

Emilia Tuura

WELL-TRAINED EMPLOYEES ARE THE KEY TO SUCCESS

Work Orientation Guide for JukuPark Kalajoki

Thesis

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Tourism

April 2012

ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Unit for Technology and business, Kokkola-Pietarsaari	Date April 2012	Author Emilia Tuura
Degree programme Degree programme in Tourism		
Name of thesis WELL-TRAINED EMPLOYEES ARE THE KEY TO SUCCESS Work Orientation Guide for JukuPark Kalajoki		
Supervisor Katarina Broman	Pages 25+52	
Instructor Mika Partala		
<p>The idea of this thesis was to create and update an orientation guide for JukuPark Kalajoki. The purpose of this thesis was to provide help to the new employees in the form of an orientation guide. The orientation guide was necessary because it supports the employees throughout their career in JukuPark. With the orientation guide, the employee gets an overview of the tasks and the guide works also as a checklist during the shift.</p> <p>This is a practice-based thesis. This thesis also included a research part as a small questionnaire survey was conducted among the employees of JukuPark 2011 in order to gain more knowledge on how satisfied the employees were with the work orientation and how it could be improved. The results were utilized in the making of the orientation guide.</p> <p>A comprehensive task-specific work orientation guide for JukuPark Kalajoki was updated and created as the result of this thesis project. The orientation guide was put to use starting from the summer of 2012.</p>		
Key words Guide, practice-based thesis, work orientation		

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Tekniikan ja liiketalouden yksikkö, Kokkola- Pietarsaari	Aika Huhtikuu 2012	Tekijä/tekijät Emilia Tuura
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn nimi HYVIN KOULUTETUT TYÖNTEKIJÄT OVAT AVAIN MENESTYKSEEN Työhön perehdytysopas JukuPark Kalajolle		
Työn ohjaaja Katarina Broman		Sivumäärä 25+52
Työelämäohjaaja Mika Partala		
<p>Opinnäytetyön aiheena oli koota ja päivittää työhön perehdytysopas Kalajoen JukuParkille. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarjota uusille työntekijöille apua perehdytysoppaan muodossa. Perehdytysopas tukee työntekijää koko heidän työuransa ajan JukuParkissa. Oppaan avulla työntekijä saa kattavan yleiskuvan työtehtävistä ja voi käyttää opasta myös tarkistuslistana.</p> <p>Tämä opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena. Opinnäytetyö sisältää myös tutkinnallisen osan, sillä JukuParkin kesän 2011 työntekijöiden keskuudessa toteutettiin pieni kysely. Kyselyn tarkoituksena oli saada tietoa siitä, kuinka tyytyväisiä työntekijät olivat saamaansa perehdytykseen ja kuinka sitä voitaisiin heidän mielestään parantaa. Saatuja tutkimustuloksia hyödynnettiin perehdytysopasta kootessa.</p> <p>Opinnäytetyö projektin tuotoksena saatiin laaja ja kattava työhön perehdytysopas Kalajoen JukuParkille. Työhön perehdytysopas otettiin käyttöön kesästä 2012 alkaen.</p>		

Asiasanat

Perehdyttäminen, perehdytysopas, toiminnallinen opinnäytetyö

ABSTRACT

TIIVISTELMÄ

TABLE OF CONTENTS

1 INTRODUCTION	1
2 ORIENTATION TO WORK	3
2.1 Definitions of work orientation and its benefits	3
2.2 The goals of work orientation	5
2.3 Planning and implementing work orientation	6
2.4 Task-specific orientation	7
2.5 Workplace safety as a part of orientation to work	8
3 PRACTICE-BASED THESIS	10
3.1 The concept of a practice-based thesis	10
3.2 Theoretical framework and writing a practice-based thesis	11
3.3 Evaluating a practice-based thesis	11
3.4 Thesis project diary	12
4 RESEARCH IMPLEMENTATION	14
4.1 Research goal and research methods	14
4.2 Validity and reliability	15
4.3 Questionnaire design and data collection	16
5 RESEARCH RESULTS	19
5.1 Pre-coded questions	19
5.2 Open-ended questions	22
6 PLANNING AND CREATING THE GUIDE	23
7 CONCLUSION AND DISCUSSION	24
REFERENCES	
APPENDICES	

GRAPHS

GRAPH 1. Gender

GRAPH 2. Age group

GRAPH 3. Where the respondent is studying at the moment

GRAPH 4. Work task

GRAPH 5. Opinion on if there was enough orientation to work or not

1 INTRODUCTION

The main purpose of this thesis is to create and update a work orientation guide for JukuPark Kalajoki. The practical part of this thesis consists of updating and creating a work orientation guide to support the work orientation process of the new employees in JukuPark Kalajoki. The work orientation guide helps the new employees especially in the beginning but also supports their work throughout their whole working time in JukuPark Kalajoki. The guide also saves time as the employees can check the needed information from the guide when everyone else is too busy to help to solve the problem. This thesis also includes a research part as a small questionnaire survey was conducted among the employees of JukuPark 2011 in order to gain more knowledge on how satisfied the employees were with the work orientation and how it could be improved. The results were utilized in the making of the orientation guide.

This thesis also discusses the theory behind work orientation and a practice-based thesis. The work orientation theory consists of the definitions, goals and benefits of work orientation and takes a closer look at the planning and implementing work orientation as well as task specific orientation and workplace safety as a part of work orientation. The theory on practice-based thesis describes the concept of it and describes also the evaluation and the writing of a practice-based thesis. Theoretical framework and learning diary are also being discussed. There is also a research part which discusses the theory behind the chosen research methods and presents the results of the small questionnaire made. Lastly the process of creating a work orientation guide is described and is followed by a conclusion which analyzes how well the project was carried out.

The commissioner for this thesis is water park JukuPark Kalajoki. JukuPark is located in Hiekkasärkät tourism region in Kalajoki and in summer 2010 JukuPark was also opened in Turku. JukuPark Kalajoki is located right in the heart of Hiekkasärkät and during summers the place attracts lots of tourists and local people. JukuPark Oy was set up in 2008 as a private tourism company. JukuPark was previously known as JukuJukumaa, which was a small amusement park for small children set up in 1986.

Summer of 2007 was the last summer that the amusement park went under the name JukuJukumaa, after that the park was bought by Hannu Hellman, Stephan Kristiansson and Claes Kristiansson. The owners have a long career with big amusement parks in Finland; the Christiansson brothers have owned Puuhamaa, and Hellman has been running Wasa Landia. The new owners wanted to develop JukuPark into a more modern direction and they changed it towards a water park instead of an amusement park. JukuPark is open every day in the summer time between 11 and 19 o'clock. The opening time varies every summer but usually it opens before midsummer and is open until mid-August. JukuPark employs around 45 young people each summer.

The work tasks in JukuPark can be divided into five different groups. Restaurant workers work in the grills and terraces or "beer gardens" selling food and beverages. Ice cream stand workers are selling ice cream. Ticket/Info/Souvenir shop workers have maybe the widest range of things included in their work tasks. They are all working in the three different positions. This means that the ticket sellers might have shifts in the info and souvenir shop and the other way around. Ticket selling includes selling tickets at the gates of JukuPark in ticket booths. They also receive groups and at the end of the day they need to account the money. Info work includes selling some small snacks and coffee, making announcements, receiving phone calls, accounting, guiding the customers and answering their questions. Info work requires good knowledge of JukuPark and the Kalajoki area. The info work also includes taking care of the first-aid. The souvenir shop work includes normal customer service and accounting. Life guards are working by the swimming pools and the big water slides taking care of the safety of the customers. Cleaners/mascots are cleaning the area and walking around JukuPark dressed as the mascot "Juku Seal". They also help with all the urgent issues if needed, like transporting goods within JukuPark. There are also a few people working as ride guards and mechanics. There are two supervisors or "park chiefs" who are taking care of the administrative things.

2 ORIENTATION TO WORK

The relationship between people and work is complicated and has been vastly researched during recent years. Orientation and guidance to work are the most important trainings that are conducted at the work place. The importance of orientation and guidance is big because it affects on work motivation, results, safety and the overall wellbeing of the working environment. Orientation to work is a learning episode with many phases and its target is to make the new employee understand the goals of the work as well as to clarify the tasks so that the employee can work safely and effectively. (Lepistö 2005, 56; Lämsä & Uusitalo 2002, 156.)

2.1 Definitions of orientation and its benefits

Orientation includes all the operations that help the new employee to get acquainted with the new workplace, its manners and other employees. It of course includes also the work tasks and the expectations regarding the tasks. Work guidance includes all the operations that are related to work tasks. These operations are, for example, giving the “big picture” of the work tasks and what parts and phases it consists of. Also information about what knowledge and education the work requires is included in these operations. Additionally the new employee might need information on how to use the machines and equipments that are related to the work tasks as well as the health and safety risks that the usage of this machines and equipments might include. The idea is to guide the new employee to be able to know how to carry out the work tasks safely. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

The employees benefit in many ways from a good orientation and guidance to work. The employees are less insecure and tense and they are able to cope faster with the new working environment. It is easier to work smoothly when the employees have learnt the correct way to work right from the beginning. Good guidance also supports the qualifications of the worker and the worker is more interested in his/her work and is able to take more responsibilities. One very important thing is also that the employees get more professional sooner and easier. (Lepistö 2005, 56.)

Orientation and guidance to work not only benefit the employees but also the management. The management gets familiar with the new worker faster and better and because of this the problems can be solved faster. It also helps to create a base for good co-operation and team spirit which saves the supervisors' time in the future. (Lepistö 2005, 57.)

Good guidance benefits also the workplace because the results and quality of work improve. When the workers feel that they have gotten a proper orientation and work guidance their thoughts and attitudes towards the workplace are more positive. One very important thing is that proper guidance decreases the amount of mistakes and accidents and keeps the working environment safe for everyone. It also decreases the amount of loss that the company makes and the workers are not absent that much. It helps the workers to use the raw materials in a sensible way and is in that way more profitable. All in all, a good guidance to work helps the company to maintain a good image and save money. (Lepistö 2005, 57.)

Usually the employees have a different view on the benefits of work orientation compared to the view of the employer. The employers have a tendency to think about the benefits in the long run whereas the employees feel that the biggest benefit is to feel welcome in the new work environment. That is why the new employees often want to have additional information, about the people they will be working with, how their work will be evaluated and who to go to when they have questions. Only after the new employee feels safe in the company, he/she will start to think about the ways how he/she can help the company to reach its goals. (Arthur 2006, 293-294.)

According to Pesonen, Mönkkönen & Hokkanen, one way to develop the tourism company and its personnel is to train them. Combining the training with the everyday work can noticeably improve the knowhow and expertise of the employees (Pesonen, Mönkkönen & Hokkanen 2000, 115). Based on this, it is important to remember those employees too who have been in the company for a longer time, so that their skills and knowledge also stay up-to-date. This can be guaranteed with continuous trainings throughout the working career. Continuous training helps the employers also to work more effectively. Work orientation trainings are not always only for the new employees but there is a need to also take the older workers into consideration when planning and conducting trainings.

2.2 The goals of work orientation

The whole idea behind the orientation and work guidance is to create a board and comprehensive schema of the work. A schema consists of observations of the surrounding world and how a person decodes those observations. Schemas are affected by knowledge, learning, feelings and personal values. The actions of people are controlled by their perceptions of the surrounding world and their position in it. These perceptions are based on the knowledge and experiences that they have gotten from the physical and social world around them. Satisfaction on the work performance creates a different kind of schema than continuous failures and disappointments in the working life. One example of a schema is the route to work because it is such a complete schema that the route does not have to be checked every day as it is a familiar thing. (Lepistö 2005, 57.)

In order to create a good schema at work it requires very thorough and detailed guidance to work as well as to the social and physical environment of the workplace. It also requires information on the goals of the whole organisation or company, continuous informing of the possible changes, possibility to give and get feedback and possibility to participate in planning and decision making. There should also be continuous supplementary trainings in order to keep the workers' skills up-to-date. The workers need to be inspired and motivated to develop their own working skills and it can be enabled through a supporting and encouraging working atmosphere. (Lepistö 2005, 58.)

The practical goals of orientation and guidance are to give basic information of the company as well as to enable the new employee to get a positive approach to the company. An important goal is also to create a good co-operation between the new employee, supervisors and co-workers. According to Arthur (2006, 289), it is difficult for the new employee to have a full focus on the work performance until he/she is totally familiar with the working environment. As mentioned before, it is also important to decrease the amount of insecurity and possibilities of accidents and mistakes as one goal. It can also be mentioned as a goal to guide the new worker in a task-specific way so that the guiding will be effective. (Lepistö 2005, 58.)

2.3 Planning and implementing work orientation

Usually an orientation programme is the new employee's first experience of the company and that is why it should be remembered as a positive memory. A new employee orientation should be approached as a process instead of an event. At first it is important to give information to the new employees only regarding those things they need to know about instead of everything there is to know. If there is too much information right away the new employee will be overwhelmed. (Lawson 2002, 1-2.)

Managers, work instructors and the working environment all play an important role in the orientation to work. The employer has to take care of the guidance. Often the manager of the new employee is in charge of planning and guiding the new employee to work. Usually the manager and co-workers implement the orientation to work according to the plan they have made together. Often some person is named as the closest link to the new employee so that if the newcomer has something to ask he/she can turn to that person. (Lepistö 2005, 58-59.)

The manager is in charge of the planning, implementing and monitoring of the orientation. The manager can implement the guidance himself/herself or delegate it to an employee who has lots of experience of the certain task. One option is also to hire a trained work instructor. The manager has however eventually the responsibility of the training so that it is proper. According to Lawson (2002, 9) the trainer is also responsible of taking into a consideration all the different kinds of learning styles that the new employees might have as well as create the kind of atmosphere where all the participants feel free to express themselves. (Lepistö 2005, 59.)

Orientation to work plays a crucial role when it comes to making the new worker socialize with the new environment. In working life this socializing means that the worker finds his/her place in the organization and learns the values, policies and unwritten rules of it. Most people are feeling nervous and insecure when they have to enter into a new working community and it is not always easy to cope with it. People who have worked together for a long time have formed a tight group that the newcomer breaks. Work community can support the learning and adaption of the new employee in many ways, either consciously or unconsciously. In the beginning the new worker is very dependent on the co-workers

but slowly he/she gets more independent. It is important to remember that both the new employee and work community need time to adjust to the new situation. (Lepistö 2005, 59-60.)

When forming the plan for the orientation to work the manager has to decide together with the other people who will participate in the orientation, what things they want to present and in which order and who will be in charge of what. The plan should include what things have to be prepared before the new employee arrives, what things are presented on the day of arrival, what things will be gone through in the beginning, and how and when to control the adaption of all this new information. It is also important to think about how the new employee can be motivated, and where the training will be held and what equipment is needed. How they will demonstrate the task to the new employee, and how the newcomer can practice it also have to be planned. This also requires that the employee can get some time to assimilate the things he/she learnt. Finally the way of assessing the newcomer's performance has to be planned. The orientation should always include these phases in order to be comprehensive. (Lepistö 2005, 61, 65.)

The orientation should always be planned carefully because as Mellwraith (2006, 94), states it, the employee does not adopt the given information if he/she thinks that it is not relevant and he/she cannot relate to it. It is also important to involve the new employees in the orientation process. When they do something in practice it helps them adapt the information better and faster, and of course in some professions it is essential to give very practical training. Feedback is an important factor also in the work guidance process. The new employees need to get feedback on how they have performed, what was good and what they still need to develop. (Mellwraith 2006, 95-96.)

2.4 Task-specific orientation

Often it requires more than one time for task-specific orientation. If the task consists of many different sectors it would be good to go through each sector one by one. It helps the newcomer to adopt the information faster, and it is possible to divide the whole process into smaller goals that the new employee has to reach. The person who will introduce the

newcomer task specifically has to be a professional. Sometimes the managers are not familiar enough with the tasks of the workers so it is important to find a person who can teach the newcomer comprehensively. It is very important that there is an orientation guide on the task-specific sectors because it can be used as a tool to support the whole orientation process and it also benefits the employee later on. The idea is that the employee understands how all the smaller tasks are connected in the big picture and also perceives it. (Lepistö 2005, 64.)

There are a few different ways to approach task-specific orientation. Good planning ensures that the employee is encouraged to think about the work task. Good planning also helps to describe the different parts and phases of the task and how they form the wanted and desirable result. Often it is effective to use plain process figures, pictures or samples that are supplemented with text. One way is to use a series of questions or implementation instructions related to the work task, and with the help of these solve the problems occurred in the task. In order to make the learning process motivating it is important that the advisor and advisee try to solve the occurring problems together. In this way, the employee can be sure that he/she is able to solve the problem the right way and it also encourages him/her to solve the problems independently faster. It helps the employee to become confident about the work task sooner. (Lepistö 2005, 64.)

2.5 Workplace safety as a part of orientation to work

Safety at work is closely related to orientation and work guidance. Only a mentally and physically healthy employee can perform the job at a maximum level and in that way benefit the company as much as possible. It is very important to inform the new employee about all the possible safety and health risks and guide the employee in how to carry out the work tasks in a safe manner. There is also a law on safety at work to ensure safe working conditions for everyone.

Because every employee is entitled to a physically and mentally safe working environment the employer is responsible of seeing to it that the employees have safe working conditions. It is also stated that employers must treat all employees equally, regardless of their

age, race, religion etc. When there is no discrimination at work the mental wellbeing of the employees is good and they perform better. (Finnish Confederation of Professionals STTK 2011, 9.)

At the orientation and work guidance phase the employer is obligated to inform the new employees about all the possible safety and health hazards there are. The employer is also obligated to introduce the safe and healthy ways to carry out the work tasks so that the employees are able to perform their job as safely as possible. This all is related to recognizing the risks beforehand so that they can be prevented from occurring. To be able to efficiently prevent accidents at work it is vitally important that the employer works continuously to minimize the risks by educating the employees well. The employees must be kept informed with up-to-date information about all the changes that might have an effect on their work conditions. (Finnish Confederation of Professionals STTK 2011, 9.)

3 PRACTICE-BASED THESIS

There are two types of theses; research-based and practice-based. As the idea of this thesis was to create and update a work orientation guide for a company, this is a practice-based thesis. In this chapter the concept of practice-based thesis and its process is explained.

3.1 The concept of a practice-based thesis

A practice-based thesis aims at guiding or organizing in practice. The idea of a practice-based thesis is to show that the writer is able to combine theory together with practice. According to Vilkka and Airaksinen (2003, 51), at the end of the thesis project, a practice-based thesis always has some kind of concrete product as a result. The product can be, for example, a book, a portfolio, a guide or an event. There are many kinds of products related to a practice-based thesis but there is one common feature that links all the practice-based theses together; a general view that is created by using communicational and visual means. The pursued goals are visible in this general view. In other words, it means that the product that is created as the result of a practice-based thesis process gives an overview of what the writer aimed at and what he/she has done. (Vilkka & Airaksinen 2003, 51-52.)

According to Vilkka and Airaksinen (2003, 30), a practice-based thesis does not usually introduce the research problems or questions unless they belong to the way of implementing the thesis. It might also make it easier for the thesis writer to reason and to go deeper into the topic through using some research questions. The research task of this thesis is to find out what orientation means, what good orientation is, what a good guide is like and how to plan, implement and develop orientation to work.

Especially when writing guides or handbooks the author needs to be very critical about the sources of information. All the used information has to be right and reliable. Sometimes the information might have gotten old and needs updating. That is the case with this thesis also because partially the guide was built on the old work orientation guide and those parts needed updating. The Internet as a source offers lots of information but it is problematic because anyone can be behind that information. Therefore it is very difficult to make sure if the information is accurate and right. (Vilkka and Airaksinen 2003, 53-54.)

3.2 Theoretical framework and writing a practice-based thesis

As mentioned earlier, it is not enough to just create a product but a theoretical framework is also needed to support the thesis project. The idea of UAS studies is to provide the skills to combine the theoretical knowledge gained with practice. According to Vilkka and Airaksinen (2003, 42), the theory and concepts of the branch should be taken into consideration when writing the theoretical framework. This means that those concepts and theory should be used as the information base for the practice-based thesis project. (Vilkka & Airaksinen 2003, 41.)

The idea of creating a report about the practice-based thesis process is to answer some important and crucial questions. These questions are what you have done and why, how you have done it, how the process was and what kind of conclusions you can make based on that. It is also good to describe how you would evaluate your own process, product and learning. After reading the report the reader can conclude how the overall performance was. Through this kind of report the writer can express his/her know-how. (Vilkka & Airaksinen 2003, 65.)

The product requires a different way of writing compared to the report. When writing the report, the process and own learning are explained whereas when writing the actual product, for example a work orientation guide, there is a certain target group to whom it is written. This means that there are used different textual tools between the report and the product. A good report is coherent and helps the reader to go deeper into the working process and helps the reader also to understand it better. A good report also creates an interaction between the writer and the reader. (Vilkka & Airaksinen 2003, 65-66.)

3.3 Evaluating a practice-based thesis

A practice-based thesis should be conducted with a research-inspired mind even though it is not a research-based thesis. It means that the choices and the arguments behind the choices should be based on information coming from the literature of the branch in question. This makes the information reliable. When it comes to evaluating a practice-based

thesis it however differs from the evaluation of a research-based thesis because they have different characteristics. (Vilkka & Airaksinen 2003, 154.)

The first object of evaluation is the idea of the work including the description of it, set targets, theoretical framework, information base and target group. These things should be explained in the report in a coherent way. The reader should understand right away what is the idea and the goal of the thesis. The most important part of the evaluation of a practice-based thesis is to see if the goals were accomplished. (Vilkka & Airaksinen 2003, 155.)

When making a practice-based thesis it often happens so that it is not possible to carry out everything as it was planned in the beginning. Because of this it is important to think about what goals were not accomplished and why not. It should also be described if needed how some goals were changed along the process and why. It is clever to ask for feedback concerning the usability of the product. After making a work orientation guide it is good to ask feedback from the people who have been using it. It can also be thought about how interesting and innovative the product is and how it has benefitted the certain target group for whom the product was created. (Vilkka & Airaksinen 2003, 155-157.)

Another object of evaluation is the manner of conduct, which includes the means to reach the goals and collecting material. When it comes to an orientation guide it means the things related to the process of making it. It is also good to evaluate whether it would have been a better idea to make it in electronical form instead of making it in paper form. The third important object of evaluation is the reporting and wording of the thesis. The writer can evaluate if the result is coherent and convincing. It is important to have also a critical point of view when evaluating one's own work. Not always all the goals are reached so it is important to evaluate also the failures and think about what lead to them. (Vilkka & Airaksinen 2003, 158-161.)

3.4 Thesis project diary

The thesis project diary is a personal document regarding the thesis project in a written or graphic form. This kind of diary functions as a memory data base that helps to remembering the choices and procedures made in the beginning of the thesis project. Often the whole

thesis project is so long that it is difficult to remember everything from the beginning of it; a thesis project diary is an excellent tool for remembering every step of the process. The thesis report is based on this diary so it is important to document everything in a sufficient way. In order to support the thesis writing process, the thesis project diary should include all the ideas and thoughts regarding the project. It is also possible to write down information about all the possible materials you might want to use later on during the project; authors, good articles etc. It is important that the person carrying out the thesis project is able to find his/her own, suitable way to write the thesis project diary. (Vilkka and Airaksinen 2003, 19-20.)

A thesis project diary helps only if it is made in a systematic way. Important things to be documented in the diary are the topic and goal, reasons that made to specify the idea and topic, choices made, reasons why it was decided to use these certain choices and how the made choices could be reasoned based on the target group, information base and commissioner's opinions. It is proved that the most successful theses are written by those people who have included the discussions with the commissioner in addition to these above-mentioned things in their diaries. In this case the thoughts of the person writing the thesis have been processed further and the thesis report is often more comprehensive and better structured. (Vilkka and Airaksinen 2003, 22.)

All the e-mail discussions regarding the thesis project can also be added to the thesis project diary. Thesis project diaries are personal so there is no need for a permission from the other party to add them. However, if one wants to use those discussions as a source in his/her report it is good to ask the permission from the other party. (Vilkka and Airaksinen 2003, 22.)

4 RESEARCH IMPLEMENTATION

In order to support the making process of the work orientation guide and to find out what the 2011 employees of JukuPark were thinking about the orientation and guidance to work a small questionnaire was made. In this chapter the goal of the research is explained as well as the method used in it. Secondly, the validity and reliability is explained and how those things were taken into consideration during this thesis project. Lastly, the questionnaire design and data collection are described to supplement the research implementation of this thesis project.

4.1 Research goal and research methods

The goal of the small questionnaire conducted was to gain more knowledge about the areas of work orientation that needed development. The target group for the questionnaire was the employees of JukuPark 2011. The ideas and responses given by the employees were very valuable because they have the first-hand knowledge of the areas that need development regarding orientation to work. Their ideas and responses played a big role when building up the guide.

Research methods can be considered as the practical techniques needed to conduct a research and they are the tools that enable the data collection and analysis of the data. Research methods can be divided into two groups; qualitative and quantitative research methods. Both methods contrast each other. The biggest difference is that quantitative research often includes numbers and that is why the results are often based on statistical analysis. Statistical approach is not used when analyzing the results of qualitative research. (Veal 2006, 98; Walliman 2011, 29.)

Regarding this thesis process, the research method used was a questionnaire survey, which falls under quantitative research methods. Questionnaire surveys usually have a sample group, which means the group to whom the questionnaire is directed. As mentioned above, the target group for this survey was the employees of JukuPark Kalajoki 2011. Questionnaire surveys highly rely on the information gotten from the respondents and the accuracy

of the information is dependent on the honesty of the respondents. The questionnaire survey was the best option for this research because as the research problem was to gain more knowledge about the needs of development regarding work orientation, the fastest way to get this information was so that the employees got a chance to write down their opinions and the questions could be formatted according to the needs of the research. One big reason was also that the respondents had the chance to stay anonymous throughout the process and therefore give honest answers. If the employees would have been, for example, interviewed at least the interviewer would know their identity and it might affect the given answers. (Veal 2006, 231.)

The conducted questionnaire was respondent-completed which means that the respondents read and fill in the questionnaire by themselves. According to Veal, there are six types of questionnaire surveys: household, surveys, street surveys, telephone surveys, mail surveys, e-surveys, visitor surveys and captive group surveys. Regarding this thesis process, the questionnaire survey type in question was mail survey, which means that the questionnaires were sent and returned to the researcher through mail. The response rate of mail surveys can be made higher with a return envelope and some kind of prize or lottery that will be raffled among the respondents. With this questionnaire there were ready-made return envelopes with the return address and a stamp. There is a growing amount of tools that the researchers can use because of the growing trend to mix the methods and types with each other. (Veal 2006, 235-236; Richards & Munsters 2012, 6.)

4.2 Validity and reliability

According to Veal (2006, 41), the validity can be defined as “the extent to which the information collected by the researcher truly reflects the phenomenon being studied”. Basically when it comes to questionnaire surveys, it means how truthful the given answers are and therefore how much they mirror the research subject, and how much the result can be trusted. It is up to the respondents how honestly and accurately they answer the questions on the questionnaire. The level of validity can be made higher by forming the questions so that they are as simple as possible and they cannot be misunderstood in any way. The results of the research are not valid if the respondents have not understood the questions and therefore have given vague responses. When it comes to the questionnaire related to this

thesis process, the questions were made as simple as possible so that there was no space for the respondents to misunderstand the questions. One challenge to the validity is also the fact that the respondents do not always give completely honest answers and might even have the tendency to give responses that are favorable to the researcher. It is important to form the questions without using jargon so that they are clearly understandable. The questions on the survey should not be leading in any way either so that the given answers are as “neutral” as possible. (Veal 2006, 41.)

Veal defines reliability as the extent to which the results of a research would be the same if the research was to be repeated many times on a different date, for example. The results can rarely be completely reliable though, because there are so many things that affect the responses. People are dealing with constantly changing social environments which might have a big effect on the answers they are giving. Human beings are not a controlled sample group so it is difficult to produce identical results if the research would be carried out again. People’s opinions might also change during the time and it also changes the responses given by them. (Veal 2006, 41.)

When it comes to this questionnaire research, the questions were made as simple as possible, as already mentioned earlier. It can be discussed whether the given answers were completely honest or if the respondents were trying to give answers that were favorable to JukuPark. But because the answers were generally carefully written it seems that they are valid. The reliability of the answers is a more difficult thing. If the same research would be conducted for example a year later, it might be that the opinions of the employees would have changed and therefore this research cannot be really considered reliable. On the other hand, researches that deal with people’s opinions and thoughts can rarely be considered as completely reliable.

4.3 Questionnaire design and data collection

As mentioned earlier, the purpose of this questionnaire survey was to find out the employees’ ideas and opinions about the areas that need development regarding the orientation to work. The next step was to start to formulate the questionnaire so that the questions would produce as useful answers as possible. The questionnaire starts with a short introduction

which describes why the questionnaire was made and gives some instructions on how to fill it, how long it will take and where to contact if further information is needed.

Often it happens that the researchers jump too fast in the designing phase and start to think about some questions that would be interesting to ask from the respondents, but unfortunately those questions are often irrelevant to the research problem in the end. It is important to take the designing phase slowly and carefully so that the result is as useful as possible and mirrors the research problem and purpose well. Only questions that are properly related to the research problem should be included in the questionnaire. With this taken into consideration the questions were formed carefully and only the most essential things were asked in order to keep the questionnaire simple and relatively short. (Veal 2006, 249.)

According to Veal, there are two types of questions; open-ended and pre-coded. Pre-coded questions give the readymade range of options for the respondent from where he/she can choose one or multiple answers, depending on the question. Usually pre-coded questions are used when there are questions regarding the age, income or some other quantified information. The pre-coded questions are usually formulated so that there is a list of options and, for example, a box next to each question where the respondent can tick. Open-ended questions give the freedom to the respondent to express opinions and reasons behind the opinion. Open-ended questions are usually formulated so that there is a question and after it comes some empty space where the respondent can give the answer and the reasons for it. The advantage of the open-ended questions is the fact that the researcher can get a vaster understanding about the reasons why the respondent has chosen a certain option or why the respondent has a certain opinion. The major disadvantage with the open-ended questions is that they are difficult to analyze statistically because they vary so much from each other. (Veal 2006, 251-253.)

The questionnaire made as a part of this thesis process had both pre-coded and open-ended questions. In the beginning some background information was asked from the respondents; gender, age group and educational background. The pre-coded background questions were followed by the actual questions concerning the work orientation; the work task, does the employee feel he/she has gotten enough orientation to work, in which areas the employee would have wanted better work orientation and how the work orientation could be im-

proved. The work task question and opinion if the worker had gotten enough orientation to work were in pre-coded form and the rest two of the questions were in open-ended question form. The questions were formulated to be as simple as possible, without any jargon and neutral so that they would not lead the respondent. The language of the questionnaire was Finnish.

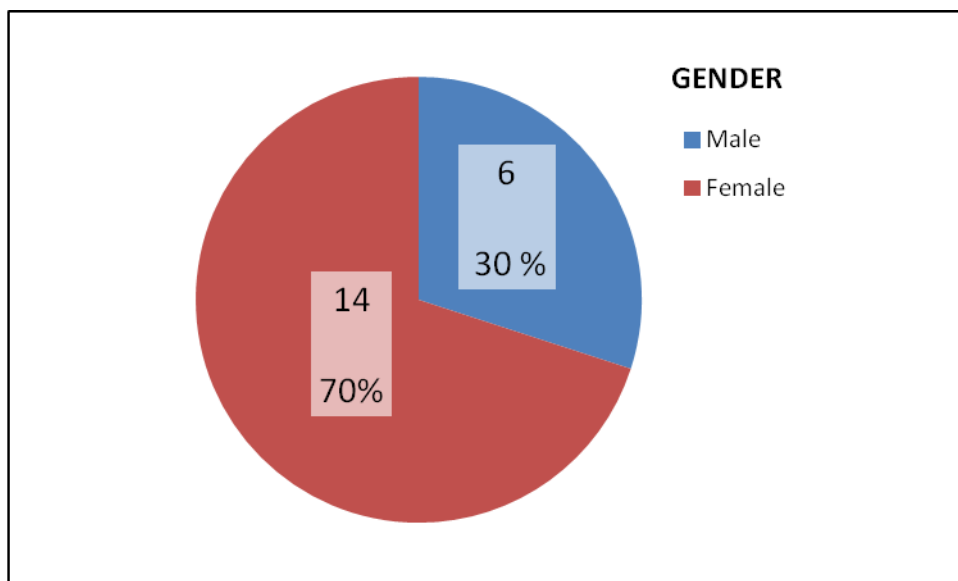
A questionnaire survey analysis is usually done with the help of some statistical research software. The most common software to analyze data from tourism and leisure questionnaire surveys is Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). It has procedures to analyze, for example, the frequencies, means and crosstabs. SPSS was not however used to analyze the results of this questionnaire because it was a relatively short questionnaire and the most valuable information was provided by the open-ended question that are more complicated to analyze statistically. The pre-coded questions are presented with the help of Microsoft Excel, which is a commercial spreadsheet application and part of Microsoft Office. It includes, among other things, calculation, graphing tools and pivot tables. The results of the pre-coded questions were manually entered into Microsoft Excel and then some graphics were made to present and illustrate these results. The results of the questionnaire are presented in the next chapter.

5 RESEARCH RESULTS

Altogether there were 34 questionnaires sent to the employees of JukuPark 2011 in the beginning of November 2011. Out of the 34 sent questionnaires, there were 20 people who responded to the questionnaire and sent it back. This chapter presents the results of the questionnaires so that first the pre-coded questions are statistically presented with the help of Microsoft Excel, and then the open-ended answers are being presented and discussed.

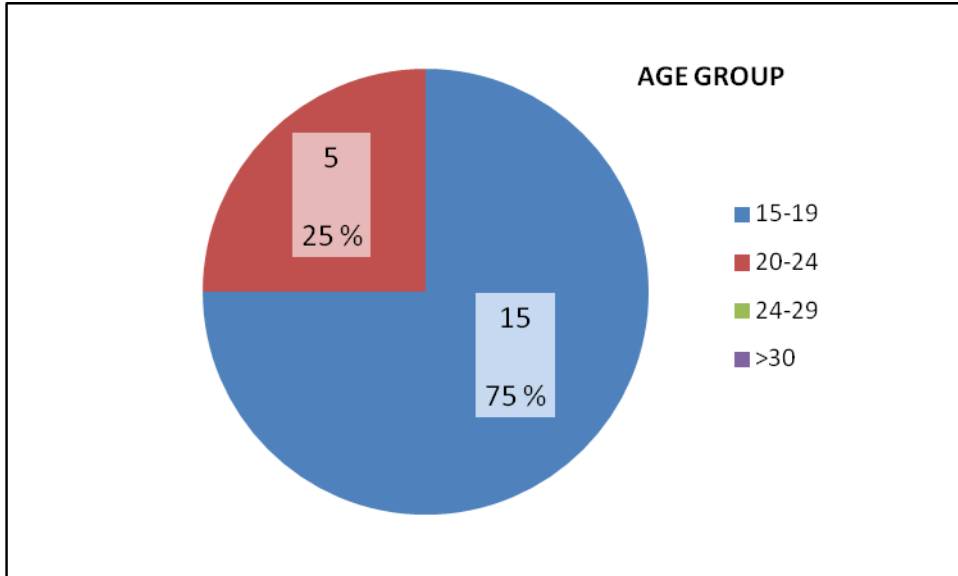
5.1 Pre-coded questions

Out of the 20 respondents, 70% (14) were females and 30% (6) were males. This is presented in the Graph 1 below.



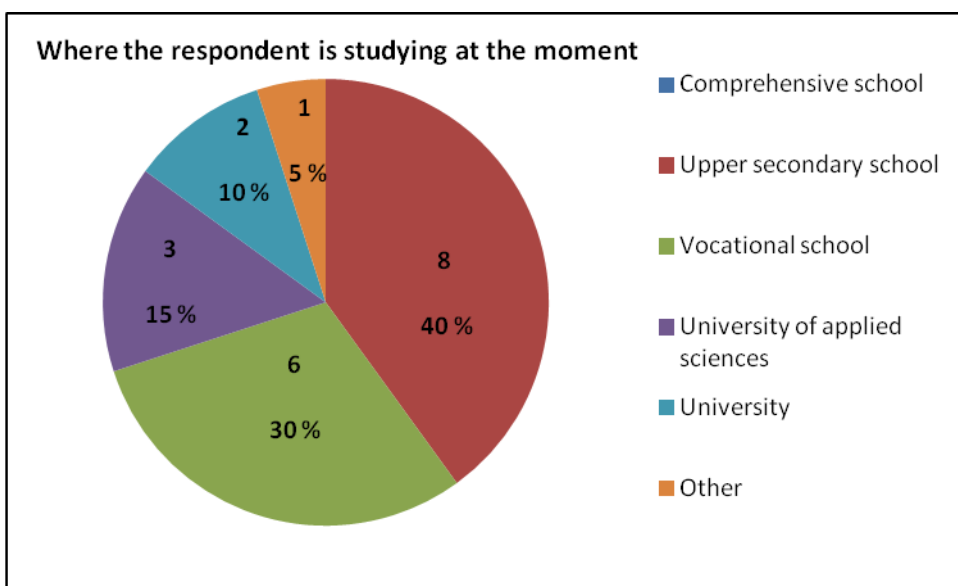
GRAPH 1. Gender

The respondents represented only two of the given age groups: 75% (15) were aged 15-19, and 25% (5) of them were 20-24 years old. None of the respondents were aged 25-29 or >30. This is presented in graph 2 below.



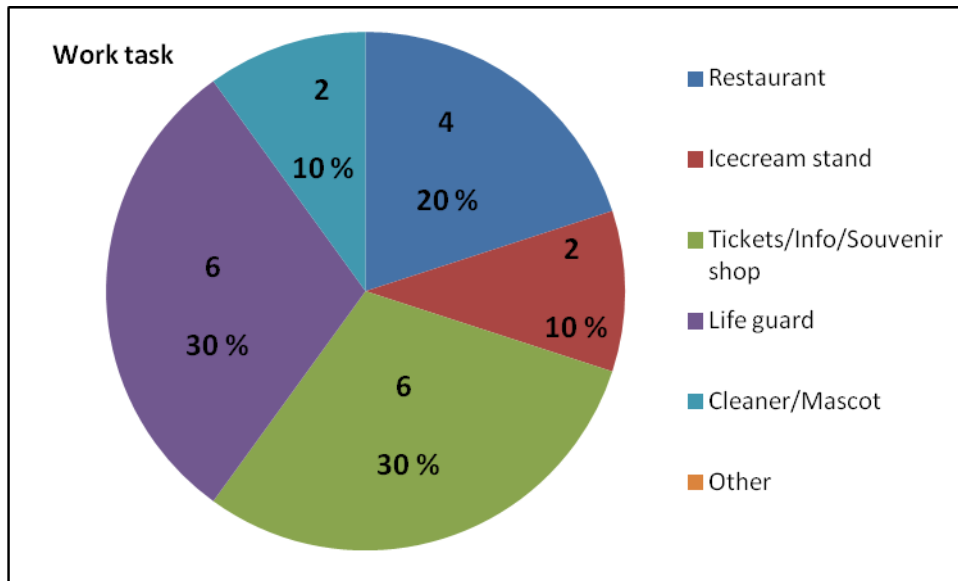
GRAPH 2. Age group

None of the respondents are studying in comprehensive school at the moment. 40% (8) of them is studying in upper secondary school, 30% (6) is studying in vocational school, 15% (3) is studying in university of applied sciences, 10% (2) is studying in university and 5% (1) is studying in some other institution. The results are presented in graph 3 below.



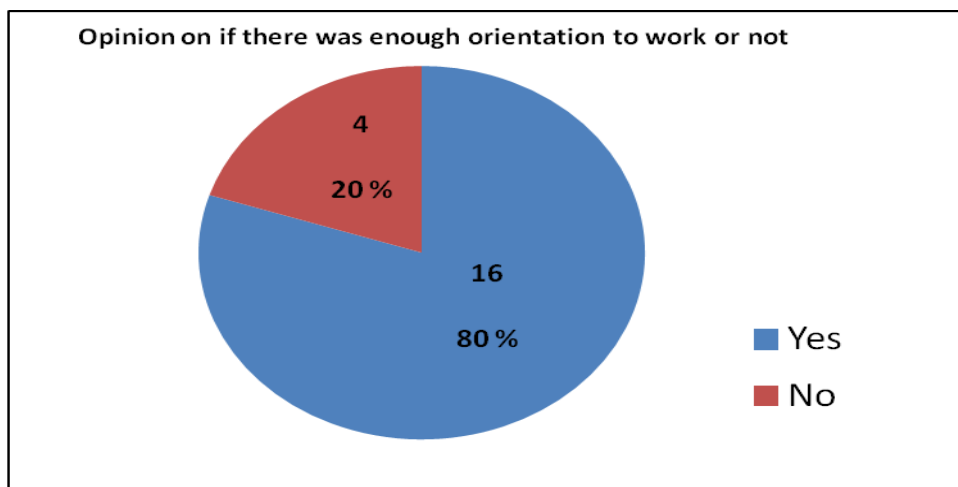
GRAPH 3. Where the respondent is studying at the moment

30% (6) of the respondents are working as ticket sellers/info worker/souvenir shop sellers. Also 30% (6) is working as a life guard by the swimming pools and water slides. 20% (4) is working in the restaurants in the water park area. 10% (2) is working in ice cream stands and also 10% (2) of the respondents are working as cleaners/mascots. None of the respondents had any other work tasks than the ones mentioned in the questionnaire. The results are illustrated in graph 4 below.



GRAPH 4. Work task

80% (16) of the respondents were satisfied with the amount of work orientation they had gotten and 20% (4) was dissatisfied and thought that they would have needed more work orientation. The results are presented in the Graph 5 below.



GRAPH 5. Opinion on if there was enough orientation to work or not

5.2 Open-ended questions

There last two questions on the questionnaire were open-ended questions; “If you feel like you haven’t gotten enough work orientation, in which areas would you have liked to have better guidance?”, and “In your opinion, how the orientation to work could be improved?”

Those respondents who were working as cleaners/mascots were satisfied with the amount of work orientation they had gotten, as well as those who worked in the ice cream stands. They had not given any further comments on the open-ended questions. The rest 12 who had also been satisfied with the amount of work orientation gave anyway comments on how the work orientation could be improved.

Those respondents who were working in ticket selling/info/souvenir shop were hoping for a booklet in the info where there could be frequently asked questions by the customers and answers to those. Updated price lists everywhere were also requested. Some of them mentioned that they started to work later in the summer than the other employees and therefore they felt like they did not get enough orientation but instead they had to manage by themselves. Those respondents who were working as life guards were hoping for better vocabulary how to give instructions to the customers in other languages than in Finnish. One of them hoped for more guidance for the water slides in general. Restaurant workers were hoping for better instructions on how to use the different devices in the grills.

The ticket selling/info/souvenir shop workers gave the most ideas on how to improve the orientation to work. They hoped for a more careful task-specific guidance in the form of a work orientation guide. One hoped that the orientation would have lasted for longer time in the beginning. One commented that the part of orientation about the history of Kalajoki was useless and that that time could have been used for telling more about JukuPark and SaniFani spa. One told that it would be important to have enough “old” workers who had been working in JukuPark previously during the first days so that the new ones could ask help from them too. The same person commented that this would help the first days to be more peaceful and in that way give more time to orientate into the work in peace. The life guards commented that the orientation to work could be improved by telling about the rules and the work tasks more precisely. One restaurant worker said that the orientation should be done more slowly.

6 PLANNING AND CREATING THE GUIDE

Throughout this thesis project a thesis project diary was kept and this chapter takes a closer look at the project with the help of the diary. The diary was started in February 2011 and was in a hand-written form. The idea of the thesis project diary was to record all the phases of the project so that it could be memorized later and so that the process could be concretely seen on paper. The diary includes all the happenings and ideas month by month. In the beginning of the thesis project diary a preliminary time schedule for the thesis project was presented. The diary also included all kinds of thoughts and ideas regarding the orientation guide and questionnaire but also stated the goals of the thesis.

The idea to create a work orientation guide for JukuPark Kalajoki came in January 2011. JukuPark Kalajoki agreed to the idea and so the process started. Most of the old material was received between April and August 2011. The idea was to create new material and partially update the old orientation material and gather it altogether. The original plan was to get the guide done by December 2011 but working life slowed down the process. Three visits were made to JukuPark Kalajoki in July and August 2011. During those meetings the ideas were discussed together with the commissioner and some more material was received.

The research part was carried out in November 2011 by mailing the questionnaires and the last responses were received in the beginning of December 2011. The research part was written between November 2011 and March 2012. The questionnaire results were taken into consideration when creating the guide and some parts were created based on the demand of the employees. The actual creation of the orientation guide was started already in July 2011 and became gradually done over the months. The orientation guide consists of task-specific instructions and the whole guide was written in Finnish. The reason why the guide was made in a task-specific form is that it would be clearer and more useful. Writing of the theoretical parts started in January 2011 and was completed in April 2012. The most time-consuming parts were reading the material for the theoretical parts and creating the work orientation guide itself. The whole thesis project was completely finished in April 2012.

7 CONCLUSION AND DISCUSSION

I believe that the result of this thesis project, the work orientation guide, turned out to be very vast and useful. The guide will be useful for the future employees of JukuPark and can be utilized in the work orientation process but will also support the employees throughout their time in JukuPark. The thesis process was demanding sometimes but also taught me a lot. I learnt many things about work orientation and project management. The project also taught me responsibility because I have been conducting this project mostly by myself. I believe that this thesis project reflects well my skills and knowledge.

The reason why I came up with this idea was that I wanted to create something worthwhile and since I have worked in JukuPark Kalajoki in 2008 and 2009 I remembered that there was a lack of a well-structured work orientation guide. I was very happy when JukuPark agreed to my suggestion and wanted to be my commissioner for this thesis project. I am satisfied that I had the chance to carry out a thesis project that actually resulted in something useful.

If I could do something differently I would do the project in a shorter amount of time. Because I have been working during almost the whole time of this thesis project it has slowed me down quite a lot. I would also re-consider the way the questionnaire was carried out. It would have been easier to conduct it during summer when all the employees were still in JukuPark and not after it was closed. All in all, I would plan the thesis process more carefully right at the beginning of the process and I would also carefully follow the time schedule. In conclusion, I am very satisfied with the result and I would warmly recommend the creation of a work orientation guide for a company as a thesis project.

REFERENCES

Arthur, D. 2006. Recruiting, Interviewing, Selecting and Orienting New Employees. Fourth edition. New York: AMACOM Books.

Finnish Confederation of Professionals STTK. 2011. Welcome to the World of Work – The Labor Market ABC. Helsinki: STTK Opiskelijat Ry.

Lawson, K. 2002. New Employee Orientation Training. Alexandria: American Society for Training & Development.

Lepistö, I. 2005. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Third edition. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Lämsä, A. Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimietyön haasteena. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Mellwraith, A. 2006. Information Security and Employee Behaviour: How to Reduce Risk Through Employee Education, Training and Awareness. Padstone: Ashgate Publishing Group.

Pesonen, I. Mönkkönen, T. & Hokkanen, T. 2000. Menestyvä matkailuyritys. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Richards, G. & Munsters, W. 2010. Cultural Tourism Research Methods. Wallingford: CABI Publishing

Työturvallisuuskeskus 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Available: http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf. Accessed 19 October 2011.

Veal, A. J. 2006. Research Methods for Leisure and Tourism – A practical guide. 3rd edition. Harlow: Pearson Education Limited.

Vilka, H. Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Walliman, N. 2011. Research Methods: The Basics. New York: Routledge.

TYÖHÖN PEREHDYTYS JUKUPARKISSA

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa työhönperehdyttämisen kehittämistarpeita vesipuisto JukuParkissa. Vastauksia hyödynnetään opinnäytetyönä koottavassa työhönperehdytysoppaassa. Jotta oppaasta tulisi mahdollisimman kattava ja hyödyllinen, on tärkeä saada työntekijöiden mielipiteitä ja siksi vastauksianne arvostetaan suuresti. Kyselyt pysyvät anonyymeinä ja niitä käsitellään luottamuksellisina. Kyselyn täyttämiseen menee n. 5 minuuttia. Merkkää vastauksesi selkeästi rastittamalla [X]. Vastattuasi laita kysely kuoressa olevaan vastauskirjekuoreen ja postita.

Lisätietoja antaa:

Emilia Tuura
Opiskelija
Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu
Emilia.Tuura@cou.fi

1. Sukupuoli

- Mies
 Nainen

2. Ikäryhmä

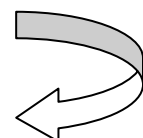
- 15-19
 20-24
 24-29
 >30

3. Missä opiskelet tällähetkellä?

- Peruskoulussa
 Lukiossa
 Ammattikoulussa
 Ammattikorkeakoulussa
 Yliopistossa
 Muualla

4. Työpisteesi

- Ravintola
 Jäätelö
 Liput/Info/Myymälä
 Uimavalvonta
 Siivous/Maskotti
 Muu, mikä? _____



Käännä

5. Koetko saaneesi tarpeeksi perehdytystä työtehtäviisi?

Kyllä

Ei

6. Jos et koe saaneesi tarpeeksi perehdytystä tehtäviisi, kerro mille osa-alueelle olisit kaivannut parempaa opastusta.

7. Miten työhön perehdyttämistä voitaisiin mielestäsi parantaa?

Kiitos vastauksistasi!



JukuPark

Liput / Info / Myymälä

Ohjeistukset

2012

LIPPULUUKKIJEN TYÖOHJE

AAMULLA:

- Laske pohjakassa ja kuittaa vihkoon.
- Katso listasta päivän rannekkeen ja leiman väri ja ota mukaasi koppiin.
- Ota lippukone ja maksupäätte toimistosta ja tarkista, että nauhoja on tarpeeksi. Tarkista myös, että maksupäätte on hakenut kieltoluettelon yön aikana.
- Tarkista onko etukäteen ilmoitettuja ryhmiä tulossa. Kaikista laskutukseen menevistä lippuasioista osoitteet, määrät ja hinnat tarkasti ylös ja ilmoitus toimistoon illalla.
- Aamulla ennen aukaisua, mikäli aikaa jää siivoillaan/ putsaillaan koppien edustaa. Samoin jos on rauhallista ja ylimääräistä aikaa.
- Mahdolliset infon, myymälän ja onginnan tuuraukset katsotaan ennen kesän alkua.
- Huolehdi, että kopilla on esitteitä

ILLALLA:

- Laske pohjakassa ja tee tilitys. Tilitystä voi jo aloitella lippukopilla klo. 17 ja 18 välillä, jolloin yleensä myyntihommaton jo rauhoittuneet.
- Vie vapaaliput, alennuslipukkeet ym. toimistoon säilytykseen.

HINNASTO 2012:

Pääsylippu: 21€/ henkilö

Alle 4 vuotiaat (0-3v.): ilmaiseksi

Eläkeläiset: 19€/henkilö

Yhteislippu (ranneke, voimassa vain ostopäivänajan JukuParkissa ja SaniFanissa):

Kylpylä SaniFani + Vesipuisto Jukupark

Henkilöhinta: 28 €, Alle 4 vuotiaat (0-3v.) ilmaiseksi

INFON TYÖOHJE

AAMULLA:

- Kahvit & teevesi tulemaan -> Termariin
- Esitteet näytille
- Kassan laskeminen , rahanvaihto sopiviksi & kuittaus
- Radio ja vahvistin päälle
- Pullat, sokerit, muki, kannet ja lusikat esille
- Tarkista ensiaputarvikkeet -> Puutteista lista toimistolle
- Tarkista löytötavarat, järjestele ne ja ota infoon
- Ota radiopuhelin, mielellään molemmille kanaville jos riittää
- Pyyhi myymälän edessä olevia pöytiä ja tuoleja. Putsaa myös infon edessä olevat ”vääristävät peilit”
- Mikäli toimiston päähän on tullut tavarantoimituksia, niin tarkista kuormat ja merkitse lähetyslistaan puutteet. Vie tavarat oikeille paikoille
- Mahdollinen lipunmyyntivuoro katsotaan tilanteen mukaan

PÄIVÄLLÄ:

- Pidä huoli siitä, että kahvia on kokoajan pannussa. Huolehdi myös, että myymälässä riittää kahvia ja maitoa/kermaa päivän mittaan
- Moppaa ensiavun lattiaa, jos on paljon vettä ja hiekkaa
- Huolehdi infon ja ensiavun siisteydestä
- Täydentele jääkaappia (Limsat & Tripit)
- Pyyhi pöytiä yms. Siitepölyaikana kaikki paikat on ihan töhnäiset

-Vessoja pitää käydä tarkistamassa ja keräillä roskat pois.

-Vastaile puhelimeen

ILLALLA:

-Mäet ja altaat suljetaan 30 min ennen sulkemisaikaa -> kuuluta 15min ja 5 min ennen sulkemista ja viimeisen kerran sun altaat on suljettu

-Kuuluta sulkemisesta 15 min ja 5 min ennen sulkemista, kuuluta myös sulkemiskuulutus

-Radio pois päältä 5 min ennen sulkemista

-Tilitä kassa, pese kahvipannut ja termarit, ota esitteet sisälle, tyhjennä infon roskis, sulje vahvistin ja ota töpselit irti

-Laita pullat jääkaappiin (2 päivää vanhat pullat henkilökunnan syötäväksi)

-Tyhjennä palautelaatikko ja mapita paperit talteen

-Paikat valmiiksi seuraavaa päivää varten!

MUUTA INFON TYÖNTEKIJÄLLE:

Ole selvillä useimmin kysytyistä kysymyksistä ja Kalajoen asioista:

- Apteekki ja terveyskeskus -> AJO-OHJEET

- Ruokapaikat erityisesti JukuParkin läheisyydessä

-Majoitusvaihtoehdot ja puhelinnumerot (-> kansioon)

-Koirahoitola

- Nähtävyydet ja aktiviteetit (SaniFanin hinnat!)

-Baarit ja viihdetoimita

ENSIAPU VINKKEJÄ:

- Pidä aina ensiapulaukku valmiina, jos joudut lähtemään muualle potilaan luo

-PYSY RAUHALLISENA JA TOIMI RAUHALLISESTI

-Ota ensiapuun sisälle mahd. vähän porukkaa (potilas + 1, esim äiti/isä)

-Pyri rauhoittamaan potilas ja huoltaja

-Selvitä vammat ja anna asianmukainen hoito varmoin ottein -> soita tarvittaessa ambulanssi 112

-Isoissa tikkejä vaativissa haavoissa (verta tulee paljon) laita haavaan puhdistusainetta, laita kuitukangastyyny haavan päälle, sitten jääpussi tyrehdyttämään verenvuotoa ja paketti kiinni kiertämällä ympärille joustosidettä

-Jos potilas on menettänyt paljon verta tai on kovin kalpea ja huonovointinen, sinulla on lupa antaa hänelle juotavaa (vettä, trip-mehu, limsaa). Ensisijaisesti kuitenkin vettä

-Potilaan voi viedä lepoahuoneeseen, jossa voi maata

-TAKSI soitetaan silloin kun potilas pystyy itse istumaan, eikä hänellä ole kovia kipuja

-AMBULANSSI soitetaan pahemmissa ja kiireellisissä tapauksissa -> jos soitat ambulanssin ohjaa se oikeaan paikkaan:

PÄÄPORTILLE:siinä tapauksessa, että potilas on ensiavussa tai infossa, pyydä pääportilla olevaa lipunmyyjää ohjaamaan heidät oikeaan paikkaan

SIVUPORTILLE (saunarakennuksen ja SaniFanin välissä):

-Silloin kun potilas on toisessa päässä JukuParkia

-Sivuportille hälyttäessä se organisoidaan seuraavasti:

1) Hälytä radiopuhelimella 3-kanavan uimavalvojia (2kpl) paikalle potilasta auttamaan heidän ensiapulaukun kanssa. Jos heillä on kännykät, he soittavat potilaan viereltä ambulanssin, jos ei niin info soittaa.

2) Ambulanssin pyytäminen paikalle

3) Pyydä yhtä uimavalvojaa avaamaan sivuportti ja menemään tielle ohjaamaan ambulanssia oikeaan paikkaan

4) Ota oma ensiapulaukkusi mukaan ja lähde paikanpäälle. Ilmoita radiopuhelimella 2-kanavalle lipunmyyjille ambulanssin tulosta ja pyydä heitä ohjaamaan ambulanssi sivuportista, jos ambulanssi saapuu väärään paikkaan

5) Neuvo tarvittaessa uimavalvoja ensiavun annossa

EKSYNEET LAPSET/VANHEMMAT JNE.

- kysy lapsen nimi ja ikä

-Kysy vanhempien nimiä ja sukunimiä

-Kuuluta saaduilla tiedoilla, esim. ”Aleksi 4v. odottelee äitiään Hannaa infopisteellä.”

-Pyydä joku apulainen/siistijä lapsen seuraksi ja tähyilemään josko tuttuja näkyisi

-Älä päästä lasta lähtemään ennen kuin hänet tullaan noutamaan

-Jos vanhemmat eivät tule, kysy lapselta missä hän näki heidät viimeksi ja mitä vaatteita heillä oli/ muita tuntomerkkejä

-Pyydä apulaista/siistijää tekemään lapsen kassa pieni kierron äitin/isän löytämiseksi, kuuluta edelleen. Jos apulaisia ei ole paikalla mene itse

-Jos lapsi/lapsia on hukassa kuuluta heitä. Jos lapsia ei näy kysy tuntomerkit (uikkarit, hiukset, ikä, pituus jne.) ja kysy uimavalvojlta ovatko he nähneet.

UKKONEN:

-Kuuluta ihmiset pois altaista ja laitteista

-Odota tyhjennyskäskyä ja avaamislupaa puistopäälliköltä

LÖYTÖTAVARAT:

-Pidä järjestyksessä

-Pidä listaa kadonneista tavaroista (mikä hukassa, kysyjän nimi ja puhelinnumero)

-Soita löytyneistä tavaroista, tavarat voidaan lähettää jos asiakas maksaa postimaksun

VALITUKSET:

- Ota suullinen palaute asiallisesti vastaan, ole ystävällinen!
- Pyydä asiakasta antamaan palaute myös kirjallisesti (palautelomakkeet)
- Pyydä puistopäällikkö paikalle, jos on kyse asiakkaasta, joka haluaa rahat takaisin tai hyvitystä
- Ilmoita valituksista puistopäällikölle
- Jos jokin on rikki, ilmoita huoltovihkoon/puistopäällikölle/vesiteknikoille jne.
- Kaikkea ei tarvitse sietää, jos asiakas on esimerkiksi päihtynyt ja käyttää asiatonta kieltä pyydä puistopäällikkö paikalle. Pahimmissa tapauksissa voit vetää luukun kiinni ja odottaa apua.

FAQ – UKK**Mitä teen jos joku pyytää kuitin lipuistaan?**

- Toimistosta löydät jäljentäviä kuittilomakkeita, jollaisen voit täyttää käsin ja antaa toisen puolen asiakkaalle. Täytä kuittiin maksajan nimi, erittely (jukuliput), summa sekä numeroin, että alemmas myös kirjaimin. Alv. lipuille on 9%. Laske Netto EUR ja Vero EUR (laskureita löytyy myös netistä). Ota kuitin toinen puolisko talteen ja palauta toimistolle tilitysmukin mukana.

Onko Jukulipuissa perhepakettia?

- Tällä hetkellä Jukuparkissa ei ole käytössä perhepakettia (2012). Tarkista toimistolta kyseisen vuoden lippuhinnasto ja mahdolliset alennukset.

Ovatko uimashortsit sallittuja?

- Ovat.

Täytyykö ennen uintia peseytyä?

- Täytyy (hygieniasyistä). Peseytymistilat löytyvät keltaisesta pukuhuoneesta ja punaisen rakennuksen saunatiloista.

Missä Kalajoella sijaitsee posti/pankki/terveyskeskus/apteekki?

- Posti sijaitsee K-market Herkkutorin tiloissa Kalajoen keskustassa. Pankkeja ja Ottoja löytyy useita. Nordea ja apteekki sijaitsevat vierekkäin keskustassa Kalajoen Koppelissa. Terveyskeskus sijaitsee Kalajoen Plassilla: Kasitietä Oulun suuntaan Hiekkasärkiltä, ensimmäisestä liikenneympyrästä suoraan, toisesta vasemmalle. Myös tienviitat ohjaavat. kts. kartta liitteenä.

Onko Hiekkasärkillä pankkiautomaattia?

- Ei. Lähin automaatti löytyy kalajoen keskustassa. kts ed. kysymys ja kartta.

Entä kirjelaatikkoa?

- ABC:ltä löytyy kirjelaatikko. Voimme myös ottaa postimerkillä varustettuja postikortteja vastaan infoon. Tuo postikortit päivän päätteeksi toimistolle josta ne toimitetaan seuraavana päivänä kirjelaatikkoon.

Mistä löytyy vara-avaimet pukuhuoneiden kaappeihin?

- Keltaisten pukuhuoneiden vara-avaimet löytyvät pukuhuoneen takana olevasta sähköpääkeskuksesta. Punaisten pukuhuoneiden avaimet löytyvät VPG:stä (valvojien tilasta) vanhojen altaiden vieressä.

Mistä voi ostaa/vuokrata uimahousuja? Entä uimavaippoja?

- Jukuparkista ei löydy kumpiakaan. Kylpylä SaniFani vuokraa uimatamineita omille asiakkailleen (yhteislippu), heiltä voi myös tiedustella uimavaippoja. Jukuparkin altaissa emme ole kuitenkaan vaatineet uimavaipan käyttöä. Uimapukuja/housuja vois ostaa Kalajoen keskustasta esim. Halpa-Hallista. kts. kartta.

Mikä on veden lämpötila?

- Jukuparkin altaiden vesi on lämmitettyä. Lämpötila on noin 20°C, mutta lämpiminä päivinä aurinko voi lämmittää veden noin 23 asteiseksi.

Minkä ikäiset lapset saavat olla ilman vanhempia Jukuparkissa?

- Lasten päästäminen Jukuparkin alueelle ilman valvojaa on aina ensimmäisenä vanhempien harkinnan ja vastuun alaisena. Emme kuitenkaan suosittele alle 10-vuotiaiden päästämistä alueelle ilman valvojaa.

Millaisia pituus/painorajoituksia laitteissa on?

- kts. erillinen liite liukumäkien rajoituksista.

Voiko asiakas jättää infoon kännykän latautumaan?

- Voi, jos asiakkaalla on oma laturi mukanaan.

Pääseekö lehdistökortilla Jukuparkiin ilmaiseksi?

- Pääsee. Kortti on esitettävä lippuluukulla.

Voiko asiakas ”nostaa rahaa” pankki-/luottokortilla Jukuparkissa jos haluaa käteistä?

- Kortilla voi nostaa rahaa myymälästä 20 euroon asti.

Voiko uida esim. omilla shortsella/rintsikoilla/topilla?

- Uimashortsit, ja -housut , uimapuvut, uimatopit ja bikinit käyvät. Muut käyttövaatteet saattavat sisältää nappeja/vetoketjuja/hakasia, jotka saattavat vahingoittaa liukumäkien laskupintoja. Vaatteet joita ei ole tarkoitettu uintiin myös rikkoontuvat helposti, saattavat päästää väriä altaisiin tai vahingoittaa kloorivedessä. Tämän vuoksi vaadimme uimavaatteet kaikilta asiakkailtamme.

Missä ovat tupakointialueet?

- Jukuparkista löytyy neljä tupakointialuetta. Tupakoida saa Jukugrillin, Jukuterassin ja Paninin terasseilla, sekä merirosvolaivan (entisen teatterin) edessä, törmäilyveneiden vieressä. Jukuburgerin terassi ei kuulu tupakointialueisiin.

Saako Jukuparkiin tuoda omia uimaleluja/-patjoja?

- Omilla uimaleluilla saa leikkiä ainoastaan Waterplay:ssä ja vanhan puolen altaissa. Ns. mattomäessä terassin vieressä niiden käyttö on kielletty, koska allas on liukumäkien laskuallas, eikä ole tarkoitettu uimiseen/leikkimiseen. Uimapatjat vievät suuren tilan altaista eikä niiden tuomista alueelle sen vuoksi suositella. Uinnin apuvälineet kuten uimarenkaat ja kellukkeet ovat sallittuja.

Saako Jukuparkiin tuoda lemmikkieläimiä?

-Ei. Lemmikkieläimet eivät ole sallittuja Jukuparkin alueella. Asiakas voi halutessaan jättää lemmikkieläimensä päiväksi hoitoon Kalajoen Koirahoitolaan. Puh. 044-2971323 (Helena Nuorala).

Voiko Jukuparkin alueelta poistua kesken päivän ja tulla takaisin?

- Voi. Pyydä asiakasta ottamaan käteensä leiman lippuluukulta. Takaisin pääsee näyttämällä leimaa jälleen lippuluukuilla. Sisään voi tulla myös myymälän kautta leimaa näyttämällä.

Onko WC:iden hanavesi juomakelpoista?

- On.

Ketkä työntekijät tavoitan radiopuhelimen kanavilla 2 ja 3?

- Kanava 2: Lipunmyyjät, myymälä, info, ravintolapisteet, kioskit, siistijät, siivoaja ja maskotti.

Kanava 3: Uimavalvojat ja laitevalvojat

Puistopäälliköt saa kiinni molemmilta kanavilta (jos ei saa, huuda lujempaa). Jos radiopuhelimia on riittävä määrä voi infotyöntekijä ottaa käyttöön kaksi puhelinta. Jos radiopuhelimia on vain yksi, info käyttää kanavaa 2.

Käykö Jukuparkissa liikuntasetelit?

- Tällä hetkellä Turussa käy, mutta Kalajoen puistossa ei.

Jos asiakas haluaa vaihtaa Jukupark lipun yhteislippuun, voiko hän maksaa vain erotuksen verran lisää lippuluukulla?

-Tällä hetkellä (2012) erotuksen maksaminen ei valitettavasti onnistu. Ohjaamme asiakkaat Kylpylään, jossa he voivat lunastaa erikseen kylpylälipun. Tilanteeseen pyritään kuitenkin saamaan muutos, niin että erotuksen maksaminen tulevaisuudessa onnistuisi.

Saako Top Camping -leirintämerkillä alennusta lipuista?

- Top Camping -leirintämerkkiä tai Hotelli Sanin avainkorttia/koteloä näyttämällä saa -1 euron alennuksen koko perheen jukulipuista. Tarkista kyseisen vuoden alennukset lipun hintoihin toimistolta.

Löytyykö vessoista pottaa lapselle?

- Infon viereisistä vessoista löytyy pottia.

Mistä voi ostaa korvatulppia?

- Jotkut asiakkaat käyttävät korvatulppia uudessaan. Lähin ostopaikka on Kalajoen apteekki. kts. kartta.

Mistä pääsee kylpylään?

- Ulkokautta kylpylään pääsee alueen takaosasta sivuportin lipunmyyntipisteen kautta. Yhteislipun ostaneet pääsevät uimapukupäällä myös suoraan kylpylän allasosastolle väliovesta, joka löytyy myös sivuportin lipunmyyntipisteen vierestä.

Mitkä maksuvälineet toimivat Jukuparkissa?

-Visa, MasterCard ja Visa Electron käyvät maksuvälineenä

myyntipisteissä, joissa on pankkikorttipääte. Liikuntasetelit eivät käy Kalajoella, eikä bonus/plussa/ym. etukorteilla saa alennuksia.

Mihin tavarat voi jättää säilytykseen?

- Pukuhuoneista löytyy lukollisia säilytyslokeroita, jotka ovat asiakkaiden käytössä (myös saunatilojen puolelta löytyy muutamia lokeroita). Info voi poikkeustapauksissa ottaa muutamia suuria tavaroita (esim. rinkka) säilytykseen infon tiloihin jos ne eivät mahdu säilytyslokeroihin. Tällöin säilytyksestä peritään 1€ maksu.

Milloin täytetään tapaturmailmoitus?

- Tapaturmailmoitus täytetään aina kun on sattunut joku suurempi tapaturma ja asiakkaalle joudutaan kutsumaan ambulanssi/taksi viemään terveyskeskukseen/sairaalaan. Selvitys tapauksesta tulee kirjoittaa ylös heti kun se on vielä tuoreessa muistissa mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten.

Saako ensiavusta särkylääkettä?

- Ei. Lääkkeiden haittavaikutuksista ei voida varmasti tietää kunkin asiakkaan kohdalla, eikä mahdollista lääkkeiden väärinkäyttöä voida seurata.

Mistä voi soittaa?

- Jos asiakkaan täytyy voida tehdä puhelu (esim. lapsi soittaa vanhemmille), hän voi soittaa infon puhelimesta.

Kuka pitää huolen ensiavun tavaroiden riittävydestä?

- Infopisteen työntekijä(t), jotka ilmoittavat hyvissä ajoin jonkun tarvikkeen olevan vähissä puistopäälliköille, jotka vuorostaan tilaavat/ostavat tuotteet seuraavalla ostosreissulla.

Kuka saa vaihtaa rahaa työpisteille toimiston pohjakassasta?

-Vain ja ainoastaan puistopäälliköt, sekä mahdollisesti muutama erikseen sovittu henkilö. Tarkista asia puistopäälliköiltä. Esim. apulaisilla ei ole oikeutta rahanvaihtoon pohjakassasta, vaikka he usein juoksuttavat vaihtorahoja pisteille. Jos sinulla ei ole pohjakassan käyttö lupaa ja puistopäällikkö ei ole toimistolla, voit vaihtaa rahaa eri työpisteille tilapäisesti omasta kassastasi.

Milloin asiakas voi saada lipuistaan hyvityksen/rahat takaisin?

- Jos asiakas vaatii hyvityksiä, pyydä paikalle aina puistopäällikkö. Älä lupaa hyvityksiä tai rahan palautuksia.

Mitä teen palautteille?

- Kerää palautteet aina päivän päätteeksi kansioon. Kerro toimenpiteitä vaativista palautteista heti myös puistopäälliköille.

Missä voi lämmittää vauvalle ruokaa?

-Mikro lämmitystä varten löytyy myymälästä.

Voiko kylpylän puolelle mennä vaunujen/lastenrattaiden kanssa?

- Ei. Suoraan allasosastolle saa mennä vain uimatamineissa.

Mistä voi ostaa lahjakortteja?

- Jos asiakas on henkilökohtaisesti paikalla, voit pyytää puistopäällikön paikalle, joka voi tehdä lahjakortin paikanpäällä. Lahjakortteja voidaan antaa vain Jukuparkin puolelle (ei yhteislippu) ja hinta on sama, kuin jukulipun normaali hinta. Puhelintiedusteluissa ohjaamme asiakkaan Turun Jukuparkin puoleen, jossa yleensä hoidetaan kaikki lahjakorttitilaukset. Tilausohjeet löytyvät Jukuparkin nettisivuilta www.jukupark.fi. Jos asiakkaalla ei ole mahdollisuutta käyttää internetiä hän voi soittaa myös Turun toimistolle numeroon: 020-7980 240. Lahjakortit käyvät sekä Turun, että Kalajoen puistoihin.

Saako alueelle tuoda omia eväitä? Entä alkoholia?

- Omat eväät ovat sallittuja. Alueella on asiakkaiden käytössä grillisaari, jossa voi syödä ja grillata omia eväitään. Omien alkoholijuomien tuonti alueelle ja niiden nauttiminen on aina kiellettyä. Jos huomaat asiakkaalla omia alkoholijuomia selitä hänelle kielto ystävällisesti.

Kalajoen Jukuparkissa on mahdollista ostaa olutta, siideriä ja lonkeroa terassipisteiltä. Juomat tulee nauttia anniskelualueella (terassilla).

Saako alueelle tulla ilmaiseksi lipunmyynnin mentyä kiinni/viimeisen tunnin ajaksi?

- Ei. Tällainen käytäntö oli voimassa JukuJukuMaan aikana, ei kuitenkaan Jukuparkissa.

Millaisia ”kuivalaitteita” alueella on?

- Vesipuolen lisäksi alueelta löytyy esimerkiksi: Nautic Jet – Hyppäävä vene, Luna Loop, pomppupatja ja –linnoja, kiipeilymaa, jättipallot ym. Pidä huolta, että tiedät mitä ja missä nämä ovat.

Täytyykö myös lasten huoltajan ostaa pääsylippu vaikka ei mene mihinkään laitteisiin/altaisiin?

- Jukuparkissa on käytössä sisäänpääsymaksu joka veloitetaan kaikilta alueelle tulevilta. Kaikki alueen altaat, mäet ja laitteet ovat tämän jälkeen vapaassa käytössä.

Kuinka monta kertaa Jukumaskotti kiertää alueella ja mihin aikaan?

- Maskotin löytää alueelta kaksi kertaa päivässä. Ensimmäisen kerran pääportilta puiston auetessa klo 11. Maskotti tekee kierroksen alueella n. klo 14-15 välisenä aikana.

Voiko alueella mennä mihinkään ostamatta lippua?

- Lippukoppien viereinen myymälä on avoinna kaikille, eikä vaadi lipun ostoa. Myymälän läpi ei kuitenkaan ole lupaa siirtyä alueelle ilman lippua. Myymälästä voi ostaa mm. matkamuistoja, leluja, kahvia, pullaa, virvokkeita, jäätelöä, karkkia.

Miten pääsee Kylpylä Sani Fanin noutopöytäan?

- Kylpylän noutopöytä löytyy Kylpylän vastaanoton läheisyydestä. Jukuparkista voi poistua suoraan kylpylän pihalle sivuportin sisäänkäynnin kautta. Eli täytyy kiertää ”ulkokautta”. Noutopöytäan kuuluu: Salaattia, keitto, kaksi lämmintä ruokavaihtoehtoa, leivät, ruokajuomat, jälkiruoka, kahvi/tee ja lapsille mehujää.

Noutopöytä on katettuna:

ma - pe klo 11.00 - 19.00

la - su klo 12.00 - 19.00

Hinta: Aikuisen 14€, lapset (4v-12v) 7€

Mistä löytyy vetokärryjä asiakkaille?

- Vetokärryjä ei periaatteessa ole enää tarjolla asiakkaille. Suurin osa kärryistä on henkilökunnan käyttöä varten. Alueelta löytyy kuitenkin muutamia pikkukärryjä, jotka saa ottaa käyttöön jos niissä ei ole henkilökuntakylttiä.

Saako grillin/terassin/burgerin pöydissä syödä omia eväitä?

- Saa, mutta ensimmäisenä ohjaamme asiakkaat syömään omia eväitä grillisaaren pöytiin.

Millaisia laitteita alueella on aikuisille?

- Pääkohderyhmämme ovat lapsiperheet. Alueella on paljon lapsille suunnattuja toimintoja, mutta alueelta löytyy myös tekemistä

aikuisille. Esim. isommat vesiliukumäet, Nautic Jet, Luna Loop, Majakka jne. HUOM! kts. kopio liukumäkien/laitteiden painorajoituksista. (Vanhemmat myös usein ottavat aurinkoa tai oleskelevat terasseilla lasten leikkiessä.)

Saako infotyöntekijä kuitata lähetyslistan jos puistopäällikkö ei ole toimistolla?

- Saa. Tavarantoimittajat, kuten esim. Hartwall tai Muotikoru, tuovat toimittamistaan tavaroista lähetyslistan johon tarvitaan useimmiten tavaran vastaanottajan kuittaus. Jos puistopäällikkö ei ole toimiston päässä voit kuitata listan ja jättää sen toimiston pöydälle.

KUULUTUKSIA

(Huomioi juhannusta edeltävän ajan aukioloajat!)

AAMULLA:

HYVÄT VIERAILIJAT! TERVETULOA KESÄISELLE SEIKKAILULLE JUKUPARKIIN. JUKUPARK ON AVOINNA PÄIVITTÄIN KELLO 11:STA KELLO 19:AAN SAAKKA, MUTTA VESIPUISTO SULJETAAN 18.30. TOIVOTAMME KAIKILLE VIERAILIJOILLEMME ILOISTA LOMAPÄIVÄÄ!

KÄRÄ GÄSTER! VÄLKOMMA OCH UPPELV SOMMARENS ÄVENTYR I JUKUPARK. JUKUPARK ÄR FULLT AV ROLIGA AKTIVITETER DAGLIGEN FRÅN ELVA TILL SJUTTON, MEN VATTENPARKEN STÄNGS HALV SJU. VI ÖNSKAR ER ALLA EN GLAD SEMESTERDAG!

DEAR GUESTS! WELCOME TO EXPERIENCE A SUMMER ADVENTURE IN JUKUPARK. JUKUPARK IS FULL OF EXCITING THINGS TO DO FROM ELEVEN AM TO SEVEN PM, BUT THE WATERPARK WILL

BE CLOSED AT HALF PAST SIX. WE WISH YOU ALL A VERY NICE DAY!

LOUNASKUULUTUKSET:

JUKUPARKISSA MAISTUVAT HERKUT:

- VESIPUISTON TERASSILTA VOIT NAUTTIA PANINEJA, DOMI PIZZOJA, SEKÄ KAHVIA JA LEIVONNAISIA.
- JUKUGRILLISTÄ SAAT MAUKKAITA HAMPURILAISATERIOITA
- MYÖS LAHJATAVARAMYYMÄLÄMME YHTEYDESSÄ TOIMII KAHVILA, JOSSA VOIT NAUTTIA LEIVONNAISIA KAHVIN, TEEN TAI KAAKAON KERA

MAINOSKUULUTUKSET:

- KUN KAHVIHAMMASTA KOLOTTAA, SUUNTAASKELEESI TERASSILLE INFOON TAI MYYMÄLÄÄN. SIELTÄ LÖYDÄT HELPOTUSTA MYÖS PIKKUNÄLKÄÄN. TÄNÄÄN KAHVIN KERA TARJOLLA HERKULLISIA

_____, _____, _____.

- HYVÄT ASIAKKAAT, TERVETULOAA KOKEILEMAAN ONNEANNE ONGINNASSA. YKSI ONGINTAKERTA MAKSAA 2 EUROA JA JOKAISILLA KERRALLA VOITTA MAHTAVIA PALKINTOJA! ONGINTAPAIKAN LÖYDÄT SOUTUVENEIDEN JA MYYMÄLÄN LÄHEISYYDESTÄ

ILLALLA:

HUOMIO! VESIPUISTO, TERASSI, GRILLI JA JÄÄTELÖKIOSKI
SULJETAAN 15 / 10 / 5 MINUUTIN KULUTTUA

OBS! VATTENPARKEN, TERASSEN, GRILLEN OCH GLASSKIOSKEN
STÄNGS OM FEMTON / TIO / FEM MINUTER

ATTENTION! WATERPARK, TERRACE, ICE CREAM STAND AND
GRILL WILL BE CLOSED IN FIFTEEN / TEN / FIVE MINUTES

HYVÄT ASIAKKAAT! JUKUPARK SULJETAAN 15 MINUUTIN
KULUTTUA! KIITOS KÄYNNISTÄ JA TERVETULOA UUDESTAAN!

BÄSTA KUNDER! VI STÄNGER JUKUPARK OM FEMTON MINUTER.
TACK FÖR BESÖKET OCH VÄLKOMMEN ÅTER!

DEAR GUESTS! WE WILL CLOSE JUKUPARK IN FIFTEEN MINUTES.
THANK YOU FOR YOUR VISIT AND WELCOME AGAIN!

HUOMIO! JUKUPARK ON SULJETTU. PYYDÄMME TEITÄ
POISTUMAAN ALUEELTA. KIITOS KÄYNNISTÄ JA TERVETULOA
UUDESTAAN!

OBS! JUKUPARK ÄR STÄNGT. VI BER ER ATT AVLÄGSNA FRÅN
OMRÅDET. TACK FÖR BESÖKET OCH VÄLKOMMEN ÅTER!

ATTENTION! JUKUPARK IS CLOSED. WE ASK YOU TO LEAVE THE
AREA. THANK YOU FOR YOUR VISIT AND WELCOME AGAIN!

KADONNUT:

HUOMIO! JUKUPARKISSA ON KADONNUT _____ JOS
JOKU LÖYTÄÄ _____ PYYDÄMME TUOMAAN SEN
INFOON TAI ANTAMAAN JOLLEKIN HENKILÖKUNNAN JÄSENELLE.
KIITOS!

OBS! DET HAR TAPPATS BORT _____ I
JUKUPARK. OM _____ HITTAS, BER VI ER ATT
RETURNERA DET TILL INFOT. TACK!

ATTENTION! _____ HAS BEEN LOST IN JUKUPARK
AREA. IF _____ IS FOUND, PLEASE RETURN IT TO IN-
FO. THANK YOU!

LÖYTYNYT:

HUOMIO! JUKUPARKISTA ON LÖYTYNYT _____
OMISTAJA VOI NOUTAA SEN INFOPISTEESTÄ TUNTOMERKKEJÄ
VASTAAN.

OBS! DET HAR HITTATS _____ I JUKUPARK. ÄGAREN
KAN HÄMTA DET FRÅN INFO.

ATTENTION! _____ HAS BEEN FOUND IN JUKU-
PARK. THE OWNER CAN RETRIEVE IT FROM INFO.

MYYMÄLÄ:

AAMULLA:

- Laske pohjakassa ja kuittaa vihkoon
- Tee popcornoja valmiiksi myyntiin koneeseen
- Katso, että pehmiskone on käyttökunnossa
- Katso, että tavarat ovat siistissä järjestyksessä hyllyillä
- Sulata myyntiin pullat/munkit tarpeen mukaan
- Avaa myymälän ovet

PÄIVÄLLÄ:

- Pidä kahvion pöydät siistissä kunnossa ja pyyhi ne tarpeeksi usein.
Muista myös pihalla olevat pöydät
- Seuraa, että kahvia on tarpeeksi ja ilmoita infoon, kun se on loppumassa/tarvitsee vaihtaa
- Merkkaille kylmälaitteiden lämpötiloja seurantapaperiin ja seuraa, että ovat tarpeeksi kylmiä
- Seuraa, ettei myymälän läpi kulje alueelle asiakkaita, jotka eivät ole maksaneet sisäänkäyntiä

ILLALLA:

- Laske ja tilitä rahat
- Siisti popcorn-kone
- Jätä myymälä siistiin kuntoon
- Ilmoita toimistoon, jos jotain on loppumassa
- Lukitse myymälän ovet



JukuPark

Juku Terassi/Juku Burger/Juku Grilli

Ohjeistukset

2012

JUKU TERASSI

AAMULLA

- Laske pohjakassa toimistolla/infossa ja merkitse pohjakassan seurantalomakkeeseen.
 - Tarkista onko maksupäätte hakenut kieltoluettelon yön aikana.
 - Huomioi heti onko tarpeeksi tavaraa sulana, esim. paninit ja pizzat!!! Tarkista mitä jäänyt edelliseltä päivältä ja toimi sen mukaan.
 - Laita paniniparilat päälle.
 - Tarkista sinappi ja ketsuppi tilanne ja muut mausteet. Täytä jos tarpeen.
 - Keitä kahvi ja teevesi sekä tarkista kahviyksikkö ja täytä sokeripalat, kermat, servetit, teepussit, sekä kaakaopussit tarpeen mukaan. Lämpiminä päivinä kahvia voi keittää useamman pannun saman tien.
 - Täytä termarit (vesi ja kahvi) ja laita kahviyksikköön.
 - Avaa olut hana ja tarkista, että siideriä, lonkeroa, vichyä ja vesipulloja on tarpeellinen määrä kylmässä. Täytä kylmäkaapit jos tarpeen.
 - Tarkista kylmätilojen lämpötila ja merkitse omavalvonnan seurantalistaan.
 - Pyyhi terassin pöydät. Pyyhi myös myyntitiski. Päivän aikana tulevat terassit ja niissä olevat pöydät tarkastaa useaan kertaan, pidetään ne siistinä, niin kaikki on tyytyväisiä! ☺
 - Tarkasta yleissiisteys ja harjaa terassi tarpeen mukaan sekä vaihda roskapussit päivän aikana!!
- Hyvää työpäivää! Jos sinulla on kysyttävää niin kysy aina ennen kuin teet tai olet epävarma jostain. Apua löytyy kyllä. ☺
- Iloinen HYMY kasvoille ja HYVIÄ MYYNTIHETKIÄ.

ILLALLA:

- Sammuta parilat ja pizzauunit
- Siivoa lattia ja pyyhi kaikki pinnat ja ulkopöydät.
- Ota koneesta väliraportti- nauha ja tee alustava tilitys sillä ja laske rahat+pohjakassa.
- Laske olut- ja siideripullot ja tupakat. Vertaa väliraporttinauhaan ja merkitse myydyt sekä varastossa olevat tuotteet kortistoon.
- Tee tilitys loppuun ohjeen mukaisesti
- MUISTA HÄVIKKI SEURANTA!!
- Sammuta kaikki laitteet ja puhdista ne hyvin.
- Pese kaikki välineet (ottimet, pannut, alustat, veitset, termokset yms.)
- Tarkista että kaikki kylmätilojen ovet ovat kiinni ja laitteet on sammutettu.
- Tarkista että paikka jää siistiksi seuraavaksi päiväksi sillä JOKU MUU ei ole meillä töissä joten sinun on itse siivottava. Tarkista kylmätilojen lämpötilat myös lähtiessäsi ja kirjaa omavalvontakaavakkeeseen.
- Vie rahat ja pohjakassa toimistoon.
- Lukitse ovet huolella. Huom! Älä unohda avaimia työpisteen sisään lukitessasi ovea. Ole myös tarkkana, ettei avain jää taskuusi kun lähdet kotiin!
- Jätä työpaikkasi aina sellaiseen kuntoon kuin toivoisit sen olevan itsellesi aamulla. Koska ei ikinä tiedä kuka tulee käymään...

JUKUBURGER

AAMULLA:

-Laske pohjakassa toimistolla tai infossa ja merkitse pohjakassan seurantalomakkeelle.

- Tarkista onko maksupäätte hakenut kieltoluettelon yön aikana.

- Huolehdi omavalvonnasta. Tarkista kylmälaitteiden lämpötilat ja kirjaa ylös. Jos ilmenee ongelmia ota yhteys heti esimieheen. Jos kylmälaitteisiin ahdetaan liikaa tavaraa, lämpötilat laskee automaattisesti, joten harkitse tavaroiden tilausta, tilaa riittävästi, muttei ei liikaa!

- Vaihda tarvittaessa ranskalaiskeittimen öljy seuraavasti:

Vaihda rasva kokonaan tarvittaessa (kun rasva alkaa olla aivan mustaa; vaihtoväli käytön mukaan –). Avaa hanat ja valuta rasva esim. tyhjään rasvakanisteriin. Rasva ei saa olla kuumaa. Siisti keitin tyhjänä ja laita uusi rasva kuivaan keittimeen. Kytke keitin päälle.

- Kytke ranskalaisten suolausallas päälle

- Kytke sämpylälämmitin päälle.

- Kytke pihvinpaistaja päälle.

- Tarkista maustepöytä ja tee tarvittavat täytöt. Ota esiin majoneesia, kurkkusalaattia, ranskalaisia, hamp. sämpylät, pihvit ym. ja tee tarvittavat täytöt, myös muihin tavaroihin. Tarkista ja täytä servietit, mukit, kannet, pillit, ranskalaisrasiat, että on riittävästi esillä.

- Paista pihvejä tarpeellinen määrä valmiiksi ennen avausta. Lämmitä edellispäivältä jääneet pihvit ja käytä ensin. Tee myös hampurilaisia valmiiksi ennen avausta. Huomioi säätilat! Sateisina päivinä tulee vähemmän asiakkaita, eikä hampurilaisia tarvitse tehdä varastoon.

- Tarkista että hiilihappoa on riittävästi limsakoneelle. Vaihda pullo tarvittaessa (voit tarkistaa hiilihapon määrän mittarista joka on pullojen vieressä).
- Tarkista limsa- ja Granditilanne ja lisää kylmiöön tarpeen mukaan
- Pyyhi pöydät sisällä ja ulkona sekä tarkista että roska-astioissa on pussit.
- Tarkista yleinen siisteys!!!

PÄIVÄLLÄ:

- Limsatiivisteet takahuoneessa: Riko uudesta paketista katkoviivalla merkityt kohdat ja kierrä tyhjästä paketista letku auki ja uita kierrepäätä kuumassa vedessä ennen kuin laitat uuden tiivisteen, kierrä letku kiinni. Kokeile limsakoneesta että uute varmasti tulee sinne saakka.
- Pidä tavarat paikoillaan ja siivoa jälkesi mahdollisuuksien mukaan, sillä JOKU MUU ei ole meillä töissä.
- Piha ja pöydät siivotaan ja tarkastetaan useasti päivän mittaan. Siis heti kun jonolta ehtii. TERASSIEN SIISTEYS ON AVAINASIAMME, EI RUOKITA LOKKEJA!
- Pahvit viikataan siististi ja kasataan yhteen ja samaan paikkaan.
- Merkkää myös hävikkilistaan kaikki mitä on pois heitetty, piste kansioista löytyy tarvittavat lomakkeet. Muista myös merkitä kaikkiin kuinka monta laatikkoa tai kappaletta on pois heitetty.

ILLALLA:

- Sammuta KAIKKI laitteet!!! TÄRKEÄÄ!!!
- Pese pihvinpaistajan kaikki irrotettavat osat ja pyyhi paistopinta.

- Pese sämpylä lämmittimen osat ja ranskalaisten suolaus sekä lämpöaltaat.
- Pese kaikki työvälineet, työtasot ja ym. muut pestävät pinnat.
- Laita salaatit, majoneesit, kurkut, maidot, ym. kylmiöön peiteltyinä ja suljettuina.
- Keittiön lattia pestään joka ilta. Myyntitiski siivotaan myös joka päivä; pölyt pyyhitään ja tahrat poistetaan.
- Tuulettimen ritilät pestään joka viikko.
- Tarkista onko vanhentuneita tuotteita. Jos on, heitä ne pois ja merkitse määrä hävikkiin kaavakkeeseen (pistekansiossa).
- Tarkista pakastimista onko jotain hyödyllistä sulamaan otettavaa seuraavaa päivää ajatellen. Tavaraa on oltava sulana seuraavaa päivää varten ettei aamulla tule hätätilannetta!
 - Tarkasta kaikki kylmätilojen mittarit ja merkkää omavalvonta kaavakkeeseen. Kaavakkeista näet kuinka kylmää ko. tiloissa tulee olla; jos poikkeamia ota yhteys esimieheen.
 - Tarkista myös ettei pakastin ole kerännyt liikaa jäätä; sulatus tarvittaessa.
- Kirjoita puutelista sen mukaan mikä tavaran tilanne on kontissa ja työpisteen kylmiöissä. HUOM! Ilmoita jo kun tavara on vähissä, ei vasta sitten kun se on jo loppu!! Vie lista tilitysten mukana toimistolle.
- Roskasäkki viedään Jukuburgerin takana olevaan keittiöjäteprässiin. Älä raahaa säkkiä maassa ettei se leviä...
- Tee tilitys ohjeen mukaisesti! Tee tilitys aina ensimmäisenä ja vie tilityslaput ja pohjakassa toimistoon. Huom! Älä koskaan jätä rahoja vartioimatta sulkemattomaan tilaan!
- Pahvit kasataan yhteen ja viedään pahvinkeräykseen.

-Roskapussit jukuburgerin taakse konttiin. Muista jätelajittelu!

-Sammuta valot ja radio. Tarkista vielä yleisilme ennen kuin lähdet ja kysy itseltäsi jäikö jotain tekemättä.

-Lukitse ovet huolella. Huom! Älä unohda avaimia työpisteen sisään lukitessasi oven. Ole myös tarkkana, ettei avain jää taskuusi kun lähdet kotiin!

-Jätä työpaikkasi aina sellaiseen kuntoon kuin *toivoisit sen olevan itsellesi aamulla*. Koska ei ikinä tiedä kuka tulee käymään...

JUKU GRILLI

AAMULLA:

- Saavuttuasi töihin laske pohjakassa toimistolla/infossa ja merkitse summa pohjakassan seurantalomakkeelle.
- Tarkista onko maksupäätte hakenut kieltoluettelon yön aikana.
- Työpisteessä huomioi heti onko tarpeeksi tavaraa sulana, esim. makkarat, kebabliha, paninit ja pizzat + muutama kasvisnappi yms.
- Tarkista mitä jäänyt edelliseltä päivältä ja toimi sen mukaan.
- Tarkista Panini tilanne. Se on kuitenkin menekkituote, jota on oltava aina tarjolla!
- Tarkista onko rasvakeittimen öljyn vaihto tarpeen
- Laita rasvakeitin ja ranskalaisten suolausallas päälle.
- Laita paniniparila päälle.
- Tarkista sinappi ja ketsuppi tilanne annostelijoissa ja vaihda pussit jos on tarvetta.
- Tarkista grillituotetilanne ja ota sulamaan tarpeen mukaan.
- Ota ranskalaisia sulamaan tarpeen mukaan. Jäisiä ranskalaisia ei rasvakeittimeen laiteta! Ellei ole pakko...=)
- Keitä kahvi ja teevesi sekä tarkista kahviyksikkö ja täytä sokeripalat, kermat, servetit, teepussit, sekä kaakaopussit tarpeen mukaan.
- Täytä termarit (vesi ja kahvi) ja laita kahviyksikköön.
- Avaa olut hana ja laita siideriä, lonkeroa, vichyä ja vesipulloja tarpeellinen määrä kylmään.
- Tarkista kylmätilojen lämpötila ja merkitse omavalvonnan seurantalistaan.

-Pyyhi terassin pöydät. Pyyhi myös myyntitiski. Päivän aikana terassit ja niissä olevat pöydät tulee tarkastaa useaan kertaan, pidetään ne siistinä, niin kaikki ovat tyytyväisiä! ☺

-Muista vaihtaa roskapussit päivän aikana!

-Tarkasta yleissiisteys ja harjaa terassi tarpeen mukaan.

-Hyvää työpäivää! Jos sinulla on kysyttävää niin kysy aina ennen kuin teet tai olet epävarma jostain. Apua löytyy kyllä ☺

-Iloinen HYMY kasvoille ja HYVIÄ MYYNTIHETKIÄ.

ILLALLA:

-Sammuta parilat, pizzauunit, rasvakeittimet ja ranskalaisallas.

-Siivoa lattia ja pyyhi kaikki pinnat ja ulkopöydät.

-Tyhjennä ja pese tuhkakupit.

-Ota koneesta väliraportti- nauha ja tee alustava tilitys sillä ja laske rahat+pohjakassa.

-Laske olut- ja siideripullot ja tupakat. Vertaa väliraporttinauhaan ja merkitse myydyt sekä varastossa olevat tuotteet kortistoon.

-Tee tilitys loppuun ohjeen mukaisesti

-Jos on jäänyt ranskalaisia lämmittimeen laita roskeen ja puhdistusallas huolella.

-Puhdista kaikki laitteet hyvin ja pese kaikki välineet (ottimet, pannut, alustat, veitset, termokset yms.)

-Tarkista että kaikki mitä tuotteita olet jättänyt astioihin ovat niihin kuuluvissa säilytystiloissa ja PEITELTYNÄ KELMULLA.

-Täytä kylmäkaapit jo illalla seuraavaa aamua varten.

-Tarkista että kaikki kylmätilojen ovet ovat kiinni ja laitteet ovat sammutettu.



JukuPark

Ingman

Ohjeistukset

2012

INGMAN

AAMULLA:

- Laske pohjakassa toimistossa ja merkkää summa pohjakassa seurantaan.
- Tarkista onko maksupäätte hakenut kieltoluettelon yön aikana.
- Tarkista pakkaset ja niiden lämpötilat + merkkää ne seurantaan.
- Tarkista myös pehmiskone, varmista että se on kunnossa ja laita jäähdytys päälle (paina lumihiutale kuvaa).
- Huomioi heti onko tarpeeksi tavaraa pakkasessa →jäätelöt.
- Onko tarpeeksi kippoja/kuppeja + muut tarvikkeet esim. lusikat, kastikkeet ja strösselit.
- Muista pitää pakkaset puhtaina!
- Tee alkuvalmistelut, siivousta, pyyhi pöydät ja myyntitiski.
- Päivän aikana tarkasta terassit ja pyyhi niissä olevat pöydät useaan kertaan, pidetään ne siistinä, niin kaikki on tyytyväisiä! ☺
- Vaihda roskapussit päivän aikana!
- Hyvää työpäivää! Jos sinulla on kysyttävää niin kysy aina ennen kuin teet tai olet epävarma jostain. Apua löytyy kyllä.
- Iloinen HYMY kasvoille ja HYVIÄ MYYNTIHETKIÄ. ☺

ILLALLA:

- Ota koneesta väliraportti- nauha (X1) ja tee alustava tilitys sillä ja laske rahat+pohjakassa. Kun tilitys on ok ja kaikki laskelmat täsmäävät ota koneesta ulos myös loppuraporttinauha (Z1). Tarkemmat ohjeet tilitykseen löytyvät tästä kansioista. Jos olet epävarma tilityksestä, kysy rohkeasti apua! ☺
- Älä jätä rahoja näkyville tai vartioimatta lukitsemattomaan tilaan.

- Hae kontista lisää tavaraa seuraavaa päivää varten.
- MUISTA HÄVIKKI SEURANTA!!
- Laita pehmiskone pastörinti tilaan.
- Pese kaikki välineet (kauhat)
- Siivoa lattia mopilla ja pyyhi kaikki pinnat ja ulkopöydät.
- Tarkista että pakkaset on kiinni ja puhtaana!!
- Tarkista että paikka jää siistiksi seuraavaksi päiväksi.

- Tarkista kylmätilojen lämpötilat myös lähtiessäsi ja kirjaa omavalvontakaavakkeeseen.
- Lukitse ovet huolella.
- Vie rahat ja pohjakassa toimistoon.
- Jätä työpaikkasi aina sellaiseen kuntoon kun toivoisit sen olevan itsellesi aamulla. Koska ei ikinä tiedä kuka tulee käymään...

TUOTTEET

- tuutit ja puikkojäätelöt
- irtojäätelö
- pehmis
- kastikkeet: salmiakki, suklaa, mansikka
- strösseli: hedelmä, suklaa, salmiakki



JukuPark

Vesipuisto

Uinninvalvojan ohjeet ja aamurutiinit

2012

Sisällysluettelo

- 1. Aamuvuorojen tehtävät valvonta**
- 2. Valvojien tehtävät vuorossa**
- 3. Water play allasvalvontatehtävät**
- 4. Keskialueen liukumäkiallas ja liukumäet**
- 5. Vanha liukumäkiallas ja liukumäet**
- 6. Pelastussuunnitelma yleinen**
- 7. Elvytysohje lyhyesti**
- 8. Painelu ja puhallus elvytys (kuvilla)**
- 9. Lapsen painelu-puhalluselvytys (PPE)**

AAMUVUOROLAISEN TEHTÄVÄT JA VALVONTA

- Klo 9.00 tuleva laittaa heti aamusta robotin terassin viereiseen altaaseen
- aloittaa haavilla ja käsi-imurilla vanhan puolen altaiden putsauksen
- lakaisee vanhan puolen mäet
- täyttää tyhjentyneet veneet ja renkaat

- Klo 10.00 tuleva puhdistaa ja vaihtaa vedet jalkojen putsaus altaisiin ylhäällä mäkiä rappusten alla.
- puhdistaa haavilla ja käsi-imurilla allasta, jossa robotti pyörii

- toisena Klo 10.00 tuleva aloittaa water playlla. Mene torniin ja kierrä ja tarkista kaikki paikat tornit, portaat, suoja-aitojen kiinnitys ja liukumäkiä lähtöpaikat.
- kerää roskat pois loiskekouruista. Puhdista allasta käsi-imurilla
- kierrä auringon ottoalue ja kerää roskat pois. Tarkista roskakorit, jos täysii vie lavalle
- tarkista, että aurinkotuolit ovat järjestyksessä ja siistit. Puhdista linnunjätköistä.

LAKAISUA JA YLEISTÄ SIIVOILUA TEHDÄÄN, KUN LOPUT TULEVAT TÖIHIN 10.45. LISÄKSI PUTSAILLAAN VANHAN PUOLEN AURINKOTUOLEJA. ROBOTTI YÖKSI LUKKOJEN TAAKSE. (ESIM PUKUHUONEESEEN JA JATKOJOHTO SAMAAN PAIKKAAN. JOKAISALLE ALTAALLE LÖYTYY IMURI. LAITAKAA ILLALLA PUSSIT KUIVUMAAN. HUOLEHTIKAA AVAIMISTA, JOITA KÄYTÄTTE

VALVOJIEN TEHTÄVÄT VUOROISSA:

- Työvaatteet on aina oltava päällä työvuorossa (työpaita ja takki)
- Kun laitteet ovat päällä(10.45) tarkista, että vesilaitteet toimivat kuten niiden pitää.
- Allasvalvojat kokoontuvat aamulla ennen työkohteeseensa menoa infon edessä klo 10.45, jossa sovitaan päivän työtehtävät ja kierto.
- WaterPlay altaalla on oltava valvoja valmiina, ennen kuin asiakkaat tulevat sinne klo 11.00
- Valvontapaikalla torneissa ja altailla pitää olla ennen, kun asiakkaita alkaa tulla puistoon(ellei hiljaisina päivinä anneta muita ohjeita)
- Kiertäessäsi paikkoja roskat kerätään roskiksii

- Omaan työtuntilistaan ja työtuntiseurantaan merkitään työajaksi, aika jonka olet tehnyt töitä. Eli jos pääset lähtemään aikaisemmin kuin työvuorolistaan on merkitty niin tuntilistaan ja seurantaan merkitään lähtöajaksi todellinen lähtöaika.

WATER PLAY ALLASVALVONTATEHTÄVÄT

Aamulla ennen kuin allas on päällä (allas käynnistyy 10.45)

1. Ota aamulla mukaan ennen avausta pukutilasta megafoni, pilli, radiopuhelin
2. Puhdista altaan loiskekourut keräämällä roskat ja altaaseen menevä iso luiska harjalla hiekasta
3. Puhdista altaan pohja haavilla roskista
4. Tarkista, että penkit ovat siististi ja ok
5. Mene torniin ja kierrä ja tarkista kaikki paikat ”silmäillen” tornit, portaat, suoja-aitojen kiinnitys ja liukumäkien lähtöpaikat Kerää roskat pois ja siivoa lintujen jätökset pois
6. Kirjaa ja ilmoita mahd. puutteet ja välittömästi korjausta vaativat asiat heti tiedoksi huoltomiehelle ja puistopäällikölle
7. Altaan puhdistus: kerää kaikki roskat loiskekouruista kävelemällä altaan reuna-alue ympäri ja ota samalla haavilla altaasta pois kaikki mitä saat
8. Kierrä auringon ottoalue ympäri ja kerää roskat ja pois
9. Tarkista, että aurinkotuolit ovat siistit , puhdista lintujen jätökset pois (sanko ja rätti mukana)
10. Tarkista roskakorien paikat ja, että ne ovat tyhjät (jos ei niin vaihda roskapussi)
11. Kierrä uusi pukuhuone ja wc:t läpi ja katso, että se on kunnolla siivottu (jos ei ole ilmoita heti puistopäällikölle)

Kun laitteet ovat päällä (10.45-)

12. Tarkista, että vesiruiskut ja vesilaitteet toimivat kuten niiden pitää ja kirjaa huoltovihkoon ja ilmoita mahd. muutokset (vesi lentää ”väärästä paikasta” , liitoskohdista, jne)
13. Joka kerta kun ”kala alkaa liikkumaan ja on kaatumassa” valvojan on laitettava megafonin summeri päälle n. 30 sek ennen kuin kaatuminen tapahtuu. (Tee se ajoissa niin asiakkaat osaavat varautua vesiloiskaukseen).

Mahdollisen vaaratilanteen uhatessa vihellä kuuluvasti pilliin ja huuda megafonilla ohje esim. pieni lapsi ei huomaa kaatuvaa kalaa tms.

14. Kun kala on kaatunut. Valvoja kiertää allasalueella ja tarkistaa, että asiakkaat eivät aiheuta vaaratilanteita ja loukkaantumisia ei tapahdu. Kierrä allas ympäri vähintään 15 min. välein.

15. Tärkeää, että seuraat ja puutut mahdollisiin vaaratilanteisiin heti ja ennakkoiden

16. Asiakkaat odottavat, että alue on turvallinen ja sitä valvotaan kunnolla. Allasvalvoja voi istua ja levätä välillä, mutta jatkuva istuminen on kielletty, koska valvojan tulee näkyä ja kuulua.

17. Juttele asiakkaiden kanssa omatoimisesti, opasta sekä kysele kuulumiset ja onko kaikki ok (kirjaa ylös huoltovihkoon esim. jos joku liukumäki sattuu selkään tms.)

KESKIALUEEN LUIKUMÄKIALLAS JA LIUKUMÄET

Aamulla ennen kuin liukumäet ovat päällä

1. Mene torneihin ja kierrä ja tarkista kaikki paikat ”silmäillen” tornit, portaat, suoja-aitojen kiinnitys ja liukumäkien lähtöpaikat Kerää roskat pois ja siivoa lintujen jätökset pois

2. Kirjaa ja Ilmoita mahd. puutteet ja välittömästi korjausta vaativat asiat heti tiedoksi huoltomiehelle ja puistopäällikölle

3. Puhdista ja vaihda vesi tornien alapuolilla oleviin jalkojenpesualtaisiin

4. Altaan puhdistus: kerää kaikki roskat loiskekouruista kävelemällä altaan reuna-alue ympäri ja ota samalla haavilla altaasta pois kaikki mitä saat

5. Kierrä auringon ottoalue ympäri ja kerää roskat ja pois

6. Laita renkaat järjestykseen ja tarkista, että niissä on tarpeeksi ilmaa

7. Tarkista, että aurinkotuolit ovat siistit , puhdista lintujen jätökset pois (sanko ja rätti mukana)

8. Tarkista roskakorien paikat ja, että ne ovat tyhjä (jos ei niin vaihda roskapussi)

9. Kierrä pukuhuone ja wc:t läpi ja katso, että se on kunnolla siivottu (jos ei ole ilmoita heti puistopäällikölle)

Kun laitteet ovat päällä (10.45-)

10. Tarkista, että liukumäet toimivat kuten niiden pitää ja kirjaa huoltovihkoon ja ilmoita mahd. muutokset.

11. Tärkeää, että seuraat ja puutut mahd. vaaratilanteisiin heti ja ennakoiden viheltämällä kuuluvasti pilliin. Pidä järjestys altaalla ja ohjaa asiakkaat pois altaista, jos he jäävät sinne uimaan tai leikkimään. Liukurenkaat pitää saada kiertoon seuraavalle laskijalle.

12. Asiakkaat odottavat, että alue on turvallinen ja sitä valvotaan kunnolla. Allasvalvoja voi istua ja levätä välillä, mutta jatkuva istuminen on kielletty, koska valvojan tulee näkyä ja kuulua.

13. Juttele asiakkaiden kanssa ja kysele kuulumiset ja onko kaikki ok. Kirjaa ylös esim. jos joku liukumäki sattuu selkään tms.

14. Skeittimäessä ei saa päästää istumaan renkaaseen ennen kuin aiemmat ovat päässeet kokonaan pois kourusta. Siirrä välillä skeittimäen alas kertyneet renkaat liukumäkien alastuloalueelle.

15. Keltavihreän likumäen (Thunder Cruise) edessä olevat asiakkaat pitää ohjata pois edestä koska vene saattaa tulla vauhdilla ja liukua pitkälle.

VANHA LIUKUMÄKIALLAS JA LIUKUMÄET

Aamulla ennen kuin liukumäet ovat päällä

1. Kierrä liukumäkien lähtöpaikat/tarkista kaikki paikat ”silmäillen” portaat, suoja-aitojen kiinnitys ja liukumäkien lähtöpaikat Kerää roskat pois ja siivoa lintujen jätökset pois

2. Kirjaa ja Ilmoita mahd. puutteet ja välittömästi korjausta vaativat asiat heti tiedoksi huoltomiehelle ja puistopäällikölle

3. Altaan puhdistus: kerää kaikki roskat kävelemällä altaan reuna-alue ympäri ja ota samalla haavilla altaasta pois kaikki mitä saat

4. Kierrä auringon ottoalue ympäri ja kerää roskat ja pois

5. Tarkista, että aurinkotuolit ovat siistit , puhdistu lintujen jätökset pois (sanko ja rätti mukana)

6. Tarkista roskakorien paikat ja, että ne ovat tyhjt (jos ei niin vaihda roskapussi)

Kun laitteet ovat päällä (10.45-)

8. Tarkista, että liukumäet toimivat kuten niiden pitää ja kirjaa huoltovihkoon ja ilmoita mahd. muutokset.

9. Tärkeää, että seuraat ja puutut mahd. vaaratilanteisiin heti ja ennakoiden

10. Asiakkaat odottavat, että alue on turvallinen ja sitä valvotaan kunnolla. Allasvalvoja voi istua ja levätä välillä, mutta jatkuva istuminen on kielletty, koska valvojan tulee näkyä ja kuulua.

11. Juttele asiakkaiden kanssa ja kysele kuulumiset ja onko kaikki ok (kirjaa ylös esim. jos joku liukumäki sattuu selkään tms.

YLEINEN PELASTUSSUUNNITELMA

1. TAPATURMA ALTAILLA TAIKKA MÄESSÄ

- Elvytys, vuodon tyrehdyttäminen tms.
- Sisäinen hälytys tilanteesta riippuen (kaikilla valvojilla on radiopuhelin → tiedotus ylhäältä alas ja alhaalta ylös), Toinen uimavalvoja käskee jäätelönmyyjää soittamaan ambulanssin ja tuomaan ensiapulaukun)
- Ambulanssin soittaja hakee avaimen lippuluukulta tai toista hätätietä käytettäessä Jukuburgerista. Sen jälkeen avaa portin sekä ohjaa ambulanssin tapahtumapaikalle. Soittaa myös esimiehelle.
- Toinen valvoja laitetaan hakemaan terassin työntekijä joka ottaa mukaansa ruokailevan uinnivalvojan tai valvojan lastenaltaalta katsomaan altaita tilanteen ajaksi.
- Terassin työntekijä ohjaa ihmisiä pois ja pitää yllä järjestystä
- Lastenaltaan valvoja/ruokaileva valvoja valvoo lasten allasta.
- Ambulanssi ottaa ohjat käsiinsä ja jos lisäapua ei tarvita, jokainen palaa omaan työhönsä.
- Jos lisäapua tarvitaan, paikalla ensimmäisenä ollut työntekijä jää ambulanssin avuksi tilanteeseen.
- Kun tilanne tapahtuu liukumäessä suljetaan viereinen liukumäki ja toinen mäen valvojista jää katsomaan, että kukaan ei pyri mäkeen.

2. KUN SOITAT AMBULANSSIN MUISTA:

- Hengitä syvään ja rauhoitu
- Esittele itsesi, kerro mitä on tapahtunut ja kerro tapahtumapaikka (Jukupolku 3-5 85100 Kalajoki). Kerro myös jos epäily on pahemmasta vammasta (lyönyt päänsä, murtanut luita).
- Muista kertoa, että jos toinen työntekijä on joutunut aloittamaan elvytyksen
- Toimi niin kuin puhelimessa käsketään ja pidä huolta, että et sulje ennen, kuin siihen annetaan lupa.
- HOX: Ambulanssin soittaja tapahtumapaikalla, että voi vastata kysymyksiin (tilanteen muutos tapauksissa).

3. MISTÄ LÖYDÄT TARVITTAVAT VÄLINEET JA MUUTA YLEISTÄ:

- Avain porttiin löytyy lippuluukulta
- Jokaisella allasvalvojalla tulee olla radiopuhelin ja tieto siitä ketkä ovat töissä (koskevat valvojia ja jäätelökioskia)
- Ilmoitus tilanteista tapahtuu radiopuhelimella ylhäältä alas ja alhaalta ylös
- Pelastusrenkas on altaan reunalla olevan penkin päällä taikka kiinni altaan vieressä olevassa aidassa, joka on lähellä yleisintä tapaturmapaikkaa.
- Pieni lapsi on kaikista helpoin hakea, suuremmalle voi heittää renkaan.

ELVYTYSOHJE LYHYESTI

Aikuinen ihminen:

Hukkumisepäilyn alaisena aina ensin 2 puhallusta sen jälkeen tasainen rytmi 30 painallusta ja 2 puhallusta
 HUOM: Jos henkilöä ei ole haettu pohjasta elvytys aloitetaan aina painalluksilla, koska kyseessä voi olla muu, kuin hukkuminen (sydänkohtaus).

Lapsi:

Hukkumisepäilyn alaisena ensin 2 puhallusta sen jälkeen tasainen rytmi 5 painallusta ja 1 puhallus
 (HUOM: Alle kouluikäiset)

Painelu ja puhallus elvytys (kuvilla)

Kun henkilö menettää äkillisesti tajuntansa tai näyttää elottomalta

1. Selvitä heti, **onko hän herätettävissä** puhuttelemalla ja ravistelemalla.



2. Jos hän ei herää eikä reagoi käsittelyyn, huuda apua ja pyydä joku paikalla olvista tekemään **hätäilmoitus hätänumeroon 112**. Jos olet yksin, tee hätäilmoitus itse. Noudata hätäkeskuksen ohjeita.



3. Avaa hengitystiet ja tarkista

hengitys: Kohota toisen käden kahdella sormella leuan kärkeä ylöspäin ja taivuta päätä taaksepäin toisella kädellä otsaa painaen. Katso liikkuuko rintakehä, kuuluuko normaali hengityksen ääni

tai tuntuuko poskellasi ilman virtaus.

Jos hengitys ei ole normaalia:

4. Aloita paineluelvytys. Aseta toisen käden kämmenen tyvi keskelle rintalastaa ja toinen käsi sen päälle. Painele 30 kertaa käsivarret suorina rintalastaa mäntämäisellä liikkeellä painelutaajuudella 100 kertaa minuutissa. Anna rintakehän painua 1/3 osa rintakehän korkeudesta.



5. Jatka puhalluselvytyksellä. Avaa hengitystiet uudestaan. Kohota toisen käden kahdella sormella leuan kärkeä ylöspäin ja taivuta päätä taaksepäin toisella kädellä otsaa painaen. Sulje sieraimet peukalolla ja etusormella. Paina huulesi tiiviisti henkilön suulle ja puhalla 2 kertaa ilmaa keuhkoihin, seuraa samalla rintakehän liikkumista.



6. Jatka painelu-puhalluselvytystä vuorottelemalla rytmiä 30 painelua, 2 puhallusta kunnes vastuu siirtyy ammattihenkilölle, hengitys palautuu tai et enää jaksa elvyttää.

Jatka elvytystä rytmillä

30:2

LAPSEN PAINELU PUHALLUSELVYTYYS (PPE)

1. **Kun lapsi menettää äkillisesti tajuntansa tai näyttää elottomalta, selvitä heti tarvitaanko painelu-puhalluselvytystä.**

2. **Tarkista tajunta.**

Selvitä onko lapsi herätettävissä puhuttelemalla tai varovasti ravistelemalla häntä. Kysy esimerkiksi 'Oletko kunnossa, mitä on tapahtunut?'

3. **Jos lapsi ei herää eikä reagoi käsittelyyn ja paikalla on muita, huuda apua ja pyydä tekemään hätäilmoitus numeroon 112, noudata hätäkeskuksen ohjeita.**

Jos, olet elvytystilanteessa yksin, aloita elvytystoimenpiteet ja toista kerran sarja 30:2 ennen kuin teet hätäilmoituksen.

4. **Avaa hengitystiet.**

- Kohota toisen käden yhdellä tai kahdella sormella leuan kärkeä ylöspäin. Alle 1-vuotiaan leukaa kohotetaan vain varovasti yhdellä sormella.
- Taivuta päätä taaksepäin toisella kädellä otsaa painaen. Varo kuitenkin taivuttamasta päätä liikaa, ettei kieli tuki hengitystä.

5. **Tarkista hengitys.**

Pidä hengitystiet auki ja katso liikkuuko rintakehä, kuuluuko normaali hengityksen ääni ja tuntuuko poskellasi ilman virtaus.

Onko hengitys normaalia vai onko se vaikeutunut?

- onko hengitys äänekästä, vinkuvaa, kuorsaavaa tai katkonaista?
- onko huulissa tai kasvoissa sinerrystä tai onko lapsi "huonon värinen"?

Käytä enintään 10 sekuntia aikaa hengityksen tarkistamiseen.

- 5.1. Jos lapsi hengittää normaalisti, käännä hänet kylkiasentoon hengityksen turvaamiseksi.

Valvo hengitystä ammattiavun tuloon saakka.

- 5.2. **Jos lapsen hengitys ei ole normaalia tai hänellä vain haukkovia hengitysliikkeitä, aloita elvytys.** (Lapsen elottomuus liittyy usein hengityksen estymiseen.)

Aloita puhalluselvityksellä.

- Kun elvytät 1—8 -vuotiasta lasta, sulje lapsen sieraimet otsaa painavan käden etusormella ja peukalolla ja paina huulesi tiiviisti hänen suulleen.
- **Puhalla 5 kertaa.** Puhalla vain sen verran, että näet rintakehän kohoavan. Puhallusten tulee olla noin 1 sekunnin mittaisia. Jos ensimmäinen puhallus ei onnistu, avaa lapsen suu ja poista mahdollinen näkyvä vierasesine, mutta varo työntämästä sormia lapsen nieluun. Varmista että hengitystiet pysyvät auki.

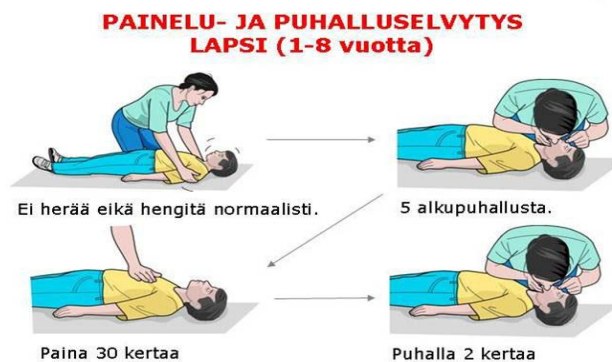
6. **Jos hengitys ei palaudu normaaliksi 5 puhalluksen jälkeen, aloita paineluelvytys.**

- Lapsen tulee olla selällään tukevalla alustalla.
- **Painele keskelle rintalastaa 30 kertaa 2—3 sormella (alle 1-vuotiaat) tai yhden kämmenen tyvellä (1—8 -vuotiaat).**
- Painele rintalastaa mäntämäisellä liikkeellä painelutaajuudella 100 kertaa minuutissa. Anna rintalastan painua alaspäin noin kolmanneksen rintakehän syvyydestä ja sen jälkeen palautua. Paineluvaihe on yhtä pitkä kuin kohoamisvaihe.

7. **Painelun jälkeen puhalla 2 kertaa. Jatka painelu-puhalluselvytystä rytmillä 30:2. Jos olet elvytystilanteessa yksin eikä hätäilmoitusta ole vielä tehty, tee hätäilmoitus, kun olet kerran toistanut sarjan 30:2.**

8. **Jatka painelu-puhalluselvytystä, kunnes vastuu siirtyy ammattihenkilölle, hengitys palautuu tai et enää jaksaa elvyttää.**

30:2



Jatka painelu-puhalluselvytystä rytmillä 30:2.

Jos paikalla on useita auttajia, tehdään heti hätäilmoitus. Jos olet elvytystilanteessa yksin eikä hätäilmoitusta ole vielä tehty, tee hätäilmoitus numeroon 112, kun olet kerran toistanut sarjan 30:2.

Aikuinen	Lapsi 1-8 vuotias	vauva < 12 kk
30 painallusta - 1/ 3 osa rintakehän korkeudesta - kaksi kättä - rytmi 100 krt / min	aloitetaan 5 puhalluksella 30 painallusta - 1/ 3 osa rintakehän korkeudesta - yksi tai kaksi kättä - rytmi 100 krt / min	aloitetaan 5 puhalluksella 30 painallusta - 1/ 3 osa rintakehän korkeudesta - 2 sormea - rytmi 100 krt / min
2 puhallusta - 0,5 – 0,6 l	2 puhallusta - 0,3 – 0,5 l	2 puhallusta 0,2 – 0,3 l

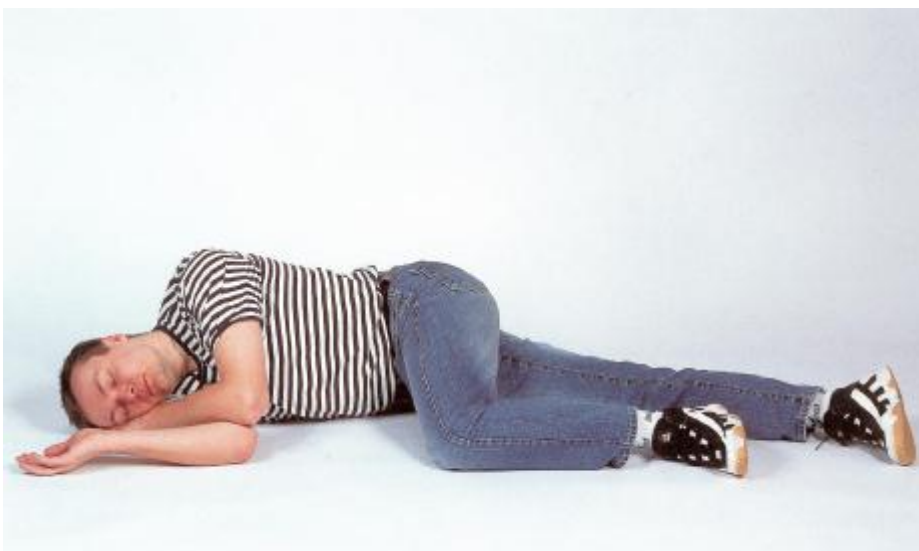
Elintoimintojen tarkkailu elvytyksessä.

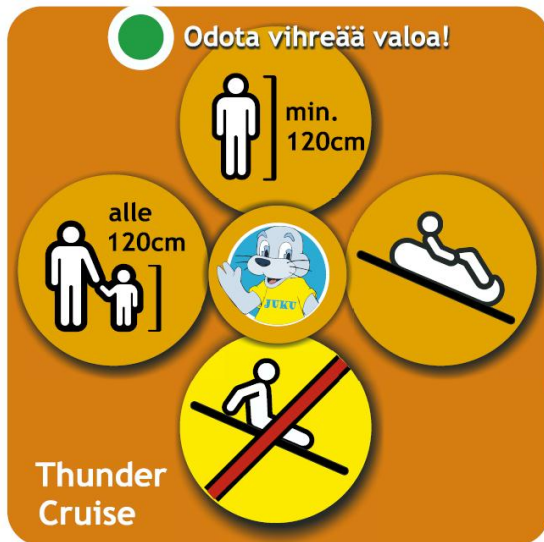
Elvytyksen voi lopettaa, kun ammattihenkilöstö antaa luvan, elvytettävä virkoaa tai kun omat voimat loppuvat.

Elvytettävän tilaa tarkkaillaan kahden minuutin välein. Tarkistetaan, hengittääkö elvytettävä.

elvytystä jatketaan normaalisti, jos hengitystä ei havaita.

Jos elvytettävä virkoaa, hänet asetetaan kylkiasentoon.



**Syvyydet:**

Waterplay 50cm

Mattoallas 75cm

Vanhan puolen allas 150cm

Pikkuallas n. 50cm

Skate: min. 120 cm ->
vanhemman kanssa**Crazy Cruise:** Samat ohjeet
kuin FreeFallissa

VANHAT LIUKUMÄET

Keltaiset likumäet	Villijoki	Tykinkuula	Sininen vanha
Max 80 kg Vain istuma asennossa	max 160cm max 50 kg renkaan kanssa ei ilman rengasta	selällään istualtaan ei pää edellä	ei pää edellä ei sylissä 1 kerralla Odota vihreää valoa

Val. Sin vanha	Surfing hill (vanha)
	Max. 80kg

UUDET LIUKUMÄET

Skeitti	Free fall (pun.)	Crazy cruise (vihr.)	Aqua Cruise (val. Sin.)
Min 120 cm Renkaan kanssa Ei ilman rengasta Odota vihreää valoa	Min 120 cm Selällään Istualtaan Ei pää edellä Ei sylissä Odota vihreää valoa	Min 120 cm Selällään Istualtaan Ei pää edellä Odota vihreää valoa	Min. 120 cm Selällään Istualtaan Ei pää edellä Ei sylissä Odota vihreää valoa

River ride (pun.)	Thunder cruise (kelt.vihr.)	Surfing hill (Mattomäki)	Waterplay (Vesileikkimailma)
Min 120 cm Alle 120 cm aikuisen kanssa Renkaan kanssa Ei ilman rengasta Max. 100kg Odota vihreää valoa	Min 120 cm Alle 120 cm aikuisen kanssa Veneen(pitkula rengas) kanssa Ei ilman venettä Odota vihreää valoa	Min 120 cm Matolla pää edellä Max. 70kg Odota vihreää valoa	Max ? cm Min.100cm

ALTAAT: Iso vanha (150cm), Pieni vanha (n.50cm), Uusi iso (75cm), Waterplay (50cm)