

”Tervetuloa taloon!”

Perehdytyskansio Hotelli Cumulus Kuopioon

Mari Vartiainen

Opinnäytetyö

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Mari Vartiainen	
Työn nimi "Tervetuloa taloon!" – Perehdytyskansio Hotelli Cumulus Kuopioon	
Päiväys 12.03.2012	Sivumäärä/Liitteet 36+28
Ohjaaja(t) Sari Häkkinen, Kristina Laitinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Hotelli Cumulus Kuopio	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Kuopio on matkailukaupunkina varsin suosittu ja suosiota on lisännyt entisestään vuonna 2010 kaupungissa järjestetty Asuntomessut-tapahtuma. Matkailun kasvu kasvattaa luonnollisesti myös majoituspalveluiden yöpymisvuorokausia ja näin ollen luo tarpeen lisätyövoimalle. Varsinkin kesäisin työtä on tarjolla erityisen paljon uusille työntekijöille ja työssäoppijoille erilaisiin tapahtumiin ja kesälomamatkalle suuntaavien matkailijoiden ansionsa. Kovan kilpailun vuoksi jokaisen majoituspalveluja tuottavan yrityksen on varmistettava, että sen palvelun laatu vastaa asiakkaiden odotuksia. Palvelun laadun varmistamiseksi yrityksen on muun muassa huolehdittava siitä, että sen jokainen työntekijä huolehtii osaltaan palvelun laatuvaatimuksien toteutumisesta.</p> <p>Toimeksiantajani hotelli Cumulus Kuopio on muiden Kuopion suurten hotellien tapaan suosittu harjoittelijoiden työssäoppimisyritys. Hotellilla on tällä hetkellä koko organisaation käyttöön tarkoitettu perehdyttämisopas, mutta Cumulus Kuopion yksikön tarpeita kattavaa opasta ei ole. Opin näytetyöni tavoitteena olikin luoda nimenomaan tämän yksikön tarpeita vastaava ja yhtenäinen perehdytysopas, joka takaisi kaikille uusille työntekijöille samanlaisen perehdytyksen muun muassa yrityksen toimintatapoihin ja arvoihin.</p> <p>Perehdyttäminen pitää sisällään kaikki ne toimenpiteet, joita käytetään työpaikkaan, työyhteisöön sekä omaan työnkuvaan tutustumiseen. Sen aikana uudelle työntekijälle kerrotaan muun muassa yrityksen toiminta-ajatus, liikeidea, talon tilat ja tavat sekä opastetaan työntekoon. Perehdyttäminen on siis prosessi, jonka tavoitteena on tehdä tulokkaasta täysivaltainen organisaation jäsen, joka tuottaa laadukasta palvelua.</p> <p>Perehdyttäminen työhön ja työympäristöön luo uudelle työntekijälle paremman lähtökohdan yritykseen, sen arvoihin ja toimintatapoihin sitoutumiseen. Perehdytys myös edesauttaa uuden työntekijän ammatillista oppimista sekä työssä kehittymistä ja näin ollen myös palvelun laadun ylläpitämistä.</p> <p>Opinnäytetyöni lopputuloksena syntyi kaksiosainen "Tervetuloa taloon!"-perehdytyskansio. Ensimmäisessä osassa käsitellään talon tiloja ja tapoja sekä yrityksen toimintaa. Toinen osa koostuu jo olemassa olevasta oheismateriaalista, joka on nyt kerätty "yksien kansien sisään".</p>	
Avainsanat Uuden työntekijän perehdyttäminen, perehdytysopas, perehdytyskansio, palvelun laatu	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Hotel and Restaurant Management			
Author(s) Mari Vartiainen			
Title of Thesis An orientation guidebook for Hotel Cumulus Kuopio			
Date	12.03.2012	Pages/Appendices	36+28
Supervisor(s) Sari Häkkinen, Kristina Laitinen			
Client Organisation /Partners Hotel Cumulus Kuopio			
<p>Abstract</p> <p>Kuopio is quite a popular tourist destination and the Housing Fair Finland 2010 in Kuopio made it even more popular among travellers. The increase of tourism also naturally increases the number of overnight stays at accommodation establishments and hence creates need for extra workforce. Thanks to many different kinds of events and vacationers in summer time there are especially much work to offer for new employees and trainees, especially in summer. Because of the hard competition every company that offers accommodation services has to ensure that its service quality measures up to the expectations of the customers. To ensure the quality of the service the company has to make sure that every employee contributes to maintaining service quality standards.</p> <p>My client Hotel Cumulus in Kuopio, as well as every other big hotel in Kuopio is a very popular place to do internship. At the moment the hotel is using an orientation guide suitable for the needs of the entire organization, but there is no guide to suit Cumulus Kuopio's needs. The goal of my thesis was to create a uniform orientation guide to suit this unit's needs and to guarantee all of the new employees similar orientation to company's methods and values.</p> <p>The orientation includes all those actions which are used to introduce the workplace, the working community and the tasks. During the orientation company's business idea, concept, working premises and styles are explained to the new employee and he is also primed for his duties. In other words the orientation is a process whose goal is to create a fully authorized member of the working community who produces quality service.</p> <p>Work and working environment orientation creates a better basis for a new employee to commit himself to the company, its values and working styles. Orientation will also contribute to the new employee's vocational learning and progressing in work and hence also maintain the quality of service.</p> <p>An orientation guide called "Tervetuloa taloon!" was completed as a result of my thesis. The guide consists of two parts. The first part deals with hotels premises and working styles and business operation. The second part consists of prior supplementary material which is now gathered into "all-info-in-one" file.</p>			
<p>Keywords</p> <p>orientation of a new employee, orientation guide, how-to guide/file, quality of service</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Kuopio matkailualueena	6
1.2	Cumulus Kuopio	9
1.3	Työn lähtökohta, tavoitteet ja kohderyhmät.....	10
1.4	Toiminnallinen opinnäytetyö	12
2	PALVELUN LAATU	13
2.1	Laatu, sen ulottuvuudet ja merkitys	13
2.2	Palvelun laadun kokeminen	15
2.3	Laatukuilut.....	16
3	UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN	19
3.1	Perehdyttämisen tausta ja oppimisen merkitys perehdytettäessä	19
3.2	Perehdyttämisen sisältö ja tavoitteet	20
3.3	Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus	22
3.4	Perehdyttämisen ongelmakohtia	25
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUSPROSESSI.....	27
4.1	Suunnittelu	27
4.2	Toteutus	28
4.3	Lopputulokset.....	29
5	POHDINTA	31

LÄHTEET

LIITTEET

Liite 1 Tervetuloa taloon! -perehdytyskansio Hotelli Cumulus Kuopioon

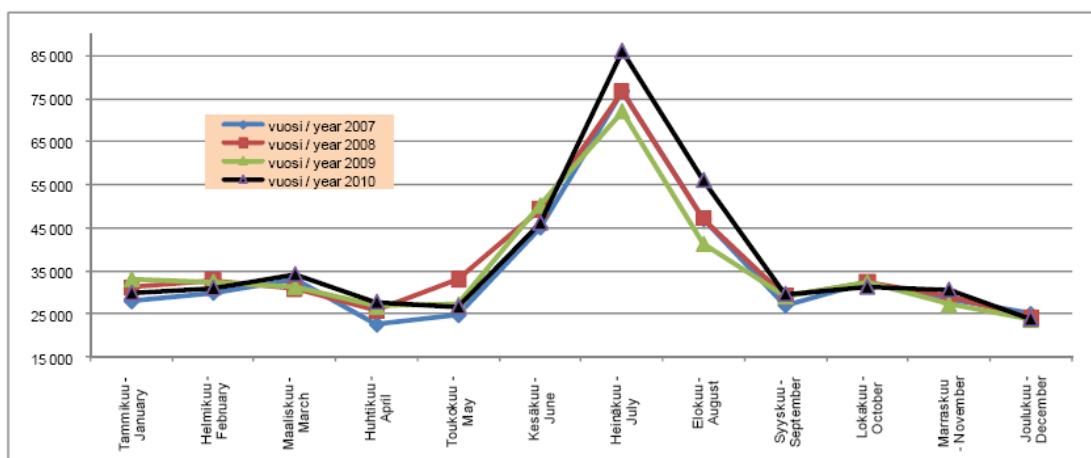
1 JOHDANTO

1.1 Kuopio matkailualueena

Pohjois-Savo ja Kuopio kuuluvat Suomen suosituimpiin matkailualueisiin. Pelkästään Kuopion alueella on tarjota matkailijoille noin 10 000 vuodepaikkaa, ja majoitusvaihtoehtoksi voi hotellien ja hostellien lisäksi valita myös leirintäalueen, maaseutumatkailukohteen, kartanon, asuntolan, matkustajakodin tai vaikkapa kotimajoituksen. (Kuopion alue 2011.)

Vuoden 2010 tilastojen mukaan Kuopio ja sen lähialueet ovat erityisen suosittuja matkakohteita varsinkin kesäaikaan, jolloin oheisessa Kuopion kuukausittaiset yöpymiset-kaaviossa (kaavio 1) näkyykin selkeä piikki matkustajamäärissä (Kuopion matkailun tunnuslukuja 2010). Tämä johtuu varmasti siitä, että kesä-syyskuussa Kuopiossa ja sen lähialueilla on paljon erilaisia tapahtumia, jotka vetävät paljon matkailijoita alueelle. Myös valtaosa Suomen väestöstä pitää tähän aikaan vuodesta kesälomansa, ja vaikuttaa näin ollen kesällä lisääntyvään matkustamiseen ja yöpymisiin majoitusliikkeissä.

Vapaa-ajan matkustajien osuus on kaikista yöpyjistä suurin (64,2 %), kuten Yöpymiset matkan tarkoituksen mukaan -kaaviosta (kaavio 2) käy ilmi (Kuopion matkailun tunnuslukuja 2010). Mutta myös työkseen matkustavia on suhteellisen paljon.



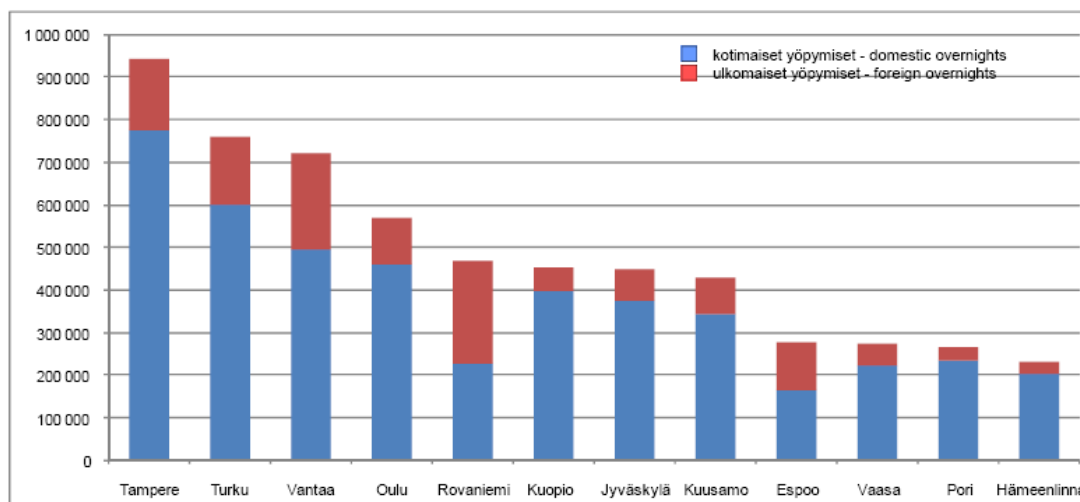
Kaavio 1: Yöpymiset kuukausittain Kuopiossa (Kuopion matkailun tunnuslukuja 2010)



	Vapaa-aika Leisure	Osuus, % Share, %	Ammattiin liittyvät Business	Osuus, % Share, %	Muu matkan tarkoitus Other purpose	Osuus, % Share, %
2000	251 626	71,3 %	99 952	28,3 %	1 478	0,4 %
2001	271 745	71,8 %	102 142	27,0 %	4 623	1,2 %
2002	260 680	73,0 %	94 385	26,4 %	1 945	0,5 %
2003	248 892	68,7 %	107 982	29,8 %	5 312	1,5 %
2004	272 131	73,1 %	96 687	26,0 %	3 252	0,9 %
2005	281 375	72,9 %	98 462	25,5 %	5 992	1,6 %
2006	295 106	73,3 %	101 848	25,3 %	5 423	1,3 %
2007	296 655	70,6 %	116 610	27,7 %	7 150	1,7 %
2008	295 460	66,9 %	140 674	31,8 %	5 545	1,3 %
2009	271 007	63,4 %	147 781	34,6 %	8 455	2,0 %
2010	290 135	64,2 %	154 137	34,1 %	7 957	1,8 %

Kaavio 2: Yöpymiset matkan tarkoituksen mukaan (Kuopion matkailun tunnuslukuja 2010)

Vuoden 2010 toteutuneita yöpymisvuorokausia tarkasteltaessa (kaavio 3), on Kuopio seitsemän parhaan joukossa reilulla 450 000 yöpymisvuorokaudellaan. Kasvua edelliseen vuoteen on 5,8 %. (Kuopion matkailun tunnuslukuja 2010.) Tähän tulokseen kuitenkin varmasti merkittävästi vaikutti heinä-elokuussa 2010 Kuopiossa vietetyt Asuntomessut. Asuntomessut kuitenkin tekivät Kuopiota vieläkin tunnetummaksi muulle Suomelle ja sen väestölle, joten matkailijoita on varmasti myös vuonna 2012 odotettavissa melkein samoihin lukuihin yltävä määrä.



	2009			2010			Muutos-%		
	Yhteensä	Suomi	Ulkomaiset	Yhteensä	Suomi	Ulkomaiset	Yhteensä	Suomi	Ulkomaiset
Helsinki	2 908 441	1 286 892	1 621 549	3 187 136	1 477 574	1 709 562	9,6 %	14,8 %	5,4 %
Tampere	883 329	713 781	169 548	943 093	775 723	167 370	6,8 %	8,7 %	-1,3 %
Turku	765 508	590 024	175 484	759 633	599 916	159 717	-0,8 %	1,7 %	-9,0 %
Vantaa	603 022	396 468	206 554	720 679	493 524	227 155	19,5 %	24,5 %	10,0 %
Oulu	525 661	426 559	99 102	569 014	461 089	107 925	8,2 %	8,1 %	8,9 %
Rovaniemi	439 942	213 651	226 291	468 823	224 557	244 266	6,6 %	5,1 %	7,9 %
Kuopio	427 242	369 567	57 675	452 229	398 492	53 737	5,8 %	7,8 %	-6,8 %
Jyväskylä	415 838	342 230	73 608	448 003	374 829	73 174	7,7 %	9,5 %	-0,6 %
Kuusamo	415 374	327 249	88 125	428 110	341 312	86 798	3,1 %	4,3 %	-1,5 %
Espoo	335 162	199 757	135 405	278 107	164 287	113 820	-17,0 %	-17,8 %	-15,9 %
Vaasa	277 735	226 405	51 330	271 141	222 454	48 687	-2,4 %	-1,7 %	-5,1 %
Pori	248 109	215 864	32 245	265 888	233 823	32 065	7,2 %	8,3 %	-0,6 %
Hämeenlinna	223 902	201 283	22 619	228 978	201 163	27 815	2,3 %	-0,1 %	23,0 %
Lappeenranta	207 774	149 786	57 988	224 357	148 966	75 391	8,0 %	-0,5 %	30,0 %
Imatra	205 517	99 677	105 840	211 881	95 037	116 844	3,1 %	-4,7 %	10,4 %
Joensuu	166 081	144 893	21 188	203 198	171 558	31 640	22,3 %	18,4 %	49,3 %
Seinäjoki	200 818	189 052	11 766	198 915	187 146	11 769	-0,9 %	-1,0 %	0,0 %
Mikkeli	186 433	157 360	29 073	191 450	160 127	31 323	2,7 %	1,8 %	7,7 %
Maarianhamina	191 708	92 071	99 637	189 003	100 021	88 982	-1,4 %	8,6 %	-10,7 %
Lahti	195 922	135 330	60 592	182 743	133 981	48 762	-6,7 %	-1,0 %	-19,5 %
Kouvola	167 861	144 895	22 966	167 311	144 892	22 419	-0,3 %	0,0 %	-2,4 %
Nilsia	140 784	119 245	21 539	141 068	120 676	20 392	0,2 %	1,2 %	-5,3 %
Kotka	131 789	93 835	37 954	137 158	98 281	38 877	4,1 %	4,7 %	2,4 %

Kaavio 3: Yöpymiset Kuopiossa ja eräissä muissa kaupungeissa (Kuopion matkailun tunnuslukuja 2010)

Näiden tilastojen perusteella voidaan siis olettaa Kuopion olevan jatkossakin suosittu matkailukohde. Näin ollen Kuopion ja sen lähialueiden majoitusliikkeiden on lisääntyvän matkailijoiden määrän vuoksi erityisen tärkeää panostaa työntekijöidensä työskentelyn tehokkuuteen sekä työn laatuun. Tehokas työskentely ja laadukas palvelu maksimoivat niin yrityksen tuottavuuden kuin asiakastytyväisyydenkin. Nämä saadaan aikaan työntekijöiden kattavalla perehdyttämisellä yrityksen toimintatapoihin ja työntekijöiden työnkuvaan.

Niin kuin muidenkin palvelualojen yrityksien, myös majoituspalveluyritysten kohdalla asiakas etsii yleensä elämysten kokemista. Yrityksen eli tässä tapauksessa hotellin tuottamien palveluiden ja erityisesti henkilökunnan toiminta muodostavat yhdessä asiakkaalle elämyksen. Myönteisen elämyksen kokenut asiakas on yleensä valmis käyttämään kyseistä palvelua uudelleen ja myös suosittelee sitä muille. On siis tärke-

ää, että henkilökunta toteuttaa kaikessa toiminnassaan yrityksen määrittelemää liikeideaa ja myös kehittää jatkuvasti omaa toimintaansa. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005, 10.)

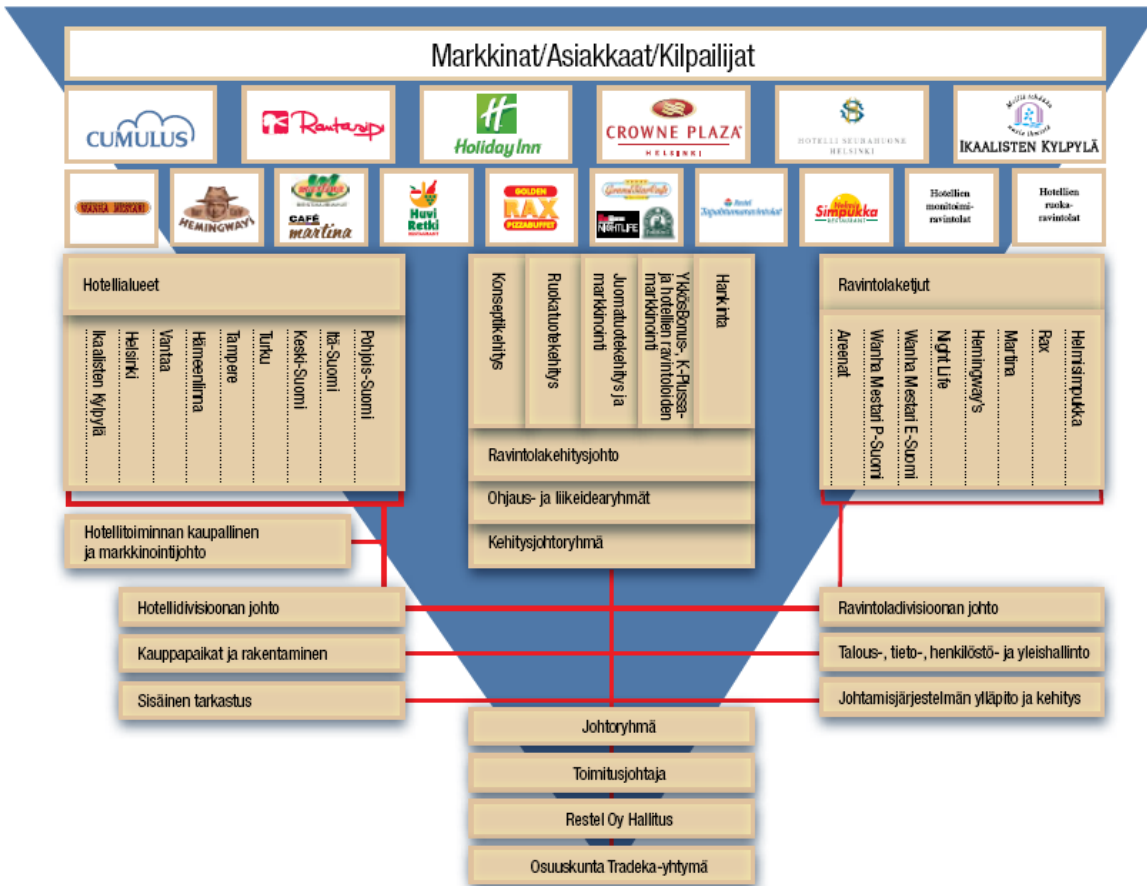
1.2 Cumulus Kuopio

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii hotelli Cumulus Kuopio, joka sijaitsee Puijonkadun ja Asemakadun risteyksessä (Puijonkatu 32), Kuopion rautatieaseman läheisyydessä. Kyseisessä rakennuksessa on toiminut aikaisemmin monia eri yrityksiä eri toimialoilta. Ainakin vuodesta 1970 eteenpäin rakennuksessa on ollut hotellitoimintaa. Vuosina 1970–1989 rakennus oli nimeltään Hotelli Kustaa, jonka yhteydessä toimi vuodesta 1975 myös ravintola. Vuodesta 1989 eteenpäin rakennuksen yritystoiminta on ollut Cumulus Oy:n hallinnoimia. (Marttinen 2006.)

Hotellissa on kuusi huonekerrosta ja yhteensä 141 huonetta - yhden, kahden ja kolmen hengen huoneita. Ensimmäisessä kerroksessa on myös 130 asiakaspaikan ravintola Huviretki. (Cumulus 2011.)

Hotelli Cumulus Kuopio on osa Cumulus Oy -hotelliketjua, joka taas on Restel Oy:n tytäryhtiö. Restel Oy on Suomen suurin hotelli- ja ravintola-alan yritys, ja se operoi Suomessa 47 hotellia ja 260 ravintolaa. (Restel 2011.) Restelin hotelli- ja ravintolatoiminta on jaettu lukuisien erilaisten liikeideoiden alle. Liikeideajaottelun näet alla olevasta Restelin toimintaorganisaatiosta (kuvio 1). Restel Oy on jo vuonna 1917 perustetun Osuuskunta Tradeka-yhtymän omistuksessa (Osuuskunta Tradeka-yhtymä 2011).

Cumulus-hotellien liikeideana on tarjota asiakkailleen hyvien liikenneyhteyksien ja palveluiden läheisyydessä sijaitseva, kodikas, raikkaasti sisustettu, iloisen palvelun ja ilmapiirin yöpyminen. Cumuluksen asiakassegmenttejä ovat työ- ja vapaa-ajanmatkailijat sekä myös ryhmämatkaajat. (Cumulus 2011.)



Kuvio 1: Restel Oy:n toimintaorganisaatio (Restelin vuosikertomus 2010).

1.3 Työn lähtökohta, tavoitteet ja kohderyhmät

Kuopiossa sekä sen lähialueilla on useita hotelli- ja ravintola-alan ammattioppilaitoksia sekä ammattikorkeakouluja, joiden opetussuunnitelmaan sisältyy harjoittelujaksot ja alan yrityksissä. Hotelli Cumulus Kuopio on yhtenä Kuopion suurimmista majoitusalan yrityksistä säilyttänyt suosionsa opiskelijoiden harjoittelupaikkana.

Koska oppilaitosten ja opiskeluryhmien harjoittelujaksojen ajankohdat vaihtelevat riippuen lukujärjestyksistä ja opetussuunnitelmista, tarkoittaa se käytännössä sitä, että Cumulus Kuopiossa on 1-3 harjoittelijaa kerrallaan ympäri vuoden. Harjoittelun kesto on yleensä noin 2-3 kuukautta, mutta joillakin aloilla se voi olla pidempikin. Yleensä harjoittelija on oppinut itsenäiseksi juuri tässä ajassa, jonka jälkeen hän palaa takaisin muiden opintojensa pariin.

Harjoittelijan oman ammatillisen oppimisen ja työelämätaitojen kehityksen kannalta olisi parasta, että hän oppisi mahdollisimman nopeasti yrityksen toimintatavat ja -mallit. Kun nämä perusasiat ovat hallussa, pystyy harjoittelija sen jälkeen keskitty-

mään oman toimintansa kehittämiseen sekä ammatillisen osaamisensa laajentamiseen. Lisäksi hän pystyy toteuttamaan paremmin myös yrityksen omia arvoja ja näin ollen varmistamaan palvelun laadukkuuden.

Koska harjoittelijoiden vaihtuvuus on hotellissa suuri ja samaan aikaan harjoittelua suorittamassa voi olla useita harjoittelijoita, olisi erittäin tärkeää, että hotelli pystyisi varmistamaan kaikille harjoittelijoilleen samantasoisien perehdyttämisen.

Hotellilla ei tällä hetkellä ole varsinaista perehdyttämisohjelmaa, vaan tietotaito jaetaan uusille työntekijöille työn ohessa. Harjoittelijat siis tekevät työvuoroja eri työntekijöiden kanssa: aluksi katsovat, miten työt tehdään ja alkavat sitten vähitellen suorittamaan työtehtäviä itsenäisesti työntekijän valvoessa. Koska sama työntekijä ei aina ole saman harjoittelijan kanssa samassa vuorossa, ei voida olla varmoja siitä, mitä asioita kullekin harjoittelijalle on jo kerrottu ja mitä ei. Näin ollen joitakin asioita voi jopa jäädä kokonaan kertomatta, joka voi vaikuttaa harjoittelijan työsuoritukseen hyvinkin oleellisesti.

Hotellin työntekijöiden käytössä on Restel Oy:n kaikille yksiköille suunnattu perehdytysopas, josta löytyy tiivis tietopaketti Restelin arvoista, toimintamalleista ja kanta-asiakkuudesta. Kyseinen opas on kuitenkin hyvin yleisluontoinen, eikä sellaisenaan kata Cumulus Kuopion perehdytystarpeita. Hotellin vastaanoton käyttöön on tehty työnopastusopas nimeltä *Opas yövuoroon - Yövuoron työohjekansio Hotelli Cumulus Kuopioon* (Pihl 2011), jonka tarkoitus on ohjata yövuoron toimintaa. Päivävuorolle sellaista ei kuitenkaan vielä ole. Nimenomaan Cumulus Kuopion käyttöön räätälöidylle perehdytysoppaalle olisi siis tarvetta.

Opinnäytetyöni tavoitteena on koota mahdollisimman kattava ja yhtenäinen perehdytysopas hotelli Cumulus Kuopion vastaanottoon, jolla varmistetaan uusien työntekijöiden tasapuolinen perehdyttäminen yrityksen toimintatapoihin ja arvoihin. Perehdytysoppaaseen on tarkoitus kerätä kaikki erillään olevat perehdytysmateriaalit "yksien kansien sisään" sekä kirjoittaa auki muutamia "näin meidän talossa tehdään"-toimintatapoja. Tarkoituksena on tehdä informaatiopohjainen opas, jossa pääpainona ovat yrityksen liikeidean, omistussuhteiden ja arvojen esittely, sekä esimerkiksi yrityksen tiloihin ja palveluihin tutustuminen. Oppaassa ei ole siis tarkoitus avata varsinaista työnopastusta eli esimerkiksi päätteiden käyttöä, sillä ne ovat asioita, jotka opitaan parhaiten työtä tekemällä.

Valmis perehdytysopas ja sen sisältö esitellään kaikille vastaanoton nykyisille työntekijöille ennen sen varsinaista käyttöönottamista, jolloin varmistamme sen oikeanlaisen käytön ja päivityskäytännöt. Perehdytysopas on tarkoitus säilyttää vastaanotossa, josta se on helposti saatavilla ja selailtavissa, mikäli sen sisältöön haluaa tutustua uudelleen. Niin kuin muutkin oppaat, myös perehdytysopas vaatii silloin tällöin päivitystä, joten tarkoitus on sijoittaa opas myös sähköisessä muodossa hotellin päätteelle, jolloin siihen voi helposti lisätä tai poistaa asioita.

Kun opasta käytetään oikein ja sen sisältöä päivitetään säännöllisesti, varmistetaan samalla uusien työntekijöiden helpompi ja nopeampi oppiminen niin koko yrityksen toimintamalleihin kuin oman yksikönkin toiminta- ja työskentelytapoihin. Näin ollen myös vahvistetaan uuden työntekijän yrityksen arvoihin sitoutumista, työn laadukkuutta sekä ammatillista kehittymistä.

Oppaan kohderyhminä toimivat ensisijaisesti vastaanoton harjoittelijat sekä esimerkiksi toisista yksiköistä siirtyvät uudet työntekijät, joille kaikki talossa ja sen toimintatavoissa on uutta. Tarkoitus on kuitenkin tehdä oppaan sisällöstä sellainen, että se toimisi tarvittaessa tukena myös vanhoille työntekijöille työskentelyn lomassa.

1.4 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyöni täyttää toiminnallisen opinnäytetyön raamit, sillä sen tarkoituksena on ohjeistaa käytännön toimintaa työelämässä (Vilkkä & Airaksinen 2004, 9). Raportoinnissa käy ilmi mitä, miksi ja miten olen opinnäytteeni tehnyt ja sen lisäksi on syntynyt myös erillinen tuotos, joka on suunnattu tietylle kohderyhmälle (ks. Vilkkä & Airaksinen 2004, 65). Minun tapauksessani tämä erillinen tuotos on toimeksiantajan käyttöön tarkoitettu opas nimeltään "Tervetuloa taloon! -perehdytyskansio Hotelli Cumulus Kuopio" (liite 1).

2 PALVELUN LAATU

2.1 Laatu, sen ulottuvuudet ja merkitys

Laadusta puhuttaessa voidaan tarkoittaa hyvin erilaisia asioita, mutta yleensä sillä tarkoitetaan kuitenkin jotain hyvää. Laatu voidaan määritellä hyvin eri tavoin, riippuen siitä, mistä näkökulmasta sitä tarkastelee tai mihin asiayhteyteen sitä käytetään. Tunnetut laatuasiantuntijat ovat kuvailleet laatu-käsitettä seuraavilla ilmauksilla:

- ❖ *Laatu on tuotteen tai palvelun sopivuus käyttötarkoitukseen. (J. Juran.)*
- ❖ *Laatu on tuotteen tai palvelun yhdenmukaisuus etukäteen tehtyihin standardeihin ja määrittelyihin (spesifikaatioihin). (P. Crosby.)*
- ❖ *Laatu on tuotteeseen tai palveluun tyytyväinen asiakas. (K. Ishikawa.)*
- ❖ *Laatu voi olla sitä, että tuotteesta tai palvelusta ei aiheudu enää esimerkiksi korjaus tai takuukuluja sen toimittamisen jälkeen valmistajalle tai tekijöille. (G. Taguchi.)*
- ❖ *Laatu on sitä, mistä minä tykkään. (P. Lillrank.)*

(Sarala & Sarala 2010, 95–96.)

Laatu voidaan jakaa kolmeen peruselementtiin, jolloin tuotteen tai palvelun laadukkuutta voidaan seurata ja kehittää tehokkaammin. Jokaisen elementin tulee täytyä, jotta palvelun tai tuotteen kokonaisuus on laadukas. Kolmen peruselementin jako on havainnollistettu alla olevassa kuviossa 2. Nämä kolme peruselementtiä ovat *tuotteiden ja palvelujen yhdenmukaisuus*, *tuotteen tai palvelun suorituskyky* sekä *asiakkaan tyytyväisyys*. Yhdenmukaisuudella tarkoitetaan sitä, että tuote tai palvelu on tasalaatuista, riippumatta siitä kuka sitä tuottaa/tarjoaa. Asiakkaan tyytyväisyys taas tarkoittaa sitä, että asiakas on tyytyväinen saamaansa tuotteeseen tai palveluun ja suorituskyky sitä, että tuotteen tai palvelun tekniset ominaisuudet ovat kunnossa. Tekninen ominaisuus voisi palvelun kohdalla tarkoittaa esimerkiksi sitä, kuinka vaikuttavaa palvelu on ollut ja kuinka tehokkaasti asiakkaan tarpeita se vastaa suhteessa palvelun hintaan. (Sarala & Sarala 2010, 97–98.)



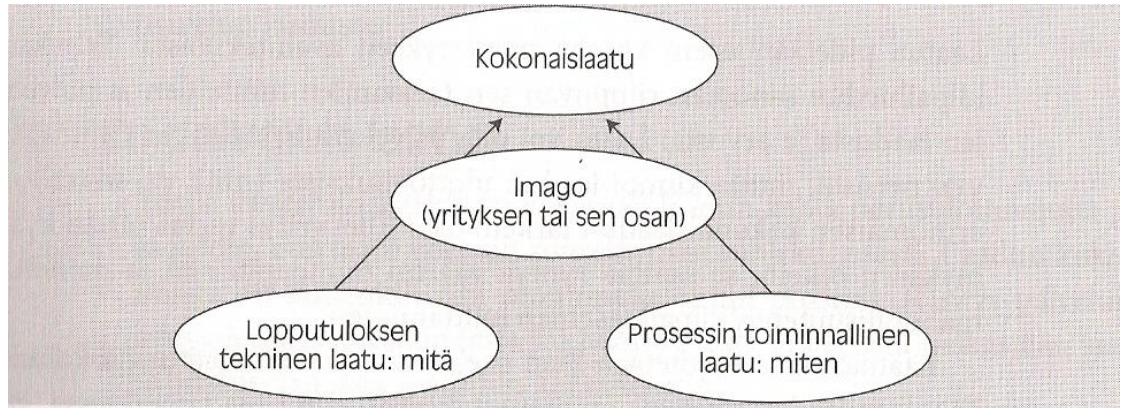
Kuvio 2: Laadun kolme peruselementtiä (Sarala & Sarala 2010, 97).

Peruselementtien lisäksi laatu voidaan myös jakaa kahteen ulottuvuuteen; tekniseen laatuun ja toiminnalliseen laatuun. Tekninen laatu on sitä, *mitä* asiakas saa ja toiminnallinen laatu on sitä, *miten* asiakas sen saa. Vaikka teknisellä laadulla eli itse tuotteella tai palvelulla onkin asiakkaalle suuri merkitys, täytyy yrityksen huomioida palvelun kokonaislaadussaan aina myös toiminnallinen laatu eli miten se toimittaa tuotteen tai palvelun asiakkaalle. Toiminnalliseen laatuun vaikuttavat muun muassa yrityksen saavutettavuus sekä henkilöstön ulkoinen olemus ja käyttäytyminen. (Grönroos 2009, 101.)

Teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi yrityksen tuotteiden tai palveluiden kokonaislaatuun ja sen kokemiseen vaikuttaa myös yrityksen imago. Jos yrityksen imago on hyvä, asiakkaat hyväksyvät helpommin pienet virheet laadussa tai sen ulottuvuuksissa. Mitä huonompi yrityksen imago jo ennestään on, sitä kriittisemmin asiakkaat suhtautuvat laadun ulottuvuuksien virheisiin, ja sitä myötä myös imago huononee ennestään. (Grönroos 2009, 102.) Teknisen ja toiminnallisen laadun vaikutusta tuotteen tai palvelun kokonaislaatuun on kuvattu kuviossa 3.

Laadukas eli hyvä palvelu tarkoittaa yleensä sitä, että asiakkaan saama palvelu vastaa hänen odotuksiaan. Asiakkaan tyytyväisyys palvelun laatuun merkitsee yleensä sitä, että asiakas on myös jatkossa halukas käyttämään yrityksen palveluja. (Grönroos 2009, 177.) Laadukkaan palvelun tuottaminen on myös kannattavampaa kuin huono palvelu. Kun laatua parannetaan esimerkiksi asiakaskeskeisyydellä, virheetömillä järjestelmillä ja kouluttamalla henkilöstöä, virheistä ja niiden korjaamiseen käytetystä ajasta aiheutuneet kustannukset pienenevät tai häviävät kokonaan. Laadun parantaminen myös todennäköisesti kasvattaa yrityksen tuottoja, sillä hyvästä

laadusta voidaan pyytää korkeampaa hintaa ja hyvä palvelu huomataan myös markkinoilla. (Grönroos 2009, 176.)

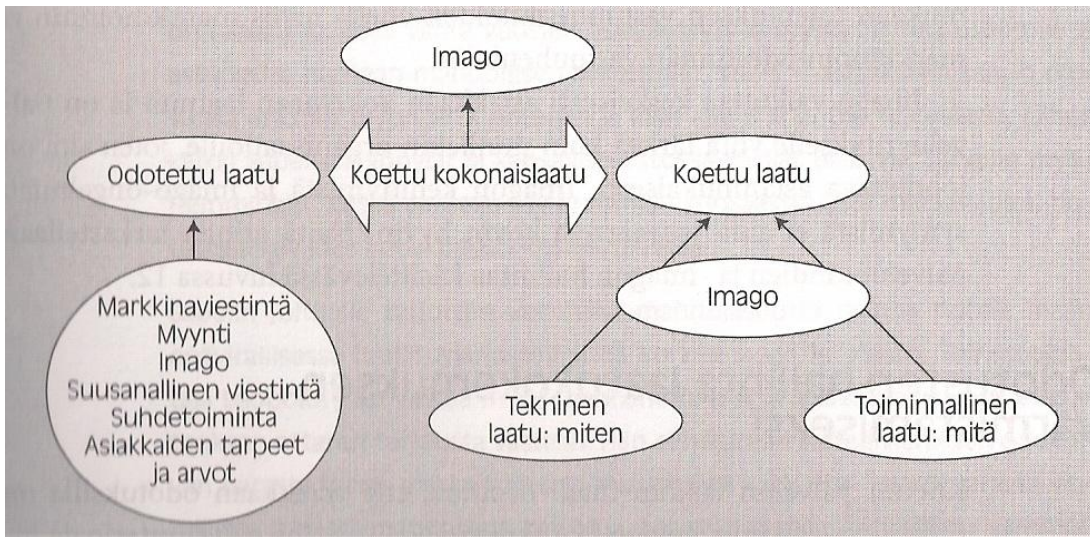


Kuvio 3: Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2009, 103).

Palvelun laadulla on siis myös merkitystä kilpailussa. Hyvä kokonaislaatu on kilpailuetu, jonka saavuttamiseksi ja säilyttämiseksi yrityksen on valittava kumpaa laadun ulottuvuutta se pitää tärkeämpänä. Tekniseen laatuun panostaminen on järkevää vain siinä tapauksessa, jos yritys voi tarjota asiakkailleen tuotteen tai palvelun, johon sen kilpailijat eivät kykene. Vaikka kyseinen tuote tai palvelu olisikin toimiva, ei sen menestys ole taattu, jos toiminnallisessa laadussa on puutteita. Järkevämpää samantilaisten tuotteiden tai palveluiden kilpailussa on siis panostaa toiminnalliseen laatuun ja sen kehittämiseen. Se lisää asiakkaiden saamaa arvoa tuotteen tai palvelun laadukkuudesta edellyttäen, että myös sen tekninen laatu on hyväksyttävällä tasolla. Hyväksyttävä taso syntyy yrityksen strategiasta ja asiakkaiden tarpeista ja odotuksista. (Grönroos 2009, 104.)

2.2 Palvelun laadun kokeminen

Edellisessä alaluvussa käsiteltiin tuotteen tai palvelun kokonaislaadun muodostumista laatu-ulottuvuuksista saatujen kokemusten avulla. Koetun palvelun laadun muodostumiseen vaikuttaa kuitenkin niiden lisäksi myös muita osa-alueita, jotka on havainnollistettu kuviossa 4. Pääpiirteittäin voidaan sanoa, että palvelun laatu on silloin hyvä, kun asiakkaan kokema laatu on sellaista kuin hän oli siltä odottanut. Odotettuun laatuun vaikuttaa sekä sellaisia tekijöitä, joihin yritys itse voi vaikuttaa, että myös tekijöitä, jotka ovat vain yrityksen epäsuorassa valvonnassa. (Grönroos 2009, 105–106.)



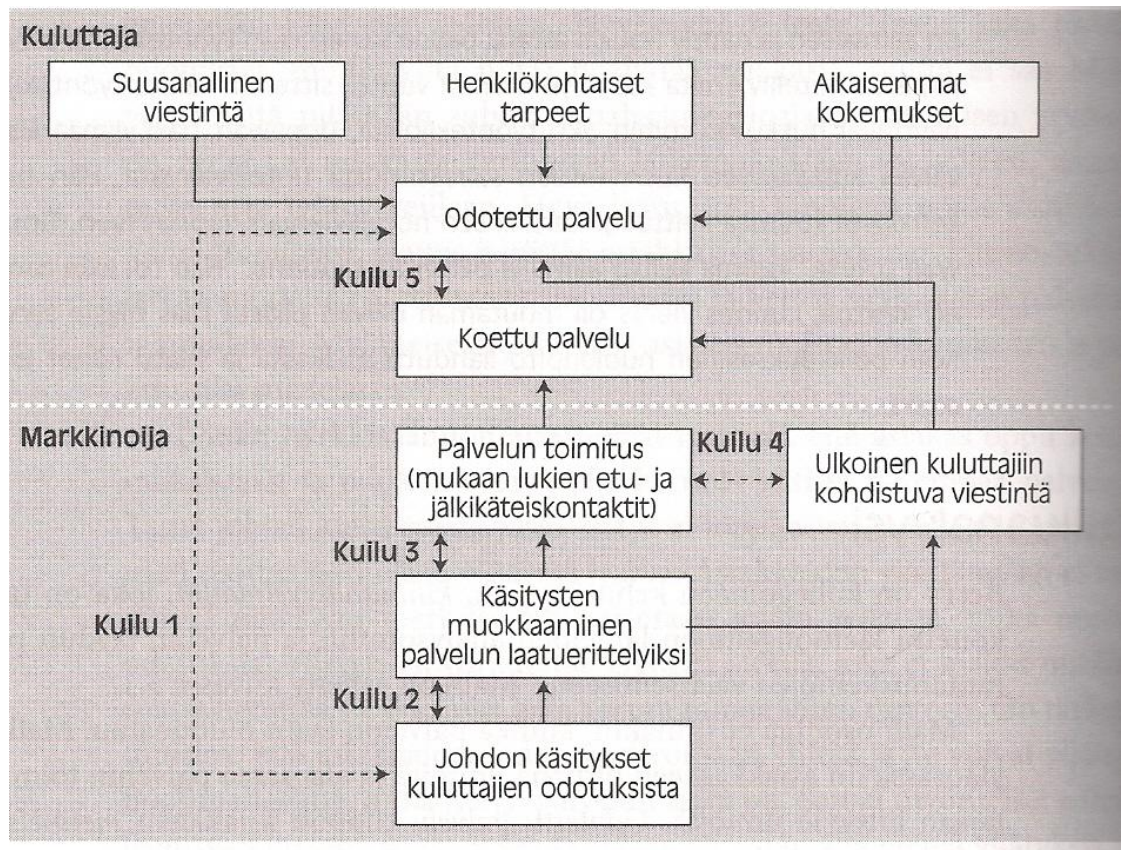
Kuvio 4: Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2009, 105).

Yritys voi osaltaan vaikuttaa odotettuun laatuun markkinointiviestintänsä avulla. Tässä on kuitenkin tärkeää ottaa huomioon, ettei yritys luo markkinoinnillaan sellaista kuvaa palveluilleen, jota se ei voi toteuttaa. Tällainen toiminta johtaa hyvin nopeasti siihen, että odotettu ja koettu laatu eivät kohtaa. Asioita, joihin yritys ei voi suoraan vaikuttaa ovat imago, suusanallinen viestintä ja suhdetoiminta, sillä ne syntyvät yrityksen aikaisemman toiminnan pohjalta (vrt. laatu-ulottuvuuksien virheiden vaikutus imagoon). Myös asiakkaan omat tarpeet vaikuttavat odotettuun laatuun. (Grönroos 2009, 105–106.) Jos näitä kaikkia kokonaislaatuun vaikuttavia osa-alueita ei havaita tai kehitetä, syntyy helposti laatuongelmia, joita käsitelen tarkemmin seuraavassa alaluvussa. Markkinoilla pysyäksään yrityksen on siis tärkeää herättää potentiaalisissa asiakkaissaan odotuksia tarjoamistaan palveluista, ja sen jälkeen myös toimittaa odotuksiin nähden erinomaisesti koettua palvelua (Grönroos 2009, 141).

2.3 Laatukuilut

Mikäli palveluja tuottaessa ei oteta huomioon edellisessä alaluvussa käsitellyjä palvelun kokemisen kokonaislaadun osa-alueita, syntyy laatuongelmia ja yrityksen imago kärsii. Laatuongelmien välttämiseksi on kehitetty kuiluanalysimalli (kuvio 5), jonka avulla laatuongelmat voidaan tunnistaa ja niitä voidaan tarkastella sekä kehittää. Kuiluanalysimallissa on nähtävissä palvelun laadun muodostuminen, johon sisältyy sekä kuluttajaan eli asiakkaaseen liittyviä ilmiöitä, että markkinoijaan eli palvelun toimittajaan liittyviä ilmiöitä. Kuten jo aiemmin on mainittu, odotettuun palveluun vaikuttavat asiakkaan tarpeet, aiemmat kokemukset sekä suusanallinen viestintä. Lisäksi yrityksen markkinointiviestintä antaa odotuksia palvelulle. Koettuun palveluun taas

vaikuttavat yrityksen toimenpiteet ja johdon käsitykset asiakkaiden odotuksista. Käsitykset odotuksista taas määrittelevät yrityksen palvelun toimituksen aikana noudatettavat laatuvaatimukset. (Grönroos 2009, 143.)



Kuvio 5: Palvelun laadun kuiluanalyyssimalli (Grönroos 2009, 144).

Näiden perusrakenteiden osien välillä on yhteensä viisi laatukuilua. Laatukuilut syntyvät, jos laadunjohtamisprosessissa on virheitä tai epäjohtonmukaisuuksia. Laatukuilut nimetään seuraavasti:

- Kuilu 1: Johdon näkemyksen kuilu
- Kuilu 2: Laatuvaatimusten kuilu
- Kuilu 3: Palvelun toimituksen kuilu
- Kuilu 4: Markkinointiviestinnän kuilu
- Kuilu 5: Koetun palvelun laadun kuilu

(Grönroos 2009, 144–145.)

Johdon näkemyksen kuilu tarkoittaa sitä, että johdon näkemät laatuodotukset eivät kohtaa asiakkaan odotusten kanssa. Yleensä tämä johtuu siitä, että kysyntäanalyysia ja -tutkimuksia ei ole tehty tai tiedot odotuksista tulkitaan virheellisesti. Voi myös olla, että tieto yrityksessä ei vain yksinkertaisesti kulje osastolta toiselle. Epäkohtaa

voidaan oikaista esimerkiksi tutkimustoiminnan parantamisella sekä sisäisen tiedonkulun tehostamisella. (Grönroos 2009, 144–145.)

Laatuvaatimusten kuilulla kuvataan sitä, että palvelun laatuvaatimukset eivät ole samat johdon laatuodotusnäkemysten kanssa. Tämä voi johtua esimerkiksi suunnitteluvirheistä tai suunnittelun kontrollin puutteesta. On myös mahdollista, että tarpeeksi selkeää tavoiteasettelua ei ole määritetty tai johto ei koe laatua tärkeimpänä kriteerinä palvelulle. Tällöin tärkeintä on muuttaa yrityksen tärkeysjärjestys niin, että laatua pidetään ratkaisevana menestystekijänä ja suunnitteluun kiinnitetään huomiota ylimmästä johtoportaasta lähtien. (Grönroos 2009, 145–146.)

Palvelun toimituksen kuilussa ongelma on siinä, että palvelun toimittamisessa ei noudateta asetettuja laatuvaatimuksia. Se voi johtua esimerkiksi liian monimutkaisista vaatimuksista tai työntekijöiden sitoutumattomuudesta palvelun laadun toteuttamiseen. Myös käytössä olevan tekniikan ja järjestelmien riittämättömyys vaatimusten toteutukseen voi olla syynä ongelmaan. Ongelman poistamiseksi yrityksen tulee muuttaa henkilöstön valvontajärjestelmä yhdenmukaiseksi laatuvaatimusten kanssa sekä kouluttaa henkilöstöä ymmärtämään laatuvaatimusten kannattavuus. (Grönroos 2009, 146–147.)

Markkinointiviestinnän kuilu tarkoittaa sitä, että markkinointiviestinnän lupaukset eivät vastaa toimitettua palvelua. Syynä kuiluun voi olla esimerkiksi se, että suunniteltaessa markkinointiviestintää, ei ole otettu huomioon palvelutuotantoa. Voi myös olla, että mainonnassa liioitellaan tai luvataan liikoja, tai organisaatio ei vain noudata markkinoinnissa luvattuja vaatimuksia. Paras keino näiden ongelmien välttämiseksi on luoda järjestelmä, jossa markkinointiviestintä ja palveluntuotanto toimivat yhteistyössä. Tällöin varmistetaan, että lupaukset ovat totuudenmukaisia. (Grönroos 2009, 148–149.)

Koetun palvelun laadun kuilu tarkoittaa, että koettu palvelun laatu ei vastaa odotettua laatua. Tämä kuilu voi aiheutua mistä tahansa muiden kuilujen syistä ja sen seurauksia voivat olla muun muassa palvelun huono laatu ja laatuongelmat, kielteinen imago ja jopa liiketoiminnan menetys. (Grönroos 2009, 149.)

Kuilujen tarkastelu ja niihin perustuvien laatuongelmien korjaamisella ja kehittämisellä yrityksen on mahdollista määrittää itselleen sellainen toimintamalli, jonka avulla tataan odotetun ja koetun laadun johdonmukaisuus ja lisätään myönteisen imagon toteutumismahdollisuuksia. (Grönroos 2009, 149.)

3 UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN

3.1 Perehdyttämisen tausta ja oppimisen merkitys perehdytettäessä

Uuden työntekijän perehdyttäminen työpaikan toimintaan on alkujaan otettu käyttöön teollisuusalalla, jossa tavoitteena olivat suuret tuotantomäärät, vähäiset virheet sekä mahdollisimman katkoton tuotanto. Toisen maailmansodan jälkeisessä Suomessa teollisuus kasvoi merkittävästi ja suuri määrä uusia työntekijöitä täytyi opettaa nopeasti talon tavoille. Tuohon aikaan painotettiin enemmän työnopastusta eli työvälineiden käyttöä ja työnopastajalla oli keskeinen rooli. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36.)

Työnopastusta pidetään edelleen tärkeänä osana perehdyttämisprosessia, jolloin painotetaan työn laadukkuutta ja työn turvallisuutta. Nykyään painotetaan tuottavuuden ja turvallisuuden lisäksi myös työympäristöä. Perehdyttämisen avulla työntekijä halutaan nykyisin sitouttaa ja sopeuttaa osaksi työyhteisöä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36–37.)

Työntekijän sitouttaminen yritykseen alkaa heti ensimmäisestä työpäivästä lähtien, joten yrityksessä toteutettavan perehdyttämisen sisältö ja varsinkin sen toteutustapa on mietittävä huolellisesti ennen sen käyttöönottoa (Kjelin & Kuusisto 2003, 45). Se, miten perehdytys yrityksessä toteutetaan on yhdistelmä yrityksen ja perehdytettävän oppimiskäsityksistä. Yrityksen kohdalla se tarkoittaa sitä tapaa, jolla se jakaa tietoa ja kehittää henkilöstönsä osaamista. Perehdytettävän kohdalla se taas tarkoittaa sitä, miten hän ottaa jaetun tiedon vastaan, ja käsittelee sitä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 38–39.) Perehdytystä suunniteltaessa on siis pidettävä mielessä, että jokainen on yksilö ja oppii asioita eri tavalla, joten perehdytystapaa on tarvittaessa pystyttävä soveltamaan vastaamaan erilaisten ihmisten tarpeita. Huomioon on otettava muun muassa perehdytettävän fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet, aiempi tietotaito ja koulutus, työkokemus, asenteet ja motivaatio sekä oppimistyyli. (Kangas 2000, 13.)

Oikean oppimistyylin löytäminen ja soveltaminen ilmenee käytännössä muun muassa perehdytettävän myönteisenä asennoitumisena, saadun tiedon hallinnassa ja soveltamisessa eri tilanteisiin, työsuorituksen nopeutena ja vähävirheisyytenä, sekä hyvänä tilannetajuna (Kangas 2000, 27).

3.2 Perehdyttämisen sisältö ja tavoitteet

Hyvästä perehdyttämisestä hyötyvät työntekijän lisäksi myös yritys sekä esimies. Työntekijä sopeutuu työyhteisöön helpommin ja hänen sitoutumisensa yritykseen on vankempaa. Perehdytyksen avulla työtehtävät opitaan tekemään heti alusta asti oikein, jolloin myös työntekijän omien kykyjen näyttäminen ja ammattiosaamisen kehittäminen on helpompaa. Yritykselle ja esimiehelle perehdyttämisen etuja ovat esimerkiksi työn laadun ja tuloksen paraneminen, hävikin väheneminen, yhteistyöhengen kasvaminen, työntekijöiden vaihtuvuuden pieneneminen sekä työtapaturmien väheneminen. (Lepistö 2005, 56–57.) Perehdytyksellä on myös vaikutusta yrityksen imagoon työpaikkana, sillä mikäli aiemmilla perehdytettävillä (esimerkiksi työssäoppijoilla) on yrityksen perehdytystoiminnasta huonoja kokemuksia, eivät he suosittele sitä toisille opiskelijoille (Kangas 2000, 6). Sama pätee varmasti myös yrityksen asiakkaisiin, sillä huonosti toteutettu perehdytys vaikuttaa palvelun laadukkuuteen.

Perehdyttämiseen kuuluvat kaikki sellaiset toimenpiteet, joita käytetään työpaikkaan, työyhteisöön sekä omaan työnkuvaan tutustumiseen. Uusi tulokas on siis opetettava tuntemaan yrityksen toiminta-ajatus ja liikeidea, sekä talon tilat ja tavat. Tärkeää on myös tutustua muuhun henkilökuntaan, jonka kanssa hän tulee jatkossa työskentelemään sekä myös omiin työtehtäviin ja työtuloksiin (odotuksiin). (Kangas 1995, 47.)

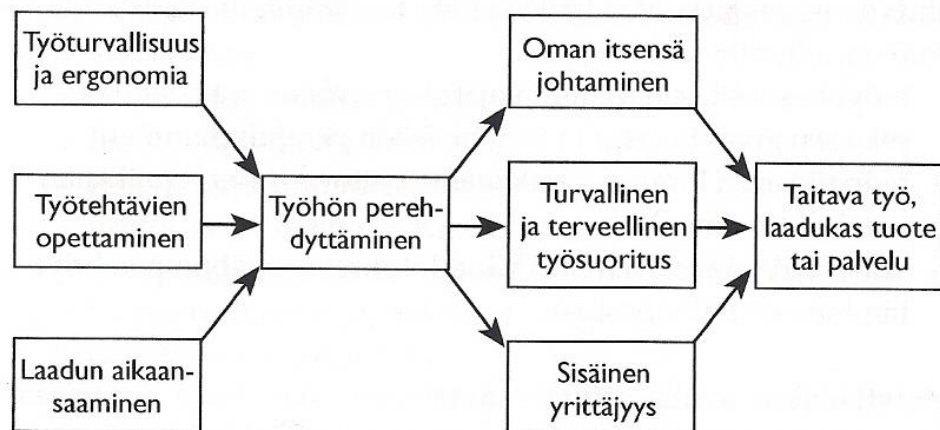
Perehdytyksen sisältö tulee olla muokattavissa jokaisen uuden työntekijän tarpeiden mukaan (Kjelin & Kuusisto 2003, 198). Tulokkaalla saattaa olla jo kokemusta perusasioista, jolloin on syytä painottaa hänelle vieraampia osa-alueita. Toisaalta kaikki saattaa olla hänelle täysin uutta, jolloin täytyy miettiä, missä järjestyksessä perehdyttämisessä edetään. Joka tapauksessa sisällöllisesti on tärkeintä, että perehdytettävälle saadaan organisaatiosta ja sen toimintatavoista riittävä kokonaiskuva, johon vaikuttavat yrityksen strategia, tavoitteet, arvot, tulokkaan tehtäväkuva ja aiempi osaaminen (Kjelin & Kuusisto 2003, 199).

Perehdytys voi olla laajuudeltaan niin kattava, kuin yritys vain itse näkee tarpeelliseksi, mutta perehdytyksen vähimmäisveloitteen määrää työturvallisuuslaki (738/2002). Lain mukaan työntekijä on perehdytettävä ja opastettava riittävästi turvalliseen työn tekemiseen ottaen huomioon hänen ominaisuutensa sekä työpaikan olosuhteet. (Eräsalo 2008, 62.)

Perehdyttämisen tärkeimpänä tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii työnkuvansa ja työtehtävänsä mahdollisimman nopeasti, ja voi alkaa työskennellä itsenäisesti

omassa työtehtävässään (Kangas 1995, 47). Perehdytys myös antaa tulokkaalle tavoitteen ja vision, johon hänen tulee työssään pyrkiä, ennen kuin hänestä tulee organisaation täysivaltainen jäsen. Tosin perehdytykselle ei varsinaisesti voi määrittää loppumisajankohtaa, vaan se on hyvin häilyvä prosessi, jonka aikana uusi työntekijä kokee paljon erilaisia ja erityyppisiä työtilanteita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.) Riippuen organisaation tavoista ja toiminnasta, perehdytysprosessi (perehdyttäminen organisaatioon ja työnopastus työtehtävään) kestää yleensä muutamasta päivästä jopa muutamaa kuukauteen, mutta vasta noin vuoden kuluttua tulokas on kykeneväinen samaan työpanokseen kuin muut työntekijät. (Kauhanen 2007, 146.)

Perehdytyksen tarkoituksena on pyrkiä antamaan tulokkaalle yrityksestä ja työtehtävistä myönteinen kuva sekä sopeuttaa hänet osaksi jo olemassa olevaa työyhteisöä. Näin uusi työntekijä pääsee paremmin kiinni työtehtäviensä aloittamiseen sekä tavoittelemaan perehdyttämisen lopputulosta; taitavaa työtä ja laadukasta tuotetta/palvelua. Perehdyttämisen kokonaisuutta on kuvattu alla olevalla kuviolla (kuvio 6). Perehdyttämiseen sisältyy siis monia vaiheita ja osa-alueita ennen lopputuloksen saavuttamista. (Kauhanen 2007, 145–146.)



Kuvio 6: Työhön perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhanen 2007,146)

Yllä olevan kuvion mukaisen perehdyttämisprosessin aikana tulokkaalle on tarkoitus rakentaa *sisäinen malli* hänen työstään. Sisäinen malli jostain tietystä toiminnasta syntyy ihmisen ympäristöstään tekemistä havainnoista ja kokemusten myötä kasvavasta tiedosta sekä tunteista ja arvoista. Ihminen toimii jatkossa samanlaisissa tilanteissa rakentamansa sisäisen mallin mukaan. Työelämän ulkopuolella tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi autonajotaidon opettelu. Ensin taidot ovat vähäisemmät ja ihmi-

sen täytyy miettiä jokaista toimenpidettään tarkkaan. Taidon kehittyessä, toiminnasta tulee automaatio, eikä jokaista liikettä tarvitse enää miettiä. Työelämässä on myös havaittavissa sama sisäinen malli, sillä aluksi tulokkaan on mietittävä jokaista työtehtäväänsä tarkkaan, eikä hän kykene vielä suorittamaan päällekkäisiä työtehtäviä. Vähitellen sisäistettyään työnkuvansa, hän kuitenkin pystyy jo miettimään yhden tehtävän aikana seuraavaa työtehtäväänsä sekä tekemään päällekkäisiä työsuorituksia. (Lepistö 2005, 57–58.)

3.3 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus

Perehdyttämistä suunniteltaessa yrityksen on mietittävä, millaisia työntekijöitä se perehdyttää sekä millaiset resurssit perehdytettävien käyttöön on varattu. Jos tulokkailla on vähän tai ei ollenkaan työkokemusta tai koulutusta, on yrityksen varattava perehdyttämiseen paljon aikaa. Tämän lisäksi on määritettävä perehdyttämisen tavoitteet, jotka yleensä liittyvät oppimiseen. Esimerkiksi mitä tietoja, taitoja, asenteita tai valmiuksia perehdytettävän halutaan oppivan. (Kangas 2000, 7.)

Perehdyttämisen toteuttamiseen ja tavoitteiden saavuttamiseen hyvä apuväline on perehdytysuunnitelma. Perehdytysuunnitelma on tehokkain, kun siitä laaditaan kaksiosainen: runko eli *yleissuunnitelma* ja *yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma*. Yleissuunnitelmaan kootaan muun muassa sellaiset yritystä koskevat asiat, jotka kaikkien sen palveluksessa olevien on hyvä tietää. Yksilöllisen perehdytysuunnitelman ideana taas on, että se muokataan yleissuunnitelmaa pohjana käyttäen jokaiselle tulokkaalle sopivaksi, ottaen huomioon heidän kokemuksensa ja koulutuksensa. Juuri tämän takia perehdytysuunnitelmaan on hyvä kirjata myös tavoitteet jokaiselle erikseen, sillä ne eivät välttämättä ole kaikilla samat, jos yksilölliset perehdytysuunnitelmat poikkeavat paljon toisistaan. (Eräsalo 2008, 64.)

Muita tehokkaita perehdyttämisen apuvälineitä ovat esimerkiksi kaikki valmis materiaali yrityksestä, kuten esitteet, vuosikertomukset, asiakas- ja sidosryhmälehdet sekä organisaation toimintaa käsittelevät selvitykset. Näitä valmismateriaaleja voidaan antaa tulokkaalle luettavaksi jo heti perehdytyksen alussa, jolloin hän pääsee hahmottamaan kokonaiskuvaa yrityksestä paremmin. Myös yrityksen sisäisenä viestintäkeinona käytettävä intranet on suositeltava perehdyttämisen apuväline, sillä sieltä löytyy yleensä suuri määrä informaatiota koskien yrityksen toimintaa, sekä erilaisia ohjeistuksia työhön liittyen. Intranetiä ei saisi kuitenkaan käyttää perehdyttämisen ainoana välineenä tai sen korvikkeena, vaan tulokas opastetaan hakemaan kaivattu

ja oleellinen tieto intranetin arkistoista. Intranetin lisäksi varsinkin suuremmissa organisaatioissa on yleensä käytössä myös jonkinlainen perehdyttämismateriaali, jonka sisältönä ovat yrityksen arvot, asiakkaat ja yhteistyö, ja tavoitteena luoda tulokkaalle positiivinen mielikuva yrityksestä. Tällaisia materiaaleja voivat olla esimerkiksi erilaiset Tervetuloa taloon-vihkoset. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206–213.) Tämän toiminnallisen opinnäytetyöni tuotos on juuri tällainen edellä mainittu perehdyttämismateriaali - Tervetuloa taloon! -perehdytysopas hotelli Cumulus Kuopioon. Apuvälineiden tai -materiaalien tehtävä on tukea tulokkaan oppimista ja asioiden muistamista sekä olla myös käytettävissä myöhempää tarkistustarvetta varten (Kangas 2000, 10).

Perehdytyksen suunnittelu ja toteuttaminen helpottuu, jos perehdyttämisen jakaa osa-alueisiin. Tämä jaottelu voidaan tehdä esimerkiksi näin:

- rekrytointi/työhaastattelu
- työsuhteen solmiminen
- työn aloittaminen
- yleisperehdyttäminen
- työnopastus
- seuranta. (Eräsalo 2008, 65.)

Yleensä perehdyttäminen alkaa vasta työn aloittamisvaiheessa, mutta yleistä tietoa yrityksestä ja sen toimintatavoista on kuitenkin hyvä sisällyttää jo työhaastatteluvaiheeseen, jolloin (mahdolliseen) työntekijään luodaan yhteyttä ensimmäistä kertaa. Mikäli työsuhde päätetään solmia, siirtyy perehdyttäminen seuraavaan vaiheeseen, jolloin sovitaan työn alkamisesta sekä työajoista. Työn alkaessa tulokas otetaan vastaan ja hänet esitellään muille työntekijöille, jotta sopeutuminen työyhteisöön voi alkaa. Lisäksi tässä vaiheessa käydään läpi tulokkaan perehdytysohjelma ja asetetaan hänelle tavoitteet. (Eräsalo 2008, 65.) Hyvän tavoitteen ominaispiirteitä ovat:

- ymmärrettävyys
- haasteellisuus
- realistisuus
- selkeys
- mahdollisuus jakaa ala- ja välitavoitteisiin
- mitattavuus sekä
- kytkentä strategiaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 214.)

Tavoitteiden asettamisen jälkeen aloitetaan yleisperehdytys (Eräsalo 2008, 65). Yleisperehdytys sisältää yleensä tietoa tulokkaan omasta työnkuvasta, ammattialan järjestöistä, oman yksikön eli työympäristön toiminnasta, organisaation toiminnasta sekä organisaatioympäristöstä eli yrityksen toimialasta sekä kilpailijoista toimialalla (Eräsalo 2008, 62–63). Yleisperehdytyksen jälkeen (tai jo osittain sen aikana) aloitetaan myös työnopastus. Työnopastuksessa erilaiset työtehtävät selvitetään tulokkaalle yksityiskohtaisesti, opetetaan erilaisten laitteiden käyttäminen, oikeanlaiset työmenetelmät ja -tavat sekä huolehditaan näiden asioiden riittävästä harjoittelusta ja kertaamisesta. (Eräsalo 2008, 67.)

Perehdytyksen seuranta tulisi mielellään toteuttaa jokaisessa perehdytyksen vaiheessa. Seurannan varmistamiseksi voidaan käyttää erilaisia perehdyttämisen tarkistuslistoja, jotka ovat yksinkertaisimmillaan esimerkiksi muistilistoja, joista käy ilmi, onko jokin tietty osa-alue tai asia jo kerrottu. Muistilistaa voi täyttää joko perehdyttäjä tai itse tulokas tai lista voi olla myös molemmilla, jolloin ei ainakaan tule epäselvyyksiä onko asia kerrottu vai ei. Lisäksi ajoittain on hyvä käydä seurantakeskusteluja tulokkaan kanssa, jolloin kartoitetaan oppimista ja kehittymistä. Perehdyttäjä voi näiden keskustelujen kautta myös saada ideoita perehdyttämisen kehittämiseen. (Kangas 2000, 16.)

Esimiehellä on vastuu perehdytyksestä ja sen toteutumisesta. Käytännössä uuden työntekijän perehdyttämiseen kuitenkin osallistuvat kaikki yksikön työntekijät tai sellaiset henkilöt, joiden kanssa tulokas tulee työskentelemään. Mikäli esimies ei itse ehdi perehdyttää uutta työntekijää yrityksen toimintaan ja työtapoihin, hän voi siirtää tehtävän jonkun toisen vastuulle. (Kauhanen 2007, 145.) Yleensä perehdyttäjäksi saatetaan valita kokenut työntekijä, mutta se ei ole välttämätöntä. Perehdyttäjä voi olla vähemminkin aikaa yrityksessä työskennellyt henkilö, sillä tärkeintä on, että perehdyttäjä hallitsee työkokonaisuuden. Oikeastaan vähemmän aikaa yrityksessä toimineella on oma työnaloitusaika vielä hyvin muistissa, joten hän osaa samaistua helpommin uuden tulokkaan tuntemuksiin ja mielentilaan. (Eräsalo 2008, 66.)

Tärkeää perehdyttäjän ominaisuuksissa on myös se, että hän on positiivinen ja pitää työstään sekä on valittu perehdyttäjäksi omasta tahdostaan. Eduksi on myös se, jos perehdyttäjällä on aiempaa kokemusta oppimisprosessista ja hän tietää mitä koulutustilanteessa täytyy tehdä, ja on myös itse saanut mahdollisimman kattavan perehdytyksen taloon tullessaan. Perehdyttäjän on tulokkaan oppimisen kannalta paras luoda perehdyttämislle vapautunut ja rento ilmapiiri sekä muistaa jatkuvasti kannustaa, rohkaista, antaa kiitosta ja korjaavaa palautetta perehdytettävälle. (Eräsalo 2008,

66.) Kaikkein paras ratkaisu olisi, jos tulokkaalle nimettäisiin yksi henkilö, jonka kanssa hän opettelee työnkuvaansa ja toimintatapoja. Vuorotyötä tehneenä voin kuitenkin omasta kokemuksestani kertoa, että se voi toisinaan olla hieman hankala toteuttaa työvuorojen vaihtuvuuden vuoksi.

3.4 Perehdyttämisen ongelmakohtia

Perehdyttämisen onnistuminen on monesta osatekijästä kiinni. Jos jonkin osatekijän kohdalla epäonnistutaan tai se jätetään tekemättä tai se hoidetaan huonosti, eivät perehdyttämisen tavoitteet silloin toteudu. Perehdyttämisen epäonnistumiselle on monia syitä, joihin ajoissa puuttumalla voidaan taata niin onnistunut perehdytysprosessi kuin myös kehittää yrityksen toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 244.)

Kiire tai perehdyttämisen väärä ajankohta voivat esimerkiksi olla syitä epäonnistumiselle. Kiireen keskellä tai varsinkin sesongin aikana yrityksen on erittäin vaikeaa irrottaa resursseja kunnollisen perehdytyksen toteuttamiseen. Uuden työntekijän työn aloitus pitäisikin miettiä sellaiselle ajankohdalle, jolloin yrityksessä olisi mahdollisimman hiljainen aika ja perehdytys voidaan toteuttaa kunnolla. Tästä syntyy kuitenkin helposti toinen epäkohta, sillä perehdyttäminen nähdään yleensä kalliina prosessina ja uusi työntekijä haluttaisiin saada mahdollisimman nopeasti tuottavaksi. On totta, että uusi työntekijä ja hänen perehdyttämisensä on suuri investointi, mutta kunnollinen perehdytys tulisi nähdä myös sijoituksena, jonka saa tulevaisuudessa monin kerron takaisin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–243.)

Ongelmaksi perehdyttämisen toteutus muodostuu myös silloin, jos perehdyttäjät eli yleensä koko muu työyhteisö kokee uuden tulokkaan kilpailijana eikä tulevana työtoverinaan, jolloin perehdyttäjä ei halua jakaa tulokkaalle omaa tietotaitoaan. Perehdyttäjä saattaa myös kokea perehdytettävän lisätaakkana, eikä osaa hahmottaa hyvin toteutetun perehdytyksen tulevaisuudessa tuomia hyötyjä. Tämän ehkäisemiseksi koko työyhteisölle onkin muistettava painottaa, että perehdyttämisestä hyötyvät uuden työntekijän lisäksi niin koko yritys työyhteisöineen kuin myös jokainen perehdyttämiseen osallistuva. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Erilaisia ongelmatilanteita muodostuu myös perehdytykseen liittyvän viestinnän laiminlyönnistä. Esimerkiksi tulokkaan työn aloittamisesta ei ole informoitu muuta työyhteisöä eikä työnjakoa sovittu ennen tulokkaan saapumista. Lisäksi vastuutukset voivat olla epäselviä eli työyhteisölle ei ole selvennetty, kuka hoitaa tulokkaan pääasial-

lisen perehdytyksen. Tällöin yleensä myöskään aloittavan työntekijän aiempi tietotaito ei ole tiedossa. Tämä aiheuttaa sen, että tulokkaan valmiudet oppia yleistetään, jolloin hänen yksilöllinen oppiminen kärsii. Tulokkaalle ei myöskään muodostu selvää kokonaisuutta työtehtävistä, koska perehdyttäjät eivät tiedä, mitä asioita hänelle on jo kerrottu ja mitä ei. Voi myös olla, että perehdyttäjällä itsellään ei ole kokemusta perehdyttämisestä, jolloin hän ei hallitse ehjän kokonaisuuden opastamista. Hän ei myöskään välttämättä osaa asettaa itseään tulokkaan asemaan ja näin ollen ei osaa siirtää omaa tietoaan hänelle ymmärrettävästi. Nämä ongelmat ovat ehkäistävissä ennakkoon tiedottamisella, yhdessä tehdyllä suunnittelulla sekä osaamisen kartoittamisella. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242–243.)

Esimiehen rooli perehdytyksen onnistumisessa sekä ongelmien ratkaisussa on erittäin tärkeä. On hänen vastuullaan, että kaikkiin mahdollisiin havaittuihin perehdytyksen ongelmakohtiin puututaan ajoissa, jolloin toimintaa voidaan kehittää ja näin ollen myös saavuttaa organisaation toiminnan ihannetilanne. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUSPROSESSI

4.1 Suunnittelu

Opinnäytetyöni suunnittelu lähti käyntiin aiheen ideoinnista. Koska olin työskennellyt opinnäytetyöprosessin alkaessa toimeksiantajayrityksessä noin kolme vuotta, minulle oli selvää, että haluan tehdä opinnäytteeni jollain lailla yritykseen liittyen. Mietin siis mahdollisia opinnäytetyöaiheita, ja mieleeni tuli perehdytysohjelman/-kansion laatiminen. Huomasin aiheen tarpeellisuuden oman työskentelyni ohessa, sillä harjoittelijoita on hotellissa todella paljon ja usein monta samalla kertaa. Mielestäni olisi siis tehokkainta, että harjoittelijoille olisi jokin kirjallinen esite hotellin toiminnasta, johon voisi tutustua rauhassa esimerkiksi ennen ensimmäiseen työvuoroon tuloa tai sen aikana. Näin heillä olisi vastaanotossa työskentelyn aloittaessaan jo hyvä tietopohja yrityksen toiminnasta.

Mielestäni perehdyttämisen valinta opinnäytetyön aiheeksi tukee niin ammatillista oppimistani kuin myös mahdollista tulevaa toimintaa esimiehenä, jolloin tehokkaan perehdyttämisen hallitseminen on varmasti tärkeä osa toimenkuvaa. Oma asiantuntijuuteni siis kehittyi ja syventyi perehtyessäni aiheeseen. Ehdottaessani aihetta hotellipäällikölle, oli hänkin sitä mieltä, että toimivalle perehdytysoppaalle olisi käyttöä ja tarvetta.

Hyväksynnän saatua hahmottelin perehdytysoppaan runkoa eli tein suurpiirteisen mallin oppaan sisällön aihealueista. Esittelin rungon muille vastaanoton työntekijöille henkilökunnan palaverin yhteydessä ja tiedustelin myös heidän mielipidettään oppaan rakentamiseen ja sisältöön. Myös muu henkilökunta oli vahvasti sitä mieltä, että tarvitsemme päivitetyn ja laajemman perehdyttämisoppaan, joka on tehty nimenomaan meidän yksikkömme käyttöön. Sain myös kollegoiltani muutamia hyviä ideoita oppaan sisältöön. Kysyin mielipiteitä myös opinnäytetyöprosessin aikana hotellissa toimineilta harjoittelijoilta, joilta sain myös hyviä ideoita oppaan sisältöön uuden työntekijän näkökulmasta.

Seuraavaksi aloin kerätä ja perehtyä itse jo olemassa olevaan perehdytysmateriaaliin, sekä mahdollisiin sivuaviin materiaaleihin, kuten yrityksen toimintasuunnitelmaan sekä turvallisuusoppaaseen. Suunnitteluvaiheessa yritin myös pohtia, kuinka saan oppaan rakenteen palvelemaan niin harjoitteluun tulevia opiskelijoita ja mahdollisia "uusia", toisesta yksiköstä siirtyviä työntekijöitä sekä tarvittaessa myös vanhoja työntekijöitä.

Perehdyttyäni jo olemassa oleviin perehdytysmateriaaleihin, aloin etsiä aiheesta myös kirjallisuutta, josta saisin vinkkejä onnistuneen perehdytysoppaan kokoamiseen. Tärkeimpänä tavoitteena oli siis saada aikaan perehdytysopas, joka takaisi kaikille perehdytettäville tasalaatuisen ja yhtenäisen tietopaketin yrityksen toiminnasta.

4.2 Toteutus

Oppaan rakentamisen aikana mietin koko ajan omaa harjoittelu-aikaa; mitä olisin halunnut saada tietooni harjoittelun alkaessa ja millainen perehdytysohjelma olisi toiminut minulle. Näin sain parhaiten päätettyä myös oppaan liitteeksi tulevasta oheismateriaalista, joita keräsin muun muassa yrityksen työntekijöiden ilmoitustaululta ja hotelliketjun intranetistä. Jo hyvin alkuvaiheessa päätin toteuttaa osan kansion sisällöstä liitteinä (oheismateriaalina), sillä ne ovat työpaikan ja yrityksen jo valmiiksi tuottamaa selkeäkielistä materiaalia, joten näin turhaksi kirjoittaa ne uudelleen oppaaseen. Tarkoituksena oli siis kerätä kaikki mahdollinen sellainen tieto, joka vaikuttaa työntekoon. Tällaisina pidin esimerkiksi työaikoja, työvaatteita, taukokäytäntöjä jne.

Opasta rakentaessani minun täytyi myös miettiä, mikä tieto on sopivaa otettaessa huomioon oppaan käyttötarkoitus. Näin ollen oppaaseen ei ole sisällytetty juurikaan työnopastukseen liittyvää informaatiota, vaan se painottaa perehdyttämistä eli tietoa muun muassa yrityksestä ja sen tiloista. Työnopastus eli työtavat opitaan yleensä helpoiten seuraamalla toisten työskentelyä ja tekemällä itse perässä.

Sisältöä rakentaessani pyrin ottamaan huomioon myös sen seikan, että opasta voisivat hyödyntää myös nykyiset työntekijät sekä mahdolliset toisesta yksiköstä sisäisesti siirtyvät työntekijät. Oppaaseen on siis liitetty myös esimerkiksi palkanmaksupäivät, sairaskassa- ja työterveyskäytännöt sekä henkilökuntaetuudet.

Oppaan visuaalisen puolen (ulkoasun) toteutin ensin automaattisesti opinnäytetyön raportoinnin tavoin viralliseen raportointi muotoon. Lopulta tulin kuitenkin siihen tulokseen, että opas voisi sittenkin olla värikkäämpi ja kuvitettu aiheeseen liittyvin kuvin, jolloin sen sisältö olisi lukijoiden mielestä mielenkiintoisempi. Lisäksi oppaan kirjoitustyylissä on otettu huomioon sen pääasialliset käyttäjät eli harjoittelijat ja heidän ikänsä sekä koulutustasonsa. Näin ollen oppaan sisältö on pidetty hyvin suppeana, sillä aloittaessaan työnsä vastaanotossa kaikki on harjoittelijoille uutta ja opittavaa on paljon. Tekstissä ei myöskään käytetä liian syvällistä ammattisanastoa tai muuta infor-

maatiota, jonka voisi olettaa harjoittelijoiden koulutustaustan huomioon ottaen olevan heille vierasta tai hankalasti sisäistettävää.

Jotta voimme olla varmoja siitä, että luettu tietopaketti eli opas on sisäistetty olen laatinut oppaan loppuun hotelli Cumulus Kuopion käyttöön sovelletun perehdytysohjelmataulukon käyttäen pohjana teoksessa Tulokkaasta tuloksetekijäksi (Kjelin & Kuusisto 2003, 259–263) mallinnettuja taulukkoja. Perehdytysohjelmataulukon tarkoituksena on varmistaa, että harjoittelijalle on kerrottu ja/tai näytetty eri osa-alueet yrityksen toiminnassa. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset varastot, hotellijärjestelmä, kopiointikone jne. Taulukkoa tukee lisäksi "Tietojen testaus"-lomake, jossa testataan hotellin tarjoamien palvelujen hallintaa, kuten autotallit, saunat, ravintola jne.

4.3 Lopputulos

Opinnäytetyöni lopputuloksena syntyi siis perehdytysopas toimeksiantajalle, jolle annoin nimeksi "Tervetuloa taloon! - perehdytyskansio Hotelli Cumulus Kuopioon". Opas on tulostettu liitteineen mappiin, joka sijoitetaan vastaanotossa sellaiseen paikkaan, mistä se on helposti saatavilla ja selailtavissa myös päivittäisten työtehtävien parissa. Tarkoituksena on myös ladata opas sähköisenä tiedostona vastaanoton päätteelle, jolloin oppaan päivitettävyyttä tehdään mahdollisimman helpoksi. Mikäli oppaassa huomataan käyttöönoton jälkeen puutteita esimerkiksi vain jollakin tietyllä sivulla tai tietyssä osiossa, se voidaan korjata ja tulostaa mappiin korvaamaan edellinen versio. Eli koko opasta ei tarvitse aina uusia. Toimeksiantaja voi myös esimerkiksi lähettää sähköisen version uudelle harjoittelijalle ennakkoon luettavaksi sähköpostitse, ennen ensimmäistä työpäivää. Mikäli uusi työntekijä saa perehdytysoppaan luettavakseen vasta työpaikalle saapuessaan, on siihen käytännön syistä helpompi tutustua tulostettuna versiona. Sähköisen version lukeminen työpaikalla estäisi yhden päätteen käyttämisen asiakaspalveluun ja toisaalta tulostettua versiota voi myös kantaa mukanaan työpaikalla, esimerkiksi tiloihin tutustuessa.

Tervetuloa taloon -opas on rakennettu kaksiosaiseksi. Ensimmäinen osa on teoriapohjainen tietopaketti talon tavoista ja yrityksen toiminnasta. Toinen osa koostuu ensimmäisessä osassa viitatuista liitteistä ja muista olennaisista, jo olemassa olleista perehdytykseen liittyvistä materiaaleista. Oppaan toinen osa on siis niin sanottua oheismateriaalia, joka on toimeksiantaja yrityksen jo aikaisemmin tuottamaa materiaalia. Oheismateriaali sisältää osittain luottamuksellista, yrityksen sisäistä tietoa eikä muutenkaan ole opinnäytetyön raportoinnin ja rakenteen kannalta olennaista tai vält-

tämätöntä. Näin ollen tulisin siihen tulokseen, että oheismateriaali tulee opinnäytetyöhöni vain listaukseksi.

Opas esitellään kaikille vastaanoton työntekijöille, kuten myös sen oikeanlainen käytötapa. Kun opasta käytetään oikein ja aktiivisesti, varmistetaan jokaiselle uudelle työntekijälle samantasoinen perehdytys ja ammatillisen osaamisen kehittyminen. Tarkoituksena on, että oppaan lukeminen olisi uuden työntekijän ensimmäinen työtehtävä uudella työpaikalla. Oppaan lukemisen jälkeen luetun ymmärtäminen testataan "Tietojen testaus"-lomakkeella, jonka painopiste on yrityksen palvelujen hallinnassa. Tietojen testauksen lisäksi jokainen perehdytettävä voi kopioida itselleen toimeksiantaja yritykseen sovelletun perehdytysohjelmataulukon, ja pitää sen avulla kirjaa itselleen, mitkä taulukon asiat hänelle on opastettu ja mitä vielä puuttuu. Taulukon painopiste on yrityksen tiloissa, koneiden ja laitteiden käytössä sekä käytännön asioissa (tautot, ruokailu, jne.).

Ajan puutteen vuoksi opasta ei opinnäytetyön valmistuessa ole ehditty testata käytännössä uusilla työntekijöillä, joten uskon, että sitä muokataan vielä lähitulevaisuudessa lisää mahdollisten epäkohtien ilmetessä tai työntekijöiden toiveiden mukaisesti. Toimeksiantajan kanssa olemme kuitenkin käyneet oppaan sisältöä läpi, jotta se olisi mahdollisimman kattava. Toki parhaat kehitysideoita tulevat oppaan varsinaisilta käyttäjiltä, sillä työntekoon ja toimipaikkaan jo rutinoituneille työntekijöille kaikki on jo itsestään selvää.

Perehdytysoppaan sisältöä tukisi parhaiten se, jos jokaiselle uudelle työntekijälle olisi mahdollista järjestää esittelykierron yrityksessä. Vastaanottoa ei kuitenkaan turvallisuussyistä ja asiakaspalvelullisesta näkökulmasta voi jättää ilman työntekijää. Näin ollen kierrätyksen toteuttamista voisi lähitulevaisuudessa miettiä sisällytettäväksi esimerkiksi harjoittelunsa loppusuoralla olevan harjoittelijan ammattiosaamisen näyttöön. Ammattiosaamisen näyttö on työtilanne, joka arvioidaan yhdessä yrityksen ja oppilaitoksen edustajan kanssa ja on osa ammatillista koulutusta (Ammatillinen 2012). Näytön aikana harjoittelija voisi näyttää ammatillisen osaamisensa ja yrityksen tilojen tuntemisensa kierrättämällä uutta tulokasta talossa. Toisaalta taloon tutustuttaminen on mahdollista järjestää myös sellaisina päivinä, jolloin vastaanotossa on kaksi työntekijää eikä vastaanottoa tarvitse jättää ilman työntekijää. Tärkeintä on, että perehdyttämisen toteuttaminen nähdään investointina, jonka kunnollinen toteuttaminen tuottaa tulevaisuudessa tulosta.

5 POHDINTA

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat merkittävä osa henkilöstöjohtamista ja lähesimiestyöskentelyä, joka on kiinnostanut minua jo pitkään. Työskennellessäni Cumulus Kuopion vastaanotossa myös ohjaan ja opastan oman työni ohella paljon eritasoisia harjoittelijoita. Tasalaatuisen perehdyttämisen takaaminen oli siis minulle luonteva aihevalinta opinnäytetyöksi, sillä sen tuloksena tehostaisin myös omaa työsuoritustani sekä oppimistani.

Perehdytysoppaan rakenteen suunnittelu ja kokoaminen oli mielestäni mielenkiintoista ja innostavaa, sillä oman vastaanotossa työskentelyni kautta minulle on muodostunut selkeä kuva työn tehokkuuteen ja laadukkuuteen vaikuttavista perustiedoista sekä niiden hallinnan tärkeydestä. Lisäksi motivaatiota opinnäytteen kokoamiseen ylläpiti tieto siitä, että saan aikaan jonkin sellaisen asian, tässä tapauksessa oppaan, jonka tulokset näkee päivittäin työssään ja josta on hyötyä myös jollekin muulle itseni lisäksi.

Haastavana opinnäytetyöni tekemisessä koin teorian rajaamisen. Perehdyttäminen on vain pieni osa-alue suurempaa kokonaisuutta – henkilöstöjohtamista. Henkilöstöjohtaminen olisi ollut itseäni kiinnostava aihe, mutta on käsitteenä ja sisällöltään niin laaja, että hallittua ja rakenteeltaan järkevää teoriaosuutta olisi ollut hankala tuottaa. Näin ollen päädyin siihen tulokseen, että paras ratkaisu on rajata teoria uuden työntekijän perehdytykseen.

Haastetta opinnäytteen kokoamiseen toi myös hotellissa meneillään ollut remontti. Remontin vaikutuksesta hotellin tiloissa ja palveluissa tapahtui ja tulee tapahtumaan muutamia muutoksia. Koska lopulliset muutokset ja niiden mahdolliset vaikutukset asiakkaisiin ja työntekijöiden työskentelyyn eivät olleet vielä varmoja, en ole niitä avannut perehdytysoppaaseeni, vaan ne kirjataan sinne siinä vaiheessa, kun ne ovat varmistuneet. Pääsemmekin siis testaamaan heti käytännössä, miten hyvin uuden perehdytysoppaan päivitettävyyden todella toimii.

Koska opinnäytteeni tarkoituksena oli luoda tasalaatuinen perehdyttäminen hotellin vastaanoton uusille työntekijöille, on tärkeää myös säilyttää tämä tasalaatuisuus. Se taas tarkoittaa sitä, että opasta on päivitettävä säännöllisesti. Itse näkisin parhaana vaihtoehtona kerran vuodessa tehtävän päivityksen, jolloin tulostettu opas "kirjoitettaisiin puhtaaksi" mahdollisista vuoden aikana tehdyistä muutosmerkinnöistä. Ajatuksenani on, että puhtaaksi kirjoittaminen tapahtuisi sähköisen version avulla, jolloin

myös sen sisällön paikkansa pitävyys varmistettaisiin. Oppaan päivittäjä voisi mielestäni olla joka vuosi eri henkilö (vastaanoton työntekijä) tai miksei vaikka joku hotellin harjoittelijoista. Päivittäjän vaihtaminen saattaisi ehkäistä esimerkiksi liian rutinoitunutta otetta puhtaaksi kirjoittamiseen ja herättää jopa uusia ideoita oppaan sisältöön.

Oppaan toimivuuteen vaikuttaa säännöllisen päivittämisen lisäksi myös henkilökunnan motivoituneisuus; onko heillä halua tai intoa ottaa perehdytysopas osaksi työpastusta ja muistavatko he antaa sen jokaiselle uudelle harjoittelijalle luettavaksi harjoittelun aluksi. Lisäksi oppaan oikeanlainen käyttö vaikuttaa sen toimivuuteen. Varsinkin perehdytysohjelmataulukon ja Tietojen testaus-lomakkeen täyttäminen ja läpikäyminen ovat olennaisena osana harjoittelijan oppimista "talon tavoille". Mikäli nämä asiat siis omaksutaan yrityksessä hyvin eikä opasta jätetä vain hyllyyn pölyttämään, ovat asettamani tavoitteet silloin toteutuneet.

Jos opinnäytetyöprosessille olisi varattu enemmän aikaa, olisi ollut mahdollista toteuttaa perehdytysoppaan tuottamisen lisäksi myös jonkinasteinen oppaan toimivuuden kartoitus kysely. Tällöin olisin saanut kommentteja käytettävyydestä ja mahdollisista puutteista suoraan oppaan kohderyhmältä eli harjoittelijoilta. Oppaan toimivuuden kartoitus on kuitenkin helposti toteutettavissa ja se voisi olla hyvä jatkotutkimusaihe esimerkiksi alan opiskelijan opinnäytteelle. Silloin olisi luontevaa myös rakentaa perehdytyksen kehittämisohjelma (Kangas 2000, 23–26).

Hotelli Cumulus Kuopio on osa suurta ketjuhotellia, joten sen toimintamallit ja arvot ovat samat jokaisessa yksikössä. Toimintatavat kuitenkin vaihtelet yksiköittäin. Rakentamani perehdytysopas on laadittu miettien nimenomaan Kuopion yksikön toimintaa ja tarpeita ajatellen, joten en näe oppaan soveltuvuutta muiden ketjun yksiköihin kovin toimivana. Toisaalta oppaan rakenne on mielestäni hyvin selkeä, joten pienillä muutoksilla ja oman yksikön toimintaa peilaten oppaasta saa varmasti ihan toimivan mihin tahansa ketjun yksikköön tai osastolle (hotelli/ravintola/keittiö/jne.).

Kaiken kaikkiaan koin opinnäytetyöprosessini mielenkiintoisena ja työelämään vahvasti pohjautuva sekä sitä kehittävänä prosessina. Oma ammatillinen kehitykseni on työn tuottamisen myötä kasvanut ja yhteys toimialaan syventynyt. Myös motivaationi työn tekemiseen säilyi hyvänä koko prosessin ajan, sillä aihe oli kiinnostava ja omaa työnkuvaani koskeva.

LÄHTEET

Ammatillinen 2012

Verkkodokumentti. Luettu 17.2.2012.

http://www.ammatillinenkoulutus.com/main.php?sivu_id=77

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005

Majoitus- ja matkailupalvelu. 4.painos. WSOY. Porvoo.

Cumulus 2011

Verkkodokumentti. Luettu 23.10.2011.

http://www.cumulus.fi/cumulusinfo/fi_FI/yhtio/

Eräsalo, U. 2008

Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Restamark Oy. Helsinki

Grönroos, C. 2009

Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3.painos. WS Bookwell Oy. Juva.

Kangas, P. 2000

Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Oy Edita Ab.

Kangas, P. 1995

Työn ja työryhmän johtaminen. Painotuskeskus Oy. Helsinki.

Kauhanen, J. 2007

Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8.-9.painos. WSOY. Porvoo.

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003

Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Talentum Media Oy. Jyväskylä.

Kuopion alue 2011

Verkkodokumentti. Luettu 22.10.2011.

<http://www.kansallisvayla.fi/finnish/perussivut/majoitus/majoitus.php>

Kuopion matkailun tunnuslukuja 2010

Verkkodokumentti. Luettu 22.10.2011.

http://www.kansallisvayla.fi/eNewsletter3/2010/joulukuu_1210_korjattu.pdf

Lepistö, I. 2005

Työpaikkakouluttajan käsikirja. 3.painos. Työturvallisuuskeskus. Alfabox Oy.

Marttinen, P. 2006

Opinnäytetyö. Kuopion Huviretken uuden ruokalistan ja kokoustilojen myynninedistämiskampanja lähialueen yrityksille.

<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17693/TMP.objires.33.pdf?sequence=2>

Osuuskunta Tradeka-yhtymä 2011

Verkkodokumentti. Luettu 24.10.2011.

<http://www.tradeka-yhtyma.fi/etusivu.html>

Pihl, E. 2011

Opinnäytetyö. Opas yövuoroon - Yövuoron työohjekansio Hotelli Cumulus Kuopioon.

http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/32274/Pihl_Eija.pdf?sequence=1

Restel 2011

Verkkodokumentti. Luettu 23.10.2011.

http://www.restel.fi/restelinfo/fi_FI/info/

Restel Oy:n vuosikertomus 2010

Verkkodokumentti. Luettu 23.10.2011.

http://www.restel.fi/restelinfo/fi_FI/info/_files/83181478241523194/default/Vuosikertomus_2010.pdf

Sarala, U. & Sarala, A. 2010

Oppiva organisaatio - oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. 9.painos.

Gaudeamus Helsinki University Press.

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2004

Toiminnallinen opinnäytetyö. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.



Tervetuloa taloon!

Perehdytyskansio Hotelli Cumulus Kuopio

Mari Vartiainen

Maaliskuu 2012

SISÄLTÖ

JOHDANTO	3
YLEISTÄ	4
Osuuskunta Tradeka-yhtymä ja Restel Oy	4
Cumulus Oy	4
Toimintamallit ja arvot	5
CUMULUS KUOPIO.....	7
Huonetiedot.....	7
Erikoishuoneet.....	7
Ravintola Huviretki	8
Saunaosasto	9
Kokoustilat.....	9
Assari	10
Edustaja ja Sihteeri	10
Tuomari	11
Palaveri.....	11
Aulabaari	11
Muut palvelut.....	12
TYÖSKENTELY VASTAANOTOSSA.....	14
Työvaatteet	14
Työajat.....	14
Työvuorolistat	15
Päiväkirjan käyttäminen	16
Tauot ja ruokailu	17
Palkat.....	17
Sairastuminen	18
Henkilökuntaedut	18
TURVALLISUUS	19
Ovien lukitseminen	19
Hälytysten kytkeminen (ravintola).....	19
Hälytysnappi (vastaanotto).....	19
Tietotekninen turvallisuus	20
Salassapitovelvollisuus ja tietoturvallisuus.....	20
Paloturvallisuus	20
TÄRKEÄT PUHELINNUMEROT	22
PEREHDYTYSOHJELMA	23
TIETOJEN TESTAUS-LOMAKE	25

LIITTEET

Oheismateriaali

JOHDANTO

Tervetuloa työskentelemään iloiseen ja reippaaseen joukkoomme hotelli Cumulus Kuopion vastaanottoon! Kädessäsi on perehdyttämisoapas, joka on suunnattu vastaanoton uusille työntekijöille. Oppaan tarkoitus on helpottaa Sinua ymmärtämään ketjun ja kyseisen yksikön toimintamalleja, pääsemään nopeammin kiinni erilaisiin työrutiineihimme sekä tuottamaan tehokkaasti tulosta. Tarkoituksena on myös varmistaa, että kaikki uudet työntekijät saavat saman tietopaketin sekä mahdollisimman kattavan perehdytyksen ennen töiden aloittamista. Näin takaamme myös asiakkaillemme mahdollisimman laadukasta palvelua!

Opas ei ole tarkoitettu sellaisenaan perehdyttämiseen, vaan se toimii osana sitä. Tämän oppaan luettuasi, Sinulla pitäisi olla hyvät pohjatiedot ensimmäisen työvuorosin aloittamiseen. Varsinainen työnopastus (*miten tehdään*) tapahtuu siis työvuoroissasi, esimiehen tai vuorovastaavan opastuksella.

Tämä opas on tehty nimenomaan Kuopion yksikön käyttöön, joten samat työskentelytavat eivät välttämättä päde toisessa yksikössä. Oppaassa esille tulevat toimintamallit sen sijaan ovat koko Cumulus-hotelliketjun kattavia, ja niitä voit soveltaa myös toisiin saman ketjun yksiköihin.

Oppaan lopusta löydät *Tietojen testaus*-lomakkeen, jonka jokainen täyttää perehdytysoppaan luetuana. Lomakkeen tarkoituksena on lähinnä testata luetun ymmärtämistä, mutta myös antaa tietoa yksikön esimiehille perehdyttämisooppaan sisällön kehittämistarpeista. Mikäli Sinulle siis tulee opasta lukiessasi mieleen asioita, joista olisi mielestäsi syytä oppaassa kertoa: otamme mielellämme kaikki ideat vastaan!

Mukavia lukuhetkiä, ja työniloa Cumulus Kuopion vastaanotossa!



YLEISTÄ

Ennen työskentelytapoihin perehtymistä ja varsinaisen työnteon aloittamista on hyvä opetella tuntemaan yrityksen organisaatio ja sen rakenne. Tämä edistää osaltaan uuden työntekijän työskentelyn tehokkuutta, työn laatua sekä yrityksen liikeideaan, toimintamalleihin ja arvoihin sitoutumista.

Liikeidea on osa yrityksen toiminta-ajatusta (miksi yritys on olemassa) ja liikeidean tarkoitus on määrittellä tavat, joilla yritys toteuttaa toiminta-ajatuksensa. Esimerkiksi mitä/minkälaisia tuotteita myydään ja kenelle.

Osuuskunta Tradeka-yhtymä ja Restel Oy



Vuonna 1917 perustetun Osuuskunta Tradeka-yhtymän liikeideana on tuottaa asiakaskunnalleen (jäsenilleen) mahdollisimman kilpailukykyisiä palveluja sekä kannustavia etuja. Tradeka osallistuu aktiivisesti YkkösBonus-kanta-asiakasjärjestelmänsä kehittämiseen ja näin ollen tarjoaa jäsenilleen monipuolisia, edullisia ja jäseniensä tarpeet tyydyttäviä tuotteita ja palveluita. Näiden tuottamiseen osallistuvat Osuuskunnan omistuksessa ja osaomistuksessa olevat yhtiöt ja yhteistyökumppanit.

Restel Oy on Osuuskunta Tradeka-yhtymän omistuksessa oleva hotelli- ja ravintola-alan yritys. Restel on myös vuoden 2010 liikevaihtonsa sekä yli 300 toimipaikkansa perusteella Suomen suurin alan toimija. Restel operoi 47 hotellia (28 eri paikkakunnalla Suomessa) sekä 260 ravintolaa ympäri Suomen ja sen palveluksessa on noin 4700 alan ammattilaista. Holiday Inn ja Crowne Plaza hotelliketjut ovat tunnettuja myös kansainvälisesti.

Restel Oy:n liikeideaan kuuluu eri liikeideoilla toimivia hotelleja, ruokaravintoloita, krouveja, kaupunkipubeja, iltaravintoloita, tapahtumaravintoloita, monitoimiravintoloita sekä liikenneasemaravintoloita. Liikeideoiden brandikohtaisen jaottelun löydät tämän perehdytysoppaan liitteenä olevasta (liite 1) Restel Oy:n omasta "Tervetuloa Myyntitiimiin"-oppaasta.

Cumulus Oy

Cumulus Oy on Restel Oy:n tytäryhtiö. Cumulus-hotellien liikeidea on olla suomalainen, moderni, kodikas ja ihmisiä lähellä oleva, sekä aina kaupungin keskustassa sijaitseva. Lisäksi Cumulus-

hotellit sijaitsevat yleensä hyvien liikenneyhteyksien (rautatieasema, linja-autoasema) ja palveluiden läheisyydessä. Hotellit tarjoavat palveluitaan niin liike- ja vapaa-ajanmatkustajille kuin ryhmämatkailijoillekin.

Liikeidean muista erottava tekijä on suomalaisuus. Asiakkaan huomioimista pidetään Cumulus-hotelleissa erittäin tärkeänä ja se on huomioitu liikeideassakin irtiottotekijänä: "Lähestyvää asiakasta tervehditään ystävällisesti hymyillen".

Cumulus-hotelleja on tällä hetkellä (vuonna 2011) 26 kappaletta ympäri Suomea ja keväällä 2012 avataan Tampereelle 27. hotelli. Ensimmäinen Cumulus-hotelli avattiin jo vuonna 1974 Porissa.

Toimintamallit ja arvot

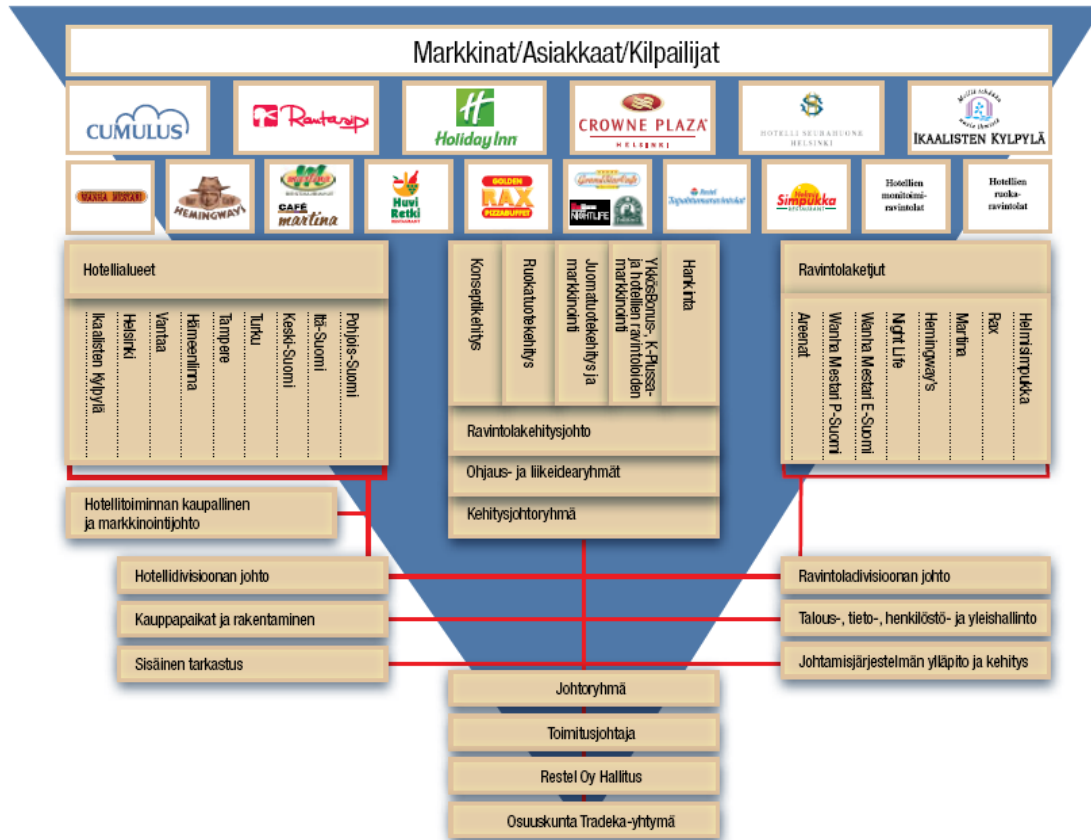
Toimintamallit ovat niitä käytännön asioita, joita tekemällä yritys ja sen työntekijät saavuttavat liikeideassa määrittelemänsä tavoitteet. Yrityksen arvot taas kuvaavat niitä asioita, jotka ovat yritykselle tärkeitä. Niitä voivat esimerkiksi olla asiakastyytyväisyys, tuloksellisuus, ekologisuus, jne.

Cumuluksen liikeideaa toteutetaan ennalta määrättyjen, ketjun yhteisten toimintamallien avulla. Toimintamallien toteuttamisen tueksi tehdään jokaiselle työntekijälle esimiehen kanssa yhdessä toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelma päivitetään vuosittain esimiehen ja työntekijän välisessä keskusteluhetkessä. Vastaanoton päiväkirjan jokaiselta sivulta löytyy myös "pikaperehdytysohje", jonka allekirjoittamalla voidaan varmistaa, että jokainen vuorovastaavan lisäksi työvuorossa oleva (esim. harjoittelija) toteuttaa osaltaan yrityksen toimintamalleja. Tarkemmat toimintamallit ja -ohjeet löydät tämän oppaan liitteistä (liite 2).

Restel, ja näin ollen myös Cumulus on määritellyt itselleen tietyt arvot, jotka myös jokaisen työntekijän tulisi omaksua osaksi jokapäiväistä työskentelyään. Näin ollen varmistamme, että toimimme yrityksen periaatteiden mukaisesti sekä varmistamme osaltamme tehokkaan tuloksen ja laadukkaan palvelun. Restelin arvot ja niiden tarkemmat toteuttajakuvaukset löydät liitteistä (liite 3).

Organisaatorakenne

Alla olevasta kaaviosta näet Restel Oy:n organisaatorakenteen, jossa on nähtävissä ketjun erilaiset liikeideat sekä niiden toteuttajat aina johtoportaan saakka. Cumulus Oy:n Kuopion yksikössä vastaanoton organisaatorakenne muodostuu hotellipäälliköstä, vuoropäälliköstä sekä viidestä vuorovastaavasta. Lisäksi kesäisin on mahdollista, että vastaanotossa työskentelee muutama kii-reapulainen ja lomien paikkaaja.



CUMULUS KUOPIO

Hotelli Cumulus Kuopio sijaitsee Puijonkadun ja Asemakadun risteyksessä (Puijonkatu 32), melkein Kuopion rautatieasemaa vastapäätä. Hotellin pääsisäänkäynti on sisäpihalla ja sivuovi Puijonkadun puolella on käytössä päiväsaikaan. Torille on matkaa noin 400 metriä ja myös uimahalli, keilahalli ja jäähalli ovat kävelymatkan päässä.

Rakennuksessa on ollut monenlaista liiketoimintaa, ja vuodesta 1970 asti se on toiminut hotellina. Aluksi hotelli oli nimeltään Hotelli Kustaa, mutta vuodesta 1989 eteenpäin hotellitoiminta on ollut Osuuskunta Tradeka-yhtymän ja Restel Oy:n hallinnassa. Kiinteistö on kuitenkin edelleen yksityisomistuksessa ja Cumulus on siinä vain vuokralla. Vuodesta 1975 kiinteistössä on toiminut myös ravintola.



Huonetiedot

Cumulus Kuopiossa on yhteensä 141 huonetta ja kuusi huonekerrosta. Näistä 57 kappaletta on yhden hengen huoneita ja 70 kahden hengen huoneita. Kolmen hengen huoneita on 14 kappaletta. Lisäksi kahden hengen huoneisiin voidaan asiakkaan toiveesta sijoittaa siirrettäviä lisävuoteita, junnupatjoja (4-14-vuotiaille) sekä pinnasänkyjä (0-2-vuotiaille). Tarkemmat toimintaohjeen mukaiset huonekuvaukset ja tiedot varusteluista löytyvät liitteistä (liite 4).

Kaikki huoneet ovat savuttomia, eikä myöskään huonekerroksissa ole mahdollisuutta tupakoida. Tupakointi on mahdollista aulan tupakointitilassa tai terassialueella.

Erikoishuoneet

Hotellin kahden hengen huoneista yksi on invahuone, joka on varusteltu vastaamaan liikuntarajoitteisten tarpeita. Huone sijaitsee lähellä hissiä (hissi 2), jolla pääsee suoraan myös ravintolaan. Huoneen wc:hen on asennettu ylösnousutuet ja sekä wc:n että huoneen oven kynnykset on poistettu.

Hotellissa on yhteensä kymmenen kappaletta (joista kaksi superior luokassa) combihuoneita tai niin kutsuttuja perhehuoneita. Combihuone tarkoittaa kahta vierekkäistä, väliovella yhdistettyä kahden hengen huonetta. Välioven saa tarvittaessa/asiakkaan niin

halutessa auki vastaanotosta annettavalla avaimella. Huoneita voi oven ollessa lukossa käyttää kahtena tavallisena kahden hengen huoneena. Combihuoneita löytyy kaksi kappaletta per kerros kerroksista 2-6.

Hotellissa on kaksi kappaletta kahden hengen huoneita (522 ja 622), joissa toinen vuoteista on sijoitettu erilliseen tilaan, joka on ovella erotettu muusta huoneesta. Tämä tarkoittaa sitä, että huoneeseen majoittujat jakavat saman wc:n, mutta sängyt ovat eri huoneissa. Nämä huoneet ovat erityisen suosittuja työmiesten keskuudessa.

Huoneista 24 kappaletta on Superiorhuoneita. Superior on Standardia korkeampi huoneiluokka ja ne sijaitsevat hotellin kuudennessa (ylimmässä) kerroksessa, jolloin niistä avautuu hienot näköala kaupungin ylle eikä liikenteen melu häiritse yöpymistä. Superiorhuone on pinta-alaltaan samankokoinen kuin Standardhuone, mutta sieltä löytyy lisäksi pieniä mukavuuksia, kuten kylpytakki ja tossut, silitysrauta ja -lauta, huonekasvi, vedenkeitin ja kahvi/tee/kaakaosetti, complimentary-kivennäisvesi, meikkauspeili ja tyyntymenu (3 erikokoista tyyntyä valittavana).



Viidessä huoneessa (1kpl/kerros) on suihkun lisäksi kylpyamme.

Lemmikit ovat hotelliin tervetulleita pientä lisäveloitusta vastaan (10€/viipymä). Hotellin toisessa kerroksessa on niin sanotut vakiohuoneet lemmikkien kanssa matkustaville, mutta näiden huoneiden kapasiteetin ylittyessä voi lemmikkejä laittaa muihinkin huoneisiin. Pyrimme kuitenkin siihen, että ne sijoitetaan vain kerroksiin 1-3 ja kerrokset 4-6 jätetään lemmikkivapaiksi. Palveluskoirista emme peri lisäveloitusta.

Ravintola Huviretki

Hotellin ruokaravintola Huviretki sijaitsee ensimmäisessä huonekerroksessa. Ravintolan oma sisäänkäynti sijaitsee hotellin takana, Myllykadulla. Ravintola



Liite 1

on avoinna maanantaista perjantaihin kello 11.00–23.00 ja lauantaisin 12.00–23.00. Sunnuntaisin ravintola on aamiaista lukuun ottamatta suljettu. Keittiö sulkeutuu aina puoli tuntia ennen sulkemista, jolloin tulee myös ravintolan valomerkki. Ravintolassa on asiakaspaikkoja 130 henkilölle.

Huviretkessä tarjoillaan myös hotellin buffet-aamiainen maanantaista lauantaihin ajalla 6.30–10.00 ja sunnuntaisin sekä muina pyhäpäivinä 07.30–11.00. Myös hotellin ulkopuoliset asiakkaat ovat tervetulleita aamiaiselle. Heiltä voi periä maksun joko vastaanotossa tai ravintolassa. Varhaisaamiainen asiakas voi tilata ja noutaa ravintolasta edellisenä iltana ennen kello 21.00. Varhaisaamiainen sisältää kahvin/teen, leipää, leikkeleitä, juustoa, keitetyn kananmunan sekä appelsiinimehun. Itse noudetusta varhaisaamiaisesta emme peri asiakkaalta lisämaksua.

Saunaosasto



Hotellin saunaosasto sijaitsee pohjakerroksessa. Sinne pääsee huonekerroksista suoraan käyttämällä hissiä numero 2 tai menemällä vastaanotosta sivukäytävän päästä portaat alas. Saunoilla on aina varattuna pyyhkeitä, mutta asiakas voi halutessaan ottaa pyyhkeen mukaan myös huoneestaan.

Osastolla on asiakassaunat sekä miehille että naisille. Molemmat

ovat lämpimänä joka päivä kello 16.00–21.00. Aamusaunaa ei hotellilla ole. Saunaosaston uimaallas on miehille ja naisille yhteinen, joten uima-asun käyttäminen olisi suotavaa. Uimaallas on pituudeltaan 12 metriä.

Saunaosastolla on asiakassaunojen lisäksi myös tilauskäytössä oleva Palaveri-saunakabinetti.

Kokoustilat

Hotellilla on kattava valikoima kokoustiloja niin suuremmalle kuin pienemmällekin kokousporukalle. Kokoustilojen varaaminen tapahtuu pääasiassa Jyväskylän Aluemyynnin kautta, mutta myös vas-

taanotto voi ottaa vastaan esimerkiksi samalle päivälle tulevia kokousvarauksia. Kokouksien tarjottu hoitaa ravintola Huviretki.

Kokouksen järjestäjän käytössä on tilauksen mukaan laaja skaala erilaisia kokousvälineitä ja -varusteita: valkokangas, videotykki, dokumenttikamera, TV, dvd-soitin, lehtiötäulu, piirtoheitin, mikrofoni, muistiinpanovälineet sekä vastaanoton kopiointipalvelu.

Assari

Assari on ravintolan kanssa samassa tilassa sijaitseva kokoustila. Pinta-alaltaan se on 80 neliötä ja suurin mahdollinen henkilömäärä on 40 henkilöä. Assari on suosittu kokoustila, sillä se sijaitsee katutasossa ja voidaan näin ollen valaista luonnonvalolla.



Edustaja ja Sihteeri

Edustaja ja Sihteeri sijaitsevat vierekkäin hotellin pohjakerroksessa. Ne ovat peilikuivat toisistaan, molemmat kooltaan 100 neliötä. Suurin mahdollinen osallistujamäärä on 50 henkilöä. Kokouksen osanottajien määrän maksimoimiseksi tilat voi myös yhdistää avaamalla väliseinän.



Tuomari

Tuomari on hotellin uusin kokoustila ravintola Huviretken yhteydessä. Tilaan mahtuu kokoustamaan 22 henkilöä. Tila on Huviretken takaosassa ja se voidaan erottaa muusta ravintolasta liukuovella.

Palaveri

Palaveri-ryhmätyötila sijaitsee hotellin saunaosastolla. Tila on suunniteltu 10–15 hengelle ja sen yhteydessä on tilaussauna sekä suihkutila. Tilavuudeltaan Palaveri on 25 neliötä.

5.1

Aulabaari

Aulabaari on osa ravintola Huviretken liiketoimintaa. Aulabaari sijaitsee vastaanoton yhteydessä ja sen toiminnasta huolehtiminen on osa vastaanoton työntekijöiden toimenkuvaa. Näin ollen kaikilla vastaanoton työntekijöillä on oltava anniskelulainsäädännön edellyttämä anniskelupassi sekä hygieniosaamisesta kertova hygieniapassi.



Aulabaarissa on anniskelua joka päivä kello 9.00–01.30. Muina aikoina emme myy alkoholi-tuotteita. Muita tuotteita, kuten limpparit, kahvi/tee ja karkit, myymme ympäri vuorokauden. Hodarit ovat aulabaarin suuri hitti ja ovat myynnissä joka päivä kello 21.00–04.30. Sunnuntai-sin ravintolan ollessa kiinni, alkaa hodarimyynti jo kello 18.00.

Muut palvelut

Autopaikat

Hotelli tarjoaa asiakkailleen käyttöön 37 kappaletta maksuttomia pihapaikkoja, joista 10 kappaletta on pistokepaikkoja. Pistokepaikkoihin tulee virta ympäri vuorokauden. Lisäksi asiakkaitten käytössä on yhteensä 40 kappaletta autopaikkoja kahdessa tallissa, "vanhassa tallissa" ja "uudessa tallissa". Vanhan tallin sisäänkäynti on hotellin etupihalla ja ovi avataan vastaanotosta. Uusi talli on viereisen rakennuksen alakerrassa ja oven avaus tapahtuu vastaanotosta saatavalla, kuukausittain vaihtuvalla koodilla.

Hissit

Hotellissa on kaksi hissiä: hissi 1 aulassa vastaanoton vieressä ja hissi 2 saunaosastolle mentäessä käytävän päässä. Hissi 2:lla pääsee huonekerroksista suoraan ravintolatasoon sekä allasosastolle. Hissin käyttämiseen tarvitaan joko huoneavainta tai erillistä hissikorttia, joita saa vastaanotosta. Kortti asetetaan hissin lukijalaitteeseen, valitaan haluttu kerros ja otetaan kortti pois lukijasta. Vastaanottoon (alaspäin) tullessa ei tarvitse asettaa korttia lukijalaitteeseen.

Huonepalvelu

Asiakas voi halutessaan tilata ravintolasta sen aukioloaikana tuotteita suoraan huoneeseensa (aamiainen aamiaisaikaan, alkoholijuomia, ruoka-annoksia). Tällöin ravintola lisää asiakkaan laskulle tuotteiden lisäksi noin kymmenen euron huonepalvelulisän.

Pesulapalvelu

Hotellilla ei ole omaa pesulaa, mutta teemme yhteistyötä Asemakadulla sijaitsevan Laatupesun kanssa. Pesula noutaa ja palauttaa asiakkaan vaatteet vastaanottoon, ja veloittaa palveluistaan hinnastonsa mukaisen summan. Pesulahinnasto löytyy huoneista.

Silityshuone

Hotellin silityshuone sijaitsee toisessa huonekerroksessa, hissi 2:n vieressä. Silityshuone on kaikkien asiakkaiden vapaassa käytössä.

Leikkinurkkaus

Hotellin lapsiasiakkaille on käytössä leikkinurkkaus ravintola Huviretkessä. Leikkinurkkaus on käytävissä aina ravintolan ollessa auki, sekä tarvittaessa myös muina aikoina (esimerkiksi sunnuntaisin, kun ravintola on suljettu).

Internet

Aulassa on asiakkaiden vapaassa käytössä Business Corner, jossa on tietokoneen lisäksi myös tulostusmahdollisuus. Kaikissa huoneissa on maksuton Hotel Highway ADSL-internetyhteys (kaapeli) ja pientä maksua vastaan myös langaton Sonera HomeRun-yhteys, jonka käyttötunnukset asiakas saa vastaanotosta.

TYÖSKENTELY VASTAANOTOSSA

Työvaatteet

Esimies tilaa työntekijälleen ketjun toimintamallin mukaiset työvaatteet (liite 5). Työntekijän tulee huolehtia siitä, että työvaatteet ovat puhtaat, siistit ja että niitä on riittävästi. Työntekijä huolehtii itse työvaatteidensa pesemisestä, pois lukien konepesua kestävämmät (esim. silkkihuvit), joiden pesettämisestä sovitaan esimiehen kanssa.

Harjoittelijat pukeutuvat omaan, valkoiseen kauluspaitaan sekä tummaan alaosaan (suorat housut tai hame). Solmukenuhalle ei ole tarvetta, mutta pojilla olisi suotavaa olla musta kravatti.

Jokaisella työntekijällä on myös aina työvuorossa ollessaan oltava etunimellään varustettu Cumulus-nimikyltti. Nimikyltin tulee olla selkeästi näkyvillä, joko oikeassa tai vasemmassa rinnuksessa. Harjoittelijat saavat Cumulus Trainee -kyltit, johon he voivat kirjoittaa oman etunimensä tarratulos-timella.

Työajat

Cumulus Kuopiossa on käytössä kolme työvuoroa, sillä vastaanotto on auki ympäri vuorokauden. Työvuorot vaihtelevat riippuen työntekijöiden tuntien tasauksesta, mutta pääsääntöisesti ne kulkevat rytmillä:

Aamuvuoro: 07.00-15.00 (8 h)

Iltavuoro: 15.00–22.00 (7 h)

Yövuoro: 22.00–07.00 (9 h)

Nämä vuorot ovat niin sanottuja suorittavia vuoroja, joihin merkitty työntekijä toimii vuorossaan vuorovastaavana. Vuorovastaavan tehtävänä on huolehtia siitä, että kaikki hänen kanssaan samassa vuorossa olijat työskentelevät ketjun toimintaohjeiden ja -mallien mukaisesti. Vuorovastaavan tarkemmat työtehtävät löytyvät liitteistä (liite 6).



Suorittavan vuoron lisäksi työvuorolistaan voi olla merkittynä samalle päivälle myös hotellipäällikön tai vuoropäällikön toimistovuoro. Tämä vuoro ajoittuu yleensä välille 09.00-17.00 ja ne ovat varattu hotelli- tai vuoropäällikön "paperihommiin". Tällöin he eivät varsinaisesti tee vastaanoton työtehtäviä, vaan omia esimiehen tehtäviään. Toki he ovat käytettävissä, jos tarvetta vastaanoton puolella on.

Kiireisinä päivinä suorittavan vuoron apuna vastaanoton puolella voi olla lisätyöntekijä eli "apuvuorolainen". Hänen vuoronsa kesto määritetään tulevien ja lähtevien asiakkaiden määrän mukaan, yleensä se on noin 4 tuntia. Joskus apuvuorolainen voi olla molemmissa - sekä aamu- että iltavuorossa, tai hän voi tehdä pidemmän vuoron (esim. 8 tuntia) keskellä päivää. Apuvuorolaisen tarpeen päättää yleensä hotelli- tai vuoropäällikkö, mutta myös rivityöntekijä voi hälyttää apua vuoroonsa hotellin käyttöasteen noustessa jollekin lähipäivälle ja esimiehet ovat vapaalla.

Jokaiselle suorittavalle työvuorolle on omat tehtävänsä, jotka on listattu vuorokohtaisesti liitteissä (liite 7). Jokainen on työvuorossaan velvollinen huolehtimaan siitä, että toteuttaa listassa mainitut tehtävät. Vuorokohtaisten tehtävien lisäksi vastaanotossa toteutetaan päivittäin osana omavalvontaa erilaisia tehtäviä, joiden avulla huolehditaan muun muassa vastaanoton yleisestä siisteydestä ja ketjun toimintamallien toteutuksesta. Myös päiväkohtainen tehtäväkortti on tämän oppaan liitteenä (liite 8).

Työvuorojen (aamu, ilta, yö) välillä tapahtuu vuoronvaihto, eli työntekijät vaihtuvat. Alkavaan työvuoroon saavutaan siten, että *ennen* vuoron alkua (esim. klo 15.00) työntekijä on vaihtanut ylleen työvaatteensa ja ehtinyt perehtyä päiväkirjan sisältöön itsenäisesti. Mikäli päiväkirjassa on jotakin, mikä vaatii lisäselvitystä, se käydään pois lähtevän vuorolaisen kanssa läpi *viimeistään* vuoron alkaessa.

Työvuorolistat

Cumulus Kuopion työvuorolista on aina kolmen viikon mittainen, esimerkiksi 19.9.–9.10.2011. Siinä ovat nähtävissä kaikkien palkansaaajien (työntekijöiden) etu- ja sukunimet, sekä heidän työvuoronsa minäkin päivänä. Työvuoro-merkinnöissä päällimmäisenä on työvuoron alkamisaika ja alimmaisena työvuoron päättymisaika.

Jokaisen päivämäärän kohdalla on nähtävissä myös hotellin kokonaistunnit, eli paljonko työtunteja on kertynyt tietylle päivälle. Koska hotelli on avoinna ympäri vuorokauden, on tämän kyseisen luvun oltava siis vähintään 24,00.

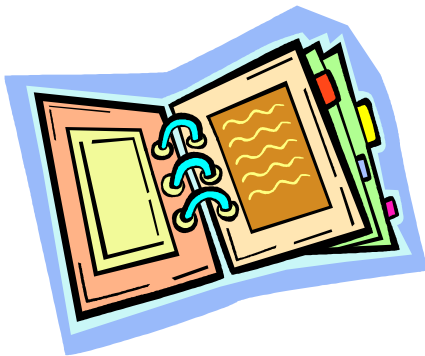
Lisäksi työvuorolistassa on merkittynä työntekijöiden viikkovapaapäivät (V), lisävapaapäivät (X), juhlapyhäpäivät (JP) sekä lomapäivät (L), jolloin kyseinen henkilö ei siis ole töissä. Työvuorolistassa voi olla myös muita merkintöjä, kuten INV (inventaariopäivä), LMP (luottamusmiespäivä), AJR (aluejohtoryhmäpäivä). Nämä ovat lisäselvityksiä tietyn työvuoron poikkeavuuteen. Esimerkiksi aluejohtoryhmäpäivänä hotellipäällikkö ei ole tavattavissa Kuopion yksikössä, vaan on hoitamassa velvollisuuksiaan muulla paikkakunnalla.

Työvuorolistan suunnittelee ja toteuttaa yleensä hotellin vuoropäällikkö. Hänen ollessaan lomalla työvuorolistan tekee hotellipäällikkö. Uuden työvuorolistan tulee olla työntekijöiden nähtävissä viikkoa ennen uuden listan alkua. Kun lista on valmis, se laitetaan vastaanoton takahuoneen ilmoitustaululle, josta se on jokaisen itselleen kopioitavissa. Esimerkin työvuorolistasta löydät liitteistä (liite 9).

Harjoittelijoiden työtunteja ei lasketa hotellin kokonaistunteihin, eikä työvuoroja merkitä tulostettavaan listaan, vaan ne merkitään jälkikäteen käsin "Harjoittelija"-riville. Kullekin hotellissa työskentelevälle harjoittelijalle on työvuorolistassa oma rivinsä. Harjoittelijat sopivat työvuoroistaan yhdessä muiden harjoittelijoiden sekä vastaanoton työntekijän kanssa. Työnopastuksen ja harjoittelijan oppimisen maksimoinniksi harjoittelijat eivät tee päällekkäisiä vuoroja, vaan kerrallaan vuorossa on vain yksi harjoittelija. Tarkemmat harjoittelijoiden työvuoro-ohjeet löytyvät liitteistä (liite 10).

Päiväkirjan käyttäminen

Päiväkirja on hotellijärjestelmän lisäksi tärkeimpiä työvälineitämme. Päiväkirjan sivuja selaamalla pääsee pitempäänkin poissa ollut (esim. lomalta palaaja) perille siitä, mitä hotellissa on tapahtunut hänen poissa ollessaan. Päiväkirjan kuluvan päivän sisältöön perehdytään ennen vuoron alkua ensin itsenäisesti, ja sitten yhdessä edellisen vuoron tehneen työntekijän kanssa epäselvyyksien poistamiseksi. Päiväkirja on myös esimiesten tärkeä apuväline, muun muassa palveluiden, tilojen ja asiakastytyväisyyden kehittämisessä.



Siksi on todella tärkeää, että jokainen työntekijä merkitsee läsnäolonsa työvuorossa päiväkirjan "toimintamallin toteuttajaksi". Tämän lisäksi päiväkirjaan tulee kirjata kaikki päivän aikana esille tulevat ongelmat – *huone X, roskat viemättä; huone XY, patteri kylmä jne.* Myös positiiviset asiat kirjataan ylös, jotta tiedämme jatkaa samaan malliin!

Päiväkirjaan emme merkitse asioita, joiden hoitaminen kuuluu toisille osastoille. Esimerkiksi "lamppu palanut" kuuluu huoltomiehen tehtäväviikkoon. Esimerkin päiväkirjan sivuista löydät tämän oppaan liitteistä (liite 11).

Tauot ja ruokailu

Tauojen pitäminen työvuoron aikana on mahdollista vain silloin, kun työvuorossa on kaksi työntekijää. Mikäli työntekijä on vuorossaan yksin, ei hän voi taukoa pitää. Mahdollisen tauon aikana työntekijä ei kuitenkaan voi poistua työpaikaltaan, vaan tauko pidetään vastaanoton takahuoneessa. Harjoittelija ei ole vuorovastaavan tauottaja, mutta mikäli vastaanotossa on hiljaista ja se harjoittelijalle sopii, voi vuorovastaava juoda esimerkiksi kahvin rauhassa toimiston puolella. Vuorovastaavan on kuitenkin tultava harjoittelijan avuksi välittömästi, mikäli tilanne sitä vaatii. Koska varsinaista taukoa ei ole mahdollista pitää, saavat työntekijät nauttia kahvia/teetä maksutta.

Ruokailuun pätee sama kaava kuin muihin taukoihin. Siihen ei ole varattu varsinaista aikaa työvuorossa, vaan ruokailla voi tilanteen niin salliessa. Ruokailu tapahtuu **aina** vastaanoton takahuoneessa, jolloin työntekijä pystyy kameroiden avulla tarkkailemaan vastaanoton tiskiä ja aulassa liikkuvia asiakkaita sekä kuulemaan puhelimen soimisen. Harjoittelijat voivat ruokailla myös ravintolan tiloissa.

Henkilökunnan ruokalista löytyy aulabaarin kassan läheisyydestä/alta. Ruokalista löytyy myös tämän oppaan liitteistä (liite 12). Valittu annos tilataan soittamalla keittiöön. Keittiöllä on kuitenkin oikeus tehdä jokin muu annos (esim. buffet-tarjoilusta) tai tehdä tilattu annos myöhemmin (keittiössä on kiire). Työntekijät maksavat tilaamansa ruoan välittömästi aulabaarin kassaan, ja harjoittelijat kirjaavat syömänsä annoksen keittiössä olevaan "harjoittelijoiden ruoat"-viikkoon. Keittiöstä soitetaan vastaanottoon, kun tilattu annos on valmis.

Palkat

Palkkauksessa noudatetaan Matkailu- ja Ravintola-alan (MaRa) työehtosopimusta ja taulukkopalkkoja, jotka löytyvät liitteistä (liite 13). Restel Oy:n palkanmaksupäivät ovat joka kuun 15.päivä ja kuun 30.päivä.

Harjoittelijat työskentelevät pääsääntöisesti palkattomasti, saaden kuitenkin työnantajan tarjoaman ruokaedun.

Sairastuminen

Mahdollisen sairastumisen sattuessa, on siitä ilmoitettava välittömästi työnantajalle. Ilmoittaminen työpaikalle on ensiarvoisen tärkeää, jotta voidaan varmistaa varamiehityksen löytäminen sairastuneen tilalle.

Harjoittelijat toimittavat sairaslomatodistukset oman koulunsa käytännön/ohjeiden mukaan. Työntekijät saavat sairaslomatodistuksensa Kuopion Työterveydestä, jonka yhteystiedot löytyvät liitteistä (liite 14).

Henkilökuntaedut

Restel Oy myöntää henkilökunnalleen tiettyjä alennuksia ja -etuja. Nämä henkilökuntaetuudet ovat voimassa YkkösBonus-kortilla, jossa on lisämerkintä "henkilökunta". Henkilökunta-merkinnällä varustettuun korttiin ovat oikeutettuja kaikki Tradeka Oy:n, Osuuskunta Tradeka-yhtymän, Wihurikonsernin ja Restel Oy:n palveluksessa olevat työntekijät, joilla on joko toistaiseksi voimassa oleva tai vähintään neljän kuukauden määräaikainen työsopimus. Tarkemmat tiedot eduista ja alennuksista sekä niitä myöntävistä myymälöistä löytyy liitteistä (liite 15).

TURVALLISUUS

Vastaanotossa työskennellään pääsääntöisesti yksin. Varsinkin öisin ja sunnuntaisin, kun ravintola on suljettu, on vastaanottovirkailija ainoa työntekijä. Tämän takia on oltava tietoinen turvallisuusriskeistä sekä toiminnasta mahdollisissa uhkatilanteissa. Tähän on selitetty muutamia ennaltaehkäisytoimia Kuopion yksikössämme, mutta on ehdottoman tärkeää, että työntekijä perehtyy myös oppaan liitteistä (liite 16) löytyvään Restel Oy:n kokoamaan *Henkilöstön turvaohje*-vihkoseen.

Ovien lukitseminen

Molemmat vastaanoton ulko-ovet (Puijonkadun sivuovi sekä liukuovet) pidetään lukittuna yöaikaan. Yöllä asiakkaiden kulkeminen tapahtuu vain liukuovista, ovikelloa soittamalla. Mahdollisten uhkaavien tilanteiden ehkäisemiseksi on kuitenkin myös päivävuorolaisen hyvä tietää, miten ovet saadaan tarvittaessa lukittua ja näin ollen uhkaava tekijä suljettua hotellin ulkopuolelle.

Sivuoven voi lukita ainoastaan avaimella, mutta liukuovia voimme hallita vastaanoton tiskin takaa. Varmista, että sinut perehdytään ovien lukitsemiseen, kun aloitat työsi vastaanotossa.



Hälytysten kytkeminen (ravintola)

Ravintolan ollessa suljettuna (öisin ja sunnuntaisin), huolehtii vastaanotto hälytysten kytkemisestä. Hälytykset kytketään päälle hälytysjärjestelmästä. Varmista, että sinulle kerrotaan kytkentä- ja purkukoodit.

Hälytysnappi (vastaanotto)

Vastaanoton työntekijä voi tarvittaessa soittaa vartijalle avun tarpeesta. Tietyissä tilanteissa tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, esimerkiksi tilanteen uhkaavuuden takia. Tällöin vartijan saa nopeasti paikalle painamalla hälytysnappia, josta lähtee tieto avun tarpeesta turvallisuusyritykselle. Varmista, että sinulle kerrotaan hälytysnapin sijainti ja käyttöohjeet.

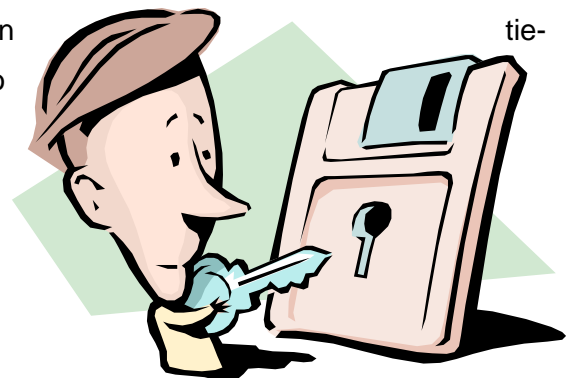
Tietotekninen turvallisuus

Vastaanoton työntekijän tärkein työväline on tietokone. Jotta eri päätteet toimisivat moitteetta ja niiden käyttöikä olisi mahdollisimman pitkä, täytyy ottaa huomioon erilaisia tietoteknisiä turvallisuusohjeita. Tarkemmin näitä ohjeita on lueteltu liitteenä olevassa Restel Oy:n Henkilöstön turvaohjeessa sekä Restel Netiketti-ohjeistuksesta (liite 17). Pääperiaatteena kuitenkin on, että hotellin tietokoneille ei saa ladata itse mitään ohjelmia, omia tai asiakkaan muistitikkuja tms. ei saa liittää koneeseen ja eikä mitään epäilyttäviä sähköpostiviestejä tule avata.

Salassapitovelvollisuus ja tietoturvallisuus

Salassapitovelvollisuus koskee työpaikan kaikkia työntekijöitä sekä harjoittelijoita. Pääpiirteittäin se tarkoittaa sitä, että työasioista ei puhuta ulkopuolisille ihmisille. Työntekijänä olet vastuussa siitä, ettet mm. kerro asiakkaiden tietoja tai yrityssalaisuuksia julkisuuteen. Salassapitovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

Tietoturvallisuuden tarkoituksena on suojata annettavan luottamuksellisuutta, eheyttä ja käytettävyyttä. Tieto voidaan luokitella joko julkiseksi, sisäiseksi, luottamukselliseksi tai salaiseksi sen käyttäjien ja käyttötarkoituksen mukaan, ja näitä luokituksia noudattamalla varmistamme tietoturvallisuuden ylläpidon.



Paloturvallisuus

Paloturvallisuuden valvonta on osa jokaisen työntekijän päivittäistä toimintaa. Mikäli työntekijä huomaa paloturvallisuutta heikentäviä asioita, tulee ne korjata tai ilmoittaa asiasta taholle, joka sen voi korjata. Hotellin vastaanotossa työskennellessä se tarkoittaa, että työntekijä huolehtii muun muassa varauuskäyntien esteettömyydestä, palo-ovien sulkemisesta ja viallisista sähkölaitteista ilmoittamisesta.

Esimiehen tehtäviin kuuluu oman henkilökuntansa perehdyttäminen ja koulutus palosuojeluun. Hotellilla järjestetäänkin noin kerran vuodessa paloturvallisuuskoulutus koko talon henkilökunnalle (vastaanotto, ravintola, kerroshoito, huolto). Jokaisen omalla vastuulla on kuitenkin tutustua talon pelastussuunnitelmaan. Pelastussuunnitelma on niin laaja osa-alue, että sitä ei ole liitetty tähän oppaaseen, vaan se on omana kansionaan vastaanoton takahuoneen mappihyllyssä.

Liite 1

Pelastussuunnitelma on lain (Pelastuslaki) mukaan laadittava muun muassa jokaiseen liiketoimintaa harjoittavaan tilaan, ja sitä on päivitettävä säännöllisin väliajoin. Pelastussuunnitelma myös toimitetaan alueen pelastusviranomaisille. Pelastussuunnitelman tarkoituksena on kartoittaa tilaan/yritykseen kohdistuvat mahdolliset riskit ja uhat, miten niitä ennaltaehkäistään sekä miten mahdollisessa kriisi- tai vaaratilanteissa toimitaan.



TÄRKEÄT PUHELINNUMEROT

YLEINEN HÄTÄNUMERO



	(ulkolinja)	(sisälinja)
HOTELLI	017-617711	711
RAVINTOLA	017-6177705	705
KEITTIÖ	017-6177703	703

HUOLTO

LUJAPALVELUT PÄIVYSTYS

SOL (SIIVOUS)

HOTELLIPÄÄLLIKKÖ

VUOROPÄÄLLIKKÖ

RAVINTOLAPÄÄLLIKKÖ

VUOROPÄÄLLIKKÖ (RAVINTOLA)

KEITTIÖPÄÄLLIKKÖ

MUUT RAVINTOLAN TYÖNTEKIJÄT:

(käytetään silloin, jos esimerkiksi aamiaistyöntekijä ei ole tullut työvuoroonsa)



PEREHDYTYSOHJELMA

Seuraavaa perehdytysohjelmataulukkoa on tarkoitus käyttää perehdytyksen tukena. Sen tarkoituksena on auttaa sekä uutta työntekijää, että perehdyttäjiä huolehtimaan siitä, että kaikki oleelliset tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista ja -malleista on uuden työntekijän tiedossa. Jokainen perehdytettävä ottaa tästä taulukosta itselleen kopion, johon voi merkitä perehdytyksensä etenemistä ensimmäisten päivien aikana.

AIHEALUE	SISÄLTÖ	ON KER- ROTTU/OK
TYÖYHTEISÖ	<ul style="list-style-type: none"> - tutustuminen muihin vastaanoton työntekijöihin - tutustuminen muiden osastojen työntekijöihin 	
YRITYS	<ul style="list-style-type: none"> - asiakassegmentit - päätuotteet ja palvelut - kilpailijat - liikeidea, visio, strategia, arvot, toimintamallit - organisaation rakenne 	
KIINTEISTÖÖN TUTUSTUMINEN	<ul style="list-style-type: none"> - henkilökunnan tilat: pukuhuone, wc - huoneiden esittely: standard, superior, combi - varastot: juomat, hoidari, tupakka, makeiset - allasosasto - kokoustilat 	

	<ul style="list-style-type: none"> - autotallit - avainten käyttäminen 	
KONEET JA LAITTEET	<ul style="list-style-type: none"> - puhelimien käyttö: vastaaminen, yhdistäminen, soittaminen, mykistys - kopiointi, tulostus, faksaus, skannaus - kokoustilojen laitteiden käyttäminen 	
JÄRJESTELMÄT JA OHJELMAT	<ul style="list-style-type: none"> - Hogatex Amadeus-hotellijärjestelmä - RestelOnline-intranet - Internet ja Netiketti - Sähköposti 	
TYÖ JA TEHTÄVÄT	<ul style="list-style-type: none"> - asiakaspalvelu hotellin vastaanotossa - ks. vuoro- ja viikonpäiväkohtaiset tehtäväkortit 	
KÄYTÄNNÖN ASIAT	<ul style="list-style-type: none"> - työaika - tauot ja ruokailu - ruuan maksaminen/vihkoon merkitseminen - poissaolot ja niistä ilmoittaminen - työsäännöt - salassapito- ja vaitiovelvollisuus 	

TIETOJEN TESTAUS-LOMAKE

Tämän tietojen testaus-lomakkeen tarkoituksena on kartoittaa ensimmäisten päivien oppimista ja talon tapojen sisäistämistä. Ota tästä lomakkeesta itsellesi kopio, täytä se kaikessa rauhassa itsenäisesti ja käy sen jälkeen vastauksesi läpi joko esimiehen tai vuorovastaavan kanssa. Mikäli huomaat, ettet tiedä vastausta johonkin kohtaan, muista ehdottomasti selvittää se itsellesi esimieheltä tai vuorovastaavalta.

1. Mitä tapahtuu Check-in:ssä (asiakkaan sisäänkirjautuminen)?

2. Mitä tapahtuu Check-out:ssa (asiakkaan uloskirjautuminen)?

3. Kerro hotellin kokoustiloista; mistä löytyy, miten pääsee, jne.

4. Kerro hotellin ravintolasta.

5. Kerro hotellin saunaosastosta.

6. Minne asiakas voi pysäköidä ja kuinka paljon se maksaa?

7. Mitkä ovat autotallin minimi ja maksimi korkeudet, ja kuinka suosittelisit autotallia asiakkaalle?

8. Mitkä varausfaksit täytyy arkistoida?

9. Milloin avaininventaario tehdään ja miten?

10. Mitä "huoneiden blokkaukset" tarkoittaa, miksi ja miten se toteutetaan?

11. Miten ja missä vaiheessa työvuoroa tarkistat maksukuitit? Milloin lasket kassan?

12. Milloin ja miten hodarien myynti tapahtuu? Kuinka suosittelet niitä asiakkaalle?

OHEISMATERIAALI

- 1 Restel Oy: "Tervetuloa myyntitiimiin"
- 2 Cumulus Oy:n toimintamallit
- 3 Restel Oy:n arvot
- 4 Cumulus Oy:n toimintaohjeen mukaiset huonekuvaukset
- 5 Työvaatekuvasto
- 6 Vuorovastaavan työtehtävät
- 7 Työvuorokohtaiset työtehtävät
- 8 Päiväkohtaiset tehtäväkortit
- 9 Esimerkki työvuorolistasta
- 10 Harjoittelijoiden työvuoro-ohjeet
- 11 Esimerkki päiväkirjan sivuista
- 12 Henkilökunnan ruokalista
- 13 MaRa-alan työehtosopimus- ja taulukkopalkat
- 14 Työterveyden yhteystiedot
- 15 Restel Oy:n henkilökuntaedut
- 16 Restel Oy: "Henkilöstön turvaohje"
- 17 Restel Oy: Netiketti-ohjeistus

