiminnot, orderien eli tilausvahvistusten löytämisen ja ymmärtämisen sekä tiedonkulun hoitamisen. Kaiken tämän ohella tärkeäksi Haastateltava (1) mainitsi vielä naulakon auttamisen ja kulunvalvonnan hoitamisen siinä sivussa. Tekniikan suhteen ensisijaisen tärkeiksi Haastateltava (1) mainitsi AMX-kosketusnäytön, kannettavien tietokoneiden ja irtotykkien hallitsemisen. Asiakaspalvelun kannalta tärkeiksi Haastateltava (1) näkee ensisijaiseksi kokousjärjestäjien vastaanottamisen, niiden toiveiden täyttämisen ja huolenpidon. *"Se on kokousisännän tärkein tehtävä"* painottaa Haastateltava (1). Tärkeää hänen mielestään on myös tietynlainen Can-Do - asenne. Viimeiseen osa-alueeseen eli Scandic-konseptiin tulee hänen mielestä perehdytettyä melko hyvin Scandicin Check-In-Scandic - ohjelman kautta. Tärkeäksi hän listaa peruskäsitteiden tuntemisen, esimerkiksi hotellin palveluiden osalta.

## 7.2.2 Haastateltavana järjestelypäällikkö Jari Sirjonen

Toisena haastattelin Marina Congress Centerin järjestelypäällikköä Jari Sirjosta. Sirjosta haastattelin MCC:ssä 26. helmikuuta 2009. Haastattelussa etenin samojen teemojen mukaan kuin Mika Mustasillan haastattelussa ja haastattelusta olen tehnyt seuraavanlaisen koonnin.

Aluksi otin selvää Sirjosen työ- ja perehdytyskokemuksista. Haastattelusta selvisi, että hän on työskennellyt jo 23 vuotta kokousjärjestelypuolella. Kokemusta löytyy niin 7 vuoden ajalta Dipolista kuin 16 vuoden ajalta MCC:stä. Sirjonen on siis ollut MCC:ssä mukana jo sen avaamisesta lähtien. Sirjosen omat perehdytyskokemukset jäävät Dipolin aikoihin, jolloin kaikki oppiminen tapahtui tekemällä ja kyselemällä oman aktiivisuuden kautta. Oma-aloitteisuutta tarvittiin silloin paljon, jos jotain halusi oppia, kertoo Sirjonen.

Perehdytyksen nykyisestä tilanteesta puhuttaessa Sirjosella tulee ensimmäisenä mieleen nykypäivän kiire ja työntekijöiden vaihtuvuus. Sirjosen mukaan talon omaa henkilökuntaa ei ole tarpeeksi samaan aikaan vuorossa, jotta voisi taata kunnollisen opastamisen työtehtävään. Lisäksi ongelmaksi Sirjonen näkee sen, että nykypäivänä ei oikein tiedä mihin työntekijän perehdytysresursseja pitäisi suunnata, kun vaihtuvuus esimerkiksi naulakkotyöntekijöissä on suurta.

Perehdytysohjelmasta puhuttaessa Sirjonen toivottaa sen tervetulleeksi. *"Tekniikka ja kaikki muutenkin kehittyy ja asioita on paljon, joten kaikki apu mitä voidaan uudelle työntekijälle antaa, on tervetullutta"*, sanoo Jari Sirjonen. Perehdytystyökaluina Sirjonen näki ainakin jonkinlaisen perehdytyskansion, A-Ö oppaan, joka toimii tervetuloa taloon - oppaan tavoin, perehdyttäjän tarkistuslistan ja Check-In-Scandicin. Tärkeäksi perehdytysohjelman kannalta Sirjonen näki uuden työntekijän kiinnostuksen ja oma-aloitteisuuden oppimista kohtaan. *"Kaikki materiaali ja itse oppaat siinä sivussa sitten tukisivat sitä halua oppia"*, toteaa Sirjonen.

Viimeisenä kysyin Sirjoselta vielä yksittäisiä perehdytyksessä huomioon otettavia asioita. Järjestelystä puhuttaessa Sirjonen nostaa esille työn jäljen ja huolellisuuden. *"Tilat pitäisi saada valmisteltua mahdollisimman lähelle asiakkaan toiveita jo ennen heidän saapumistaan ja olisi yritettävä helpottaa heidän työskentelyään mahdollisimman paljon"*, sanoo Sirjonen. Lisäksi hänen mielestään järjesteltäessä kokouksia on huomioitava koko paketti asiakkaiden sisääntuloa, ravintolapalveluita ja turvallisuutta myöten. Sirjosen mielestä perehdytyksessä pitäisi painottaa sitä osastojen välistä yhteistyötä ja kevyempänä oppimääränä tulisi opastaa työaikoihin, taukojen pitämiseen ja muihin talon sääntöihin. Haastattelun loppuun Sirjonen vielä lisää, että uuden työntekijän tietopohja kannattaa kartoittaa heti alkuun, ettei aikaa käytetä turhaan johonkin jo työntekijälle tuttuun asiaan ja, että muualla kerrytettyä tietopohjaa voisi käyttää hyväksi myös täällä.

### 7.2.3 Haastateltavana kokousvuoropäällikkö Haastateltava (3)

Marina Congress Centerin kokousvuoropäällikkö ei halunnut nimeään julkaistavan haastattelun yhteydessä, joten käytän hänestä nimeä Haastateltava (3). Haastattelu pidettiin 24. Maaliskuuta 2009 Marina Congress Centerissä. Haastateltava (3) toimii talon kokousosaston vuoropäällikkönä ja vastaa kokousosaston operatiivisesta toiminnasta kokouspäällikön kanssa. Haastattelussa etenin jälleen samojen teemojen mukaisesti, joka helpotti myös haastattelun koonnissa ja analysoinnissa.

Aluksi tiedustelin Haastateltava (3):n työkokemuksesta. Hän kertoi aloittaneensa alalla lukion jälkeen lähtiessään Englantiin töihin. Aluksi hän työskenteli Englannissa kokousavustajana ja kokousisäntänä kahdessa eri hotellissa ennen lähtemistään armeijaan. Palveluksen jälkeen Haastateltava (3) aloitti Lahdessa alan koulutuksen. Molemmat koulutukseen kuuluvat harjoittelut hän suoritti Englannissa työskennellen niin kokouspuolella, vastaanotossa kuin illallisravintolassakin.

Valmistuttuaan Haastateltava (3) aloitti kokousisännän työt Hiltonin Strand-hotellissa. Puolen vuoden jälkeen Haastateltava (3) vaihtoi Scandicin Marski-hotelliin. Siellä toimittuaan noin vuoden, hän lähti jälleen ulkomaille töihin, tällä kertaa hotelliin Sydneyihin, Australiaan. Sieltä takaisin tullessaan vuonna 2007 Haastateltava (3) aloitti ensin kokousisäntänä täällä Katajanokalla, ja myöhemmin titteli vaihtui kokousvuoropäälliköksi.

Perehdytyksestä puhuttaessa Haastateltava (3) vertaa perehdyttämisen eroja Suomen ja Englannin välillä. Haastateltava (3) mukaan Englannissa ei tietoisesti perehdytystä käytetä, vaan työntekijä kylmästi vaihdetaan uuteen, jos kyvyt eivät työtehtävään riitä. Lisäksi Haastateltava (3) mukaan Englannissa on paljon enemmän virkoja ja kaikenlaisia välitason johtajia. *"Toisaalta jokaisessa työyhteisössä on oma henkilöstöpäällikkönsä, toisin kuin täällä, jolloin tietyt asiat sujuvat isoissa työyhteisöissä paljon jouhevammin"*, toteaa Haastateltava (3).

Seuraavaksi keskustelemme MCC:n ja GM:n kokousosaston perehdyttämisestä. Haastateltava (3) ensinnäkin kertoo itse saaneensa hyvän perehdytyksen omalta esimieheltään, vaikka se on vaatinut paljon omaa aktiivisuutta. Eli uuden työntekijän on myös osattava vaatia perehdytystä, kertoo Haastateltava (3). Lisäksi hän muistuttaa, että MCC:n kokousosasto on pieni, eikä yleensä löydy ylimääräisiä henkilöitä tai aikaa kunnon perehdyttämiseen. Lopuksi Haastateltava (3) kertoo, että tarvetta tällaisella suunnitelmallisella perehdytysohjelmalle erilaisine työkaluineen olisi, tosin perehdytyksen ydin tulisi silti olemaan omassa aktiivisuudessa. Haastateltava (3) nostaa tästä esimerkiksi perehdytyksen tarkistuslista-mallin, joka auttaa perehdytettävää oppimaan tällaisia rutiininomaisia juttuja ihan itsekseen, vaativien kuitenkin työntekijältä oma-aloitteista halua oppi.

Seuraavaksi siirrymme puhumaan tulevan perehdytysohjelman painopisteistä ja huomioonotettavista asioista. Haastateltava (3) mielestä uusien työntekijöiden perehdytyksessä tulisi kiinnittää huomiota

asiakaspalveluun. Jo pelkästään se, että miten asiakkaalle puhuu vaikuttaa palvelukokemukseen. Hyvän asiakaspalvelun tärkeyttä lisää sekin seikka, etteivät talon tilat ja laitteet ole markkinoiden parhaat, sanoo Haastateltava (3). Toinen asia johon Haastateltava (3) mielestä on hyvä kiinnittää huomiota, on asioiden loppuun vieminen ja tietty huolellisuus varsinkin kokousjärjestelyissä. Infotiskillä istuessa ei tarvitse tietää kaikkea, mutta täytyy tietää, että mihin voi soittaa ja keneltä kysyä apua.

Lopuksi keskustelemme vielä siitä, että mitä asioita tulisi oppi ensimmäisten päivien aikana. Haastateltava (3) muistelee omia ensimmäisiä päiviään täällä ja listaa tärkeimmät opittavat asiat. *"Ensimmäisten päivien aikana kokousisännän tulisi oppia talon tilat ja peruspalvelut, kuten tekniikat. Yleensäkin pitäisi mahdollisimman nopeasti sisäistää kaikki perusjutut, mitkä ovat ehkä 70 % koko tätä duunia"*, kertoo Haastateltava (3).

#### 7.2.4 Haastateltavana kokousisäntä Timo Kuivalainen

MCC:n kokousisäntää Timo Kuivalaista haastattelin 24. Syyskuuta. Haastattelu pidettiin jälleen Marina Congress Centerin tiloissa samojen teemojen mukaan, kuin aikaisemmatkin.

Aluksi tiedustelin Kuivalaisen työ- ja perehdytyskokemuksia. Ammattihierojan tutkinnon omistava Timo Kuivalainen siirtyi hotelli- ja kongressialalle reilu kymmenen vuotta sitten. Ennen MCC:tä Kuivalainen on työskennellyt kokousisäntänä Scandic Continentalissa, Helsinki Congress Paasitornissa ja Sokos hotelli Vantaassa. Perehdytyskokemuksista puhuttaessa Kuivalainen mainitsee perehdytyksen laadun parantuneen. Hänen omien perehdytyskokemusten mukaan nykyään perehdyttämiseen käytetään enemmän aikaa ja resursseja, kuin hänen työuransa alkuaikoina.

Perehdytyksen nykyistä tilaa kysyttäessä Kuivalainen kertoo olevansa siihen siltä osin tyytyväinen, että käytännön opettaminen on toiminut talossa hyvin. Positiiviseksi hän myös mainitsee sen, että viime vuosina työntekijöiden vaihtuvuus on ollut pientä, jolloin perehdytyksestä ei ole voinut syntyä isompia ongelmia. Toisaalta negatiivisena nykyisen perehdytyksen kannalta hän näkee sen, että oppiminen tapahtuu lähes ainoastaan työskentelyn kautta ja uuden oppiminen jää suhteellisen kapealle pohjalle. Perehdytysohjelman kehittämisen hän näkee tarpeellisena. Tervetulleeksi Kuivalainen toivottaa varsinkin A-Ö - oppaan ja työntekijän käsikirjan

Lopuksi keskustelemme itse perehdytysohjelman suunnittelusta. Ensinnäkin Kuivalainen haluaa alleviivata asiakaspalvelun tärkeyden. Kuivalaisen mukaan palvelun täytyy lähteä asiakkaan tarpeista ja perehdytyksessä täytyisi nykyistä enemmän opastaa myös asiakaspalvelupuoleen, pelkkien suoritteiden sijaan. Kokousisäntänä työskentelyssä Kuivalainen painottaa huolellisuutta ja päivärutiinien täsmällistä hoitamista. *"Jos omia rutiineja, ei hoida, niin siitä kärsii myös muut osastot ja henkilöt"*. Ihan ensimmäisinä päivinä perehdytyksessä pitäisi Kuivalaisen mukaan uusi työntekijä tutustuttaa työkavereihin ja tiloihin.

### 7.3 Yhteenveto haastatteluista

Kokousosaston henkilökunnalle tehdyt haastattelut suoritettiin teemahaastatteluina. Teemahaastattelun teemat ja apukysymykset suunniteltiin omien havaintojen ja kokemusten sekä kirjallisten lähteiden avulla. Tämä menetelmä mahdollisti minua löytämään vastauksia työn kannalta tärkeisiin kysymyksiin ja jäsentämään niitä helposti analysoitavaan muotoon. Valmiiden teemojen avulla vastausten jäsentely analysoiminen ja työni kannalta tärkeimpien näkökulmien löytäminen oli lopulta helppoa. Teemoittelu toimi analysointimenetelmänä hyvin tämältyylyisessä aineistonkeräämisessä.

Haastatteluiden aluksi kysyin työntekijöiden taustatietoja. Pyysin haastateltavia kertomaan omista työ- ja perehdytyskokemuksistaan, sekä määrittelemään perehdytyksen omin sanoin, jotta heti alkuun sain selville, miten he perehdytyksen yleensäkin näkevät. Työkokemusta haastateltavilta löytyi rutkasti. Kaikki olivat työskennelleet Marina Congress Centerissä vähintään vuoden, sekä kokemusta alalta oli kaikilla vähintään 9 vuotta. Perehdytys sanaa määriteltäessä, kaikki näkivät asian suunnilleen samalla tavalla, ainoastaan eri sanoin selitettynä. Kaikki mainitsivat kuitenkin perehdytyksen oleellisimmaksi tarkoituksiksi työtehtävien oppimisen. Perehdytyskokemuksista puhuttaessa ilmeni, että monen mielestä aikaisemmin resurssit perehdyttämiseen olivat paremmat kuin nykypäivänä, jota leimaa kiireys ja osastojen tehokkuuksien seuranta. Ainoastaan poikkeuksena oli kokousisäntä Timo Kuivalainen, jolla oli ollut päinvastaiset perehdytyskokemukset. Kokemukset ovat kuitenkin hyvin yksilöllisiä ja riippuvaisia kunkin työpaikoista. Yhteistä kaikissa vastauksissa oli kuitenkin siinä asiassa, että alalla työskennellessä perehdyttävältä on aina vaadittu ja vaaditaan edelleen omaa aktiivisuutta oppimiseen.

Keskusteltaessa kokousosaston perehdytyksen nykyisestä tilasta nousi esiin joitakin puutteita, sekä selviä vahvuuksia. Perehdytyksen kannalta vahvuuksina koettiin yksimielisesti Check-In-Scandic - tietokoneohjelma, jonka tarkoituksena on perehdyttää uusi työntekijä Scandicin arvoihin, laatustandardeihin ja tavoitteisiin. Vahvuutena koettiin myös työn luonne, joka tukee työssä oppimista perehdytyksen metodina. Tähän asti tekemällä on opittu parhaiten, toisaalta heikkouksina koettiin käytännön opettelu ulkopuolelle jäävät asiat, kuten talon palveluiden ja Info-työskentelyn, sekä joidenkin harvemmin suoritettavien rutiinien perehdytystä. Uudet työntekijät ovat nimittäin oppineet asiat, joita on tehty päivittäin, mutta saattaneet unohtaa esimerkiksi tilitykseen tai orderien (tilausvahvistusten) hallintaan liittyviä asioita, kun toistoja ei ole tullut tarpeeksi usein. Tämältyyppisiä rutiineja voisi haastateltavien mielestä vahvistaa perehdytysohjelman avulla.

Yleisesti puhuttaessa perehdyttämisen kehittämisestä kaikki haastateltavat näkivät sen tarpeelliseksi heidän osastollaan. Erilaisia perehdytystyökaluja kartoittaessa esiin nousi perehdytyksen tarkistuslista, josta sekä perehdyttäjä että perehdytettävä voivat seurata perehdytyksen etenemistä. Lisäksi toivottiin erillistä työntekijän käsikirjaa tai perehdytyskansion tyylistä apumateriaalia ja A-Ö - opasvihkoa, josta löytyisi listattuna nopeaa ja oleellista tietoa talon uudelle työntekijälle. Osa vastaajista haluaisi

myös selkeästi jakaa perehdyttämisvastuun jollekin tai joillekin tietyille ihmisille, jotta jokaisessa työvuorossa, huomioitaisiin perehdytettävä työntekijä.

Haastatteluiden pohjalta sain paljon tietoa ja mielipiteitä perehdytysohjelman suunnittelua varten. Kaikki haastateltavat näkivät monipuoliset perehdytystyökalut lähtökohdaksi perehdytyksen kehittämiseen. Käytettävistä työkaluista puhuttaessa esiin nousi usein työntekijän käsikirja tai perehdytyskansio, perehdytyksen tarkistuslista ja A-Ö - opas. Yksittäisistä perehdytyksessä huomioon otettavista asioista esiin nousivat turvallisuusnäkökohdat, asiakaspalvelun laatu ja tiedonhaun helppous. Haastateltavien ajatukset tiedonhausta voisi tiivistää seuraavasti. Tiedettävää ja osattavaa on osastolla niin paljon, että uudelta työntekijältä ei voida vaatia kaiken täydellistä osaamista. Sen sijaan tärkeää on tietää, mistä tietoa ja apua voi löytää. Kokousvuorovastaava Lassi Melanen painotti juuri tätä sanoessaan, että ”asiat voi hoitaa tyylikkäästi, vaikka ei kaikkea itse osaisi tai tietäisi”.

Kaiken kaikkiaan tekemäni haastattelut olivat työni kehitystyön kannalta rohkaisevia. Haastatteluista ilmeni, että tekemälleni työlle on tilausta ja lisäksi haastatteluiden tulokset tukivat suunnitelmiani perehdytysohjelman varalle. Lisäksi haastatteluista nousi uusia ideoita perehdytysohjelmaan liitettäväksi, kuten A-Ö - opas ja toisaalta vahvistusta löytämäni teoriaan, esimerkkinä useasti mainittu perehdytyksen tarkistuslista. Haastattelut myös tukivat omia kokemuksiani ja havaintojani. Tästä esimerkkinä tiedonhaun helppouden peräänkuuluttaminen, sillä mielestäni tähän mennessä moni oleellinen tieto on ollut melko vaikeasti tai hitaasti löydettävissä.

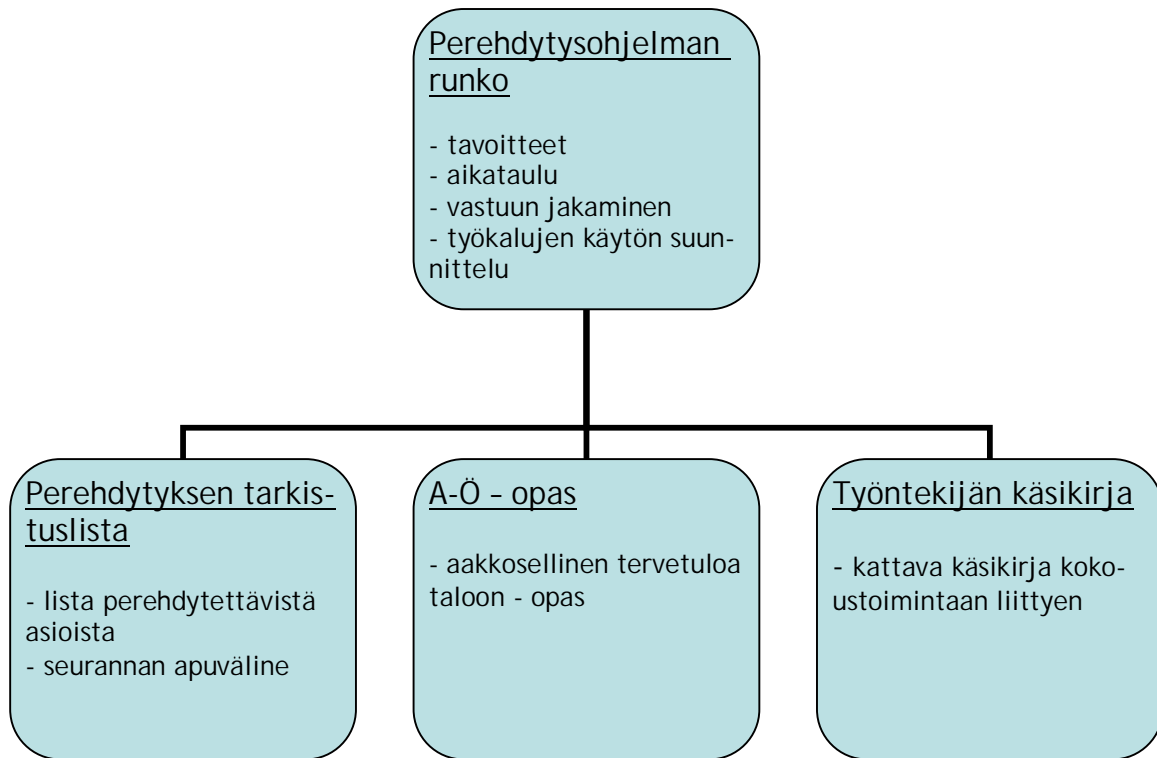
## 8 Kokousosaston perehdytysohjelma

Tämän työn tavoitteena oli kehittää Marina Congress Centerin kokousosastolle uusi perehdytysohjelma. Haastattelut ja projektitapaamiset ovat vahvistaneet, että perehdytysohjelmalle on kysyntää kyseisessä yksikössä, sillä aikaisemmin ei ole ollut minkäänlaista yhtenäistä mallia tai kunnollista ohjeistusta perehdyttämiseen.

Perehdyttämishjelman kehittämisessä lähdin aluksi liikkeelle etsimällä tietoa perehdytyksestä. Käytin hyväkseni kirjallisuutta, Intranet-dokumentteja, Internet-lähteitä kuin edellisten vuosien opinnäytetöitäkin. Saamiani tietoja ja omia kokemuksia käytin hyödykseni henkilöstön haastatteluja suunniteltaessa. Perehdytyksen teoriaan tutustuminen helpotti haastattelussa käytettyjen teemojen ja kysymysten suunnittelua sekä haastattelun läpivientiä. Löytämäni kirjallinen lähdemateriaali, haastatteluista ja projektitapaamisista saamani tiedot sekä omat havaintoni ja kokemukseni työympäristössä olen pyrkinyt käyttämään hyväkseni mahdollisimman kattavasti, jotta lopputuloksena olisi mahdollisimman käytökelpoinen ja toimiva perehdytysohjelma.

Kehittämäni perehdytysohjelma on suunniteltu kokousisännän toimenkuvaa ajatellen. Kokousisännältä vaaditaan kokonaisvaltaista osaamista ja näppituntumaa kaikista talon osastoista ja palveluista. Kehit-

tämäni perehdytysohjelma sisältää kattavan ohjeistuksen erilaisiin kokousisännän työkuvaan liittyviin tilanteisiin ja helppokäyttöiset työkalut työn kannalta tärkeiden tietojen löytämiseen. Lopullinen perehdytysohjelma koostuu kolmesta eri työkalusta ja perehdytysohjelman rungosta, joka auttaa perehdytyksen suunnittelussa ja perehdytystyökalujen hyödyntämisessä. Koko MCC:n kokousosastolle kehittämäni perehdytysohjelman sisältö löytyy myös raportin lopusta liitteinä (Liitteet 2-5). Seuraavalla sivulla oleva Kuvio 2 kuvaa perehdytysohjelman sisältöä kokonaisuudessaan.



Kuvio 2

Perehdytyksen runko ohjaa perehdytyksen suunnittelua. Alla näkyvät kolme perehdytyksen työkalua. Varsinaisista työkaluista työntekijän käsikirja on suurin yksittäinen perehdytyksen apuväline. Työntekijän käsikirja toimii perehdytysoppaan tavoin ja sisältää kattavasti tietoa talon palveluista. Toinen perehdytyksen työkalu on A-Ö - opas, joka toimii aakkoselliseen muotoon listattuna tervetuloa taloon - oppaana. Kolmas perehdytyksen työkalu on perehdytyksen tarkistuslista, joka toimii perehdytyksen seuraamisen apuna.

Kaikki nämä perehdytysmateriaalit löytyvät myös sähköisenä, jolloin kaikki tarvittava tieto on mahdollisimman helposti löydettävissä ja helposti päivitettävissä. Nämä perehdytyksen työkalut tulevat toimimaan työssä oppimisen tukena ja auttamaan uutta kokousosaston työntekijää oppimaan työtehtävään-



sä ja tutustumaan työpaikkaansa järjestelmällisesti Seuraavassa vielä tarkemmin kerrottuna perehdytysohjelman sisältö.

## 8.1 Perehdytysohjelman runko

Perehdytysohjelman runko (Liite 2) toimii perehdytyksen suunnittelun apuvälineenä. Perehdytyksessä on käytössä useita eri työkaluja, henkilöitä, tavoitteita ja aikatauluja. Perehdytysohjelman rungon avulla pyritään määrittämään näiden työkalujen käyttöä, perehdytyksen vastuuhenkilöitä, tavoitteita ja aikataulua. Runko toimii perehdytyksessä nimenomaan esimiehen apuna vastuun jakamisen, aikataulujen ja tavoitteiden suunnittelussa.

Esimerkin (Taulukko 1) perehdytysohjelman rungosta yksinkertaisimmillaan löydät perehdytyksen suunnittelua koskevasta luvusta. Perehdytysohjelman runko noudattelee periaatteiltaan esittelemääni Kangaksen esimerkkiä. Eroa Kangaksen yksinkertaiseen malliin on sen verran, että olen jakanut perehdytyksen rungon kahdeksaan eri osa-alueeseen. Nämä osa-alueet ovat muistilista, Scandic, GM & MCC, turvallisuus, ohjelmat, kokoustoiminta, kokousjärjestely, muu toiminta ja kokoustekniikka. Perehdytyksen tarkistuslistassa olen käyttänyt samoja osa-alueita. Tällöin perehdytyksen tarkistuslista ja perehdytyksen runko tukevat toisiaan ja perehdytyksessä tulee varmemmin kaikki tarvittava huomioitua.

## 8.2 Perehdytyksen tarkistuslista

Yksi perehdytyksen työkalu on perehdytyksen tarkistuslista (Liite 3). Tähän tullaan listaamaan opeteltavat asiat ja ruksataan niitä yli sitä mukaan kun asiat ovat opeteltu. Tarkoitus on käydä perehdytettävän kanssa jo alussa läpi hänen perehdytyksen lähtötasonsa tarkistuslistan avulla. Sitä kautta on helppo seurata molemmin puolin perehdytyksen etenemistä.

Perehdytyksen tarkistuslista toimii samalla myös apuna perehdytyksen aikataulutuksessa. Uuden työntekijän tullessa perehdyttävä ja perehdytettävä sopivat keskenään tavoiteajankohdan, jolloin uusi työntekijä olisi oppinut kaikki tarkistuslistaan määritetyt asiat. Tätä ennen olisi hyvä pitää vähintään yksi välitapaaminen, jossa käydään läpi perehdytyksen etenemistä. Perehdyttävä voi välitapaamisella siirtää myös perehdytyksen painotusta eri osa-alueille riippuen vielä opeteltavista asioista. Listan avulla myös perehdytettävä osaa paremmin kiinnittää huomiota opeteltaviin asioihin sekä vaatia mahdollisesti joidenkin asioiden parempaa opettamista hänelle.

Perehdytyksen tarkistuslistaan on pyritty keräämään kaikki ne oleelliset perehdytettävät asiat, jotka ovat aineistoa kerätessä nousseet esiin. Tarkoitus olisi, että perehdytysjaksoa suunniteltaessa perehdytysohjelman runko eli perehdytyksen suunnittelu ja tarkistuslista tukisivat samoja päämääriä.

### 8.3 A-Ö - opas

Perehdytysohjelmaan sisältyvistä työkaluista yksi on A-Ö - opas (Liite 4). Kyseessä on tervetuloa taloon - tyylinen vihko, johon on listattu aakkoselliseen muotoon uuden työntekijän kannalta tärkeitä käsitteitä ja niiden selostuksia. A-Ö - opas toimii parhaiten uudelle työntekijälle nopeana ja helppolukuisena opastuksena työhönsä ja on tärkeää antaa se työntekijälle ensimmäisten työpäivien aikana.

Oppaasta löytyy nopeasti ja vaivattomasti aakkosten avulla tietoa vaikkapa talon ravintolapalveluista tai Scandicin konseptikoulutuksesta. Lisäksi oppaasta löytyy tietoa esimerkiksi:

- Aukioloajoista
- Henkilökuntaeduista
- Työpaikkaruokailusta
- Työterveydenhuollosta
- Työasusta
- Palkanmaksusta
- Tiedottamisesta

Opas on tarkoitus säilyttää joko infotiskillä tai naulakon hyllyllä, jolloin opasta voi selailta esimerkiksi naulakonhoitajana toimiessaan tai infotiskillä päivystäessään.

### 8.4 Työntekijän käsikirja

Työntekijän käsikirja on työkaluista suurin (Liite 5). Sen tarkoituksena on toimia suurena tietopankkina tukemaan työntekijän omaa muistia. Työntekijän käsikirjasta on lisäksi hyötyä myös osastolla pidempään olleille työntekijöille. Käsikirjasta on nimittäin kätevä tarkistaa tarkat tiedot esimerkiksi kokoussalien maksimikapasiteeteista ja muista asioista, joiden muistamisen vaatiminen olisi kohtuutonta.

Kokousosaston työntekijän käsikirja on tehty vanhan käsikirjan pohjalta. Edellinen vuonna 2004 tehty käsikirja ei kuitenkaan ollut kovin toimiva, sillä se oli suurilta osin päivitystä kaipaavaa ja tiedonhakemiseen liian sekava ja puutteellinen. Tähän perehdytysohjelmaan kuuluvan työntekijän käsikirjan olen kuitenkin suunnitellut vanhan pohjalta. Hyödyksi olen käyttänyt vanhan käsikirjan osioita koskien palveluita ja turvallisuutta. Käsikirjan rakenteen ja suurimman osan sisällöstä olen kuitenkin tuottanut itse tai kerännyt materiaalia muista lähteistä.

Kehittämäni työntekijän käsikirja koostuu seitsemästä eri osasta. Nämä seitsemän eri osaa jakavat tietopohjan omiin kokonaisuuksiin, jotta tietoja olisi helpompi löytää ja käyttää hyödyksi. Tarvittavat tie-

dot ovat helposti löydettävissä otsikoiden ja sivunumeroiden avulla. Perehdytysohjelman pääotsikot ovat: tietoa Scandicista, turvallisuus, kokoustoiminnan hallinta, kokousjärjestely, info-työskentely, pe-rehdytys ja liitteet. Käsikirjan viimeinen luku koskien liitteitä on tärkeä tietokanta, jonne liitetään ajan tasalla olevat asiakirjat koskien henkilökuntaa, hinnoittelua, listat kaikista talon kokouskalusteista ja -tekniikasta. Osioista löytyy myös käytetyimmät kaavakkeet ja lomakkeet. Näitä työntekijän käsikirjan liitteitä en ole laittanut mukaan tähän opinnäytetyöhön, sillä ne ovat kaikki erillisiä dokumentteja, jotka tulostetaan lopuksi käsikirjan taakse.

## 9 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda uusi perehdytysohjelma Marina Congress Centerin kokousosaston työntekijöille soveltuvaksi. Perehdyttämishojelman tarkoitus on auttaa niin perehdyttäjää kuin perehdytettävääkin järjestelmällisen ja tarkoituksenmukaisen perehdytysjakson läpiviemiseen. Tavoitteena on ollut tarjota perehdytysohjelma, joka takaa uusille työntekijöille tasalaatuisen perehdytyksen. Lisäksi perehdytysohjelman on tarkoitus toimia apumateriaalina talon kaikille työntekijöille, sillä työntekijän käsikirjasta on helppo löytää tietoa yrityksestä, talon palveluista, tuotteista tai hinnoittelusta. Lisäksi tavoitteena opinnäytetyötä tehdessä oli oma henkilökohtainen ammatillinen kasvu niin perehdyttämisen kuin kokouspalveluiden hallitsemisen osalta.

Opinnäytetyöprojektissa lähdin liikkeelle kartoittamalla kirjallista tietoa koskien perehdyttämistä. Kävin myös läpi Scandicin omia henkilöstömateriaaleja ja listasin omia havaintoja ja kokemuksia. Lisäksi pidin osaston päällikön kanssa projektitapaamisia ja haastattelin Marina Congress Centerin kokousosaston työntekijöitä, jotta perehdytysohjelmasta tulisi mahdollisimman käytännöllinen osaston omiin tarpeisiin soveltuvaksi. Tukea kokousosaston perehdytysohjelman kehittämisessä olen saanut niin työelämän kuin koulunkin opinnäytetyön ohjaajilta.

Käyttämäni kirjallisten lähteiden mukaan perehdytyksellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toimintatavat, omat työtehtävänsä, työympäristön ja työtoverit. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4.) Palvelualoilla on erityisen tärkeää, että työntekijä oppii sisäistämään nimenomaan yrityksen toimintatavan ja liikeidean, sillä työskentelytavat ja työmenetelmät liittyvät osaltaan niihin. (Työturvallisuuskeskus 1992, 12). Perehdyttämällä pyritään luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. (Kangas 2000,4.) Perehdyttämistä on yritykselle hyötyä. Sen avulla työntekijä oppii nopeammin työskentelemään itsenäisesti ja samalla myös muiden työntekijöiden aikaa säästyy. Perehdytyksellä on suoranaisia positiivisia vaikutuksia myös tuottavuuteen ja yrityskuvaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4,5.)

Perehdyttämisen suunnitteluun kuuluu tavoitteiden, aikataulujen ja vastualueiden jakaminen sekä perehdytyksen seuranta. Nämä muodostavat lopulta perehdytysohjelman rungon. Oheismateriaaleilla pyritään tehostamaan oppimista. Niillä voidaan helpottaa asioiden muistamista, omaksumista ja tukea käytännön oppimista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6, 10.)

Materiaalinkeruu menetelmäni toimi kauttaaltaan hyvin. Kirjalliset lähteet, osallistuva havainnointi, teemahaastattelut ja projektitapaamiset tukivat tuloksiltaan usein toisiaan, jolloin opinnäytetyöni tulokset ovat valideja. Kirjallisia lähteitä olisin tosin voinut käyttää enemmän, niin kuin haastatteluitakin. Toisaalta vaikka lähteitä tai haastatteluja olisi ollut pari enemmän, ei sillä olisi lopputulokseen ollut suurta merkitystä. Koko kehitysprojektin aikana vaarana on myös ollut, että tukeutuisin liikaa omiin

havaintoihini, jolloin tutkimusaineiston subjektiivisuus kyseenalaistuisi. Tästä syystä olen aina halunnut vahvistaa tai kumota omat näkemyksiäni haastattelujen avulla ja keskustelemalla esimieheni kanssa.

Projekti on ollut opettavainen ja ammatillisesti kasvattava. Perehtymällä kohdeyrityksen henkilöstömateriaaleihin, työtapoihin ja työntekijöiden mielipiteisiin olen päässyt syventämään samalla omaa osaamistani. Toisaalta koululta saamani opetus ja tuki opinnäytetyön etenemisessä ja työtavoissa on kehittänyt tutkimuksellisia taitojani. Lopputuloksena syntyi tavoitteen mukainen perehdytysohjelma.

Valmis perehdytysohjelma suunniteltiin vastaamaan työelämän tarpeita. Olen pyrkinyt tutkimusmenetelmieni avulla saamaan lopputuloksesta mahdollisimman käytännöllisen perehdytysohjelman työelämän tarpeisiin soveltuvaksi. Marina Congress Centerin kokouspäälliköltä Mika Mustasillalta saamani palautteen mukaan olen onnistunut tavoitteessani hyvin. Valmistunut perehdytysohjelma on helposti käytettävissä, sillä perehdytyksen työkalut on suunniteltu helppokäyttöisiksi ja perehdytysohjelman runko ohjaa itse perehdytyksen etenemistä. Perehdytysohjelma on Marina Congress Centerin kokousosastolle hyödyllinen, sillä se antaa työkalut perehdytykseen liittyvien ongelmien ratkaisemiseen. Uudesta perehdytysohjelmasta tulee jatkossa olemaan hyötyä koko kokousosastolle niin perehdytyksessä kuin muussakin toiminnassa ja se otetaan osastolla käyttöön. Perehdytysohjelman avulla kokousosasto voi jatkossa perehdyttää uusia työntekijöitä entistä laadukkaammin. Jokaisen uuden työntekijän aloittaessa määritellään perehdytyksen aikataulu ja tavoitteet sekä toteutetaan järjestelmällinen perehdytyksen seuranta. Kaikki tehty perehdytysmateriaali löytyy jatkossa myös sähköisenä, joten ohjelman päivittäminen sujuu helposti.

## Lähdeluettelo

Great PLace to Work. 2008. Viitattu 26.11.2008

<http://www.greatplacetowork.fi/best/lists.php?year=2005&idListName=fi&detail=1&order=rank>

Hirsijärvi, S, Remes, P & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu. Otava.

Kangas, P. Perehdyttäminen palvelualoilla. 2000. Työturvallisuuskeskus. Helsinki. Edita

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

Marina Congress Center. 2008. Viitattu 11.11.2008

[www.marinacongresscenter.com](http://www.marinacongresscenter.com)

Marina Congress Center. 2006. [Cd-rom-tiedosto]

Rautiainen, M & Siiskonen, M. 2007. Kokous- ja kongressipalvelut. Helsinki. Restamark.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2008. KvaliMOTV. Viitattu 2.2.2009

[http://74.125.77.132/search?q=cache:1R3hxBQjm\\_AJ:www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html+teemahaastattelu&hl=fi&ct=clnk&cd=1&gl=fi](http://74.125.77.132/search?q=cache:1R3hxBQjm_AJ:www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html+teemahaastattelu&hl=fi&ct=clnk&cd=1&gl=fi)

Scandichotels 2008. Viitattu 26.10.2008

[www.scandichotels.com](http://www.scandichotels.com)

Scandic henkilöstöpolitiikka 2008. Intranet-dokumentti. (saatavilla pyydettyäessä)

Scandic kokousisännän toimenkuva 2008. Intranet-dokumentti (saatavilla pyydettyäessä)

Strömmer, R. Henkilöstöjohtaminen. 1999. Helsinki Edita.

Suurnäkki, T. Strateginen henkilöstöjohtaminen ja työhyvinvointi. 2006. Työturvallisuuskeskus. Helsinki Kuntaryhmä.

Työturvallisuuskeskus. 1992. Perehdyttämisen kehittäminen : opas palvelualojen esimiehille ja työnopastajille . Mikkeli. Länsi-Savo

## Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelun runko.....	39
Liite 2 Perehdytysohjelman runko.....	40
Liite 3 Perehdytyksen tarkistuslista.....	47
Liite 4 A-Ö - opas-----	49
Liite 5 Työntekijän käsikirja.....	67

Liite 1 Teemahaastattelun runko

TEEMAHAASTATTELU

## Perehdytysohjelma kokouspalvelutoiminnan työkaluna

Haastattelun vastauksia käytetään hyväksi kokoustyöntekijöiden perehdytysohjelman suunnittelussa. Perehdytysohjelman lähtökohdaksi on otettu kokousisännän toimenkuva.

### 1. TAUSTAKYSYMYKSET:

- Työkokemus alalta ja nykyisessä toimipaikassa?
- Perehdyttämisen määrittäminen?
- Kokemukset omasta perehdytyksestä

### 2. PEREHDYTTÄMINEN SCANDIC GRAND MARINA & MARINA CONGRESS CENTERISSÄ

- Perehdytyksen nykyinen tila? (hyvät ja huonot puolet)
- Perehdyttämisen ja perehdytysohjelman tarpeellisuus yksikössäsi?
- Parhaat perehdytystyökalut?  
(Työntekijän käsikirja, työssä oppiminen, orientaatio oppitunti, Check In Scandic, A-Ö-Tervetuloa opas, Joku muu?)

### 3. PEREHDYTYSOHJELMAN SUUNNITTELU

- Mihin asioihin olisi kiinnitettävä huomiota tulevassa perehdytysohjelmassa?
- Mainitse tärkeimmät yksittäiset perehdytettävät asiat kokousjärjestelyn, Info-työskentelyn, kokoustekniikan, asiakaspalvelun, Scandic konseptin kannalta?
- Mitkä asiat mielestäsi täytyisi opettaa jo ensimmäisen työpäivän aikana?



## Liite 2 Perehdytysohjelman runko

perehdytys: muistilista	apumateriaalit	kuka	milloin	asia ok	huom!
informoi muita osastoja			etukäteen		
työvaatteet			1. päivä		
kulkukortti+ovikoodi			1. päivä		
työsopimus					
sähköposti tilaa					
lisää tictacsiin					
tactics -tunnarit					
Knowledge Portal					
seurantakeskustelu	tarkistuslista				

perehdytys: Scandic, GM & MCC	apumateriaalit	kuka	milloin	asia ok	huom!
Scandic yrityksenä	Knowledge Portal - Get On Board				liikeidea, visio ja arvot
asiakaspolitiikka-Omtanke	Knowledge Portal - Get On Board				
GM &MCC yhteiset pe-lisäännöt	työntekijän käsikirja				
henkilökunnan tilat	pohjakartta + esittely		1. päivä		myös hotellin puolelta!
kokoustilat ja yleiset tilat	pohjakartta + esittely		1. päivä		myös hotellin puolelta!
tauot ja ruokailut			1. päivä		
kokousosaston työntekijät	henkilökohtainen esittely		1. päivä		
osastojen vastuuhenkilöt ja esimiehet	henkilökohtainen esittely				
GM & MCC johtoryhmä	organisaatorakenne				
Scandic -Intranet					myös MCC:n ja Scandicin-Internetsivut
talon palvelut	A-Ö - opas, työntekijän käsikirja				

perehdytys: turvallisuus	apumateriaalit	kuka	milloin	asia ok	huom!
palo-ovet, -sammuttimet ja vesipostit	pohjakartta				
ensiaputarvikkeet					
toiminta hätätapauksissa	turvallisuuskansio				
kulunvalvonta			1. pvä		info/narikka aina miehitetty
MCC:n sulkeminen	työntekijän käsikirja				

perehdytys: ohjelmat	apumateriaalit	kuka	milloin	asia ok	huom!
Fidelio Front Office ja Sales & Catering					
Micros					myynti, bongaus ja tilitys
MS-Office pohjat					opasteet jne.

perehdytys kokoustoiminta	apumateriaalit	kuka	milloin	asia ok	huom!
scandicin kokouskonsepti	manuaali intranetistä	itse			
kokousoaston vastualueet	työnkuva				
muiden osastojen vastualueet	työnkuvat				
orderien hallinta					orderinluku, versiot, tulostus, arkistointi
lukutunnit MCC & GM	osallist. lukutunnille				
kokoustilojen valmistelu	työntekijän käsikirja				
aamu- ja iltarutiinit	työntekijän käsikirja				
kokousjärjestäjän vastaanottaminen	"kuivaharjoittelu"				
hinnoittelu	hinnastot				kokouspaketti, tilavuokrat, lisäpalvelut

perehdytys: kokousjärjestely	apumateriaalit	kuka	milloin	asia ok	huom!
kokousteilojen kalustaminen	työntekijän käsikirja				
tavaran vastaanotto ja varastointi					
näyttelyiden periaatteet	näyttelyohjeet				
narikassa toimiminen	toimenkuva				

perehdytys: muu toiminta	apumateriaalit	kuka	milloin	asia ok	huom!
puhelinliikenne					yhdistäminen, soitonsiirto
parkkialue ja -kone					
löytötavarat					
taksitilaukset					
hotellitoiminta					
huolto	RYHTI järjestelmä				

## Liite 3 Perehdytyksen tarkistuslista

## PEREHDYTYKSEN TARKISTUSLISTA

Scandic GM & MCC

- Scandicin yrityksenä ( liikeidea, visio ja arvot)
- Scandicin asiakaspolitiikka – omtanke
- Henkilöstön yhteiset pelisäännöt (tauot, pukeutuminen, työajat, alkoholi ym.)
- Henkilökunnan tilat ja ruokailut
- GM & MCC kokous ja yleiset tilat
- Osaston työntekijät
- Muiden osastojen vastuuhenkilöt/esimiehet
- GM & MCC johtoryhmä

Turvallisuus

- Palo-ovet, palosammuttimet ja vesipostit
- Ensiaputarvikkeet
- Toiminta hätätapauksissa, palohälytyksen sattuessa
- Kulunvalvonta
- MCC: n sulkeminen

Ohjelmat

- Fidelio Sales & Catering
- Micros myynti, laskun bongaus ja tilitys

Kokoustoiminnan hallinta

- Kokousosaston vastualueet
- Muiden osastojen vastualueet
- Orderin lukeminen



- Orderien tulostaminen MCC:ssä & GM:ssä
- Lukutunnit MCC:ssä ja GM:ssä
- Kokousteilojen valmistelu
- Scandic-konseptin mukainen kokouspaketti
- Kokousjärjestäjän vastaanottaminen
- Puhelinnumerot (työssä tarvittavien osastojen ja henkilöiden)
- Aamu- ja iltarutiinit

#### Kokousjärjestely

- Kokousteilojen kalustaminen
- Tavaranto vastaanoton ja varastoinnin periaatteet
- Näyttelyiden periaatteet
- Naulakkopalveluiden hoitaminen

#### Muu toiminta

- Puhelimeen vastaaminen, puheluiden yhdistäminen ja soitonsiirto
- Parkkialueen ja -koneen toiminta
- Löytötavarat
- Taksitilaukset

#### Kokousvälineet ja -tekniikka

- AMX-paneelin käyttö
- Dataprojektorin käyttö
- Tekniikkakaivot ja voimavirtapistokkeiden sijainnit
- Mikrofonien käyttöperiaatteet (kiinteä, langaton ja "madonna")
- WLAN-tunnusten luominen

Liite 4 A-Ö - opas

TERVETULOA  
KATAJANOKALLE!

# A-Ö - OPAS



**Scandic**

## MARINA CONGRESS CENTER

Scandic Marina Congress Center on keskeisellä paikalla Helsingin Katajanokalla Grand Marina hotellin yhteydessä toimiva kokous- ja kongressikeskus. Kongressikeskuksessa toimii kaiken kaikkiaan 11 kokoushuonetta, jotka soveltuvat 12–700 hengen tilaisuuksiin, koko talon kapasiteetin riittäessä jopa 2500 hengen tapahtumiin.

Marina Congress Center ja Grand Marina hotelli tarjoavat monipuoliset ja teknisesti kehittyneet kokousolosuhteet. Täältä löytyvät tasokkaat palvelut niin kokousten pitämiseen, ruokailuun kuin yöpymiseenkin.

Scandicin ympäristöohjelman mukaisesti hotellissa ja kongressikeskuksessa on pyritty käyttämään mahdollisimman paljon luontoa vähän kuormittavia materiaaleja. Scandic pyrkii aktiivisesti pienentämään ympäristökuormitusta ja tukemaan ekologisesti kestävästä yhteiskunnan kehitystä.



# Scandic

## INFO

## MARINA CONGRESS CENTER

Osoite: Katajanokanlaituri 6  
00160 HELSINKI

Puhelin: (09) 1666 1  
Telefax: +358 9 1666 734  
Sähköposti: grandmarina@scandichotels.com  
mccinfo@scandichotels.com  
Internet: www.marinacongresscenter.com

Kokoustilat: 11

Ravintolat: 1

## SCANDIC GRAND MARINA

Osoite: Katajanokanlaituri 7  
00160 Helsinki

Puhelin (09) 16661  
Telefax +358 9 1666857  
Sähköposti grandmarina@scandichotels.com  
Internet www.scandichotels.com/grandmarina

kokoustilat 7

ravintolat 1

aulabaari 1

pubit 1

## ETÄISYYDET

Keskusta: 500 m  
Rautatieasema 1 km  
Lentokenttä: 18 km  
Raitiovaunupysäkki 300 m  
Satama: 0 m

# Scandic



## A-Ö - OPAS

### AAMIAINEN

Aamiainen tarjoillaan hotellin ravintolassa:

arkisin klo 7-10,

lauantaisin klo 7.30–10.30

sunnuntaisin klo 8-11.

Aamiainen sisältyy asiakkaiden huonehintaan.

Ulkopuolisille aamiainen maksaa 15 €.

Varhisaamiainen on tarjolla joka aamu klo 04.20.

### ALKOHOLI

Alkoholijuomien tuominen työpaikalle ja alkoholin vaikutuksen alaisena oleminen työpaikalla on kielletty.

## ARVONLISÄVERO

Kaikkien tuotteiden ja palveluiden hintaan sisältyy ALV. Laskuttaessa on muistettava tulostaa välilasku, josta näkee ALV-erittelyn. ALV-osuudet (1.9.2009)

- Huonehinnasta 8%
- Aamiaisesta 22 %
- Kokouspalvelut 22 %
- Minibartuotteet 17-22 %
- Ravintolatuotteet 22 %
- Shop ja takeaway tuotteet 17 %

## ASIAKASSISÄÄNKÄYNNIT

Kongressikeskukseen on 2 asiakassisäänkäyntiä: – Kongressikeskuksen pääsisäänkäynti  
– Pyörätuoliliuskan sisäänkäynti (ovessa soittokello, joka soi infossa)  
Lisäksi tavarantoimittajille sisäänkäynti:  
– parkkipaikan lastauslaiturilta  
– Europaeaan tavaroita toimittavat Europaean puolen päätyovesta

## AUTOMAATIT

Parkkiautomaatti sijaitsee infotiskin vieressä. Parkkiautomaattia huoltaa Scheidt Bachmann Oy.

Huollon yhteystiedot: Matti Ylimäki (asentaja/huoltaja)  
p.050-3715153  
Arkisin klo 8-17

Scheidt Bachmann Oy toimisto  
p.03-31370240  
Arkisin klo 8-17

Jos parkkilaitteiden kanssa tulee ongelmia, niin ensin soitto meidän huoltoon ja asiasta ilmoitetaan esimiehelle. Sen jälkeen soitellaan Matti Ylimäelle tai tarvittaessa Scheidt Bachmann Oy:n toimistolle.

Lähin Otto-rahannostoautomaatti löytyy 300m päästä Keskon talosta Katajanokanpuiston vierestä.

HENKILÖKUNNAN  
SISÄÄNKÄYNTI

Henkilökunnan sisäänkäynti sijaitsee parkkipaikan päädyssä lastauslaiturilla. Ovesta pääset henkilökohtaisella kulkukortilla ("lakulla"), jonka saat esimiehelläsi. Kulkukortilla leimaat myös itsesi työvuoroon. MIKÄLI KADOTAT KORTTISI, ILMOITA SIITÄ VIIPYMÄTTÄ ESIMIEHELLESI

## HENKILÖKUNTA- EDUT

Saat henkilökuntakortin oltuasi 6 kk työsuhteessa ja suoritettuasi Check in @ Scandic – ohjelman. Kortilla saat mm. seuraavia etuja:

- Huoneen hintaan 45 € (tai vastaava määrä paikallista valuuttaa) itsellesi ja mukana oleville lähiomaisillesi (max 2 huonetta/yö).
- 25 % alennus ruoka- ja juomatuotteista hotelliemme ravintoloissa.
- Henkilökuntakorttia näyttämällä saat myös alennusta Royal Rest- ja SK-ravintoloista. Lisätietoa Scandic-Intranetistä.

## ESTEETTÖMYYS

Scandic on laatinut standardin varmistaakseen esteettömien palveluiden saannin, jotta voisimme helpottaa toimintarajoitteisten henkilöiden arkea. Mukavan matkustamisen tarpeet vaihtelevat sen perusteella onko kyseessä esim. pyörätuolissa oleva, allergikko, heikkonäköinen tai huonokuuloinen. Kaikki

työntekijämme käyvät läpi aihetta koskevan koulutuksen. Katso lisää <http://www.scandichotels.fi/Meista/Vastuullista-elamaa/Esteettomytta-kaikille/>.

## HISSIT

Talossamme on 2 asiakashissiiä ja 1 tavarahissi. Kerrokset 1 ja 2 kuuluvat tiloihimme.

## HISSIHÄLYTYS

Hissiemme hälytysjärjestelmä hälyttää suoraan palvelukeskuksessa. Ilmoitathan epäkunnossa olevasta hissistä infotiskille. Hissiiä huoltaa Kone Oy 0800 15063. Hissinhuolto tilataan ainoastaan esimiehen luvalla.

## HUOLTO

Hotellin ja kongressikeskuksen huollosta vastaa huoltopäällikkö, hänen apunaan toimii 2 huoltomiestä n. klo 7-16 välisenä aikana. Huoltopäällikön tavoittaa numerosta 0505664282 ja huoltomiehet tavoittaa numeroista 040 589 3075 ja 040 528 0355.

Kello 16-.07.00 päivystää SOL, joka huolehtii kiireellisistä huolto- ja korjaustöistä. Heidät tavoittaa numerosta 0205700200. Huolto-päivystyksen kutsuu paikalle päivystävä päällikkö tai vuorossa oleva esimies. Ilmoitathan huoltopäivystyksen tilattuasi myös infotiskille.

## HOTELLIHUONE

Hotellista löytyy 462 huonetta. Grand Marina on Suomen kolmanneksi suurin hotelli.

Hotellihuoneen saa yleensä viimeistään klo 14.00. Huoneen luovutus viimeistään klo 12.00, ellei toisin sovittu.

ILMOITUSTAULU	Ilmoitustaulut sijaitsevat henkilökunnan ruokalassa, MCC:n keittiössä ja Infon takahuoneessa.
INTERNET	Marina Congress Centerin kotisivut osoitteessa: <a href="http://www.marinacongresscenter.com">www.marinacongresscenter.com</a>  Ja Scandicin kotisivut osoitteesta: <a href="http://www.scandichotels.com">www.scandichotels.com</a>  Internetin käyttö omiin tarkoituksiin kongressikeskuksen tai hotellin koneilla ei ole sallittua, poikkeus esimiehen luvalla.
INTERNETPISTE	Kongressikeskuksen ja hotellin ala-aulassa sijaitsee maksuton internetpiste, jossa voi käyttää tietokonetta ja hoitaa tavanomaiset toimistorutiinit. Varustukseen kuuluu laajakaistayhteydellä varustettu PC ja mustavalkotulostin. Lisäksi koko rakennuksessa on maksuton (WLAN) langaton Internet-yhteys asiakkaita varten. Internet-tunnuksia saa infotiskiltä. Samat tunnukset toimivat myös hotellin tiloissa.
JOHTORYHMÄ	Hotellin ja kongressikeskuksen johtoryhmään kuuluvat: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Hotellin johtaja</li> <li>– Hotelli- ja kongressipäällikkö</li> <li>– Revenue Manager</li> <li>– Ravintolatoimen päällikkö</li> <li>– Controller</li> </ul>
JUHLAPYHÄT	Juhlapyhinä noudatamme pääsääntöisesti sunnuntai- ja maanantai-iltoja, esim. myyntipalvelu on tuloin suljettu.
KANKURIN TUPA	Grand Marinan aulassa sijaitseva matkamuistomyymälä.
KEHITYSKESKUSTELUT	Get Smart. Kehityskeskusteluita pidetään 1-2 kertaa vuodessa. Keskusteluun varaudutaan etukäteen ja sen tarkoituksena on rakentaa yhdessä tulevaisuuttasi Scandicissa ja kartoittaa toimintaamme molemminpuolisilla palautteilla.
KNOWLEDGE PORTAL	Scandicin interaktiivinen koulutusportaali, jossa perehdytys osio kaikille uusille työntekijöille. Portaaliissa käydään myös valtaosa ketjun konsepteihin ja järjestelmiin liittyvistä koulutuksista ja myös kehityskeskusteluiden tulokset kirjataan portaaliin.
KOKOUSTILAT	MCC: stä löytyy 11 ja hotellin puolelta 7 erikokoista kokoustilaa.



Kaikista tiloista löytyy uudenaikainen kokoustekniikka, hyvä valaistus, muunneltava ilmastointi ja maksuton langaton Internet

KOULUTUS	Jokaiselle osastolle laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma. Tiedustelee asiasta esimieheltäsi.
KUNTOSALI	Kuntosali sijaitsee hotellin kellarikerroksessa ja on hotellivieraiden käytössä klo 7-22. Kuntosaliin pääsee hotellihuoneen avaimella. GM & MCC: n henkilökunta on oikeutettu käyttämään kuntosalia.
KULTTUURISETELI	Scandic tarjoaa mahdollisuuden kulttuurisetelien ostamiseen. Setelit käyvät maksuvälineenä osaan kulttuuritarjonnasta. 5 € - seteli maksaa 1,5 € ja näitä saatavilla 1 kpl/vko. Ne maksetaan vastaanottoon ja kuittia vastaan saat kulttuurisetelit toimistosihteeriltä.
LASKUTUS	Laskutuksesta vastaavat kokousvuoropäällikkö ja kokouspäällikkö. Tarvittaessa laskuihin voi bongata tehtyjä myyntejä, kunhan ilmoittaa asiasta laskutuksesta vastaavalle. Bongausohjeet löytyvät työntekijän käsikirjasta.
LAUSUNNOT LEHDISTÖLLE	Lehdistön kanssa asioi ainoastaan hotellinjohtaja.
LIIKUNTASETELI	Henkilökunnalla on oikeus ostaa 4 € arvoisia liikuntaseteleitä 1€ hinnalla. Seteleitä saa ostaa 1/vko ja ne maksetaan vastaanottoon. Kuittia vastaan saat liikuntasetelit toimistosihteeriltä.
LOBBY BAR	Lobby bar sijaitsee hotellin aulassa. Lobby Bar palvelee joka päivä aamiaisen jälkeen klo 01.30 saakka, sunnuntaisin 23.30 asti.
LUOTTAMUSMIES/TYÖ- SUOJELUVALTUUTETTU	Luottamusmiehen ja työsuojeluvaltuutetun yhteystiedot löydät ravintolan ilmoitustaululta.
LUOTTOKORTIT	Kotimaisten pankkikorttien lisäksi hyväksytään kaikki yleisimmät maksukortit.
LÖYTÖTAVARAT	Löytötavarat toimitetaan ensisijaisesti MCC:n infoon, tarvittaessa myös hotellin vastaanottoon.
MATKAPUHELIN	Omaa matkapuhelinta ei saa käyttää työpaikalla, poikkeus esimiehen luvalla. Kokousosastolla on käytössään kaksi matkapuhelinta,

joilla kokousvieraat ja muut työntekijät saavat henkilökunnan kiinni.

MCC kokousisäntä 09-1666 975 (0504027297)

GM kokousisäntä 09-1666 590 (0504027300)

Puheluihin vastattaessa huomio kumman talon kännykkä on kyseessä.

#### MATKATAVARAT

Matkatavaroita voidaan ottaa vastaan narikkaan. Hotellilta löytyy erilliset matkatavarasäilytystilat vastaanoton takaa.

#### MARKKINOINTI

Ajankohtaiset Scandicin markkinointikampanjat löydät Intranetistä kohdasta Markkinointi-info.

#### MYYNTIPALVELU

Marina Congress Centerin myynnistä vastaa MCC:n oma myyntipalveluosasto.

Myyntipalvelun yhteystiedot: sales.marinacongress@scandichotels.com

puh: 09-1666 400

Grand Marinan tilaisuuksien myynti hoidetaan keskitetysti Scandicin myyntipalvelun Helsinki Destination Deskin (HDD) kautta.

HDD: n yhteystiedot:

sales.helsinki@scandichotels.com

puh: 010-808 002.

#### NÄYTTELYT

Tilaisuuksien yhteydessä lämpiöissä on usein yhteistyökumppanien näyttelyitä. Näytteilleasettajat vastaavat oman osastonsa pysyttämisestä, somistamisesta, siivouksesta ja tavaroidensa kuljetuksista sekä varastoinnista. Kaikki kalustus- ja sähkötilaukset tehdään erillisellä tilauslomakkeella. Sähköjen laskutuksesta vastaa yleensä Tekmanni Oy.

#### TALON PALVELUIDEN

##### KÄYTTÖ

Talon ravintolapalveluita saa käyttää. Omassa talossa ei saa yöpyä. Poikkeukset tehdään johtoryhmäläisten luvalla. Huoneet sukulaisille/ystäville varataan Revenue Managerilta.

Hotellilla sijaitsee lepohuone työntekijöitä varten siltä varalta, jos työvuorojen välinen aika jää kohtuuttoman lyhyeksi ehtiäkseen kotiin nukkumaan.

ORDERIT	<p>Orderi on pääsääntöisesti myyntipalvelun kirjoittama asiakkaan tuotantomääräys, josta käy ilmi tilaukseen liittyvät tärkeät seikat. Jokaisesta tilaisuudesta kirjoitetaan orderi.</p> <p>Viikoittain pidetään lukutunti, jossa tulee olla yhden edustajan/osasto. Lukutunnilla käydään läpi seuraavan viikon tilaisuudet. Lukutunti pidetään tiistaisin klo 14, ellei toisin sovita.</p> <p>Hotellin orderit luetaan päivittäin orderipalaverissa n.klo 15.</p> <p>Päivän tilaisuuksien orderit löytyvät mustista orderimapeista. Tulleet orderit löytyvät orderikansioista. Kongressikeskuksella ja hotellilla on omat mappinsa ja kansionsa.</p>
OSOITTEEN- MUUTOKSET	<p>Muistathan tiedottaa osoitteenmuutoksestasi esimiehellesi. Hän huolehtii tiedottamisesta edelleen. Näin pystymme ohjaamaan sinulle kuuluvan postin oikeaan osoitteeseen.</p>
PALAUTTEET	<p>Kuka tahansa, joka on saanut asiakkaalta palautetta, on velvollinen toimittamaan palautteen eteenpäin. Palautteita kootaan säännöllisesti ja ne ovat nähtävissä Infon sähköpostista ja MCC:n keittiön seinältä. Palautetta voi antaa nettisivujen kautta.</p>
PALKKA	<p>Palkka maksetaan kerran tai kaksi kertaa kuukaudessa, riippuen sopimuksesta. Maksupäivät löytyvät ilmoitustauluilta.</p>
PESULA	<p>Pesula palvelee maanantaista perjantaihin. Työntekijöiden työtakit pesetetään talon laskuun n.1 krt/kk. Housut ja paidat pestään itse. Likaiset työtakit jätetään hotellin vastaanoton takakäytävälle likapyykkiin tarkoitettuun koriin pesupussi ja pesulomake täytettyinä.</p> <p>Pesulan lisäksi käytössä on itsepalvelupesukone, joka maksaa 5 €/pesu.</p>
POSTI	<p>Lähin postilokero löytyy hotellin vastaanotosta. Postimerkkejä myydään hotellin vastaanotossa.</p>
PUHELIN	<p>Infon puhelimeen sekä kokousmatkapuhelimiin on aina vastattava. Jos et osaa vastata asiakkaan pyyntöihin tai kysymyksiin yhdistä soitto eteenpäin asiasta varmasti tietävälle tai pyydä asiakkaalta yhteystiedot myöhempää yhteydenottoa varten. Jos infotis-</p>

killä ei ole omaa päivystäjää, laita soitonsiirto infon puhelimesta 975-matkapuhelimeen.

PUHELINNUMEROITA      Ulkolinja: 0  
 Ulkomaan tunnus: 0-999-maakoodi+numero

PUHELINNUMEROT:

Puhelinnumeroiden 3 viimeistä numeroa toimivat talon puhelimita soittaessa pikasoitonäppäiminä

Keskus:	09 1666 1
MCC Info	09 1666 968
Kokouspäällikkö:	09 1666 941 (Mika)
Kokousisäntä MCC	09 1666 975
Kokousisäntä GM	09 1666 590
Teknikko	09 1666 960 (Jykä)
Järjestelypäällikkö	09 1666 967 (Jari)
Bankettipäällikkö:	09 1666 938
MCC Myyntipalvelu	09 1666 400
Huolto	09 1666 970 tai 050 566 4282
GM vastaanotto	09 1666 840
GM Duty Manager	09-1666 846
Siivous	040 866 7400 (Sirpa)

PUKuhuoneet      Henkilökunnan pukuhuoneet ovat 1. kerroksessa European perällä. Jokainen vastaa pukuhuoneen ja kaappinsa siisteydestä. Varavaimet on järjestely- ja kokouspäälliköllä.

PYSÄKÖINTI      Marina Congress Centerin omalla parkkipaikalla on n. 70 paikkaa. Lisää paikkoja hotellin edessä viistoparkeissa tai parkkihallissa (n. 40 paikkaa), johon sisäänkäynti Key West Pubin vierestä  
 Ennakkoon varatut parkkiruudut varataan Marina Congress Centerin Viking Linen puoleisesta päädyistä.

Hinnat: Ulkopysäköinti 2 €/h, 10 €/vrk. Parkkihallissa auton säilyttäminen yön yli maksaa 17 €.

Parkin maksu onnistuu infotiskillä tai sen vieressä olevasta parkki-automaatista. Myös hotellin vastaanottoon voi maksaa. Pysäköintin laskutusohjeet löytyvät työntekijän käsikirjasta.

Pysäköintiongelmien sattuessa on ilmoitettava ensisijaisesti talon huoltoon ja hotellin vastaanottoon. Parkkipaikat ovat töihin tullessa myös henkilökunnan käytettävissä.

## RAVINTOLAT

Marina Congress Centerissä toimii 2. kerroksessa 250-paikkainen tilausravintola.

Hotellin puolella toimii Makasiini ravintola, Lobby Bar ja Key West Pub

Aamiainen tarjoillaan Makasiini ravintolassa:

maanantai-perjantai	klo 7-10
lauantai	klo 7.30–10.30
sunnuntai	klo 8-11

Makasiini ravintola on avoinna:

maanantai-perjantai	klo 11.30–14 ja 18–22.30
lauantai	klo 18–24
sunnuntai	kiinni

Lobby Bar on avoinna:

maanantai-perjantai	klo 10–01.30
lauantai	klo 10.30–01.30
sunnuntai	klo 11–23.30

Key West Pub on avoinna

vain tilauksesta

## REKLAMAATIOT

Kaikki työntekijät ovat veloitettuja välittämään eteenpäin asiakkaiden palautteet ja reklamaatiot. Kaikki reklamaatiot pyritään hoitamaan ja niihin reagoidaan jo paikan päällä.

Kirjallisten reklamaatioiden vastaamisesta vastuussa ovat osastopäälliköt.

## ROUDAUS

Kokoussalien kalustus aina orderin mukaisesti. Muista jättää salin eteen etulevyllinen tekniikkapöytä ja salin perälle vesipöytä. Tar-

kista myös kalusteiden siisteys ja kunto. Rikkinäisistä kalusteista on ilmoitettava järjestelypäällikölle. Roudatessa pidä huoli myös varastojen järjestyksestä ja talon yleisestä siisteydestä. Tarkemmat roudausohjeet löytyvät työntekijän käsikirjasta.

## RUOKAILU

Henkilökunnan ruokailu onnistuu yläkerran keittiössä tai hotellin puolella olevassa ruokailuhuoneessa. Ruokaan sisältyy lämmin ruoka, vesi, mehu, salaatti ja kahvi. Ruokarahaa peritään suoraan palkasta tai se maksetaan suoraan ravintolaan. Ruokarahan arvo tarkistetaan vuosittain (v.2009 4,68€).

Aamiainen n.07–10

Lounas n.11–15

Illallinen n.16.30–18.30

## SAIRAUSS- POISSAOLOT

Kaikista sairauspoissaoloista on ilmoitettava esimiehelle hyvissä ajoin ennen työvuoron alkamista ja sairausloman päätyttyä on toimitettava kirjallinen todistus poissaolosta. Myös lapsen sairastumisesta johtuvasta poissaolosta on tuotava todistus. Kirjallisen sairauspoissaolotodistuksen saat Töölön Mehiläisestä.

Mehiläinen työterveys

Pohj. Hesperiankatu 17 C 00260 Helsinki

Työterveyden ajanvaraus

puh: 010 414 0666

[www.mehilainen.fi/ajanvaraus](http://www.mehilainen.fi/ajanvaraus)

## SAUNA

Hotellin puolelta löytyy 3 Saunaa. Näistä Sauna 1 toimii myös kokoustilana. Saunakokousvarauksissa ota yhteys HDD-myyntipalveluun tai Makasiini ravintolan vuoropäällikköön (jos kyseessä kuluvan päivän varaus).

Asiakassaunojen aukioloajat:

Aamusauna klo 6:30 – 10

Illasauna klo 16 - 22

## SCANDIC SHOP

Vastaanoton vieressä myydään tarvikkeita asiakkaiden tarpeisiin. Myynnissä on syötävää, juotavaa, hygieniatuotteita, leluja, kirjoja, lehtiä ja vaatteita.

- SIGGE** Sigge siili on lapsivieraitamme varten kehitetty konsepti. Siggeta-  
varaa jaetaan lapsille vastaanotosta ja joskus voit nähdä itse Sig-  
genkin ilmielävänä hotellissamme.
- SILITYS** Hotellihuoneiden varustukseen kuuluu housuprässi sekä silityslau-  
ta ja rauta, jotka ovat eteisen vaatekaapissa.
- Henkilökunnan pukuhuoneiden yhteydessä on silitysmahdollisuus.
- TAIDETEOS** Pallonmuotoinen granaattijärkäle  
-Taitelija Matti Peltokangas  
-Taideteoksen nimi: Yhtyneet Säteet  
-Paino: 5000 kg  
-Lahjoittajat: Oy Alko Ab ja Polar Rakennus Oy
- TAKSI** Hotellin etuovella on taksiasema, jonne asiakkaat ohjataan ensisi-  
jaisesti. Taksikeskukseen soitetaan, jos tolपालle tarvitaan lisää  
takseja.
- Taksikeskuksen puhelinnumero: 01000700
- Ennakkotilaukset Kovaselta (vähintään 1 tunti ennen)  
Kovasen puhelinnumero: 0200 6060
- Ennakkotilauksia otettaessa on kysyttävä seuraavat asiat  
asiakkaan nimi, henkilömäärä, puhelinnumero ja päämäärä. En-  
nakkotilauksissa pyydä kuljettaja noutamaan asiakkaat MCC:n au-  
lasta → infoa tästä myös asiakasta.
- TAVARANTOIMITUS** Lastauslaituri löytyy talon parkkipaikan päädystä ja sieltä on suora  
yhteys tavarahissiin. Lastauslaiturin ovelta on myös puheyhteys  
infoon, keittiöön ja huoltoon.
- Muista aina varmistaa kenelle ja mihin tilaisuuteen kyseiset tava-  
rat ovat tulossa! Tällöin voimme ohjata tavarat mahdollisesti suo-  
raan oikeaan kokoustilaan/näyttelypaikalle.
- Järjestelypäälliköltä saa tarvittaessa lisäohjeistusta tavarantoimi-  
tukseen ja varastointiin liittyen.
- Tavarantoimittajien ei tarvitse maksaa parkista.

TEKNIikka	Hotellin ja kongressikeskuksen kokoustekniikasta vastaa talon teknikko. Teknikon tavoittaa numerosta 09-1666 960.
TELEFAX	Infon telefax-numero on: +358 9 1666 734. Faxin lähettäminen maksaa kotimaahan 1,70€/sivu, Skandinaaviaan 2,70€/sivu, muualle 3,90€/sivu.
TELEVISIO	Kokoustiloiissa ei ole televisioita, mutta digi-TV lähetykset saadaan näkymään valkokankailla. Lämpöiden televisioruutuihin voidaan välittää kuvaa maksusta.  Hotellihuoneissa ja hotellin aulakahvilassa on televisiot.
THINK THANK	Think Tank on hotellin puolella sijaitseva moderni ja viihtyisä kokoustila, joka vaikuttaa kaikkiin aisteihin. Huoneessa on haettu inspiraatiota Feng Shui -ajattelusta tasapainon ja harmonian luomiseksi.
TIEDOTTAMINEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ilmoitustaulut</li> <li>– orderit</li> <li>– sähköposti</li> <li>– intranet</li> <li>– henkilökuntalehti, "Nordic Star", joka ilmestyy Intranettiin 4 kertaa vuodessa</li> </ul>
TUPAKOINTI	Asiakkaiden tupakointitilat löytyvät pääoven edestä ja 2. kerroksen terassilta. Henkilökunnan tupakointi on sallittu ainoastaan jätelaiturilla.
TURVALLISUUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infossa on turvallisuuskansio, jonka jokaisen uuden työntekijän on luettava.</li> <li>– Palohälytyksen sattuessa, toimintaohjeet löytyvät Infosta.</li> <li>– Rakennus on varustettu automaattisella paloilmoitus- ja sammutuslaitteistolla.</li> <li>– Poistumisopasteet ovat huoneiden ovissa.</li> <li>– Varauloskäynnit ovat merkittyinä käytävillä.</li> <li>– Häätätilanteen sattuessa toimittava turvallisuusohjeiden mukaisesti.</li> <li>– Hissien käyttö tulipalotilanteessa on kielletty.</li> <li>– Hotellilla on hotellinjohtajan johtama kriisiryhmä.</li> </ul>
TYÖAIKA	Työvuoro alkaa työvuorolistaan merkittynä tai muuten sovittuna aikana, jolloin olet työpisteessäsi työvaatteissa valmiina aloitta-



maan työt. Työvuoroon tullessa ja lähtiessä ilmoitaudutaan esimiehellesi. Poistuminen työpaikalta ei ole sallittua ilman esimiehen lupaa. Työvuoro päättyy listaan merkittynä aikana, jonka jälkeen voit poistua työpaikalta. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että olet suorittanut työtehtäväsi loppuun sovitulla tavalla. Töihin tullessa sekä sieltä lähtiessä leimataan kulkukortti "laku" Flexim-työseurantalukijaan.

## TYÖASU

Scandic-ketjussa haluamme luoda tarkan identiteetin ja profiilin yrityksellemme. Näin saamme kanta-asiakkaat tuntemaan olonsa kotoisaksi, riippumatta siitä, missä Scandic-hotellissa asiakas yöpyy. Työntekijä on itse vastuussa siitä, että työasu on aina yhtiön sääntöjen/ohjeiden mukainen.

Työasua on aina pidettävä työaikana. Työsuhteen päättyessä on koko työasu palautettava hotellille.

### Naiset

Hiukset: Hyvin leikatut.

Hame: Polven alle ulottuva.

Meikki: Siisti, ei liian voimakas/voimakkaita värejä, asiallinen. Koskee myös kynsilakkaa.

Korut: Pienet korvarenkaat, kaulakoru ja sormuksia kohtuudella

Sukkahousut: Sopiva värytys, ei liian kirkkaita, valkoisia tai mustia.

Kengät: Matalat, mustat tai tummat avokkaat.

Nimikyltti: Aina pidettävä.

### Miehet

Hiukset: Siististi leikatut.

Parta: Siisti. Pyydä esimiehesi hyväksyntä.

Korut: Sormukset sallittuja. Ei korvakoruja.

Sukat: Mustat tai tummat.

Kengät: Mustat tai tummat matalat kengät.

Nimikyltti: Aina pidettävä.

Työtakin voi peseyttää työnantajan puolesta n.1krt/kk. Housut ja paidat pestään itse kotona.

## TYÖEHTO- SOPIMUKSET

Työehtosopimukset liitteineen saat luettavaksi esimieheltäsi.

TYÖHÖNTULO-  
TARKASTUS

Työhöntulotarkastus tehdään 2 kuukauden sisällä työsuhteen alkamisesta. Aika varataan itse ja käynnistä toimitetaan tosite esimiehelle.

TYÖTERVEYS-  
HUOLTO

Mehiläinen Töölön työterveys  
Pohj. Hesperiankatu 17 C 00260 Helsinki  
Työterveyden ajanvaraus 010 414 0666  
Avoinna ma – to 7-20, pe 7-17, la – su 8.30–15

VAITIOLO-  
VELVOLLISUUS

Jokaista työntekijää koskee vaitiolovelvollisuus. Marina Congress Centerissä palveluksessa ollessasi ja mahdollisesti pois jäädessäsi edellytetään sinun pitävän omana tietonasi kaiken sen, mitä on pidettävä yhtiön liikesalaisuuteen kuuluvana. Liikesalaisuuksia ovat kaikki ne tiedot, joita palvelutilanteissa saat, sekä kaikki ne tiedot, jotka voidaan katsoa talon sisäisiksi asioiksi.

VAKUUTUKSET

Työnantajamme on vakuuttanut meidät seuraavilla lakisääteisillä vakuutuksilla:

- ryhmähenkivakuutus
- lakisääteinen tapaturmavakuutus (Tapiola)

Lisätietoja saat yhtiön henkilöstöosastolta tai esimieheltäsi.

VALUUTTA

Hotellin vastaanotossa vaihdetaan tavallisimpia valuuttoja Euroihin hotellin vaihtokurssien mukaan.

VALOKOPIOT

Infotiski palvelee asiakkaitamme kopioinnissa.

1-10 valokopiosta ei veloiteta, jos kopioita halutaan enemmän

A4 yksipuolinen	0,35€/sivu
A4 kaksipuolinen	0,70€/sivu
A4 värikopiot	0,70€/sivu
100–199 kopiota	10 % alennus
200-	20 % alennus

VARASTOINTI

Jokainen työntekijä huolehtii talon yleisestä siisteydestä ja tavaroiden paikallaan laittamisesta koskien myös varastotiloja. Talossa on useita varastoja, niistä käytetyimmät sijaitsevat alakerrassa tavarahissin viereisellä käytävällä ja yläkerrassa lämpimän ja keittiön välisellä käytävällä.

Pääsääntöisesti MCC: ssä ei ole varastointitiloja näyttely- tai muille tavaralähetyksille. Poikkeukset tilannekohtaisesti. Näytteileasettaja vastaa näyttelytavaroidensa vastaanotosta, säilytyksestä ja purkamisesta, ja pois viennistä tilaisuuden loputtua.

Varastoidessa täytyy huomioida paloturvallisuusohjeet, eli ei jätettä tavaroita ovien tai kulkuväylien eteen! Lisäohjeita varastoinnista saa järjestelypäälliköltä.

#### VEROKORTTI

Toimita verokorttisi lähimmälle esimiehellesi.

#### VIERAAT

Vieraiden vastaanottaminen työpaikalla, työaikana tai työajan ulkopuolella ei ole sallittua ilman esimiehen lupaa.

#### YMPÄRISTÖ

Scandicin ympäristöohjelman mukaisesti kokous- ja hotellihuoneiden sisustuksessa on pyritty käyttämään materiaaleja, jotka voidaan palauttaa luonnon kiertokulkuun.

Katso lisää <http://www.scandichotels.fi/Meista/Vastuullista-elamaa/Ymparistotyomme/>

Sähkön ja laitteiden säästämiseksi valot ja laitteet on aina sammutettava, kun kokoushuone ei ole käytössä.

Kokoustiloissa on kierrätysroskakori, jossa on oma lokeronsa erityyppisille jätteille

# Scandic & Scandic

GRAND MARINA MARINA CONGRESS CENTER



## KOKOUSOSASTON TYÖNTEKIJÄN KÄSIKIRJA

Tervetuloa Katajanokalle!

Scandic Grand Marina ja Marina Congress Center toivottavat sinut tervetulleeksi taloon. Hyvän palvelun, ainutlaatuisen tunnelman ja tinkimättömän laadun lisäksi olemme ylpeitä myös kannustavasta ilmapiiristä ja mukavista työkavereista. Toivomme sinun viihtyvän kanssamme.

Kohteliaisuus, huomaavaisuus ja oma-aloitteisuus sekä kyky itsenäiseen ongelmanratkaisuun ovat niitä määritteitä, joilla me "skattalaiset" vastaamme tämän päivän haasteisiin. Se edellyttää yhteistä tietoutta, yhteisiä pelisääntöjä ja joukkuehenkeä. Tästä perehdytyskansiosta saat osan perustietoudesta - hengen luomme itse.

Ystävällisin yhteistyöterveisin,

Hotellin johtaja, Kari Kurppa

## SISÄLLYS

1.	Yleistietoa .....	71
1.1.	Scandicin toiminta-ajatus.....	71
1.2.	Scandic Grand Marina & Marina Congress Center .....	72
1.3.	Kiinteistöjen historia.....	72
1.4.	Ympäristö- ja esteettömyyspolitiikka.....	73
1.5.	Asiakaspolitiikka - omtanke.....	74
1.6.	Palvelu.....	75
1.7.	Henkilöstöpolitiikka .....	76
1.8.	Pelissäännöt .....	76
2.	Turvallisuus .....	78
2.1.	Yleiset turvallisuusohjeet .....	78
2.2.	Hätätapaukset.....	79
2.3.	Paloturvallisuus .....	81
2.4.	MCC:n sulkeminen .....	83
3.	Kokoustoiminnan hallinta .....	83
3.1.	Kokoustilojen valmistelu .....	83
3.2.	Kokousvälineet .....	86
3.3.	Kokoustekniikka.....	87
3.4.	Asiakkaan vastaanottaminen .....	87
3.5.	Laadun seuranta .....	88
3.6.	Palautteet ja valitukset .....	90
4.	Kokousjärjestely .....	90
4.1.	Orderin lukeminen .....	91
4.2.	Roudausohjeet .....	91
4.3.	Salimuodostelmat .....	91
4.4.	Talon omaisuudesta huolehtiminen .....	92
4.5.	Liputus.....	91
4.6.	Näyttelyohjeet .....	92
4.7.	Tavaran vastaanotto .....	95
5.	Infotyöskentely.....	95
5.1.	Puheluiden hallinta .....	95
5.2.	Osastojen puhelinnumerot.....	97
5.3.	Laskutus .....	97
5.4.	Kassan lopputilitys .....	98
5.5.	Kuulutusohjeet.....	100
6.	Perehdytys .....	99
6.1.	A-Ö - opas.....	101

6.2.	Perehdytyksen tarkistuslista.....	101
6.3.	Narikkaan perehdyttäminen.....	101
7.	Liitteet .....	103

## 1. Yleistietoa

### Scandic Hotels Oy

Scandic on Pohjoismaiden johtava hotelliketju, jonka tavoitteena on tarjota laadukasta palvelua niin liike- kuin lomamatkailijoillekin. Ensimmäinen Scandic hotelli perustettiin vuonna 1963 Ruotsiin ja nykyisin Scandicilla työskentelee yhteensä jo 6 600 työntekijää 10 eri maassa yli 150 eri hotellissa.

#### 1.1 Scandicin toiminta-ajatus

Tarjoamme hinta-laatusuhteeltaan parasta hotelliasumista monille työ- ja vapaa-ajan matkustajille.

Scandicin tarjoamat hotellipalvelut ovat:

- Maantieteellisesti kattavia
- Laadukkaita
- Kohtuuhintaisia
- Pohjoismaisia arvoja noudattavia

Tavoittemme on auttaa Scandicin vieraita lataamaan pattereitaan ja antaa uutta energiaa tarjoamalla yksinkertaisia ja kaikkien saatavilla olevia matkailupalveluita.



## 1.2 Scandic Grand Marina & Marina Congress Center

	Scandic Grand Marina	Marina Congress Center
Sijainti:	Katajanokanlaituri 7 00160 Helsinki	Katajanokanlaituri 6 00160 Helsinki
email:	<a href="mailto:grandmarina@scandichotels.com">grandmarina@scandichotels.com</a>	
Internet:	<a href="http://www.scandichotels.com/grandmarina">www.scandichotels.com/grandmarina</a>	<a href="http://www.marinacongresscenter.com">www.marinacongresscenter.com</a>
Puhelin:	(+358) 09-16661	(+358) 09-16661
Etäisyydet:		Lentoasema 18 km Rautatieasema 1km Keskusta 0,5 km Raitiovaunupysäkki 0,3 km Satama 0 km

## 1.3 Kiinteistöjen historia

Katajanokka oli 1900-luvun alussa satamakaupankäynnin vireä keskus. Sataman tarpeisiin täytyi rakentaa uusia satamavarastoja. Katajanokan satamavarasto asetti rakennuksen ulkoasulle omat vaatimuksensa, sillä se sijaitsi keskeisellä paikalla osana Helsingin merellistä näkymää.

Varastorakennuksen julkisivusta järjestettiin arkkitehtikilpailu vuonna 1911. Mukana olivat kaikki merkittävimmät suomalaiset arkkitehdit. Voittajaksi valittiin suomalaisen kansallisromanttisen tyyli suunnan kehittäjiin kuuluva Lars Sonck, joka päihitti kilpailussa muun muassa Eliel Saarisen. Vuonna 1927 valmistunut rakennus edustaa myöhäisjugendia, jolle klassiset korostukset antavat ryhtiä ja täsmällisyyttä.

Eduskuntatalon kokoisen 8 kerroksisen makasiinirakennuksen valmistuessa nousukauden ollessa huipussaan Katajanokan kautta virtasi Suomeen laivalasteittain tavaraa. Varastoinnin ja varastotilan tarve väheni 60-luvun loppua kohden ja upea varastorakennus jäi tyhjilleen ja alkoi rapistua. 1970-luvulla Helsingin kaupungin satamalaitos etsi vaihtoehtoisia käyttötapoja rakennukselle ja lopulta syntyi ajatus kiinteistön muuttamisesta hotelliksi. Arctia osti kiinteistön ja hotellin rakentamistyöt aloitettiin 1980-luvun lopulla kunnioittaen makasiinirakennuksen julkisivun vanhaa tyyliä.

Hotelli oli valmiustuessaan vuonna 1992 Suomen kolmanneksi suurin hotelli sisältäen 462 huonetta. Osin jo 90-vuotias makasiinirakennus suunniteltiin ja rakennettiin alun perin suurella rakkaudella: hyvin ja laadukkaasti. Tämä mahdollisti sen, että varastosta syntyi myöhemmin yksi Helsingin tunnetuimmista ja menestyneimmistä hotelleista. Hotellin liike idea oli ja on yhä: neljän tähden hotelli viiden tähden sijainnilla kolmen tähden hintaan.

Arctian ostaessa Katajanokan makasiinirakennuksen vuonna 1986 kauppaan kuului myös optio 1960 rakennettuun K7-varastorakennukseen. Vuonna 1970 tehtiin päätös K7-varastorakennuksen muuttamisesta nykyaikaiseksi kokouskeskukseksi Ety-kokousta varten. Rakennukseen haettiin ideoita eurooppalaista kokouskeskuksista ja valmistuessaan vuonna 1992 rakennuksesta jäi jäljelle vain runko, sisätilojen ja julkisivun muuttuessa täysin.

Kongressikeskus oli aikoinaan Suomen nopeimmin toteutunut rakennushanke. Kolmikerroksinen kongressikeskus mitoiltaan 90 x 40 metrinen, kerrosalaltaan 12 200 neliömetrinen ja tilavuudeltaan noin 60 000 kuutiometrinen rakennus valmistui puolessatoista vuodessa.

Kongressikeskus ei valmistuttuaan sittenkään soveltunut Ety-kokoukseen, sillä Itä-Euroopasta itsenäistyneet maat halusivat mukaan kokoukseen, jolloin osallistuvien maiden määrä kasvoi 34:stä 48:aan. valtiopäämiesten huippukokous päätettiin lopulta siirtää Pasilan messukeskukseen. Marina Congress Centerin Europeae salissa pidettiin kuitenkin Euroopan turvallisuus ja yhteistyökonferenssin seuranta-kokous. Marina Congress Center on edelleen yksi merkittävä kansallisten ja kansainvälisten kokousten ja kongressien pitopaikka.

#### 1.4 Ympäristö- ja esteettömyyspolitiikka

Scandic uskoo vastuulliseen elämään. Scandicin liiketoiminnan peruspilareihin kuuluu ympäristön ja kestävän kehityksen tukeminen. Lisäksi yksi Scandicin perusajatuksista on, että kaikkien asiakkaiden on pystyttävä viihtymään Scandic hotelleissa. Tästä syystä kaikissa yksiköissä pyritään parantamaan esteettömyyttä ja ymmärtämään sekä helpottamaan toimintarajoitteisten vieraiden arkea. Kolmas Scandicin arvojen peruspilari on asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen.

Scandicin peräänkuuluttamaan vastuulliseen elämään kuuluu ympäristön huomioiminen liiketoiminnassa. Jo vuodesta 1993 lähtien Scandic on tuonut kestävää kehitystä lähemmäs työympäristöä. Scandic pyrkii aktiivisesti pienentämään ympäristökuormitusta ja tukemaan ekologisesti kestävän yhteiskunnan kehitystä. Scandicilla on jokaisessa hotellissa luomukeittiöt ja lähituotteita suositaan ruoka-annosten valmistuksessa. Scandicin arvoista kertoo myös se, että Scandicilla on jo yli 100 Joutsen-ympäristömerkittyä hotellia, mukaan lukien Grand Marina hotelli Katajanokalla.

Vastuuta Scandic ottaa myös tarjoamalla esteettömiä huoneita lähes kaikissa hotelleissaan. Kaikki Scandicin hotellit ja esteettömät huoneet eroavat hieman toisistaan, jotta voitaisiin ottaa mahdollisimman hyvin huomioon erilaiset rajoitteet. Scandicilla on liikuntarajoitteisia varten omat huoneet, joissa on muun muassa suihkutuolit. Heikkokuuloisille on saatavilla kuuntelusilmukoita ja heikkonäköisille on tarjolla esimerkiksi pistekirjoitettu tietolehtinen, ja opaskoira tarvitsevat huomioidaan tätä varten suunnitelluilla huoneilla. Allergisille on saatavilla gluteenittomia ja laktoosittomia ruokia, sekä kokoushuoneita ilman kokolattiamattoja. Kaikissa Scandicin hotelleissa toimitaan vammaisjärjestöjen kanssa yhteistyössä kehitetyn esteettömyysstandardin mukaisesti.

### 1.5 Asiakaspolitiikka - omtanke

Scandicin asiakaspalveluarvot kiteytyvät sanaan omtanke - huolenpito.

Vieraittemme täytyy tuntea itsensä tervetulleiksi. Tervetullut asiakas on tyytyväinen asiakas. tyytyväinen asiakas tulee uudelleen, jolloin hänestä tulee kanta-asiakas.

Parasta mahdollista laatua on vastata asiakkaan odotuksiin. Parasta mahdollista laatua on pitää huolta asiakkaasta, välittää hänestä. Paneutumalla asiakkaiden toiveisiin, pystymme tekemään asiat kerralla oikein. Pian huomaat myös, että asiakkaat ovat entistä tyytyväisempiä ja iloisempia. Viihdyt itsekin paremmin ja sinulta jää kullekin asiakkaalle enemmän aikaa.

Myönteinen suhtautuminen elämään, asiakkaisiin ja työhön on hyvän palvelun edellytys. Myönteinen asenne tarttuu työkavereihin ja asiakkaisiin.

Hymy luo mukavaa tunnelmaa, varsinkin aito hymy. Tärkein hymy ei kuitenkaan ole, jonka itse annamme vaan se, jonka saamme asiakkaaltamme. asiakkaan hymy kertoo, että olemme onnistuneet palvelutehtävässämme, ja että tuntee itsensä tervetulleeksi vieraaksi.

Huolenpito asiakkaasta ei ole vain sitä, että kuuntelemme mitä hän sanoo, vaan myös sitä, miten hänen sanoo. Kehonkieli on tärkeää, sekä sinun, että asiakkaan. Asiakas saattaa yrittää viestittää jotakin, jota hän ei uskalla sanoa.

Huolenpito asiakkaasta on huolehtimista pienistä yksityiskohdista. Onko siivous kunnossa? Onko lasi puhdas? Onko kokoustiloissa raikas ilma? Hyvä kokonaisuus syntyy pienistä yksityiskohdista.

Asiakas on tärkein, tärkeämpi kuin työkaveri tai tietokone. Ole valpas, anna asiakkaan tuntea itsensä tervetulleeksi, uskalla tehdä aloite. Anna asiakkaan huomata, että näet vaivaa hänen vuokseen. Katso häntä silmiin kun puhuttelet häntä. Ole avoin ja luonnollinen. Osoita, että Scandic pitää lupauksensa. Silloin asiakkaamme tulevat uudelleen, heistä tulee kanta-asiakkaita.

## 1.6 Palvelu

Tavoitteena on palvella asiakasta niin hyvin, että hän palaa vieraaksemme yhä uudelleen. Seuraavassa on listattu oleellisimpia asioita palvelussamme:

### Kohteliaisuus

Organisaation sisällä tulee noudattaa ystävällisyyden ja huomaavaisuuden periaatetta. Kaikissa kontaktitilanteissa, joissa henkilökunta ja asiakas kohtaavat on toimittava siten, että palvelutapahtuman ilmapiiri pysyy ystävällisenä ja huomaavaisena. Tähän on luettava myös tasapuolisuus palvelussa, mikä tarkoittaa palvelun toteutumista ikään, rotuun, sukupuoleen tai ulkonäköön katsomatta samalla korkealaatuisella tavalla. Kaikissa tilanteissa joissa kohtaamme asiakkaan toimimme kohteliaasti, huomaavaisesti ja ystävällisesti. Paras tapa on toimia niin, kuin itse haluaisimme meitä palveltavan. Muistakaa kohteliaisuus myös kommunikoidessanne työtovereidenne kanssa.

### Viestintäympäristön avoimuus

Tiedon tulee kulkea organisaation sisällä sekä ylhäältä alaspäin, että alhaalta ylöspäin joustavasti ja tehokkaasti. Myös reklamaatioista tulee tiedottaa välittömästi kyseisen asian vastuuhenkilölle. Palautteen antamista suositetaan ja pienistäkin asioista on syytä tiedottaa, koska ilman palautetta palvelun laatua on vaikea kehittää. Muutenkin toiminnan kehittämisen kannalta osallistuminen, ideointi ja luovuuden käyttö on suotavaa yksittäisissä palvelutilanteissa.

### Siisteys

Jokaisen velvollisuus on huolehtia fyysisten puitteiden moitteettomasta siisteydestä, samoin oman toiminnan huolitellusta lopputuloksesta. Siisteys ei ole vain siivoojien asia, vaan jokaisen työntekijän on huolehdittava oman työpisteen ja mahdollisuuksien mukaan muiden puitteiden siisteydestä. Vioista ja puutteista ilmoitetaan eteenpäin. Siisteyttä on myös oma huoliteltu ulkonäkö.

### Jatkuvan myynnin periaate

Palvelukeskeisyys, palvelun laatu ja kannattavuus kulkevat käsi kädessä ja jokainen on velvollinen myymään ja markkinoimaan palvelujamme asiakkaan kohdatessaan.

### Aktiivisuus ja oma-aloitteisuus

Me otamme ensikontaktin asiakkaaseen ja kehitämme palvelujamme jatkuvasti parempaan. Asiakkaan tarpeet ja toiveet ovat vaikeasti ennustettavissa ja yllättäviä asioita kohtaamme päivittäin. Joustavuus on kykyä pärjätä näissä tilanteissa.

### Joustavuus

Joustavuus tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarpeisiin ja toivomuksiin vastataan ja toimitaan niin pitkälle hänen ehdoillaan kuin liike-idea antaa myöten. Tarkoituksena on, että asiakas kokee Marina Congress

Centerin ja Grand Marinan palvelujärjestelmän helppokäyttöiseksi ja, että asiakkaan toiveisiin suhtaudutaan joustavasti ja ymmärtävästi.

#### Ongelmanratkaisu

Kukaan meistä ei ole kone ja tekeväälle sattuu. Pyrimme tietysti välttämään ja ennakoidaan virheitä, mutta jos jotain menee pieleen, on oleellista se, että asia hoidetaan hyvin. Jos asiakas ei ole tyytyväinen meihin, emme päästä häntä lähtemään tyytymättömänä, vaan teemme kaiken minkä voimme tilanteen korjaamiseksi.

Muistathan myös, että hymy ja nimikyltti ovat osa työasuasi

### 1.7 Henkilöstöpolitiikka

Scandicilla työntekijät ovat tärkein voimavara. Scandicin on tarkoitus olla houkutteleva työpaikka, jossa tarjotaan motivoinnin, kehittämisen ja ohjaamisen kautta työntekijöille mahdollisuuksia tehdä omia aloitteita ja osallistua toiminnan kehittämiseen.

Scandicin henkilöstöpolitiikan peruspilareita ovat yrityksen avoin tiedottaminen, tarkka henkilöstösuunnittelu, tarkoituksenmukainen rekrytointi ja sisäisen rekrytoinnin suosiminen, tasa-arvoinen työntekijöiden kohtelu, hyvä perehdyttäminen ja kehityksen seuranta. Lisäksi Scandic panostaa kiinnostaviin ja hyödyllisiin henkilöstöetuihin, kuten myös työympäristön kehittämiseen.

### 1.8 Pelisäännöt

#### Työasu ja siisteys

Scandic-ketjussa haluamme luoda tarkan profiilin ja identiteetin asiakkaillemme, joka saa heidät tuntemaan olonsa kuin kotonaan. Työasu on osa Scandic profiilia ja identiteettiä. Työnantaja tarjoaa työntekijöille oikeanlaiset työvaatteet. Scandic maksaa puvun takin tai jakun pesetyksen kuukauden välein.

Työntekijä on itse vastuussa siitä, että työasu on aina yhtiön sääntöjen/ohjeiden mukainen. Esimerkiksi jos hame tai housut ovat liian pitkät, on työntekijän itse lyhennettävä ne. Työasua on aina pidettävä työaikana. Työasuun kuuluu jakku/pikkutakki ja hame/housut. Työsuhteen päättyessä on koko työasu palautettava työnantajalle.

#### Naiset

Hiukset: Hyvin leikatut, pitkät hiukset kiinni siististi

Hame: Ei liian lyhyttä. Polven alle ulottuva

Meikki: Siisti ja asiallinen. Ei liian voimakkaita värejä/hajuja

Korut: Rajoitettu ja hillitty määrä. Pienet korva- ja kaulakorut sekä sormukset

Sukkahousut: Sopiva värytys, ei liian kirkkaita, valkoisia tai mustia  
 Kengät: Matalat, tummat avokkaat. Terveysandaalit vain erityisluvalla.  
 Nimikyltti: Aina pidettävä

#### Miehet

Hiukset: Aina lyhyet ja siistit  
 Parta: Siisti  
 Korut: Sormukset sallittuja  
 Sukat: Mustat tai tummat  
 Kengät: Mustat tai tummat matalat kengät. Terveysandaalit vain erityisluvalla  
 Nimikyltti: Aina pidettävä

#### Työaika

Työvuoro alkaa työvuorolistaan merkittynä tai muuten sovittuna aikana, jolloin olet työpisteessäsi työvaatteissa valmiina aloittamaan työt. Poistuminen työpaikalta työaikana ei ole sallittua ilman esimiehen lupaa. Työvuoro päättyy listaan merkittynä aikana, jonka jälkeen voit poistua työpisteestäsi. Tämä kuitenkin edellyttää, että olet suorittanut työtehtäväsi loppuun sovitulla tavalla. Töihin tullessa ja lähtiessä sinun tulee kirjata tulo- ja lähtöaikasi kulunvalvonta-avaimella eli "lakulla".

#### Henkilökunnan ruokailu & kahvitaumat

Henkilökunnan on mahdollista ruokailla työaikana. Grand Marinassa henkilökunnan ruokahuone keittiön vieressä sijaitsee 1. kerroksessa. Lämmin ruoka on tarjolla n. klo 10.30 - 15.00 ja 16.30 - 19.00. Jokainen osasto käy sille sopivaan aikaan ruokailemassa. Marina Congress Centerissä ruokailuajankohdat sovitaan keittiön kanssa. Ruoka noudetaan keittiön tiskiltä ja ruokailutila sijaitsee keittiön takaosassa. MCC:n työntekijät voivat halutessaan myös syödä hotellin puolella.

Työpaikan keittiön valmistamista ruuista peritään ruokarahaa suoraan palkasta. Ruokarahan suuruus tarkistetaan vuosittain (v.2009. 4,68 €). Ruokaan kuuluu salaatti, leipä, voi, ruokajuoma, ja ruoka sekä kahvi. Tauot on suositeltavaa sovittaa vähiten kiireellisiin ajankohtiin. Kun menet ruokailemaan tai kahville niin ilmoita siitä työtovereillesi, jotta sinua ei etsitä tai kaivata turhaan. Ethän myöskään venytä taukojasi, että muutkin ehtivät käydä.

#### Sairauspoissaolot

Kaikista sairauspoissaoloista on ilmoitettava omalle esimiehelle hyvissä ajoin ennen työvuoron alkamista ja toimitettava kirjallinen todistus poissaolosta. Myös lapsen sairastumisesta johtuvasta poissaolosta on toimitettava kirjallinen todistus.

## Vaitioloovelvollisuus

Jokaista työntekijää koskee vaitioloovelvollisuus. Scandic Grand Marinan & Marina Congress Centerin palveluksessa ollessasi ja mahdollisesti lopettaessasi sinulta edellytetään pitävän omana tietonasi kaiken sen, mitä on pidettävä yhtiön liikesalaisuuteen kuuluvana. Liikesalaisuuksia ovat kaikki ne tiedot, joita palvelutilanteessa saat, sekä kaikki ne tiedot, jotka voidaan katsoa GM/MCC sisäisiksi asioiksi. Erityisesti asiakastilanteissa ja ravintolatapahtumissa asiakkailta saamasi tiedot ovat ehdottoman luotamuksellisia.

## Vieraat

Vieraiden vastaanottaminen työpaikalla ei ole sallittua ilman esimiehen lupaa.

## Vikailmoitukset

Tee aina voitavasi havaitsemasi vian korjaamiseen. Mikäli et osaa vikaa korjata itse ota yhteys huoltoon.

## 2. Turvallisuus

Scandicissa vierailulla on oikeus tuntea olonsa rennoksi ja turvalliseksi.

Siksi turvallisuus on lähellä sydäntämme. Tästä kappaleesta löydät tärkeimmät turvallisuusohjeet työntekijöillemme. Lisää tietoa löytyy turvallisuuskansioista. Jokaisen työntekijän velvollisuuksiin kuuluu tutustua infosta löytyvän turvallisuuskansion sisältöön.

### 2.1 Yleiset turvallisuusohjeet

1. Jokainen työntekijä on velvollinen omalla toiminnallaan huolehtimaan työympäristön turvallisuudesta. Silloin kun MCC:n ovet ovat avoinna, on pääovi aina valvonnan alla. Naulakkoa ja Infoa ei saa milloinkaan jättää ilman valvontaa, eikä ulkopuolisia saa päästää yksin harhailemaan tiloihin ja mikäli päästät henkilöitä wc:ssä käymään (harkiten), huolehdi aina siitä, että he myös poistuvat talosta.

Asiakkaiden saapuessa heitä tervehditään ja tarvittaessa tarkistetaan ovatko vieraat tulossa meille esimerkiksi ottamalla katsekontakti ja kysymällä kuinka voin auttaa?

2. MCC:n turvakansio löytyy Infosta. Jokaisen vakituisen työntekijän tulee tutustua sen sisältöön. Kansioista löytyy tietoa turvallisuudesta sekä toimintaohjeita eri vaaratilanteisiin.

3. MCC:n Infossa on yleisavain, hissien huoltoavain, Yle-kaappien avaimet, sekä monia muita harvemmin tarvittavia avaimia.

4. Europaeen, Fennia I + II, Nordian, ravintolan, Baltican ja keittiön tiloista löytyy vaahtosammutin sisäänkäynnin vierestä. Vesiposti löytyy Europaeen takaa, keittiöstä ja lehdistöstä. Vesipostin peittäminen esim. kalusteilla on ehdottomasti kielletty. Lisäksi palo-ovet tulee aina pitää suljettuina ja hätäuloskäyntien väylät vapaina

5. Infon takaa löytyy ensiaputarvikkeita, kasattavat parit, kainalosauvat ja pyörätuoli.

6. Pyörätuoliasiakkaille on oma liuskallinen sisäänkäynti, joka sijaitsee vastapäätä Easy Access - kulmasta. Ovessa on myös soittokello, joka soi Infossa. Pysäköintialueella on Inva-merkittyjä pysäköintipaikkoja.

7. MCC:n ilmastointi ja valot on ohjattu koneellisesti ja ne sammuvat automaattisesti käytäviltä, kun tiloissa ei ole käyttöä. Kumpikin on mahdollista ohittaa myös manuaalisesti valokaapista käsin. Valokaapit sijaitsevat Nauticassa, Widerin kirjastossa, 2.krs varastotiloissa ja Fennia II:n lämpiössä. Valoja ohjataan manuaalisesti kääntämällä kytkin käsikäytöllä. Ilmastointia ohjataan tietokoneella, joka on huoltotoimistossa I krs. varaston kulmalla.

8. Hotellin vastaanotosta numerosta 09 1666 846 tavoitat aina vuoropäällikön, joka auttaa tarvittaessa turvallisuusasioissa. Hotellin vastaanotossa on aina vähintään yksi ensiaputaitoinen työntekijä.

9. MCC on varustettu liiketunnisteisella varashälyttimellä. Hiljainen hälytys menee suoraan ISS-turvapalveluihin, josta otetaan hälytyksen sattuessa yhteyttä hotellin vastaanottoon.

10. Lisätietoa Scandicin turvallisista kokouksista

<http://www.scandichotels.fi>

- Kokoukset ja konferenssit

## 2.2 Hätätapaukset

Luettuasi nämä ohjeet huolella, tiedät miten pitää toimia hätätilanteessa. Silloin ei ole enää aikaa lukea ohjeita.

Muista - älä hermostu, toimimalla rauhallisesti pystyt hoitamaan vaativankin tilanteen!

Kun soitat hätäpuhelun, kerro:

- Oma nimesi
- Mistä soitat
- Mitä on tapahtunut
- Missä



- Onko ihmisiä vaarassa

Älä lopeta puhelua ennen kuin saat siihen luvan. Noudata saamiasi ohjeita! Kerro tapahtunesta esimiehellesi.

Yleinen hätänumero **112**

Poliisille tehtävät kiireettömät ilmoitukset:  
(Esim. rikosilmoitukset)

Keskustan poliisipiiri  
puh: 071 877 4175

(ma - su klo 8-18)

Yhteydenoton poliisiin tekee ensisijaisesti esimies

Ensiapuohjeita sairauskohtauksen saaneelle potilaalle.

#### Pyörtyminen

- Aseta potilas pitkälleen ja nosta hänen jalat ylös.
- Anna potilaan levätä tarvitsemansa ajan.
- Jos potilas ei toivu, soita hätänumeroon 112.

#### Epilepsia

- Älä yritä estää kouristuksia.
- Suojaa potilasta, jotta hän ei loukkaisi itseään.
- Älä laita potilaan suuhun mitään.
- Jos potilas ei toivu, soita hätänumeroon 112.
- Anna potilaan levätä kohtauksen jälkeen.
- Turvaa tajuttoman hengitys kylkiasennolla.

#### Vatsakipu

- Anna potilaan olla haluamassaan asennossa. Polvet koukussa on yleensä paras.
- Älä anna juotavaa tai syötävää.
- Jos tulee sokin oireita, anna sokin ensiapu.
- Kuljeta potilas lääkärin hoitoon.

#### Diabetes

- Anna tajuissaan olevalle sokeripitoista syötävää tai juotavaa.
- Jos potilas ei pian toivu, toimita potilas hoitoon tai soita hätänumeroon 112.
- Jos potilas on tajuton, käännä hänet kylkiasentoon ja soita hätänumeroon 112.

Lisää ensiapuohjeita löytyy osoitteesta [www.ensiapuopas.com](http://www.ensiapuopas.com)

Pyörätuolia ja paareja säilytetään infon takahuoneessa sekä hotellin matkalaukkuvarastossa.

## 2.3 Paloturvallisuus

Toimintaohjeet palohälytyksen sattuessa

Palohälytyksen sattuessa koko talossa soi palokellot! (Et voi olla kuulematta)

Jos olet talossa yksin, soita välittömästi hotellin vastaanottoon (numeroon 09 1666 846) ja pyydä apuvoimia, 1-2 henkilöä.

Jos talossa on muita henkilöitä, niin välittömästi vähintään yksi henkilö joka osatolta menee Infon kautta palokeskukselle (lastausalue), jossa jateaan tehtävät. Yksi ottaa tehtävän johtaakseen ja jakaa tehtävät.

### 1. Henkilö

- Menee Infoon kuuluttamaan tarpeelliset kuulutukset (Tutustu ennakkoon)

- Vastaa puheluihin, ja tiedottaa asiakkaita

Jos palaa:

- Soita hotellin vastaanottoon ja informoi asiasta

- Opasta asiakkaitamme evakuoinnissa. Evakuointipaikka on hotellin aula

- Nosta MCC:n parkkipuomit ylös

- Lukitse hissit laittamalla jotain ovenväliin

- Muista myös ilmoittaa vuokralaisillemme, jos sieltä ei kuulu mitään

Satamalaitos: 17333412, tulli: 142602, Wider: 6159911, Helcom: 62202231

### 2. Henkilö

- Selvitä miltä alueelta hälytys tulee paikantamiskaaviosta, joka sijaitsee palokeskuksella

- Mene selvittämään hälytyksen syytä alueelle ja ota mukaan puhelin, jotta voit ilmoittaa vallitsevan tilanteen välittömästi eteenpäin

- Hälytyksen antaneessa palovaroittimessa vilkkuu punainen valo

- Aloita tarvittaessa evakuointi ja alkusammutus

- Jos mitään ei ole tehtävissä, poistu ja sulje ovet mahdollisuuksien mukaan.

- Ole opastamassa palokuntaa paikalle

### 3. Henkilö

- Soita varmistussoitto aluehälytyskeskukseen 112, äläkä sulje puhelinta ennen kuin saat luvan

- Odota lisäohjeita palohälytyskeskukselta

- Mene lastauslaiturille kuuntelemaan milloin palokunta saapuu ja opasta palokunta palokaapille/palopaikalle
- Palopäällikkö ottaa johdon saavuttuaan paikalle
- Muut kokoontukaa Infoon/palokaapille odottamaan mahdollisia lisäohjeita esim. evakuointiapua

Kun tilanne on ohi, palauta palokaappi normaalitilaan  
(palokaapin ovi kiinni, jolloin valmiusvalo pitäisi palaa)

**HUOM! PALOKELLOJA EI SAA SAMMUTTAA KUIN PALOKUNTA!**

#### 2.4 MCC:n sulkeminen

1. Tarkista, että kassalipas on lukkojen takana omalla paikallaan.

2. Sulje pääovi riippulukoilla.

3. Tarkista pääovien lisäksi seuraavien ovien lukitukset:

1 krs.

- Tuulikaapin sivuovet
- Euroopan lastausalueen ovet.
- Lehdistön vieressä oleva ulko-ovi
- Invaliuskan ovi
- Jätenurkkauksen ja lastauslaiturin ovet

2 krs.

- Salien ovet ja ikkunat kiinni
- terassin ovet aulassa ja ravintolassa
- Fennia II vastapäätä olevat porraskäytävän ovet

3 krs.

- terassin oven lukitus

4. Tarkista WC-tilat sekä yleissiisteys saleissa ja aulatioissa

5. Sammuta valot saleista ja samalla tarkista onko videotykki laitettu pois päältä.

6. Tarkista ovatko:

Infon

- Tietokone ja printteri kiinni
- Kassakone kirjattu ulos. Tapahtuu lippalakkia painamalla näytöstä

Takahuoneesta

- Tietokone, televisio ja kopiokone kiinni
- Valot sammutettu

7. Laita hälytykset päälle ja tarkista vielä ulko-oven lukitus lähtiessäsi.

### 3. Kokoustoiminnan hallinta

Grand Marinassa ja Marina Congress Centerissä kokoustoimintaa pyritetään yhteistyössä eri osastojen kesken. Myyntipalvelun, kokousjärjestelyn, banketin ja hotellin ravintolan sekä muun hotellin henkilökunnan on puhallettava yhteen hiileen, jotta asiakkaamme saavat parasta mahdollista palvelua.

Kokoustoiminnan operatiivisesta toiminnasta vastaa viime kädessä kokouspäällikkö yhteistyössä kokousisäntien kanssa. Työtehtävästä riippumatta jokainen työntekijä on kuitenkin vastuussa:

- huolehtimaan asiakas- ja taustatilojen siisteydestä, roskien ja tilaan kuulumattomien tavaroitten keräämisestä ja paikalleen laittamisesta
- tutustumaan turvaohjeisiin ja yhteisiin pelisääntöihin
- huomioimaan ja auttamaan asiakkaita kaikissa tilanteissa. (Esim. pyörätuoliasiakkaiden huomiointiin ottaminen ja auttaminen)
- huolehtimaan omasta henkilökohtaisesta hygieniasta. (Puhtaat hiukset, siisti parta, eikä haista hielle jne.)
- olemaan tietoinen vieraistamme/asiakkaistamme kyseisenä päivänä
- suhtautumaan positiivisesti ja asiallisesti niin työtovereihin kuin asiakkaisiinkin
- työtehtävien saattamisesta loppuun
- arvostamaan kaikkien työpanosta ja auttamaan tarvittaessa

#### 3.1 Kokoustilojen valmistelu

Kokoustilojen tulee olla moitteettomassa kunnossa ja asiakkaan toivoman kalustuksen mukaisia. Kokoushuoneiden varustus ja kalustus on aina tarkistettava tilaisuuden orderista. Kokoustilojen ohella täytyy kiinnittää huomiota aulatilojen ja muiden yleisten tilojen siisteyteen. Seuraavassa muistilista toimenpiteistä aamu- ja iltavuorolle, jotta saamme pidettyä laadun korkealla ja asiakkaat tyytyväisinä.

Aamuvuoro

Rasti kaikki tarkastetut kohteet ja tehdyt toimenpiteet

- Opastekylteissä on oikea asiakasnimi
- Valaistus toimii kokonaisuudessaan (Kaikissa lamput on oltava valo!)
- Pöydät ja tuolit ovat ehjiä ja puhtaita
- Tiloissa on varauksen mukainen kalustus
- Huone on siivottu ja roska- sekä paperikorit tyhjennetty
- Verhot, taulut ja muut seinäkoristeet ovat suorassa
- Naulakko ja ripustimet ovat siististi
- Tarkista, että kokoustekniikka toimii hyvin ja on sijoitettu oikein
- Fläppitaululehtiössä on riittävästi sivuja (ja MEETING- etusivu on päällimmäisenä)
- Videotykin kaukosäädin ja pointteri ovat näkyvässä paikassa kokouksen vetäjää varten
- Kaikki fläppi-/piirtoheitinkynät toimivat
- Valkotaulun alalaidassa on pesusieni (ainoastaan K1-K4)
- Varauuskäynnit ovat käytettävissä, ovet avautuvat esteettömästi ja EXIT- kyltit palavat
- Tarkasta lähimpien palopostien ja käsisammuttimien sijainnit
- Tarkasta kaikkien säilytyskaappien lukitus (hotellilla)
- Kaikki palo-ovet ovat kiinni
- Työkalulaatikossa on täytetty ohjeen mukaisesti
- Kokoustilassa on tarpeeksi kyniä, lehtiöitä ja nimikylttejä
- Vesipöydällä on vettä ja laseja riittävästi
- Sulje ovi jälkeesi
- Tarkista, että yleiset tilat, kuten WC: t ja aulat ovat siistissä kunnossa
- Asiakkaan vastaanottaminen
- Tilojen kalustaminen jos mahdollista
- PM-avaus, laskujen bongaus, laskutus

Lounastauolla

- Tuuleta tilat
- Tyhjennä paperi- ja roskakorit, jos ne ovat täynnä
- Pane tuolit paikoilleen
- Siivoa käytetyt juomalasit, kupit, lautasliinat ja ylimääräiset roskat

- Tarkista, että kokoustilassa on edelleen raikasta vettä ja tarpeeksi lasia
- Tarkista kokouksen vetäjältä, että kaikki sujuu odotetusti

### Iltavuoro

- Lyhyt orderipalaveri Makasiini vp:n kanssa hotellin seuraavan päivän kokouksista
- Kalusta ja valmistelee tilat seuraavaa päivää varten (katso aamuvuoro)
- Pidä päättäjäistapaaminen kokouksen vetäjän kanssa ja hyvästele osanottajat
- Tee tilitys
- Tee opasteet valmiiksi seuraavaa päivää varten

### 3.2 Kokousvälineet

Seuraavat kokousvälineet kuuluvat lisämaksutta asiakkaan kokouspakettiin, jos toisin ei erikseen sovita.

Valkokangas	1kpl/huone
Videotykki	1kpl/huone
Kokouspöydät ja -tuolit	Määrä asiakkaan pyynnön mukaan
Tekniikkapöytä	1kpl eteen
Vesipöytä	1 kpl lähelle sisäänkäyntiä
Paneelipöytä	Määrä asiakkaan pyynnön mukaan
Puhujan pöytä	1kpl (Yleensä vain Europaeaan ja Fennioihin)
Fläppitaulu	1kpl/huone
Piirtoheitin	1kpl/huone
Kirjoituslehtiöt	1kpl/henkilö
Kuulakärkikynät	1kpl/henkilö
Paperi- ja roskakori	Molempia vähintään 1kpl/huone
Nimikyltit	n. 20kpl työkalulaatikossa
Ovi- ja tauluopasteet	Opaste asiakkaan toivomalla nimellä
Puhelin	1 kpl/huone
Työkalulaatikko (täytettynä)	1kpl/huone
Seinäkello	1kpl/huone
Työkalulaatikon (Tool-Box) sisältö	
•	1 pkt paperiliittimiä
•	n. tusina kumilenkkejä
•	1 rei'itin
•	1 nitoja
•	1 niitinpoistaja
•	1 pkt niittejä

- nimikylttejä
- kyniä lokeron täydeltä
- viivoitin vähintään 15cm
- n. 10 piirtoheitinkalvoa
- 4 kpl piirtoheitintusseja (eri värisiä)
- 1 sakset
- kirjoituslehtiöitä
- 1 läpinäkyvää teippiä (seiniä turmelematonta)
- 4 teräväkärkistä Fläppitaulukynää (erivärisiä)
- 2 teräväkärkistä valkotaulukynää
- 2 ylivaiivauskynää

### 3.3 Kokoustekniikka

Täältä löytyy tietoa salien kokoustekniikasta. Yksityiskohtaisempaa tietoa tekniikasta voi kysellä MCC:n teknikolta Jyrki Mäkiseltä.

#### AMX-kosketuspaneelit

Kokoustilojen AV-järjestelmän ohjauksen hoitaa AMX-ohjausjärjestelmä. Langattoman kosketuspaneelin avulla hoidetaan kaikki järjestelmän toiminnot. AMX-kosketuspaneelista voidaan säätää kokoustan valaistusta, projektoreita, valkokankaita, DVD:tä tai vaikkapa kokoussalin verhoja helposti näyttöä koskettamalla.

AMX-kosketuspaneeli on helppokäyttöinen kokoustekniikan ohjausjärjestelmä, jonka käyttäminen ei vaadi erillistä koulutusta. AMX-kosketuspaneeli on käytössä kaikissa MCC:n kokoustiloissa, pois lukien kokousshuoneet 1-4. Euroopan ohjauspaneeli löytyy teknikon kopista. MCC:n teknikko tai muu henkilökunta opastaa tarvittaessa laitteen käytössä.

#### Data-/videoprojektorit

Kaikissa kokoustiloissa katossa valmiina videoprojektorit.

Dataprojektorin käyttöohje:

1. Kytke dataprojektori tietokoneeseen ja laita virtajohdot seinään.
2. Paina tykki päälle On/Standby-napista.
3. Käynnistä tietokone.
4. Jos kuva ei näy kankaalla paina fn ja F5 samanaikaisesti tai fn crt ja lcd. (Voi olla muitakin vaihtoehtoja tietokoneesta riippuen, mutta nämä on yleisimmät)
5. Jos kuva ei näy, esim. reunoilta puuttuu kuvaa tms. Paina auto set - nappia 2 kertaa.

6. Jos kuva on A:n tai V:n muotoinen paina auto kay stone - nappia 2 kertaa.
7. Kuvan koko säädetään valkokankaalle sisimmäisestä linssin kehästä ja tarkennetaan ulommaisesta.
8. Sammutus. Paina On/Standby nappia 2 kertaa.
9. Anna tuulettimen pysähtyä, ennen kuin liikutat tykkiä! Lampun pitää antaa jäähtyä kunnolla, koska lämpimän tykin liikuttaminen saattaa rikkoonnuttaa tykin lampun, joka on älyttömän kallis!

KÄSITTELE TYKKIÄ AINA VAROEN!

### 3.4 Asiakkaan vastaanottaminen

Kokousjärjestäjien vastaanottaminen ja asiakkaiden toiveiden täyttäminen kuuluu kokousisännän toimenkuvaan. Alusta asti asiakkaalle on luotava tunne, siitä että meitä on helppo lähestyä ja että kokeneina kokousjärjestely ammattilaisina meihin voi luottaa. Jo pienillä asioilla ja asiakkaan huomioimisella voimme luoda lisäarvoa asiakkaalle. Asiakkaista huolehtiminen tulisi aloittaa jo ennen asiakkaiden saapumista.

Ennen järjestäjien saapumista on tarkistettava, että

- kokoussali on kalustettu asiakkaiden toiveiden mukaisesti
- kokoussalin ja muiden tilojen yleinen siisteys
- kokoussalissa on tarpeeksi kyniä ja lehtiöitä
- luettava tilaisuuden orderi huolella, jotta tiedetään tulevan tilaisuuden aikataulut, osallistujamäärät, erityishuomiot ym. Tämä antaa hyvän kuvan asiakkaille.

Järjestäjien saapuessa kokousisäntä ottaa asiakkaat mielellään jo ovella vastaan, jos mahdollista ja toivottaa heidät tervetulleiksi sekä opastaa heidät kokoussaliin. Hyvän vaikutuksen voi tehdä jo alkuun hoitamalla järjestäjille kahvitarjoilun. Järjestäjien kanssa tulisi vielä varmistaa kokoukseen liittyvät yksityiskohdat.

Järjestäjien saavuttua varmista,

- henkilökohtainen esittely (jos mahdollista myös teknikon ja ravintola-esimiehen esittely)
- kalustus ja salin järjestys
- aikataulut (tarjoilut ja tarjoilupaidat, milloin tauot, kilistykset?)
- tekniikka (AMX-kosketusnäyttö, WLAN-tunnarit ym.)
- opastukset (tarvitaanko lisäopastusta, ovatko ainoat asiakkaat talossa)
- tunteeko asiakas meidän tilat? (WC:t, kulkureitit, tupakkapaikat ym.)
- kokousisännän numero ja kokoustilän asiakaspuhelin!



Järjestäjien vastaanottaminen huolella on tärkeää, mutta pelisilmää täytyy olla sen verran, ettei siihen kuitenkaan mene liian kauan aikaa, sillä aamut ovat usein kiireisiä.

Tilaisuuden etenemistä on seurattava, että asiakkaiden toiveet täyttyvät ja että kaikki menee asiakkailla hyvin. Tilaisuuden päätyttyä muista pyytää palautetta, kiittää asiakkaita mukavasta yhteistyöstä ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen!

### 3.5 Laadun seuranta

Palvelun ja ulkoisten puitteiden laadun on pysyttävä korkealla, jotta saadaan tyytyväisiä asiakkaita. Tyytyväiset asiakkaat ovat Scandicille parasta mainosta. Kaikkien työntekijöiden on pidettävä huolta talon palveluiden laadun ylläpitämisestä ja seuraamisesta, sillä asiakkaat odottavat meiltä laatua.

Marina Congress Centerin laadun osatekijät:

#### 1. Luotettavuus

- Toimintavarmuus (aikataulut, koneet ja laitteet)
- Lupausten pitäminen (myyntipalvelun ja kokoushenkilökunnan yhteistyö)
- Täsmällisyys
- Tiedon kulku (MCC & GM osastojen välillä + osastojen sisällä)

#### 2. Toimintavalmius

- Työntekijöiden valmius ja halukkuus suorittaa toimintoja (can do asenne)
- Toimintanopeus/ valmius

#### 3. Henkilökunnan kyvykkyys

- henkilöstön tietojen ja taitojen taso (kartoitus + koulutus)
- Tilanneharkinta / tilannetaju

#### 4. Saavutettavuus

- kontaktin helppous ennen tilaisuutta ja sen aikana
- Lyhyet odotusajat toiveisiin

#### 5. Asiakkaan kohtelu

- Henkilökunnan ystävällisyys ja can-do-asenne
- Asiakkaan kunnioitus (Toimitaan tilanteen/tilaisuuden edellyttämällä tavalla)

#### 6. Viestintä

- Asioiden selittämiskyky asiakkaalle (viestitään positiivisella tavalla)

- Viestintätavan sopeutus asiakkaan mukaan.

#### 7. Uskottavuus

- Työntekijöiden rehellisyys
- Yrityksen maine

#### 8. Turvallisuus

- Tietoisuus fyysisen/ taloudellisen ja henkisen riskin/vaaran olemassaoloon ja toiminta niiden minimoimiseen
- paloturvallisuus, hygienia ja elintarvikkeiden turvallisuus
- Salassapitovelvollisuuden toteutuminen

#### 9. Asiakkaan ymmärtäminen

- yksilöllisyyden ymmärtäminen
- erityisvaatimusten huomioonottaminen
- vakituisten asiakkaiden tunnistaminen

#### 10. Fyysiset tekijät

- MCC:n tilat
- Laitteet
- Muut asiakkaat
- Henkilökunnan ulkoasu
- Siisteys

Kaikkien työntekijät ovat velvollisia vastaanottamaan palautetta asiakkailta ja raportoimaan siitä, joko suullisesti tai kirjallisesti eteenpäin. Näin voimme kehittää toimintaamme ja välttää uusimasta mahdollisesti tekemiämme virheitä, sekä samalla ylläpitämään haluamaamme laatua.

#### 3.6 Palautteet ja valitukset

1. Kuuntele tarkasti asiakkaan antama palaute (jo kuuntelemalla osoitat olevasi aidosti kiinnostunut saamastamme palautteesta)
2. Jos olemme tehneet virheen, pyydä vilpittömästi anteeksi
3. Älä selittele tai kiertele
4. Tee heti voitavasi asian korjaamiseksi
5. Isotkin virheet voidaan hoitaa tyylikkäästi ja nopeasti asiakkaan eduksi. Käytä maalaisjärkeä!
6. Jos omat keinot/tietotaito ei riitä, etsi käsiisi lähin esimies
7. Kerro saamastasi palautteesta aina eteenpäin esimiehellesi, jotta voimme kehittää toimintaamme niiden pohjalta. (Myös pienistä asioista syytä tiedottaa)

8. Toimita asiakkaan jättämät kirjalliset palautteet aina viipymättä eteenpäin! (Talon johto vastaa niihin kirjallisesti)
9. Pyrimme välttämään ja ennakkoimaan virheitä. Jos jotain menee pieleen oleellisinta on hoitaa asia niin tyylikkäästi kuin mahdollista
10. Kukaan meistä ei ole kone ja tekeväälle sattuu. Se joka ei tee virheitä, ei yleensä tee mitään

#### MUISTA!

Sinä edustat taloamme. Me emme kommentoi tapahtumia tai mitään mikä koskee lehdistöä/julkisuutta varten annettavia lausuntoja. Kaikissa tiedotusvälineitä koskevissa asioissa ota yhteys talon johtoon!

#### 4. Kokousjärjestely

Kaikki tilaisuudet vaativat meidän puolestamme järjestelyitä, jotta kokoussalit ja muut tilat saadaan vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Asiakkaan tilaamat järjestelyt voi tarkistaa tilaisuuden orderista. Kokousjärjestelyistä vastaa viime kädessä järjestelypäällikkö.

##### 4.1 Orderin lukeminen

Jokaisesta tilaisuudesta myyntipalvelumme on tehnyt oman orderin eli tilausvahvistuksen. Orderista ilmenee kaikki tilaisuuden kannalta oleellisimmat asiat, kuten henkilömäärät, varatut salit ja salimuo-dostelmat, aikataulut, kokoustarjoilut, sovitut hinnat ja erikoistoiveet ym.

Järjestelypäällikkö tekee orderien perusteella roudauslistat, josta roudausvuorossa olevat näkevät kätevästi mitä mihinkin tilaan on laitettava. Roudauslistasta huolimatta kannattaa aina lopuksi varmistaa itse orderista, ettei mitään ole jäänyt huomioimatta.

##### 4.2 Roudausohjeet

1. Lue orderi huolella ja kalusta tila sen mukaisesti (ei omia sovelluksia ilman lupaa)
2. Laita istumapaikkoja aina varmuuden vuoksi vähän enemmän kuin tilattu
3. Jätä salin eteen tilaa tekniikalle (Europeaessa vähintään 5m)
4. Tarkista tuleeko puheenjohtajanpöytää, puhujan pöytä ja korokkeita
5. Tarkista, että kalusteet ovat ehjät ja siistit
6. Rikkinäiset ja epäsiistit viedään varastoon tiedotetaan näistä eteenpäin
7. Huomio muut epäkohdat (ylimääräiset tavarat pois tilasta ym.)
8. Vesipöytä sijoitetaan salin perälle. Muista laittaa myös toolbox, kynät, lehtiöt ja roskapöntöt pöydän läheisyyteen
9. Mahdolliset buffetit ja rekisteröintitiskit laitetaan paikoilleen
10. Kun sali on valmis, tee vielä loppukatsaus ja sammuta valot

### 4.3 Salimuodostelmat

Tavallisimmat salimuodostelmat ovat teatteri- ja luokkamuoto. Muita muodostelmia ovat esim. diplomaatti, U-pöytä ja kalanruoto.

Teatterimuoto: Pelkät tuolirivit

Luokkamuoto: Tuolit + pöydät riveissä

Diplomaatti: Yhden pitkän pöydän ympärillä kaikki kokousvieraat

U-pöytä: Pöydät laitettuna isoon U-muotoon.

Kalanruoto: Kuin luokkamuoto, mutta reunimaiset rivit kääntyneenä keskustaan päin kalanruodon tavoin

Liitteenä tiedosto, jossa tarkempaa tietoa kokoussaleista ja eri muodostelmien maksimimääristä.

### 4.4 Talon omaisuudesta huolehtiminen

Jokaisen työntekijän velvollisuuksiin kuuluu huolehtia talon omaisuudesta.

- Kun viet tai tuot tavaraa varastotiloista pidä huoli siisteydestä
- Palauta aina tavarat paikoilleen!
- Huolehdi osastoltasi roskeen menevistä pahveista, roskista, lavoista tms.
- Pyörillä olevat rekisteröintitiskit tulee suojata varastoitaessa niitä varten olevilla kangaspusseilla.
- Kun havaitset vioittuneen tai muuten käyttökelvottoman tavaran ilmoita asiasta eteenpäin huoltoon/siivoukseen/järjestelyn esimiehelle
- Älä kuormita liikaa tuoli- tai muita kärryjä.
  - Fennian tuoleja max 25/kärry
  - Lobbyn tuoleja max 18/kärry
  - Europeaen tuoleja max 7 päällekkäin

### 4.5 Liputus

- Talossa olevat ulkoliput ovat siivoushuoneen vieressä
- Lippuja ei saa koskaan nostettaessa tai laskettaessa laskea maahan
- Jos liput ovat märkiä ne pitää nostaa kuivumaan esim. narikan päälle tai siivouskomeroon
- Kuivat liput viikataan siististi ja laitetaan paikoilleen
- Liput laitetaan ranskalaisten aakkosten mukaiseen järjestykseen. Maiden liput laitetaan ennen muita!

#### 4.6 Näyttelyohjeet

MCC:ssä on loistavat mahdollisuudet näyttelyiden järjestämiseen tilaisuuksien yhteydessä.

Näyttelyneliöt:                    1. krs lämpiö  
    900 bruttom2 / 300 nettom2 (pylväiden sisäpuolella)  
    1108 bruttom2 (lämpiö, lobbybar ja Nautica)

2. krs lämpiö  
    730 bruttom2 / 275 nettom2

Myös autonnäyttely on mahdollinen, kuitenkin max 5000 kg. Lämpiöön tuotavissa autoissa tulee olla puhtaat kesärenkaat, n 2 litraa bensaa tankissa, avaimet MCC:n infossa ja autojen alle on laitettava kumimatot (renkaat ja moottori). Huomioitavaa autojen sisäänajossa tarvittavat ajoliuskat hankkii asiakas itse. Näyttelyyn tuotavien autojen tuomisesta on neuvoteltava etukäteen.

Näytteilleasettaminen ja osastojen rakentaminen

Näytteilleasettaja vastaa oman osastonsa pystyttämisestä, somistamisesta ja siivouksesta.

Seuraavat toimenpiteet edellyttävät aina MCC:n hyväksymisen etukäteen:

- Yli 400kg:n painoisen näyttelyesineen sijoitus
- 250cm:n korkeuden ylittävät rakenne- ja somistusratkaisut

Rakennuksen lattiaan seiniin, kattoon ja pilareihin ei saa kiinnittää mitään näyttely- tai mainosesineitä. Näytteilleasettaja on vastuussa rakennukselle tai näyttelyalueelle aiheuttamistaan vahingoista.

Korotettujen lattioiden, näyttely- ja katosrakennelmien sekä mattoteoppien käytöstä on erikseen neuvoteltava MCC:n kanssa.

Rakentamisen vaatiessa sahausta, höyläystä tai hiontaa on ajankohdasta ja paikasta sovittava MCC:n kanssa.

Maalaaminen näyttelyosastolla on kielletty.

## Tavaran kuljetus ja varastointi

MCC:ssä on lastauslaituri, joka on suorassa yhteydessä tavarahissiin. Hissin sisämitat ovat: oven leveys 2,5m, oven korkeus 2,25m, hissien pituus 3,6m ja kantavuus 5000 kg

Pääsääntöisesti MCC:ssä ei ole varastointitiloja näyttely- tai muille tavaralähetyksille.

Näytteilleasettaja vastaa näyttelytavaransa vastaanotosta, purkamisesta, säilytyksestä ja materiaalin poiskuljetuksesta näyttelyn jälkeen.

## Siivous

MCC vastaa näyttelyalueiden yleissiivouksesta. Näyttelyosastojen erikoissiivouksesta ja jälkipuhdistuksesta vastaa näytteilleasettaja, joka voi sopia MCC:n kanssa asian hoitamisesta voimassaolevan hinnaston mukaista korvausta vastaan.

## Palo ja muu turvallisuus

Kiinteistömme on varustettu automaattisella savu- ja sprinklerijärjestelmällä. Mahdollisista tulitöistä on sovittava erikseen kirjallisesti. Luvatta tehdyistä tulitöistä aiheutuneet vahingot korvaa tekijä. Paloturvallisuuden suhteen on noudatettava yleisiä voimassa olevia lakeja ja asetuksia. Paloturvallisuutta mahdollisesti vaarantavien laitteiden esittelyyn ja käyttöön on saatava paloviranomaisten lupa ennakoon.

Näytteilleasettajan on kiinnitettävä huomiota seuraaviin turvallisuuskäyttökohtiin:

- poistumistiet
- paloturvalliset rakennusmateriaalit (matot, kankaat)
- palavat nesteet ja kaasut, joita rakennuksessa ei pääasiallisesti saa säilyttää eikä käyttää savu- ja lämpöilmaisimien ja sprinkleri sumuttimien sijainti
- turvavaijerin käyttö tekniikkaa varten (esim. laptopit, DVD-soittimet jne.)

## Sähkövirta ja -työt

MCC vastaa alueen yleisvalaistuksesta. Jakelujännite MCC:ssä on 220/380 V, 50Hz. Näytteilleasettaja tilaa MCC:stä osastollaan tarvitsemansa sähkövirran samoin kuin tarpeelliset asennustyöt. Sähköasennukset MCC:ssä suorittaa Tekmanni Oy Espoo. MCC ei vastaa mahdollisista sähkökatkoksen aiheuttamista vahingoista. Näytteilleasettaja vastaa haltijana osastolle tuomistaan sähkölaitteista.

## Vartiointi

MCC vastaa palovartioinnista ja yleisestä järjestyksestä, mutta ei näyttelyosastojen tavaroiden, rakenteiden tms. mahdollisista vioittumisista tai katoamisesta ellei vartioinnista ole tehty eri sopimusta MCC:n kanssa.

## Vakuutukset

Näytteilleasettajan on itse huolehdittava tarpeelliseksi katsomistaan vakuutuksista.

Varaston ja tavarain säilytyksen osalta MCC ei vastaa omaisuudesta ellei omaisuuden vartioinnista ole tehty sopimusta MCC:n kanssa.

MCC:n ottama vastuuvakuutus korvaa sen oman henkilökunnan toimenpiteistä tai laitteista ja rakennuksista muille henkilöille mahdollisesti aiheutuneet vahingot.

## Viranomais- ja muut luvat

Näyttelyn järjestäjä ja näytteilleasettaja ovat velvollisia hankkimaan kustannuksellaan tarvittavat viranomaisluvut.

Näytteilleasettaja vastaa osastollaan esittämänsä musiikin osalta tekijänoikeuslain edellyttämistä maksuista.

Suoramyynti osastoilla on sallittua vain siitä erikseen sovittaessa.

## Ravintolatarjoilut

Scandic Oy:llä/Marina Congress Centerillä on yksinoikeus ravintolatoimintaan. Näytteilleasettajalla ei ole oikeutta tarjoilla osastollaan itse tuomiaan tuotteita lukuun ottamatta näytteilleasettajan omia pikkumakeisia tai niihin verrattavia tuotteita.

## 4.7 Tavarain vastaanotto

Saamme usein asiakastilaisuuksiin tulevaa tavaraa vastaanotettavaksi. Isoimmat lähetykset on otettava vastaan lastauslaiturin kautta. Jos tavarat ovat menossa Euroopaeaan voi harkita myös tavaroiden tuomista Europeaan takaoven liuskan kautta. Pienemmät lähetykset voidaan ottaa suoraan pääovesta.

Tavaraa vastaanotettaessa on aina varmistettava lähetyksen oikea osoite. Lähetteet menevät ajoittain sekaisin hotellin ja kongressikeskuksen kanssa. Lisäksi tarkista mihin tilaisuuteen/näyttelyosastoon ta-

varat ovat tulossa. Näin voimme ohjata tavarat vietäväksi suoraan järjestäjille, kokoussaliin tai näyttelyosastolle.

MCC:n varastotilat ovat rajalliset, emmekä siitä syystä voi luvata tavaroiden väliaikaista varastoimista tiloissamme. Tapauskohtaisesti pitää harkita mahtuuko asiakkaan haluamat tavarat meille säilöön. Jos tavaraa kuitenkin jätetään noudettavaksi varastoon, pidä huoli että saat tavarantoimittajan tai jättäjän yhteystiedot ylös.

## 5. Infotyöskentely

Asiakkaiden ollessa MCC:ssä on infotiski aina oltava miehitettynä. Asiakkaat voivat näin aina kääntyä infotiskin puoleen, jos tarvitsevat apua tai opastusta. Infotiskiltä voi myös samalla pitää silmällä sääntuloa ja naulakoita.

### 5.1 Puheluiden hallinta

Infon puhelimeen tulee puheluita niin asiakkailta kuin talon muilta osastoiltakin. Puheluiden kautta tulleisiin kysymyksiin ja tiedusteluihin tulee aina tarjota yhtä laadukasta palvelua kuin paikanpäälläkin. Asioista otetaan pyydettyä selvää, yhdistetään puhelut eteenpäin asiasta enemmän tietävälle tai otetaan soittopyyntö.

#### Puheluun vastaaminen

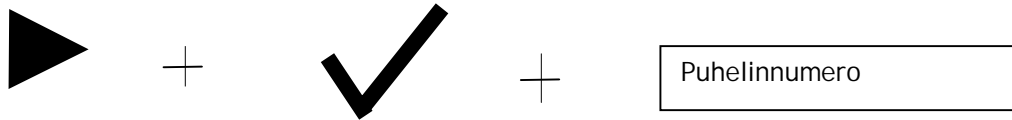
Puhelimeen vastataan selkeästi Marina Congress Center ja oma nimi

1. Jos kysytään tiettyä henkilöä, joka ei ole paikalla, ota soittopyyntö.
2. Tarjoa vaihtoehtoisia palveluita (esim. viesti tai soittopyyntö)
3. Vältä kielteisiä ilmaisuja, kuten "valitettavasti", "en tiedä" (vaan "OTAN SELVÄÄ")
4. Pyydä anteeksi, jos olemme tehneet virheen tai asiakas on joutunut odottamaan pitkään
5. Teitittele asiakasta ellei hän sinuttele (tasatahtisuus)
6. Yhdistettäessä puheluita, ilmoita aina kenelle yhdistät



### Puheluiden siirto

Infoon tulleet puhelut siirretään painamalla ensin puhelimen (keskellä alhaalla) oikealle osoittavaa nuolinäppäintä, jonka jälkeen painetaan sen viereistä "oikein" merkkiä. Tämän jälkeen näppäillään tai valitaan pikanäppäimistä haluttu numero jonne yhdistetään.



### Soittopyynnot

Jos soittohetkellä on niin kova kiire, ettet pysty soittajaa sillä hetkellä auttamaan tai et osaa vastata hänen kysymykseensä, niin ota soittajan yhteystiedot ylös ja pidä huoli että joko sinä tai joku muu vie asian loppuun.

Jotkut asiat kuten laskutukset vaativat usein myös tapauskohtaista tutkimista ennen kuin pystyy vastaamaan kaikkiin asiakkaan kysymyksiin, joten tämäntyyppisissä tilanteissa kannattaa ottaa asiakkaalta asiaan tarvittavat tiedot ylös ja perehtyä asiaan esim. kysymällä työkaverilta neuvoa, tutkimalla laskuja tms. ja palata asiaan tämän jälkeen. Laskutukseen liittyvissä soittopyynnöissä, ota asiakkaalta aina ylös tilaisuuden nimi, mitä asia koskee, laskunnumero ja laskun lähtöpäivä.

Muistakaa! Kaikkeen ei tarvitse osata vastata itse. Kunhan otetaan asioista selvää.

### 5.2 Osastojen puhelinnumerot

Talon sisäisissä puheluissa riittää 3 viimeistä numeroa. Muualta esim. matkapuhelimesta soitettuna eteen on laitettava 09-1666-XXX.

Vaihde (automaattinen)	09-1666-1	
MCC Info		968
Kokousisäntä (MCC)		975
Kokousisäntä (GM)		590
Järjestely		967
Teknikko		960
Kokouspäällikkö		941
MCC Myyntipalvelu		942
MCC Banketti	938	
GM vastaanotto		840

GM vuoropäällikkö	846
GM Makasiini vp	868
Huolto	970 tai 050 566 4282
Siivous SOL (Sirpa)	040-8354148

Talosta ulos soitettaessa, muista laittaa 0 eteen.

### 5.3 Laskutus

MCC: ssä kaikki suurin osa laskutuksesta tapahtuu Microksen kautta. Ravintola hoitaa tarjoilujen ja kokouspakettien bongauksen. Kokouspuolen vastuulla on tilaisuuksien muiden kulujen, kuten tilavuokran tekniikan, valokopioiden, naulakko- ja parkkipalveluiden bongaus.

Kaikki laskutettavat palvelut ja asiat tulee lukea tilaisuuden orderissa, josta ne sitten näppäillään sovitulle PM:lle (Paymaster nr.) PM on käytännössä numeroitu huonelasku, vaikka asiakkaalla ei hotellihuonetta aina olekaan käytössä. Kun tilaisuuden PM on tiedossa, se kirjoitetaan selkeästi myös tilaisuuden orderiin.

#### Yksittäiset myynnit

Infosta käsin laskutetaan myös yksittäisiä parkkimaksuja sekä joskus valokopioita, fakseja tai lounaslipuja ym.. Laskuttaminen tapahtuu seuraavasti.

Kirjautu Microkseen sisään

- Paina Myynti
- Valitse valikosta myytävä tuote esim. Parkki
- Näppäile myytävä summa
- Valitse maksutapa esim. käteinen
- Jos maksu kortilla paina "pöytä kiinni"
- Lasku siirtyy maksukortinlukijaan
- Paina vihreää nappia maksukortinlukijasta. Se käynnistyy ja hakee avoimen laskun
- Seuraa maksukortinlukijan ohjeita
- Laitteen kysyessä PIN-koodia anna laite asiakkaalle. PIN-koodin kyselyn voi ohittaa punaista nappia painamalla, jos asiakas ei muista salasanaansa.
- Kone tulostaa allekirjoitusosan (tarvitaan allekirjoitus jos PIN-koodi ohitettu). Allekirjoitusosa jää talolle ja jälkimmäinen tosite asiakkaalle.
- Kauppa on tehty!
- Käteismyynnissä valitse maksutavaksi "Cash"

## Laskujen bongaukset

Tilaisuuksien laskut bongataan tilaisuuden omalle PM:lle. Bongaus tapahtuu samoin kuin muussakin myynnissä. Ainoastaan sillä erolla, että maksutavaksi merkitään huonelasku. PM numero toimii laskutettavana "huoneena".

Näytteille asettajille sen sijaan voi avata pöydän asiakkaan nimellä. Kaikilta näytteilleasettajilta kerätään mahdollisia laskutuksia varten pankki/luottokortin numero ja voimassaoloajat siihen suunnitellulla kaavakkeella. Kaavakkeita saa infosta ja järjestelypäälliköltä.

Pääsääntöisesti kaikki näytteilleasettajat maksavat tilaamansa kalusteet Infoon tilaisuuden aikana. Poikkeuksena on laskutus sopimuksen Scandicin kanssa tehneet yritykset. Kokousvuoropäällikkö/MCC:n myyntipalvelu voi tarvittaessa tarkistaa löytyykö yritykselle laskutus sopimus. Kalusteiden hinnat löytyvät tilauslomakkeista.

Näytteilleasettajia laskutettaessa on muistettava seuraavat asiat:

Laskun bongaminen normaalisti asiakkaan nimellä olevaan "pöytään". Ennen laskun päättämistä printtaa välilasku, josta näkyy ALV-erottelu tarvittaessa. Merkitse tilauslomakkeeseen, että lasku maksettu! Arkistoi maksetut ja maksamattomat näytteilleasettajat erillisiin muovitaskuihin.

Sähkötilaukset laskuttaa Tekmanni! Jos poikkeuksia, niin siitä on orderissa maininta erikseen.

Jos ja kun asiakas tilaa paikanpäältä kalusteita tai muita laskutettavia tuotteita täytyy hänen täyttää tilauslomake ennen tavaroiden toimittamista. Tilauslomakkeita löytyy Infosta ja Jarilta.

### 5.4 Kassan lopputilitys

Kassan lopputilitys tehdään yleensä päivittäin. Jos päivän tilitys jää alle 100e käteistä, voi tilityksen jättää tehtäväksi seuraavan päivän yhteydessä. Tällöin kuitenkin tulostettava raportti ja lajiteltava allekirjoitetut kuitit valmiiksi kassaan.

Tilitysohjeet:

- Mikrokselta raportit, päivätilitys ja "ukkelin" kuvasta kassa kiinni
- Lajittele pankkikortti-, Visa- ja Mastercard-, Visa Electron-, Visa Debit-, Amex- ja Dinerstositteet omiin nippuihin. Jokaiseen nippuun tulee lisäksi laskukonenauha, josta voi helposti tarkistaa, että yhteissummat täsmäävät tilitysnauhan kanssa.
- Laske kassasta tilittävä käteissumma erikseen ja varmista, että pohjakassaa jää 100€.

- Merkitse pohjakassan punaiseen vihkoon päivämäärä ja pohjakassan summa.
- Täytä tilisiirtolappu. (pvm, yksikkö, tilitettävä summa ja kaksi allekirjoitusta!)
- Irrota punainen slippi (alimmainen) ja liitä siihen muovisen rahatilityspussin turvakoodi nitomalla ne yhteen. Päällimmäiset tilisiirtolaput menevät rahojen kanssa rahatilityspussiin ja pankkiin.
  
- Rahatilityspussiin kirjoita;
  - o Lähettäjä: MCC Info
  - o Allekirjoitus: Oma allekirjoitus
  - o Vastaanottaja: Sampo laskenta
  - o tilityspussin sisään siis tulee käteiset myynnit + 2 päällimmäisintä tilisiirtolomaketta
  - o MUISTA SULKEA PUSSI!
  
- Tilityskansioon laitetaan korttitositteet ja punainen tilisiirtolomake, johon on niitattuna rahatilityspussin turvakoodi.
- Tilityspussi viedään hotellille respan takakäytävällä olevaan Falckin turvasäiliöön ja kansio taloushallintoon menevään "tilityskansiot" postilokeroon.
- Tilityksen mennessä turvasäiliöön "lähtevä" tilitys on kuitattava turvasäiliön vieressä olevaan kansioon. Rahatilityspussin numero + kahden henkilön allekirjoitukset!

## 5.5 Kuulutusohjeet

MCC: n infon takahuoneessa on kuulutuslaite, josta voidaan tehdä kuulutus seuraavalla tavalla:

- valitse kuulutusalue painamalla esim. 1 krs. aula, 2 krs. aula jne.
- Kun kuulutat tulee vihreän kuulutustangentin olla koko ajan pohjassa.
- Kilistystä varten kelloja löytyy koneen vieressä.
- TARKKANA, ETTÄ KUULUTUS MENEE OIKEAAN PAIKKAAN!!

## 6. Pehdytys

Uuden työn aloittaminen merkitsee suuria muutoksia, uusia vaikutteita ja ennen kaikkea uusien asioiden oppimista. Juuri alkuaika uudessa työssä on erityisen tärkeä, ja siksi on syytä huolehtia siitä, että perehdyttäminen onnistuu hyvin. Jokaisella uudella työntekijällä on oikeus päästä hyvin alkuun yrityksessä. Olemme siksi laatineet perehdyttämisohjelman, jota voidaan soveltaa jokaiseen uuteen työntekijään.

Uudesta työntekijästä tuntuu aina miellyttävältä, jos hänen tuleville työtovereilleen on kerrottu hänestä. Ensivaikutelma uudesta työpaikasta merkitsee uudelle työntekijälle paljon. Usein se on myös Scandicin ensimmäinen tilaisuus markkinoida itseään yrityksenä.

Laita työpiste kuntoon ennen uuden työntekijän tuloa. Varaa omissa suunnitelmissasi aikaa perehdyttämiseen ja valmistelee sopivia työtehtäviä. Kerro työntekijän tulosta puhelinvaihteeseen ja vastaanottoon. Kun uusi työntekijä tulee, aloita rauhallisella jutteluhetkellä (siirrä puhelut muualle). Kerro omasta tehtävästäsi. Käytä tarpeeksi aikaa siihen, että saat uuden työntekijän tuntemaan itsensä tervetulleeksi.

Anna työntekijälle perehdyttämismateriaalia esim. työntekijän käsikirja tai A-Ö - opas ja käy läpi sen sisältö. Kerro uudelle työntekijälle hänen työtehtävistään ja siitä, keitä hän tulee tapaamaan ja keiden luona käymään. Anna uuden työntekijän tehdä heti aluksi jotakin omaa tehtävää. Silloin hän saa mahdollisuuden tuntea itsensä hyödylliseksi uudessa työpaikassaan.

Työpaikkaan perehdyttämisellä pyritään siihen, että uusi työntekijä tutustuu uusiin työtehtäviinsä ja uuteen työpaikkaansa hyvin ja tehokkaasti. Perehdyttäminen alkaa siitä, kun uusi työntekijä aloittaa työnsä, ja jatkuu siihen saakka, että työntekijä tuntee yrityksen rutiinimenettelyt kyllin hyvin. Asianomainen päällikkö vastaa työpaikkaan perehdyttämisestä.

Yritä sopia uuden työntekijän kanssa seurantatapaamisesta noin kahden viikon kuluttua. Silloin voitte tarkistaa asioita ja käsitellä mahdollisia kysymyksiä. Hyvä apuväline seurantakeskustelun läpiviemiseen on perehdytyksen tarkistuslista.

Työpaikkaan perehdyttäminen sisältää seuraavaa:

Uudelle työntekijälle tarkoitettua perehdyttämismateriaalia, jossa käsitellään mm. seuraavia seikkoja:

- omistajat
- historia
- liikeidea
- tulevaisuudennäkymät

## 6.1 A-Ö - opas

A-Ö - opas sisältää aakkosittain helposti löydettävää tietoa mm. seuraavista aiheista:

- |                                  |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|
| - velvollisuudet/oikeudet        | - verokortti                       |
| - aukioloajat                    | - työajat, ajankäytön raportointi, |
| - kellokortti                    | - henkilökuntaedut                 |
| - ruokailu                       | - markkinointi                     |
| - sairastumisesta ilmoittaminen  | - järjestyssäännöt                 |
| - työterveydenhoito/työympäristö | - palkka                           |
| - turvallisuus/palontorjunta     | - pukeutuminen/työasu              |

- päälliköiden esittely
- ilmoitustaulu
- tiedottaminen
- tietoa ammattialasta/-liitosta

On tärkeää, että työntekijälle annetaan kansio luettavaksi ensimmäisten päivien aikana.

## 6.2 Perehdytyksen tarkistuslista

Perehdytyksen tarkistuslista toimii perehdytyksen seurannan apuvälineenä. Tarkistuslista on yksinkertaistettuna luettelo opittavista asioista. Kun tarkistuslistaan merkitty asia on työntekijän mielestä hallussa, hän vetää ruksin kyseisen asian kohdalle. Perehdytyksen vastuuhenkilöllä on toinen samanlainen osa, johon hän myös merkkää, kun mielestään työntekijä hallitsee kyseisen asian. Tällä tavoin sekä perehdyttävä, että perehdytettävä pysyvät ajan tasalla perehdytyksen etenemisestä. Tarkistuslista auttaa uutta työntekijää myös vaatimaan listattujen asioiden asioiden oppettelua.

Noin kahden viikon työjakson jälkeen pidetään perehdytyksen seurantakeskustelu. Tällöin perehdyttävä ja perehdytettävä työntekijä käyvät yhdessä läpi jo opitut asiat ja vielä toistaiseksi opittavat asiat. Seurannan avulla perehdytyksen voimavarat voidaan tässä vaiheessa siirtää vielä opetusta tai ohjausta kaipaavien asioiden oppimiseen.

## 6.3 Narikkaan perehdyttäminen

1. Naulakostamme löytyy narikkapaikkoja 720 kpl. Täytön ja purkamisen aikana työtä helpottaa paljolti muistaminen: Vaatteiden ollessa kahdessa rivissä, ovat sisemmät numerot parillisia ja uloimmat parittomia.
2. Täyttäessä naulakkoa on hyvä toimia itselle sopivimmalla tavalla. Eräs hyväksi havaittu keino on " kahden lapun metodi", jolloin asiakkaalle annettuasi lapun ja vastaanotettuasi takin, hattu, laukut jne. käteesi jäävä numerolappu on sama kuin asiakkaalle annettu.
3. Jäljelle jäänyt lappu laitetaan takin yhteyteen. Jos kyseessä on laukku, hattu yms., joka ei mahdu naulakkaan, on ne hyvä sijoittaa joko hattuhyllylle tai lattian tasoon merkatien samalla erikseen sijoitetut esineet jäljelle jääneellä narikkalapulla.
4. Täytöstä on mutkattominta suoriutua niin, että jokainen työntekijä täyttää omaa riviään parhaaksi katsomallaan tavalla. Kuitenkin niin, että tarvittaessa muidenkin on helppo löytää kyseiseltä riviltä asiakkaiden tavarat.

5. Purettaessa narikkaa juokseminen ja häslääminen ei välttämättä lisää tehoa. Jos takin yhteydessä ei ole toista narikkalappua, on hattuhyllyllä tai lattiatasolla vielä hattu, laukku tai muu vastaava. Jos asiakas on unohtanut narikkalapun, pyydetään häneltä tarkka kuvaus omistuksistaan. Jos asiakkaan päästää naulakon puolelle omistuksiaan etsimään, on hänen pystyttävä todistamaan omistavansa löytämänsä tavarat, esim. taskun sisällöllä tai takin takin merkillä.
6. Asiakkaan ollessa merkkihenkilö esim. presidentti, on takki hyvä laittaa erikseen, jolloin narikkalappuja ei tarvita.
7. Jos asiakas tarvitsee jotain takin taskusta, on soveliainta tuoda takki asiakkaalle. Itse ei mennä taskuja penkomaan
8. Taksiasioissa ohjataan asiakkaat hotellin eteen tolपालle, josta taksin saa sujuvimmin

## 7. Liitteet

Työntekijän käsikirjan liiteosio on työntekijälle kätevä helposti päivitettävissä oleva tietokanta. Tästä osiosta voi tarkistaa tietoja kokoussaleista, etsiä puhelinnumeroita tai vaikkapa tarkistaa hinnasto.

Liite 1	Rakennuksen pohjakartat
Liite 2	Tiedot kokoussaleista
Liite 3	Organisaatiokaavio
Liite 4	Henkilöstön puhelinnumerot
Liite 5	Työnkuvat
Liite 6	Perehdytyksen tarkistuslista
Liite 7	Listaus talon kalusteista ja tekniikasta
Liite 8	Kaavakkeet
Liite 9	Hinnasto