

Outi Honkaviita

**PEREHDYTTÄMISKANSIO RUNNIN KYLPYLÄN  
VASTAANOTTOON JA KAHVIOON**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Matkailu-, ravitsemus- ja talousala  
Matkailun koulutusohjelma  
Kevät 2008



Koulutusala Matkailu-, ravitsemus- ja talouala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Outi Honkaviita	
Työn nimi Perehdyttämiskansio Runnin Kylpylän vastaanottoon ja kahvioon	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hannele Siipola
	Toimeksiantaja Runnin Kylpylä
Aika Kevät 2008	Sivumäärä ja liitteet 26 + 25
<p>Opinnäytetyö käsittelee Runnin Kylpylän perehdyttämistä, ja tavoitteena oli tuottaa perehdyttämisen apuvälineeksi perehdyttämiskansio Runnin Kylpylän vastaanottoon ja kahvioon. Perehdyttämiskansio tulee tarpeeseen, koska vastaanoton ja kahvion puolella ei perehdyttämiskansiota aikaisemmin ollut ollenkaan.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään perehdyttämistä ja johtamista. Perehdyttämisen avulla luodaan pohja hyvälle työsuhteelle sekä tutustutetaan uusi työntekijä uuteen työpaikkaan ja työtehtäviin. Perehdyttämiseen kannattaa panostaa, koska hyvän perehdyttämisen avulla uusi työntekijä pystyy nopeammin työskentelemään itsenäisesti. Se myös vähentää työssä tapahtuvien virheiden määrää, näin ollen myös tapaturmia sattuu vähemmän.</p> <p>Johtaja on päätöksentekijä, joka toimii organisaatiossa keulakuvana ja suunnannäyttäjänä. Myös esimiestyö on johtamista. Esimiehen tehtäviin kuuluu huolehtia työryhmästään. Hänen tehtäviinsä kuuluu muun muassa myös ohjaus, seuranta, valvonta, kehittäminen sekä perehdyttäminen ja työnopastus. Perehdyttäminen on osa henkilöstöjohtamista, jolla tarkoitetaan organisaation henkilöstön hankintaa, motivointia, huoltoa, kehittämistä, sekä palkitsemista.</p> <p>Perehdyttämiskansiossa oleva tieto kerättiin haastatteleamalla vastaanoton työntekijöitä, vastaanottopäällikköä sekä Runnin Kylpylän johtajaa. Keskeisiksi kansion sisällön osalta muodostuivat myös omat havainnot opintoihin sisältyvän harjoittelujakson aikana. Kansiota haluttiin mahdollisimman selkeä ja mukaan vain perusasiat. Näin kansiota on helppo lukea ja tarvittavat asiat löytyy helposti. Perehdyttämiskansiosta löytyy muun muassa yleistä tietoa Runnin Kylpylästä, sen historiaa, yhteystiedot, työsuhteasioita, sekä paljon työnopastukseen kuuluvia asioita. Perehdyttämiskansio olisi hyvä antaa uudelle työntekijälle luettavaksi jo ennen töiden aloittamista. Niin siitä saadaan suurin mahdollinen hyöty irti.</p> <p>Perehdyttämiskansiota tulisi päivittää tarvittaessa, näin uusi työntekijä ei omaksu siitä vanhaa tietoa. Perehdyttämiskansion päivittämisestä Runnin Kylpylän vastaanotossa ja kahviossa huolehtii vastaanottopäällikkö. Tulevaisuudessa Runnin Kylpylän vastaanotossa ja kahviossa tulisi pitää mielessä vastaanottovaiheen tärkeys. Esimiehen asema tässä vaiheessa on erittäin tärkeä. Myös perehdyttämisohjelman tekoa kannattaisi harkita, koska se auttaisi paljon perehdyttämisen toteutusta. Työnopastus on tärkeä kokonaisuus, johon myös kannattaa panostaa Runnin Kylpylässä.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Perehdyttäminen
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Tourism
Author(s) Outi Honkaviita	
Title Job Familiarization Folder Case: Runnin Kylpylä Reception and Café	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Hannele Siipola
	Commissioned by Runnin Kylpylä
Date Spring 2008	Total Number of Pages and Appendices 26 + 25
<p>This final year paper deals with job familiarization in Runnin Kylpylä spa. The purpose of the study was to produce a folder for Runnin Kylpylä reception and café. As there had not been a job orientation guide, there was need for this kind of folder at the reception and the cafe.</p> <p>The theoretical part of the paper discusses familiarization and management. Good working relationship is created with familiarization. A new employee can work independently faster with good familiarization which also decreases the number of mistakes, and consequently health and safety at work increases.</p> <p>The manager is a decision-maker, who shows the direction and works as a figurehead. Taking care of work group is one of the superior's tasks. Guidance, follow-up, supervision, development and familiarization also belong to his tasks. Familiarization is part of personnel management, ie. hiring the personnel, motivating the personnel, promoting the personnel's health and welfare, developing the personnel's skill and rewarding the personnel.</p> <p>The data for the job familiarization folder were collected interviewing the workers and the superior of the reception, and the manager of Runnin Kylpylä. The author's own experience was also utilized. The purpose was to draft a clear and easy to read booklet. The folder contains common information on the spa, about its history, contact information and job familiarisation. The folder should be given to a new employee before the first day at work. The folder should be updated when needed. Updating belongs to the superior's responsibilities.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Familiarization
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 RUNNIN KYLPYLÄ	3
2.1 Historia	3
2.2 Palvelut	5
3 JOHTAMINEN	7
3.1 Hyvä johtaja ja esimies	7
3.2 Johtajan ja esimiehen tehtävät	8
3.3 Henkilöstöjohtaminen	9
4 PEREHDYTTÄMINEN	11
4.1 Perehdyttämisen merkitys	11
4.2 Perehdyttämisen osa-alueet	12
4.2.1 Työhönottovaihe	12
4.2.2 Vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen	13
4.2.3 Työsuhdeperehdyttäminen	13
4.2.4 Työnopastus	14
4.3 Perehdyttämisohjelma	15
4.4 Perehdyttämisen työnjako	15
4.4.1 Hyvä perehdyttäjä	16
4.5 Perehdyttämisen apumateriaalit	17
4.6 Ongelmat perehdyttämisessä	17
4.7 Perehdyttämisen seuranta	18
5 PEREHDYTTÄMISKANSION TEKEMINEN	20
5.1 Projektin vaiheet	20
5.2 Perehdyttämiskansion sisältö	22
6 POHDINTA	24
LÄHTEET	27
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö käsittelee perehdyttämiskansion tekoa Runnin Kylpylän vastaanottoon ja kahvioon. Ajatus opinnäytetyön teosta Runnille lähti liikkeelle heti silloin, kun harjoittelupaikka sinne varmistui. Alkuun sopivaa aihetta ei tuntunut löytyvän, mutta sitten kävi ilmi, että vastaanottoon ja kahvioon tarvitaan perehdyttämiskansiota. Niinpä vastaanottopäällikön kanssa sovittiin, että opinnäytetyön aihe tulee olemaan perehdyttämiskansion teko.

Runnin Kylpylän vastaanotossa ja kahviossa perehdyttämiskansiota ei ennestään ollut ollenkaan, joten tarve sille oli suuri. Perehdyttämiskansio on tarkoitettu uusille työntekijöille, mutta myös työntekijöille, jotka ovat olleet esimerkiksi pitkään poissa töistä ja tarvitsevat muistin virkistystä.

Ensimmäinen käsiteltävä kokonaisuus on Runnin Kylpylä. Runnin Kylpylä pyrkii erottautumaan muista romanttisuudellaan, perinteikkyydellään ja tunnelmallisuudellaan. 1750-luvulla löydettiin ehtymätön Runnin lähde, jonka rautapitoista vettä voi vielä tänäkin päivänä maistella. Virallisesti kylpylätoiminta aloitettiin vuonna 1904, jolloin myös Wanha Hotelli rakennettiin. Nykyään Runnilla voi majoittua joko kylpylähotellissa tai kartanohotellissa. Majoituksen ohella tarjolla on kylpyläpalveluja, ravintolapalveluja, hoito-osaston runsas tarjonta sekä vapaa-ajan palvelutarjonta.

Toinen käsiteltävä kokonaisuus on johtaminen. Johtajan tehtävä organisaatiossa on johtaa ihmisiä ja asioita. Johtaja toimii myös suunnannäyttäjänä. Myös esimiestyö on johtamista. Esimies vastaa työpaikalla töiden sujumisesta sekä henkilöstönsä hyvinvoinnista. Henkilöstöjohtaminen käsittää muun muassa henkilöstön hankinnan, motivoinnin, huollon, kehittämisen sekä palkitsemisen. Myös perehdyttäminen on osa henkilöstöjohtamista.

Kolmas käsiteltävä kokonaisuus on perehdyttäminen. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, työtehtävänsä sekä työtoverit ja asiakkaat. Hyvän perehdyttämisen avulla luodaan pohja kestäväälle työsuhteelle. Perehdyttämisen avulla pyritään myös sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. Työyhteisöstä nimitetään perehdyttäjä, jolta uusi työntekijä saa tukea. Koko henkilöstön tulisi kuitenkin omalta osaltaan auttaa perehdyttämisessä, jotta perehdyttäminen olisi mahdollisimman tehokasta. Vastuu perehdyttämisestä on esimiehellä. Hyvin hoidettuna perehdyttäminen vie aikaa. Se kuitenkin kannattaa, koska hy-

vin perehdytetty uusi työntekijä työskentelee nopeammin ilman muiden jatkuvaa apua. Myös virheiden ja tapaturmien määrä vähenee.

Lopuksi työssä kuvataan perehdyttämiskansion tekemisen prosessin. Siinä kerrotaan sen tekemisestä ja kaikki perehdyttämiskansion tekemisen vaiheet. Myös perehdyttämiskansion sisältö esitellään. Perehdyttämiskansion tekemisen jälkeen on pohdinta –osuus. Liitteinä ovat muistiot sekä perehdyttämiskansio.

## 2 RUNNIN KYLPYLÄ

Runnin Kylpylä on yritys, jonka toiminnan tarkoituksena on tuottaa kokonaisvaltaisia elämyksiä ja palveluksia asiakkaiden tarpeisiin, hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen, henkisen jaksamisen ylläpitoon sekä virkistysmahdollisuuksien ja profiloitujen palvelujen kokemiin. Runnin Kylpylän asiakkaat koostuvat erilaisista ryhmämatkailijoista, TYKY-asiakkaista, senioreista, yksittäisistä hoitoasiakkaista, kokous- ja kurssipalveluita käyttävistä asiakkaista sekä lähialueen asiakkaista. Runnin Kylpylä pyrkii erottumaan viihdekylpylöistä hyödyntämällä perinteitä sekä historiaa. Runni on romanttinen, perinteikäs ja tunnelmallinen.

Henkilökuntaa Runnin Kylpylässä on 40 vakituista sekä osa-aikaisia työntekijöitä. Hoitopuolella ja ravintolassa käytetään tarvittaessa myös ostopalveluiden työntekijöitä. Vastaanotossa ja kahviossa työskentelee vastaanottopäällikkö sekä 3 muuta vakituista työntekijää, myös extraajia käytetään jonkin verran.

### 2.1 Historia

Runnin Kylpylässä on vietetty kylpyelämää jo 1700-luvulta lähtien. 1750-luvulla löydettiin ehtymätön Runnin lähde. Lähteen rautapitoisella vedellä todettiin olevan terveyttä edistävää voimaa. Monia tarinoita kiiri kansan suussa mitä ihmeellisimmistä parantumisista ja kansa vaelsi kaukaakin ihmelähteelle. Terveyslähteen ensimmäiset rakennukset rakennettiin ilmeisesti jo 1760 – 70-luvuilla. (Runni 2008, a.)

Virallisesti kylpylätoiminta Runnilla aloitettiin vuonna 1904. Iisalmen Runninlähde Osakeyhtiö rakennutti asessori Väinö Ignatiuksen johdolla Runnin juojille upean hotellin ja käynnisti kylpylätoiminnan erilaisine hoitopalveluineen. Tällöin rakennettiin Wanha Hotelli, joka kykeni ottamaan täysihoitoon 60 kylpyvierasta. Kylpylää varten rakennettiin sauna, hieromo ja konehuone sekä kahvilarakennus. Runni sai oman laivalaiturinsa vuonna 1907, kun Saarikosken kanava valmistui ja laivaliikenneyhteys avautui Iisalmesta Kiuruvedelle asti. Vilkkaimmiltaan Runnin laiturissa kävi päivässä jopa neljäkin matkustajalaivaa. Runnilla oli myös oma postiasema, joka piti yhteyttä maailmalle. (Hattula & Seppälä 2004, 21.)

Runnin Kylpylä eli loistokauttaan 1910 – 20 ja –30-luvuilla. Sota-aikaan ihmiset lähtivät kaupungeista pois ja Runni tarjosi rauhaisan lepopaikan sodan rasittamille ihmisille. Runnilla pystyttiin myös torjumaan sota-ajan ruokapulaa paremmin, koska se sijaitsi keskellä maaseutua. Vilja, maito, kasvikset ja marjat ostettiin lähiseudun taloista. Vuonna 1923 valmistui Iisalmen-Kiuruveden rautatie. Vieraat pääsivät junan kyydissä Runnin asemalle, joka sijaitsi kahden kilometrin päässä kylpylästä. Asemalta järjestettiin kylpylävieraille oma hevos- tai autokyyti. Vuonna 1926 valmistui Iisalmen-Ylivieskan rata, jonka vihkiäisjuna pysähtyi myös Runnilla. Rautateiden ja säännöllisen junaliikenteen alkaminen lopetti perinteikkään höyryliikenteen. (Hattula & Seppälä 2004, 25 – 28.)

Lamavuodet vaikuttivat myös Runnin Kylpylän toiminnan kannattavuuteen. Uutta omistajaa etsittiin, kunnes Runninlähde Oy möi Runnin terveyslähteen ja kylpylaitoksen kaikkine rakennuksineen Mainostoimisto Erva-Latvalle vuonna 1937. Uusi omistaja W.K. Latvala oli Vapaussodan Invalidien Liiton aktiivijäsen, niinpä hänen mielestään Runnin Kylpylä sopi mainiosti vapaussodan invalidien kuntoutuspaikaksi ja tulonlähteeksi liitolle. Seuraavana vuonna Latvalat luovuttivat lahjakirjalla Vapaussodan Invalidien Liitolle koko yhtiön osakekannan. Liiton tavoitteena oli kustantaa muiden kylpylävieraiden maksuilla sotainvalidien hoito- ja elinkustannukset Runnilla. Ensimmäisenä toimintavuonnaan Vapaussodan Invalidien Liitto sai avustusta hotellin uusimiseen, saunan rakentamiseen sekä muihin pienempiin korjaustöihin. Myös hoitomuodot lisääntyivät koko ajan kylpylässä. Runnilla hoidetut sotainvalidit olivat lähinnä hermo- ja aivovamman saaneita, jotka Suomen Punainen Risti oli valinnut hoidon saajiksi. Halukkaat saattoivat myös lähettää hakemuksen suoraan Vapaussodan Invalidien Liitolle. Hoitoihin kuului muun muassa erilaisia fysikaalisia hoitoja ja kylpyjä sekä hierontaa ja sairasvoimistelua. Myös perinteinen Runniveden juonti kuului ohjelmaan. Hoitojen tarkoituksena oli invalidien vammojen jälkihoito ja tavoitteena palauttaa sotainvalidit mahdollisimman työkykyisiksi. (Hattula & Seppälä 2004, 44 – 53.)

Runnin Kylpylän kannattavuus laski, kun invalidien kävijämäärä väheni. Kävijämäärän väheneminen johtui siitä, että Suomen Punainen Risti ja Sotainvalidien Veljesliitto vähensivät taloudellista tukeaan kylpylälle. Vuonna 1951 Vapaussodan Invalidien Liitto päätti myydä Runnin Kylpylän. Saman vuoden heinäkuussa koko osakekanta myytiin Maaseudun Lomaliitolle. Uuden omistajan myötä Runnista tuli ”maaseudun vähävaraisten ja virkistykseen tarpeessa olevan väen lomakoti”. Maaseudun Lomaliitto kutsui kesäisin eri järjestöjen kautta suurperheiden äitejä, joille useimmille Runnin loma oli elämänsä ensimmäinen. Lomien kustannuksista vastasivat sosiaalialan järjestöt, joten lomat olivat äideille ilmaisia. Lomatoiminta



jatkui kesäisin vuoteen 1966 asti. Pihassa olevat rakennukset Valola ja Metsola kunnostettiin kylpylän käyttöön ja lomatoiminta käynnistettiin ympärivuotiseksi. Kesällä toiminta jatkui Wanhalla Hotellilla. Vuonna 1967 Maaseudun Lomaliiton uudeksi nimeksi tuli Lomayhtymä ry. (Hattula & Seppälä 2004, 59 – 66.)

Runnin Kylpylän asiakasmäärät olivat kovassa nousussa tultaessa 1970-luvulle. Uuden kylpylän rakentaminen aloitettiin vuonna 1972. Ensimmäinen rakennusvaihe valmistui vuotta myöhemmin, kylpylän toinen rakennusvaihe käynnistettiin vuonna 1979. Toisessa rakennusvaiheessa valmistuivat hotelli ja ravintola. Hotelliin tuli 29 kahden hengen huonetta ja 28 yhden hengen huonetta. Kolmanteen kerrokseen tuli sviitti nimeltään Marskin Kabinetti, kaksi pientä tilaussaunaa ja aurinkoterassi. Ravintolaan valmistui 216 istumapaikkaa ja kaksi kabinettia sekä nykyaikainen keittiö. Lisäksi valmistui kaksi seurusteluhuonetta, väestönsuoja ja henkilökunnan sosiaalisia tiloja. Runnin Wanha Hotelli oli poissa käytöstä parin vuosikymmenen ajan, kunnes rakennus päätettiin pelastaa ja kunnostaa vuonna 1994. Vuonna 2001 Wanha Hotelli oli kunnostettu ja se otettiin kylpylävieraiden käyttöön. (Hattula & Seppälä 2004, 68 – 69, 86.)

## 2.2 Palvelut

Runnin kylpylämiljöössä on kaksi hotellia: Kylpylähotelli ja Kartanohotelli. Kartanohotellissa on 19 huonetta, jotka ovat kaikki perinteikkäästi sisustettu ja kalustettu. Kartanohotelli henkii vanhan ajan lomanostalgiaa, mutta tarjoaa kuitenkin nykyajan vaatimustasoa vastaavat mukavuudet. (Runni 2008, b.) Kylpylähotellissa on 54 huonetta, joissa on yhteensä 105 vuodepaikkaa. Kylpylähotellissa kaikki palvelut ovat lähellä, muun muassa kylpylä ja hoidot. Kylpylähotellissa on myös Marskin Kabinetti, johon kuuluu olohuone-keittiö, sauna ja parvekkeellinen saunakamari, makuuhuone sekä aurinkoterassi. (Runni 2008, c.)

Runnin kylpyläosasto uudistettiin vuonna 2004. Altailla voi nauttia uinnista, poreista, allasvoimistelusta sekä vesijuoksusta. Kylpylässä on suomalaiset saunat. Tilauksesta lämpiävät myös savusauna sekä turve- ja hunajasaunat. Altaita kylpylässä on myös moneen makuun: Kuntouintiallas (13 m), kylmävesiallas, kaksi poreallasta, lasten allas sekä vesihierontapisteitä. Talvisin on myös mahdollisuus avantouintiin joessa. (Runni 2008, d.)

Hoitoja Runnin Kylpylässä tarjoaa kylpylähoitola Wedenneito, joka on keskittynyt perinteisiin ja luonnonmukaisiin hoitomuotoihin. Hoitovalikoima on monipuolinen perinteisistä hoidoista erikoisuuksiin, joita ovat muun muassa Höyryn Henkäys –hoito ja intialainen päähieronta. Myös kosmeettisissa hoidoissa on jokaiselle jotakin. Parturi-kampaamo Primadonna palvelee hiustenhoidossa. (Runni 2008, e.)

Runnin Kylpylällä on kaksi ravintolaa, jotka palvelevat kokous- ja juhlaravintolana sekä tilausravintolana. Kylpylähotellissa on 260-paikkainen Ravintola Mamselli. Se soveltuu niin kokous- kuin juhlaikäyttöönkin. Kartanohotellin Ravintola Wesipehtoori palvelee ympäri vuoden tilausravintolana. Kylpylähotellissa on myös Aulakahvio Pumpputyttö. Kahviossa on A-oikeudet ja sen valikoimasta löytyy kioski- ja kahviotuotteita sekä matkamuitseja. (Runni 2008, g.)

Kylpylässä on monipuolinen vapaa-ajan ohjelma, joka vaihtelee vuodenaikojen ja teemojen mukaan. Liikunta monessa muodossa kuuluu hyvinvoinnin parantamiseen. Myös yhdessäolon hetket tarinoinnin, musiikin sekä retkeilyn parissa viihdyttävät ja virkistävät mieltä. Kylpylän läheisyydessä on myös monta mielenkiintoista tutustumiskohdetta, joihin kannattaa tehdä päiväretkiä omin päin tai ottaa osaa ohjatuille retkille. Neulatammen pato sijaitsee 1,5 km:n päässä kylpylästä. Siellä voi käydä uimassa ja ottamassa luonnonvesihierontaa. Neulatammella on myös kahvila, joka palvelee kesäaikaan. Kylpylän puoleiselta rannalta pääsee riippusiltaa pitkin Seikkailumetsään. Seikkailumetsä on luonnonmukainen metsä, josta löytyy monta toimintakohdetta, esimerkiksi kiipeilytorni Möntiäinen ja labyrintti. Seikkailumetsään järjestetään opastettuja retkiä ryhmille sulan maan aikaan. Noin 3 kilometrin päässä kylpylästä sijaitsee Toppilan Talli, jossa voi harrastaa ratsastusta. (Runni 2008, f.)

### 3 JOHTAMINEN

Johtaminen on vaikuttamista. Se on taitoa työskennellä tehokkaasti, jotta organisaation tavoitteet saavutettaisiin. Johtaminen on myös taitoa saada muut mukaan tehokkaaseen työskentelyyn. Johtaminen on myös taitoa käyttää resursseja tehokkaasti hyväksi. Se on eri osapuolten välistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä. (Kangas 1995, 10.) Johtaminen koskee kaikkia organisoidun toiminnan muotoja, joissa tarvitaan johtamista, ohjaamista ja kehittämistä. (Karlöf & Lövingsson 2004, 11.)

Johtajan rooli yrityksessä on olla suunnannäyttäjänä ja kehityksen ohjaajana. Esimiehet toimivat ryhmiensä tukihenkilöinä sekä suunnannäyttäjinä ja näin auttavat samalla yrityksen ylintä johtoa saavuttamaan yrityksen päämääriä ja toteuttamaan strategioita. Johtaminen ja esimiestyö on siis vaikuttamista ihmisten kautta, mutta se voi olla myös aktiivista ja välineellistä suoraa puuttumista varsinaiseen toimintaan. (Strömmer 1999, 68, 71.)

Johtaminen edellyttää tilanteiden ja kokonaisuuden hallintaa. Johtaminen tähtää entistä parempien liiketoimintatulosten saavuttamiseen, se tapahtuu yhteistyössä henkilöstön kanssa. Tämä edellyttää sitä, että asia- ja henkilöjohtaminen on tasapainossa. (Hölttä & Savonen 1997, 83.)

#### 3.1 Hyvä johtaja ja esimies

Hyvän johtajan tulee olla uskottava, luotettava ja rehellinen. Näihin kolmeen ominaisuuteen liittyy sellainen potentiaali, että ne liikuttavat ihmisiä, joten johtajan kannattaa pitää näistä ominaisuuksista kiinni. Hyvän johtajan tulee olla myös määrätietoinen, koska ihmiset seuraavat johtajaa, joka tietää, minne on joukkojaan viemässä. Myös vision täytyy olla selkeä, jotta johdettavat ymmärtävät, mitä hyötyä päämäärään pyrkimisestä on. Yksi keskeinen ominaisuus, jota johtajalta vaaditaan, on johdettavien usko siihen, että johtaja osaa asiansa. Johtajuus on ansaittava joka päivä uudestaan, eikä se ole keino ansaita enemmän tai saavutettu etu. (Kauppinen 2006, 71 – 72.)

Hyvä esimies tuntee alaisensa sekä työntekijöinä että ihmisinä. Esimiehen tehtävänä on luoda työntekijöilleen kannustavat työolosuhteet, mikä merkitsee sitä, että esimies puhuu avoimesti alaisensa kanssa. Hän innostaa työntekijöitään esittämään ideoita ja ehdotuksia, ja työntekijät tietävät, että esimies ottaa ne huomioon päätöksentekotilanteissa. Hyvä ja kannustava esimies luottaa alaisiinsa. Hän myös jakaa vastuuta ja antaa luontevasti asianmukaista tunnustusta. Hyvän esimiehen tärkeimpiä ominaisuuksia on kyky kuunnella, aktivoida ja motivoida alaistaan sekä jatkuvasti ylläpitää, tukea ja lisätä tämän motivoituneisuutta. Hyvällä esimiehellä on omakohtainen selkeä tieto tulospyrkimyksistä sekä realistinen käsitys niiden saavuttamismahdollisuuksista. Hyvä esimies itse on sitoutunut vahvasti työyhteisön tulostavoitteiden saavuttamiseen. Hyvä esimies toimii henkilöstölleen samastumiskohteena. Hän toimii ryhmänvetäjänä ja edustaa ryhmää ulospäin. (Voutilainen ym. 1987, 80 – 81, 89 –90.)

### 3.2 Johtajan ja esimiehen tehtävät

Johtajan tehtävä organisaatiossa on johtaa ihmisiä ja asioita sekä olla keulakuvana ja suunnannäyttäjänä. Johtaja on myös organisaation päätöksentekijä. Johtajat toimivat sisäisinä joukonjohtajina, mutta myös yhteydenpitäjinä ulkomaailmaan. He käyttävät paljon aikaa verkostojen ylläpitämiseen ja luovat suuren määrän yhteyksiä sekä mutkikkaita sidoksia. Kaikissa yhteyksissään johtaja edustaa yksikköään ulospäin ja ajaa sen etuja. Vastineeksi hänen odotetaan välittävän yksikköön uutta tietoa sekä hankkivan sille tukea ympäristöstä. Johtajan työ sisältää myös monia konkreettisia tehtäviä, esimerkiksi kaupoista sopimisia ja neuvotteluja. Johtajat ja esimiehet voivat myös osallistua rutiinityöhön muun henkilöstön kanssa. (Strömmer 1999, 71 – 72.)

Myös esimiestyö on johtamista, se on vuorovaikutteista ja tavoitteellista vaikuttamista yksilöihin tai ryhmiin. Esimiehen tehtävänä on auttaa henkilöstöä näkemään organisaation kokonaisuus sekä auttaa työntekijöitä onnistumaan. (Hyppänen 2007, 7.) Esimies vastaa työpaikalla töiden sujumisesta sekä sovittujen tavoitteiden saavuttamisesta koko työryhmän osalta. Jokaisella on kuitenkin vastuu omasta työstään. Vastuun mukana tulee myös velvoitteita, kuten lakeja, asetuksia ja sopimuksia, joita tulee noudattaa. Jotta työt sujuvat ongelmitta, tulee ulkoisten työolosuhteiden (esim. koneet, laitteet, tilat) olla kunnossa.

Henkilöstöä tulee kouluttaa tarpeen vaatiessa. Jokaisen, joka kaipaa apua tai tukea, on sitä saatava. Jokaisen esimiehen tehtäviin kuuluu huolehtia omasta työryhmästään. Esimiehen

tehtäviin kuuluu myös suunnittelu, organisointi, delegointi, motivointi, ohjaus, seuranta, valvonta, kehittäminen sekä erilaisia henkilöstöhallinnollisia tehtäviä, muun muassa perehdyttäminen ja työnopastus. (Kangas 1995, 24 – 25.)

### 3.3 Henkilöstöjohtaminen

Henkilöstöjohtamisella tarkoitetaan organisaation henkilöstön hankintaa, motivointia, huoltoa, kehittämistä sekä palkitsemista. Myös perehdyttäminen kuuluu osana henkilöstöjohtamiseen. Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on houkutella organisaation palvelukseen haluamiin henkilöitä. Kun henkilöt on saatu organisaation palvelukseen, heidät pyritään pitämään organisaatiossa motivoimalla ja kannustamalla hyviin työsuorituksiin. Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on myös tarvittaessa kehittää työntekijöitä, jotta he pystyisivät riittävän korkeisiin työsuorituksiin. (Kauhanen 2000, 14.)

Henkilöstön kehittäminen on hyvä keino varmistaa liiketoiminnan vaatima osaaminen tulevaisuudessakin. Kun henkilöstöä lähdetään kehittämään, tulee ensin analysoida tarkasti, min-kälaisia kehittämistarpeita liittyy kunkin yksilön, tiimin ja koko työyhteisön nykyisiin työtehtäviin sekä erityisesti tulevaisuuteen. (Kauhanen 2000, 138.) Kehittämistarpeiden kartoitus alkaa usein kehityskeskusteluista. Kehityskeskusteluissa esimies käy yhdessä alaisensa kanssa läpi hänen osaamisalueitaan ja kehittämistarpeitaan. Kehityskeskustelujen etuja ovat henkilökohtaisuus ja keskittyminen, tietojen vaihto, palautteen anto puolin ja toisin sekä kehittymissuunnitelman syntyminen. Kehityskeskustelujen tavoitteena on osaamisen kehittyminen sekä motivaation ja työilmapiirin edistäminen. Kehityskeskustelukierroksen jälkeen esimies käsittelee esille nousseet kehittämistarpeet ja tekee osaamistarvekartoituksen sekä kehitystarveanalyysin, joiden pohjalta laaditaan koko yritystä varten kehittämisohjelma. Kehittämistoimet ovat yksilökohtaisia, tai ne koskevat koko ryhmää tai yhteisöä. Kehittämiskeinoja ovat muun muassa työn monipuolistaminen ja vastuun lisääminen sekä koulutukset. (Strömmer 1999, 196 – 203.)

Viestintää tarvitaan kertomaan organisaation tapahtumista. Sisäinen viestintä kohdistuu työyhteisön jäseniin. Sisäinen viestintä on yksi johtamisen työkalu. Erityyppisissä organisaatioissa viestinnän tarve ja sisältö on aina erilainen. Palveluyrityksissä hyvin hoidettu sisäinen viestintä on jopa elinehto menestykselle liiketoiminnalle. (Kauhanen 2006, 168 – 170.) Työyhteisöillä on nykypäivänä käytössään varsin laaja valikoima eri viestinnän muotoja ja kanavia. Kanavat voidaan jakaa kolmeen luokkaan, jotka ovat suulliset, painetut eli kirjalliset ja sähköiset. Kasvokkainviestintä on ilmaisuvoimaltaan vahvin ja vaikuttavin kanava. Siksi sitä tulisikin käyttää kaikkein tärkeimpien asioiden käsittelyyn. Kirjalliset ja sähköiset kanavat kannattaa varata rutiininomaisille asioille sekä toimimaan kasvokkainviestinnän rinnalla. (Juholin 1999, 35 – 36.)

## 4 PEREHDYTTÄMINEN

Työturvallisuuslain 14 § :n mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Hänen on myös huolehdittava siitä, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 31.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa sekä sen toimintatavat ja -ajatukset. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii myös tuntemaan työtoverit ja asiakkaat sekä omat työtehtävät ja niiden merkityksen työyhteisön toiminnassa. (Kangas 2003, 4.) Perehdyttäminen on prosessi, joka kokonaisuudessaan koskee uutta työntekijää, esimiestä sekä koko työyhteisöä. Esimiehen vastuulla on, että yrityksessä on olemassa perehdyttämisprosessi. (Hyppänen 2007, 195.)

### 4.1 Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämisen avulla luodaan pohja työn tekemiselle ja yhteistyölle. Hyvin hoidettuna perehdyttäminen vie aikaa, mutta se kannattaa, koska hyvin perehdytetty perehdytettävä pystyy nopeammin työskentelemään ilman muiden apua. Se vaikuttaa paljon muun muassa uuden työntekijän motivaatioon ja jaksamiseen. Hyvän perehdyttämisen avulla myös virheet vähenevät. Kun virheiden määrä vähenee, myös tapaturmien ja onnettomuuksien määrä vähenee. Turvallisuusasioiden tulisikin olla tärkeässä roolissa perehdytettäessä uutta työntekijää. Jos perehdyttäminen hoidetaan huonosti ja onnettomuuksia ja virheitä tapahtuu, voi se koi-tua työnantajalle hyvinkin kalliiksi. Eli hyvän perehdyttämisen avulla voidaan säästää paljon. (Kangas 2003, 5 – 6.)

Perehdyttämisellä tavoitellaan sitä, että uusi työntekijä omaksuu organisaation toimintatavat ja kulttuurin. Näin organisaatiossa säilyy yhtenäiset käytännöt ja toiminta pysyy selkeänä, mikä takaa toiminnan jatkuvuuden ja tasaisen laadun tuottamisen. Perehdyttämisen avulla annetaan myös muulle henkilöstölle viesti siitä, miten organisaatio kohtelee työntekijöitään. Perehdyttämisen avulla perehdytettävä pyritään sitouttamaan työyhteisöön. Hyvän perehdyttämisen avulla luodaan pohja kestäväälle työsuhteelle sekä vähennetään vaihtuvuutta. (Kjelin &

Kuusisto 2003, 15, 24.) Hyvä ensivaikutelma on äärimmäisen tärkeä, koska uusi työntekijä tekee päätöksen muutaman sekunnin aikana, jääkö hän uuteen työpaikkaan vai ei. Sellaisessa työpaikassa on mukava aloittaa työt, josta on saanut hyvän ensivaikutelman. Jos puolestaan saa kielteisen ensivaikutelman, töihin meno ei innosta ja uusi työntekijä saattaa jopa lopulta vaihtaa työpaikkaa. (Kangas 2003, 6.)

## 4.2 Perehdyttämisen osa-alueet

On tärkeää saada aikaan myönteinen ensivaikutelma, kun uusi työntekijä saapuu työpaikkaan. Näin luodaan pohja vakaalle työsuhteelle, sekä saadaan uusi työntekijä tuntemaan itsensä tervetulleeksi uuteen työpaikkaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.) Perehdyttämiseen kannattaakin panostaa, jotta uusi työntekijä pääsee mahdollisimman nopeasti mukaan talon toimintaan ja näin tuntee itsensä osaksi työyhteisöä. Perehdyttäminen jaetaan neljään osa-alueeseen, jotka ovat työhönottovaihe, vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen, työsuhte-perehdyttäminen, sekä työnopastus.

### 4.2.1 Työhönottovaihe

Työhönottovaiheen tärkein tarkoitus on saada mahdollisimman paljon tietoa haastattelujen avulla tulevista työntekijöistä. Näin saadaan tärkeää apumateriaalia päätöksentekoa varten. (Työturvallisuuskeskus 1992, 17.) Jo työhönottohaastattelu-vaiheessa myös hakijan tulee saada riittävästi tietoa haettavasta työpaikasta ja itse yrityksestä. Tärkeitä asioita ovat muun muassa työtehtävät sekä tiedot koskien yrityksen toimintaa ja tavoitteita. (Lepistö 1988, 6 – 7.)



#### 4.2.2 Vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen

Vastaanottovaihe on tärkeä, koska uusi työntekijä yritetään saada tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja hyväksytyksi. Vastaanottovaihe vaikuttaa paljon uuden työntekijän asenteisiin uutta työpaikkaa kohtaan. (Lepistö 1988, 7.) Olisi tärkeää, että myös esimies olisi ottamassa vastaan uutta työntekijää. Näin esimies on vaikuttamassa uuden työntekijän muokkautuviin asenteisiin ja luomassa pohjaa hyvälle yhteistyölle. (Työturvallisuuskeskus 1992, 17.)

Ennen uuden työntekijän saapumista tulee miettiä, mitä asioita esitellään, missä järjestyksessä asiat esitellään ja kuka asiat esittelee. Tärkeää on myös suunnitella työntekijän ensimmäiset työpäivät. Huomioon on otettava muun muassa uuden työntekijän työkokemus. (Lepistö 1988, 7.) Perehdyttäminen on hyvä aloittaa keskustelulla, jossa käydään läpi aikataulut ja se, kuka mitäkin esittelee. Keskustelussa on hyvä olla paikalla kaikki henkilöt, jotka osallistuvat perehdyttämiseen. Ensimmäisten päivien aikana uusi työntekijä perehdytetään uuteen työpaikkaan, sen työntekijöihin sekä toimintaan. Muita tärkeitä asioita ovat muun muassa tehtävät ja tavoitteet, työajat sekä yleiset käytännöt ja tavat. (Työturvallisuuskeskus 1992, 17.)

#### 4.2.3 Työsuhdeperehdyttäminen

Työsuhdeperehdyttäminen aloitetaan keskustelulla uuden työntekijän kanssa, jossa käydään läpi muun muassa työyksikön sijainti yritysorganisaatiossa, toiminta, tehtävät ja tavoitteet. Keskustelussa tulee selvittää myös työyksikön työajat ja aikataulut sekä toimintakäytännöt ja muut tavat. Työsuhdeperehdyttämisessä on tärkeää selvittää uudelle työntekijälle sisäinen tiedonkulku sekä yhteistoimintamuodot. Myös henkilöstön esittely on tärkeä asia. Työpaikalla esitellään myös työtilat, sosiaali- ja ruokailutilat, varasto sekä kaikki tarvittava kirjallinen aineisto. (Lepistö 1988, 8.) Myös perehdyttäminen työsuojeluasioihin on tärkeää, koska uuden työntekijän tulee olla perillä työtään koskevista työsuojelumääräyksistä. Työsuojeluasioihin perehdyttämisellä pyritään myös muun muassa vaikuttamaan työoloihin ja sitä kautta tapaturmien määrään. (Työturvallisuuskeskus 1992, 18.)

#### 4.2.4 Työnopastus

Työnopastuksessa perehdytettävälle opetetaan varsinainen työ. Tavoitteena on antaa perehdytettävälle työtehtävien hoitamisessa tarvittavat tiedolliset ja taidolliset sekä myös asenteelliset taidot. (Lepistö 1988, 11.) Työnopastuksessa työntekijälle opetetaan koneiden, laitteiden ja aineiden oikeat käyttötavat sekä turvallisuusmääräykset. Työnopastuksessa on tärkeää neuvoa myös oikeat työmenetelmät ja toimintatavat. (Työturvallisuuskeskus 1991, 17.)

Hyvän työnopastuksen tuloksena perehdytettävä oppii työtehtävät nopeasti. Niinpä toisten työtovereiden ei tarvitse neuvoa koko ajan uutta työntekijää tai korjata hänen virheitään. Hyvä työnopastus helpottaa siis toisten työtä, se myös säästää aikaa. Työnopastuksen tulee olla jokaiselle perehdytettävälle yksilöllisesti suunniteltu. Tämä johtuu siitä, että kaikki perehdytettävät ovat erilaisia fyysisiltä ja psyykkisiltä ominaisuuksiltaan, heidän tietonsa ja taitonsa ovat erilaisia sekä asenteet ja motivaatio vaihtelevat. Myös oppimistyyliässä on paljon eroja. Toinen oppii paremmin katselemalla, toinen kuuntelemalla tai tekemällä. (Kangas 2003, 13.)

Monilla työpaikoilla on erikseen nimetyt työnopastajat. Työnopastajan tulee olla ammattitaitoinen, mukautumiskykyinen, sosiaalinen ja täysillä mukana opastamis-tehtävissä. Opastajan täytyy myös kehittää omia opastajan taitojaan. Työnopastus tulee suunnitella tarkasti etukäteen. Näin säästetään aikaa ja opastus on tehokasta. Työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi on kehitetty viiden askeleen menetelmä. Ensimmäinen askel on opastustilanteen aloittaminen, jossa luodaan kannustava ja luottamuksellinen vuorovaikutustilanne. Opastustilanteen aloittamisen aikana arvioidaan lähtötaso sekä selvitetään aihe ja oppimistavoitteet. Toinen askel on opetus. Sen tarkoituksena on luoda opastettavalle kokonaiskuva opastettavasta tehtävästä sekä siihen liittyvistä ohjeista. Kolmas askel on mielikuvaharjoittelu, jonka avulla opastettavan ajatukset saadaan keskitettyä työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. Neljäs askel on taidon kokeilu ja harjoittelu. Taidot karttuvat vasta sitten, kun asioita on itse tehnyt. Opastettava tekee työsuorituksen, jonka jälkeen sekä opastaja että opastettava itse arvioivat suorituksen. Tuloksesta keskustellaan ja työsuoritusten harjoittelu jatkuu tarpeen niin vaatiessa. Viides ja viimeinen askel on opitun varmistaminen. Opastusprosessin lopussa varmistetaan, että oppimistavoitteet on saavutettu. Varmistus voidaan suorittaa esimerkiksi siten, että opastettava saa kokeilla taitojaan sellaisissa tilanteissa, joissa ei ole vielä ollut, mutta jotka ovat kuitenkin samankaltaisia kuin aiemmat tilanteet. Näin saadaan selville, onko asiat oikeasti opittu. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14 – 16.)

### 4.3 Perehdyttämisohjelma

Uudelle työntekijälle olisi hyvä laatia perehdyttämisohjelma. Perehdyttämisohjelma on lista, jossa näkyy, millä aikataululla uuden työntekijän tulisi tutustua tiettyihin henkilöihin ja asioihin. (Hyppänen 2007, 195.) Perehdyttämisohjelman tulisi olla joustava sekä tarpeen vaatiessa helposti muunneltavissa, koska perehdytettävät saattavat erota paljonkin esimerkiksi koulutukseltaan ja työkokemukseltaan. Jotta perehdyttämisohjelmasta tulisi mahdollisimman hyvä, tulisi esimiehen selvittää tarkasti uuden työntekijän lähtötilanne. Lähtötilanteen selvittäminen onnistuu esimerkiksi taustatietoihin tutustumalla ja haastattelujen avulla. (Työturvallisuuskeskus 1992, 16.) Kun vanha työntekijä vaihtaa työtehtävästä toiseen organisaation sisällä, kannattaa myös hänelle suunnitella perehdyttämisohjelma. Jos yrityksessä on toiminut tilapäisiä työntekijöitä ja heidät vakinaistetaan, kannattaa tarkistaa, onko heidät perehdytetty, ja suunnitella myös heille perehdyttämisohjelma. (Piili 2006, 126.)

### 4.4 Perehdyttämisen työnjako

Vastuu perehdyttämisen toteuttamisesta on esimiehellä. Työyhteisöstä nimitetään perehdyttäjä, jolta uusi työntekijä saa tukea. Paras tilanne vallitsee silloin, kun koko henkilöstö tuntee vastuuta uuden työntekijän perehdyttämisestä ja omalta osaltaan auttavat perehdyttämisessä. Jokaisen tulisi myös muodostaa henkilökohtainen suhde uuden työntekijän kanssa, jos se on tarpeellista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 186.)

Esimiehen rooli perehdyttämisessä on tärkeä. Kun esimies kiinnittää huomiota perehdyttämiseen, hän vähentää itseensä kohdistuvia paineita myöhemmin. Näin ollen perehdyttämistä ei kannata delegoida kokonaan itseltä pois. Perehdyttämisvaiheessa uusi työntekijä on vastaanottavainen, tätä esimiehen kannattaakin hyödyntää suuntaamalla työntekijän työskentely kohti organisaation tavoitteita. Esimiehen mukanaolo perehdyttämisessä on tärkeää myös siksi, että hän saa luotua henkilökohtaisen suhteen uuden työntekijän kanssa. Esimiehen tavoitteita perehdyttäjänä on luoda edellytykset keskinäiselle yhteistyölle ryhmässä sekä uuden työntekijän ja esimiehen välillä. Esimiehen tehtävänä on myös helpottaa tulokkaan sitoutumista ja huolehtia siitä, että ohjaus on sopivan löyhää, jotta tilaa jäisi myös innovatiiviselle toiminnalle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 187 – 190.) Esimiehen on tärkeää olla vastaanottamassa uutta työntekijää. Hänen tehtäviinsä kuuluu muun muassa myös perehdyttämisohjel-

man suunnittelu, sekä työkavereiden ja yrityksen esittely. Esimies vastaa perehdyttämiseen käytettävissä olevista resursseista. (Hyppänen 2007, 195.)

Esimiehen ohelle nimitetään yleensä perehdyttäjä, jota myös kutsutaan tutoriksi tai kummiksi. Tutorin tehtävänä on saada mahdollisimman vähiin ne tilanteet, joissa uusi työntekijä tuntee itsensä avuttomaksi. Tutori on apuna arkipäivässä ja sen tuomissa epävarmoissa tilanteissa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 193.) Uuden työntekijän tulee tietää ne kirjoittamattomat säännöt, joita jokaisessa työpaikassa on. Tutori on oikea henkilö kertomaan niistä asioista. (Hyppänen 2007, 197.)

Henkilöstötoimi on usein se, joka vastaa perehdyttämisen toimivuudesta ja sen kehittämisestä. Henkilöstötoimen keskeisen roolin tulisi olla, että se huolehtii perehdyttämisen toimintamallien (ohjelmat, materiaalit ja työnjako) ajantasaisuudesta ja että toimintamallit ovat kaikkien asianosaisten hyväksymiä. Henkilöstötoimen tehtäviin kuuluu myös perehdyttäjien valmennuksen järjestäminen ja tukimateriaalien tuottaminen sekä muistuttaminen perehdyttämisen merkityksestä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 194 – 195.)

#### 4.4.1 Hyvä perehdyttäjä

Hyvä perehdyttäjä on henkilö, joka pitää omasta työstään. Hänen tulee olla myös kokenut työntekijä, mutta hänen tulee kuitenkin vielä muistaa, miltä tuntuu aloittaa uudessa työympäristössä. Hyvä perehdyttäjä on kiinnostunut toisen auttamisesta ja opastamisesta. Työnopastustilanteissa hyvä perehdyttäjä tuntee riittävän hyvin opastuksen kohteena olevan työn. Opastajan ei tule olla liika hyvä, sillä se saattaa vaikeuttaa työn opastamista, koska tällöin hän on liian rutinoitunut työhönsä. Kokonaiskuvan luominen perehdyttämisen prosessista on tärkeää. Hyvä perehdyttäjä kertoo prosessin alussa, mitä on suunnitellut tehtävän, ja liittää esittämänsä asiat kokonaisuuteen. Parhaimmillaan uusi työntekijä saa tukea ja opastusta tilanteen niin vaatiessa, siksi perehdyttämisen jaksottaminen onkin tärkeää. Alussa käydään läpi yleisemmät ja tutummat asiat, myöhemmin siirrytään uuden opettelua ja keskittymistä vaativiin asioihin. Hyvä perehdyttäjä omaa kyvyn kertoa asioista yksinkertaisesti. Toimivan vuorovaikutuksen kannalta hänellä on myös kyky kuunnella. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195 – 197.) Hyvän työnopastajan ominaisuuksiin kuuluu muun muassa motivaatio sekä myönteinen asenne opastamiseen. Hän tuntee hyvin itsensä, omat vahvat ja heikot puolensa. Hyvä työn-

opastaja pystyy asettumaan opastettavan asemaan ja katsomaan asioita opastettavan kannalta. Hän saa opastettavan oppimaan. (Kangas 2003, 14.)

#### 4.5 Perehdyttämisen apumateriaalit

Perehdyttämisen apumateriaalit tehostavat perehdyttämistä, koska niiden avulla asiat jäävät paremmin uuden työntekijän mieleen. Apumateriaalin tulisi olla sellaista, johon uusi työntekijä voisi tutustua jo etukäteen ennen kuin aloittaa työt. Näin ensimmäisten päivien aikana tuleva tiedon paljous on helpompi sisäistää, kun asiaan on jo etukäteen tutustunut. Apumateriaalit ovat myös siksi hyviä, että uusi työntekijä voi käyttää niitä apunaan niin pitkään kuin vain tarvitsee. (Kangas 2003, 10.)

Perehdyttämisen apumateriaaleja on olemassa hyvin erilaisia. Apumateriaaleja ovat muun muassa tervetuloa taloon –oppaat, toimintakertomukset, perehdyttämishjelmat, perehdyttämisen tarkistus- ja muistilistat, perehdyttämiskansiot sekä video- ja dvd-ohjelmat. Internet ja intranet ovat yleistyneet nykypäivänä huomattavasti perehdyttämisen apuvälineinä. Kirjallista materiaalista ollaan siirtymässä sähköiseen muotoon. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10 – 11.)

#### 4.6 Ongelmat perehdyttämisessä

Yleisin syy perehdyttämisen huonoon toteutukseen ja laiminlyöntiin on kiire. Työsuhteen alkamisajankohta voi vaikuttaa paljonkin siihen, miten hyvin perehdyttäminen toteutetaan. Jos on esimerkiksi sesonkiaika tai merkittävä projekti menossa ja kaikilla kiire, niin silloin ei välttämättä ole aikaa kunnon perehdyttämiseen. Mutta toisaalta tällaiset ajanjaksot ovat myös mainio tilaisuus oppia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241 – 242.)

Aina ei perehdyttämisen hyötyjä nähdä riittävän selvästi. Uuden tulokkaan asemaan asettuminen voi myös olla hankalaa, eikä omaa osaamista osata siirtää tulokkaalle. Tuki ja koulutus ovat paikallaan, jos perehdyttämisvalmiudet ovat puutteelliset. Myös väärä käsitys tulokkaan valmiuksista voi aiheuttaa puutteellisen perehdyttämisen. Käsitys valmiuksista perustuu tiettyihin asioihin, joita ihmisen oletetaan osaavan. Uuden tulokkaan osaaminen täytyy kartoittaa

perusteellisesti, jotta perehdyttäminen onnistuisi. Myös perehdytyksen suunnittelu on tärkeää onnistumisen kannalta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Vastuunjako perehdyttämisestä tulisi olla selvä. Jos näin ei ole, syntyy helposti tilanteita, joissa oletetaan jonkun muun perehdyttävän tai kertovan tietyt asiat, vaikka niin ei olisikaan. Vastuunjaon epäselvyys johtaa usein siihen, että tulokas saa pirstaloitunutta tietoa, josta on vaikea muodostaa kokonaiskuvaa. Myös yksittäinen perehdyttäjä voi puhua asioista irrallisina, jolloin ymmärrettävä kokonaisuus on vaikea muodostaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

#### 4.7 Perehdyttämisen seuranta

Kun työpaikoilla suunnitellaan perehdyttämistä, tulee samalla myös suunnitella se, miten oppimista seurataan ja arvioidaan. Työskentelyn seuraamisen lisäksi seurannan apuvälineinä voi käyttää muun muassa perehdyttämisen tarkistuslistoja ja seurantakeskusteluja. (Kangas 2003, 8.) Arvioinnilla ja seurannalla on kaksi merkitystä, jotka ovat tulokkaan tilanteen arviointi sekä organisaation perehdyttämisjärjestelmän toimivuuden arviointi. Perehdytettäessä on samalla seurattava perehdyttämisen toteutumista. Oppimistuloksia arvioidaan yhdessä. Oppimistulosten arvioinnissa tarkastellaan tulokkaan omaa kokemusta. Perehdyttämistoimenpiteiden arvioinnissa tarkastellaan organisaation vastuuhenkilöiden sekä tulokkaan toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.) Esimies voi perehdytysvaiheen lopussa keskustella uuden työntekijän kanssa siitä, miten perehdyttäminen on sujunut. Työntekijän kanssa voidaan käydä läpi esimerkiksi perehdytys suunnitelma ja tehdä mahdollisia parannus ehdotuksia ja suunnitelmia. Näin perehdyttämisprosessia saadaan kehitettyä paremmaksi. (Hyppänen 2007, 198.)

Yrityksessä tulee seurata myös perehdyttämisen toimivuutta. Seuranta tulee hoitaa mahdollisimman yksinkertaisesti ja luottamuksellisesti. Seurannan on annettava tietoa, jonka avulla voidaan arvioida perehdyttämisen toteutumista ja siitä saatavaa hyötyä. Kyselylomake on hyvä tapa kerätä tietoa. Myös perehdyttämisen onnistumista voidaan seurata kyselylomakkeiden sekä haastattelujen avulla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245 – 246.)



## 5 PEREHDYTTÄMISKANSION TEKEMINEN

Perehdyttämiskansiota ei Runnin Kylpylän vastaanotossa ja kahviossa ole aikaisemmin ollut, joten tarve perehdyttämiskansiolle löytyi. Perehdyttämistä ei vastaanotossa ja kahviossa ole varsinaisesti mitenkään organisoitu. Kaikki vastaanoton työntekijät osallistuvat perehdyttämiseen vuorotyön takia silloin, kun sattuvat samaan vuoroon uuden työntekijän kanssa. Perehdyttäminen siis tapahtuu muitten töitten lomassa katso ja opi –periaatteella. Se, että kaikki osallistuvat uuden työntekijän perehdyttämiseen, on siinä mielessä hyvä asia, että vastuu perehdyttämisestä jakaantuu useammalle ihmiselle. Näin koko taakka ei kaadu pelkästään yhden ihmisen harteille. Haittana tällaisessa perehdyttämisessä on, että asiat saattavat jäädä pirstaleisina uuden työntekijän mieleen, kun ne tulevat niin monelta suunnalta. Toisekseen asioita saattaa jäädä kertomatta, kun ei välttämättä aina tiedä, kuka on jo kertonut ja mitä.

### 5.1 Projektin vaiheet

Perehdyttämiskansio tehtiin työharjoittelujakson aikana keväällä 2008. Harjoittelusopimuksia tehdessä syksyllä 2007 kävi ilmi, että vastaanotossa ja kahviossa ei ole ollenkaan perehdyttämiskansiota. Aiheesta päätettiinkin rueta työstämään opinnäytetyötä. Tavoitteena oli siis tuottaa perehdyttämisen apuvälineeksi kansio Runnin Kylpylän vastaanottoon ja kahvioon.

Opinnäytetyön teko käynnistyi aiheanalyysillä ja aiheen hyväksymisellä joulukuussa 2007. Aiheeseen tutustuminen alkoi heti joulukuun lopussa kirjallisuuden avulla. Perehdyttämiskansioon oli materiaalia jonkin verran jo valmiina, mutta se oli ihan levällään, osa paperilla, osa tietokoneella. Materiaaliin olikin hyvä tutustua ja rueta kasaamaan yhteen heti harjoittelujakson alettua.

Projektin aikana tarvitaan paljon yhteistyötä. Yhteistyötä perehdyttämiskansion tiimoilta tehtiin vastaanoton työntekijöiden, muun muassa Päivi Niskasén, vastaanottopäällikkö Mirja Ryhäsen sekä Runnin Kylpylän johtajan Merja Vidgrenin kanssa. Yhdessä heidän kanssaan on mietitty, mitä perehdyttämiskansion tulisi sisältää ja heiltä on myös saanut tarvittavia tietoja.



Perehdyttämiskansion sisällöstä käytiin keskustelut tarkemmin yhden vastaanoton työntekijän sekä vastaanottopäällikön kanssa. Keskustelut käytiin helmikuun aikana, vastaanoton työntekijän kanssa 15.02 ja vastaanottopäällikön kanssa 29.02. Keskusteluista on myös laadittu muistiot (Liite 1). Keskusteluissa kävi ilmi, että vastaanottopäällikkö korosti työsuhteasioitten tärkeyttä kansiossa, kun taas vastaanoton työntekijä painotti enemmän kansion yksinkertaisuutta ja perustehtävien esilletuontia. Onkin hyvä keskustella sekä esimiesten että muiden työntekijöiden kanssa, koska se antaa laajemman näkökulman siitä, mitä tietoa kansioon tulee laittaa. Kaikki vastaanoton työntekijät osallistuivat jollain lailla perehdyttämiskansion tekemiseen, jokainen antoi ainakin jotain tärkeitä tietoja kansiota varten. Myös Runnin Kylpylän johtaja auttoi kansion tekemisessä sähköpostin välityksellä. Haastattelujen pohjalta opasta oli helppo lähteä tekemään.

Perehdyttämiskansiota tehdessä tuli pitää koko ajan mielessä se, että kansion rakenne ja sisältö olisivat mahdollisimman selkeitä ja helppolukuisia. Näin uuden työntekijän on helpompi hyödyntää kansion tietoja. Kansion tuli olla sellainen, josta on helppo ja nopea tarkistaa asioita, jos ei satu muistamaan kaikkea. Kansiota tulikin selkeä ja siihen koottiin vain tärkeimmät tiedot.

Ensimmäinen versio perehdyttämiskansiosta oli valmis huhtikuun alussa. Kansio jätettiin vastaanoton työntekijöille ja vastaanottopäällikölle luettavaksi. Kansiota löytyikin puutteita muutamista kohdista. Myös ohjeet tulipalon varalle puuttuivat kansiesta. Hannele Siipolan kanssa käydyssä palaverissa 17.04. tuli myös esille muutamia hyviä lisäyksiä ehdotuksia kansioon. Perehdyttämiskansion toinen versio valmistui 22.4. Sen jälkeen kansioon tuli vielä muutamia pieniä lisäyksiä ja kansio oli täysin valmis 26.4 (Kuvio 1). Kuviossa 1 kuvataan opin- näytetyön tekemisen vaiheet. Kuviossa näkyy muun muassa kaikki käydyt keskustelut ja palaverit.

## OPINNÄYTETYÖN TEKEMISEN VAIHEET

Kirjaston tiedonhakukoulutus	12.11.2007
Aiheanalyysi hyväksytty	joulu.07
Palaveri Hannele Siipolan kanssa	10.12.2007
Kirjallisuuteen tutustuminen	joulukuu-maaliskuu
Oppaan työstäminen	tammikuu-huhtikuu
Keskustelu Päivi Niskasén kanssa	15.2.2008
Keskustelu Mirja Ryhäsen kanssa	29.2.2008
Opinnäyteseminaari, palaveri	10.3.2008
Hannele Siipolan kanssa	
Sähköposti-yhteydenotto Kylpylän johtajaan	19.3.2008
Perehdyttämiskansio versio 1 valmis	1.4.2008
Palaveri Hannele Siipolan kanssa	17.4.2008
Perehdyttämiskansio versio 2 valmis	22.4.2008
Perehdyttämiskansio on valmis	26.4.2008
Opinnäytetyö on valmis	touko.08

Kuvio 1. Opinnäytetyön tekemisen vaiheet.

### 5.2 Perehdyttämiskansion sisältö

Perehdyttämiskansio on koottu vastaanoton työntekijän, vastaanottopäällikön ja Runnin Kylpylän johtajan kanssa käytyjen haastattelujen pohjalta. Myös omat havainnot muodostuivat keskeisiksi kansion sisällön osalta. Perehdyttämiskansio löytyy vastaanotosta ja kahviosta paperiversiona, mutta myös sähköisessä muodossa.

Ensimmäisenä perehdyttämiskansiossa on yleistä tietoa Runnin kylpylästä, sen toiminnan tarkoitus, asiakaskuvaus jne. Kansiossa on hyvä olla tällaisia perustietoja yrityksestä, jotta uusi työntekijä saa paremman kuvan tulevasta työpaikastaan.

Toisena aiheena kansiossa on Runnin Kylpylän historia. Asiakkaat kysyvät aika usein asioita Runnin kylpylän historiasta, joten on hyvä tietää pääpiirteittäin tapahtumat alkuaajoista lähtien. Tärkeimpiä muistettavia asioita ovat omistussuhteet, tärkeimmät vuosiluvut, mielenkiintoisimmat tapahtumat ja kuuluisat vieraat.

Historia-osuuden jälkeen on Lomayhtymän ja Runnin Kylpylän yhteystiedot. Siinä näkyvät osoitteet ja tärkeimmät puhelinnumerot sekä internet-sivujen osoite. Yhteystietojen jälkeen ovat palvelut ja majoitus. Palvelujen alta löytyy jokaisen osaston tietoja ja aukioloaikoja. Ma-

joitus–kohdasta löytyy tietoa hotelleista ja niiden huoneista. Nämä kappaleet auttavat uutta työntekijää hahmottamaan Runnin kylpylän osastojen määrän ja palvelujen tarjonnan laajuuden. Hän myös näkee eri osastojen aukioloajat.

Työsuhdeasiat–kohdan alta työntekijä saa tietoa muun muassa työsopimuksesta, työajoista, sekä palkanmaksuasioista. Nämä asiat vastaanottopäällikkö näki tärkeiksi olla kansiossa. Työsuhdeasioitten jälkeen on työterveyshuollon yhteystiedot. Työterveyshuollosta on hyvä olla perehdyttämiskansiossa, jotta uusi työntekijä näkee heti, missä työterveyshuolto on ja yhteystiedot löytyy tarvittaessa helposti kansioista.

Seuraavina aiheina ovat lomat ja poissaolot, työturvallisuus ja työsuojelu sekä vakuutus ja eläketurva. Myös nämä asiat vastaanottopäällikkö näki tärkeiksi olla kansiossa. Yleiset pelisäännöt –kohdan alta uusi työntekijä näkee muun muassa sen, miten hänen tulee pukeutua töissä, kuinka pitkät ruoka- ja kahvitaumat on ja millä hinnalla työntekijä saa käydä ravintolassa syömässä. Henkilökunta-alennukset –kohdasta uusi työntekijä näkee, kuinka paljon alennusta hän mistäkin tuotteesta saa.

Seuraavaksi on aamuvuoron, päivävuoron ja iltavuoron työtehtävät. Jokaisessa työvuorossa on omat tehtävänsä. Uuden työntekijän onkin hyvä sisäistää ne jo mahdollisimman varhain. Työvuorojen jälkeen on kahvion puhtaanapito-ohje. Siisteys on todella tärkeä asia tällaisessa paikassa, joten uuden työntekijän on hyvä olla jo alusta alkaen perillä asioista, joilla kahvio pysyy siistinä.

Seuraavina aiheina perehdyttämiskansiossa on varauksen teko, tulokset selvitys sekä lähtöselvitys. Näitä asioita ei opi muuta kuin vain tekemällä (kuuluvat työnopastukseen), mutta on hyvä olla tukena myös kirjalliset ohjeet, jos joku asia pääsee vaikka unohtumaan. Myös moni seuraava luku kuuluu tähän samaan: laskukirjaus, kartanohotellin avainkortin teko, lahjakortit, huonelaskulle bongausohje, pankki- ja luottokortin bongausohje, lounassetelit sekä espressokeittimen puhdistus. Olen myös omien kokemusten pohjalta huomannut, että on hyvä olla kirjallista materiaalia tukena, koska sitä aivan varmasti tarvitsee jokainen uusi työntekijä.

Paloturvallisuusohjeet ovat myös äärimmäisen tärkeät olla perehdyttämiskansiossa, jotta uusi työntekijä voi tutustua niihin rauhassa jo etukäteen. Hälytyksen sattuessa ohjeet tulee olla muistissa päässä, niitä ei enää siinä vaiheessa jouda lukemaan.

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa perehdyttämisen apuvälineeksi kansio. Tavoitteena oli tehdä sellainen perehdyttämiskansio, joka on selkeä ja helppolukuinen. Kansioon piti koota vain tärkeimmät tiedot, jotta siitä ei tulisi liian sekava. Näihin tavoitteisiin päästiinkin ja lopputulos on hyvä. Myös vastaanottopäällikön mielestä perehdyttämiskansio on onnistunut kokonaisuus. Hänen mukaansa kansiossa on kaikki tarvittava tieto. Perehdyttämiskansiota käytetään ensimmäisen kerran, kun kesätyöntekijät tulevat touko-kesäkuun vaihteessa. Perehdyttämiskansio annetaan luettavaksi heti ensimmäisinä työpäivinä tai jo mahdollisuuksien mukaan ennen töitten alkua.

Perehdyttäminen on äärimmäisen tärkeää, kun uusi työntekijä tulee yritykseen. Hyvän perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työtehtäviensä lisäksi myös työoverinsa, mikä nopeuttaa ja helpottaa uuteen työpaikkaan sopeutumista. On tärkeää, että uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi työyhteisöön. Olisi myös tärkeää valita uudelle työntekijälle perehdyttäjä, joka on vastuussa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään riittävän hyvin uuteen työhönsä.

Nykyään etenkin palvelualojen työpaikoilla käytetään paljon extraajia ja vuokrahenkilökuntaa, kuten myös Runnilla. Perehdyttämisen tulee olla tällöin erittäin tehokasta ja nopeaa. Perehdyttämiskansion tulee palvella myös edellämäinittuja työntekijöitä siten, että siitä on helppo tarkistaa perusasiat ja –työtehtävät.

Perehdyttämiskansio palvelisi uuden työntekijän etuja parhaiten niin, kun se annettaisiin hänelle luettavaksi jo ennen kuin työt varsinaisesti alkavat. Näin uusi työntekijä voisi jo etukäteen tutustua rauhassa uuteen työpaikkaansa, sen toimintatapoihin ja omiin työtehtäviinsä. Näin töitten aloittaminen tuntuisi varmasti vähän helpommalle, kun olisi jo parempi tuntuma tulevista tehtävistään. Perehdyttämiskansion on tarkoitus olla uuden työntekijän tukena koko perehdyttämisen ajan. Sen jälkeen siitä on myös hyvä aina tarkistaa asioita, jos jotain sattuu unohtumaan. Myös Runnilla perehdyttämiskansio pyritään antamaan uudelle työntekijälle luettavaksi jo ennen töiden aloittamista.

Perehdyttämiseen tulisi varata riittävän paljon aikaa, jotta se onnistuisi parhaiten. Ensimmäisinä työpäivinä kannattaisikin vain keskittyä esittelemään uudelle työntekijälle taloa, sen toimintatapoja ja yleisiä asioita. Sen jälkeen voisi rueta keskittymään pelkästään uuden työntekijän työtehtäviin. Näin asiat jäisivät paremmin mieleen, eikä alku olisi niin raskas, kun asiat käy läpi riittävän ajan kanssa.

Perehdyttäminen tulisi suunnitella jokaisen työntekijän kohdalla yksilöllisesti. Jokainen työntekijä omaa eri taitoja ja tietoja ja jokainen oppii omassa tahdissaan. Perehdyttämiskansio onkin hyvä perehdyttämisen väline, koska se kulkee uuden työntekijän rinnalla juuri niin kauan kuin hän sitä itse tarvitsee.

Perehdyttämiskansio tulisi päivittää tarvittaessa ajantasalle. Jos perehdyttämiskansiossa on vanhaa informaatiota, omaksuu uusi työntekijä myös ne. Jotta perehdyttämisestä ja perehdyttämiskansioista saataisiin kaikki hyöty irti, tulisi kansiota päivittää säännöllisin väliajoin. Työpaikalle tulee määrätä vastuhenkilö, joka huolehtii kansion päivittämisestä. Runnin Kylpylällä vastaanoton ja kahvion perehdyttämiskansion päivittämisestä huolehtii vastaanottopäällikkö.

Uusi työntekijä katsoo työpaikkaa aivan eri näkökulmasta kuin vanhat työntekijät. Tätä kannattaakin hyödyntää ja ottaa vastaan hänen tuomiaan uusia ideoita. Hän voi myös antaa hyviä vinkkejä perehdyttämisen parantamiseksi. Näin perehdyttämisjärjestelmä ja koko työyhteisö kehittyy.

Vastaanottovaihetta kannattaa kehittää Runnin Kylpylässä. Esimiehen rooli on vastaanottovaiheessa tärkeä, se tulisi pitää mielessä perehdyttämistä suunnitellessa. Vastaanottoon ja kahvioon kannattaisi harkita tulevaisuudessa perehdyttämisohjelman tekoa, joka käydään läpi vastaanottovaiheessa. Näin perehdyttäminen olisi jokaiselle yksilöllistä ja se olisi myös tehokkaampaa. Myös työnopastukseen kannattaa panostaa. Uudella työntekijällä tulisi olla perehdyttäjä, joka varmistaisi uuden työntekijän oppimisen. Perehdyttäjän tulisi olla sellainen, jolla on intoa perehdyttää sekä tarpeeksi kokemusta kaikista työtehtävistä. Työnopastus on tärkeä kokonaisuus, siksi myös Runnin Kylpylässä kannattaisi suunnitella enemmän sen toteutusta.

Opinnäytetyön toteutuksen vaiheet onnistuivat suurimmilta osin hyvin. Vastaanoton työntekijöiden kanssa olisi kuitenkin voinut pitää enemmän haastatteluja. Alussa olisi kannattanut tehdä tarkempi suunnitelma siitä, missä järjestyksessä opinnäytetyötä tekee. Olisi kannattanut myös heti alussa suunnitella tarkka sisällysluettelo. Tämän opinnäytetyön myötä onkin oppinut ainakin sen, että hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Tämä opinnäytetyö on myös kehittänyt organisoimaan asioita paremmin.

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut mukava ja opettavainen projekti. Perehdyttäminen on laaja ja mielenkiintoinen aihealue. Toivottavasti kansio ei jää jonnekin kaapin pohjalle pölyntymään, vaan se otetaan ahkeraan käyttöön. Toivon mukaan perehdyttämiskansiosta on myös mahdollisimman paljon apua uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

## LÄHTEET

- Hattula, M. Seppälä, A. 2004. Runni – Sata vuotta vettä ja väkeä. Sulkava. Finnreklama Oy.
- Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Hölttä, T. Savonen, M-L. 1997. Muutosvoimana laatujohtaminen. Helsinki. Oy Edita Ab.
- Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Juva. WSOY.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Edita Prima Oy.
- Kangas, P & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Nykypaino Oy.
- Karlöf, B. Lövingsson, F. 2004. Johtamisen näkökulmat, peruskäsitteitä ja –malleja. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Kauhanen, J. 2000. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Vantaa. Tummavuoren Kirjapaino Oy.
- Kauppinen, T. 2006. Johtamisen johtaminen. Kuinka johtamisesta tehdään kilpailukykyä lisäävä tekijä. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kjelin, E. Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lepistö, I. 1988. Perehdyttäminen – työnopastus. Työturvallisuuskeskus.
- Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet. Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Runni a. <http://www.runni.fi/historia/index.html> (Luettu 4.2.2008).
- Runni b. <http://www.runni.fi/majoitus/wanhahotelli.html> (Luettu 4.2.2008).
- Runni c. <http://www.runni.fi/majoitus/kylpylahotelli.html> (Luettu 4.2.2008).

Runni d. <http://www.runni.fi/kylpyla/index..html> (Luettu 4.2.2008).

Runni e. <http://www.runni.fi/hoidot/index..html> (Luettu 4.2.2008).

Runni f. [http://www.runni.fi/vapaa\\_aika/luontojaymparisto.html](http://www.runni.fi/vapaa_aika/luontojaymparisto.html) (Luettu 4.2.2008).

Runni g. <http://www.runni.fi/ravintolat/index..html> (Luettu 4.2.2008).

Strömmer, R.1999. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki. Oy Edita Ab.

Työturvallisuuskeskus. 1992. Työpaikan aikuiskoulutus. Forssa. Auranen.

Työturvallisuuskeskus. 1991. Uusi työ – uudet haasteet. Forssa. Auranen.

Voutilainen, E. Rajamäki, P. Vartiainen, O. Palanne, O. 1987. Kehittyvä työyhteisö. Porvoo.  
WSOY.



## LIITTEIDEN LUETTELO

MUISTIOT

LIITE 1

PEREHDYTTÄMISKANSIO

LIITE 2

## MUISTIOT

15.02.2008. Keskustelu vastaanottotyöntekijä Päivi Niskasen kanssa

Keskustelimme siitä, mitä Päivin mielestä perehdyttämiskansioon tulisi laittaa. Hänen mielestään kansion tulisi olla mahdollisimman yksinkertainen ja sisältää vain tärkeimmät ja tarpeelliset vastanoton ja kahvion perusasiat ja –tehtävät. Teimme myös kansioon ohjeet Kartanohotellin avainkorttien tekoon, katsoimme huonelaskulle, sekä pankki- ja luottokortille bongausohjeen. Päivi piti erittäin tärkeänä, että perehdyttämiskansiosta löytyy ohjeet palohälytystilanteiden varalle. Niinpä katsoimme yhdessä myös ne läpi.

29.02.2008. Keskustelu vastaanottopäällikkö Mirja Ryhäsen kanssa.

Keskustelimme siitä, mitä asioita Mirja piti kansiossa tärkeinä. Hän piti tärkeänä, että kansiossa on työtehtävien lisäksi myös työsuhdeasioita. Kävimme läpi heti työsuhdeasiat, sekä yleisiä pelisääntöjä. Teimme myös ohjeet lähtöselvitykseen, sekä selvityksen siitä, mitä palautelomakkeille tehdään.

19.03.2008. Sähköpostikysely kylpylän johtaja Merja Vidgrenille.

Alkuun meillä oli tarkoitus pitää Merjan kanssa yhteinen keskustelutuokio, mutta kiireiden takia se jäi pitämättä. Niinpä olimmekin yhteyksissä sähköpostin välityksellä ja sain näin tarvittavat tiedot selville. Sähköpostissa kyselin tietoja Runnin Kylpylän liikeideasta, markkina-alueesta ja asiakaskunnasta. Muita kysymyksiä olivat muun muassa työterveyshuolto, vuosiloma, perhevapaat, opintovapaa, työturvallisuus ja työsuojelu, sekä vakuutus ja eläketurva.

PEREHDYTTÄMISKANSIO  
RUNNIN KYLPYLÄ, VASTAANOTTO JA KAHVIO

## SISÄLLYSLUETTELO

1. YLEISTÄ RUNNIN KYLPYLÄSTÄ.....	3
2. RUNNIN KYLPYLÄN HISTORIA.....	3
3. YHTEYSTIEDOT.....	5
4. RUNNIN KYLPYLÄN PALVELUT.....	6
5. MAJOITUS.....	8
6. TYÖSUHDEASIA.....	8
7. TYÖTERVEYSHUOLTO.....	9
8. LOMAT JA POISSAOLOT.....	10
9. TYÖTURVALLISUUS JA TYÖSUOJELU.....	10
10. VAKUUTUS JA ELÄKETURVA.....	11
11. YLEISET PELISÄÄNNÖT.....	11
12. HENKILÖKUNTA-ALENNUKSET.....	12
13. AAMUVUORO 06.30 – 14.00.....	14
14. PÄIVÄVUORO 09.00 – 16.00.....	15
15. ILTAVUORO 15.00 – 22.30.....	16
16. KAHVION PUHTAANAPITO-OHJE.....	17
17. VARAUKSEN TEKO.....	18
18. TULOSELVITYS.....	18
19. LÄHTÖSELVITYS.....	19
20. LASKUKIRJAUS.....	19
21. KARTANOHOTELLIN AVAINKORTIN TEKO.....	20
22. LAHJAKORTIT.....	21
23. HUONELASKULLE BONGAUSOHJE.....	22
24. PANKKI- JA LUOTTOKORTIN BONGAUSOHJE.....	23
25. LOUNASSETELIT.....	23
26. ESPRESSOKEITTIMEN PUHDISTUS.....	24
27. PALAUTELOMAKKEET.....	24
28. PALOHÄLYTYS.....	25

## 1. YLEISTÄ RUNNIN KYLPYLÄSTÄ

Runnin kylpylän toiminnan tarkoituksena on tuottaa kokonaisvaltaisia elämyksiä ja palveluksia asiakkaidensa tarpeisiin, hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen, henkisen jaksamisen ylläpitoon, sekä virkistysmahdollisuuksien ja profiloitujen palvelujen kokemiseen. Runnin Kylpylä pyrkii erottumaan viihdekylpylöistä. Se hyödyntää perinteitä ja historiaa olemalla romanttinen, perinteikäs ja tunnelmallinen. Runnin Kylpylän avain liiketoiminta-alueet ovat vapaa-aika, kylpylä, ravintola, sekä kokous/seminaari.

Runnin Kylpylän asiakkaisiin kuuluvat lähialueen asukkaat, erilaiset ryhmämatkailijat, TYKY-asiakkaat, seniorit, yksittäiset hoitoasiakkaat, kokous- ja kurssipalveluita käyttävät asiakkaat, yli 40 – vuotiaat naiset. Asiakkaita on paljon Ylä-Savosta 200 kilometrin säteeltä.

Runnin Kylpylässä on henkilökuntaa 40 vakituista + osa-aikaisia. Hoitopuolella ja ravintolassa käytetään tarvittaessa ostopalveluiden työntekijöitä.

Majoitusvuorokausia on noin 40 000/vuosi. Käyttöaste on tällöin noin 75 %.

## 2. RUNNIN KYLPYLÄN HISTORIA

Runnin Kylpylässä on vietetty idyllistä kylpyläelämää jo 1700-luvulta alkaen, vaikka virallisesti kylpylätoiminta aloitettiin vuonna 1904. 1750-luvulla löydettiin ehtymätön Runnin lähde, jonka rautapitoisella vedellä todettiin olevat terveyttä edistävää voimaa. Monia legendaarisia kertomuksia kiiri kansan suussa mitä ihmeellisimmistä parantumisista ja kansa vaelsi kaukaakin ihmelähteelle. Terveyslähteen ensimmäiset rakennukset valmistuivat ilmeisesti jo 1760 - 70 luvuilla. Kaivovieraiden vapaaehtoisella maksulla rakennettiin honkahirsinen kaivuhuone, Sali, kaksi kamaria sekä pieni keittiö ja aitta.

Vuosisadan 1800 - 1900 vaihde oli merkittävä taitekohta Runnin historiassa: Runnille perustettiin Runnilähteen Osakeyhtiö, joka asessori Väinö Ignatiuksen johdolla rakennutti Runnin

juojille upean hotellin vuonna 1904 ja käynnisti kylpylätoiminnan erilaisine hoitopalveluineen.

Runni on Suomen vanhimpia kylpylöitä, joka eli loistokauttaan 1910-20 ja -30 luvuilla. Monet kuuluista suomalaiset, etenkin taiteilijat viettivät kesäänsä Runnin kauniissa maalaismaiseissa. Taiteilijoista mainitaan taidemaalari Akseli Gallen-Kallela, kuuluista Järnefeltin veljekset, oopperalaulajat Väinö A. Sola, Aino Ackté, Annikki Uimonen ja Alma Silvennoinen, musiikkimiehistä Oskar Merikanto, Yrjö Kilpinen, Toivo Kuula ja Leevi Madetoja, kirjailijoista Juhani Aho, Kauppi Heikki, L. Onerva ja Eino Leino sekä Lapinlahdelta Halosen taiteilijasuvun taiteilijoita. Eräs kuuluisimmista Runni-vieraista oli marsalkka Mannerheim sisarensa vapaaherratar Sophie Mannerheimin kanssa vuosina 1919 ja 1920. C.G.E. Mannerheim toimi tuolloin valtionhoitajana. Myös arkkipiispa Johansson vietti kesäänsä Runnilla. Hänellä oli ainakin kaksi huvilaa Runnin maisemissa.

Virkamiehet ja säätyläiset asuivat hotellissa, kun taas rahvas kansa, joka tuli myös juomaan "Runnia", oli majoittunut ympäristön maalaistaloihin. Seuraelämä oli hyvin vilkasta ja hotellissa oli oma huvimestari, joka järjesti konsertteja, teatteriesityksiä ja tanssiaisia. Kylpylävieraat ottivat hoitoja, nauttivat Runnin vettä samoilivat kauniissa maisemissa ja ennen kaikkea tapasivat toisiaan ja seurustelivat keskenään leppoisassa ilmapiirissä. Kylpylävieraat tulivat yleensä junalla Iisalmeen ja sieltä laivalla Kiurujokea myöten Runnille, kunnes vuonna 1923 valmistui poikittaisrata Iisalmesta Ylivieskaan; sen jälkeen kylpylävieraat saapuivat junalla perille saakka.

Runnin historiaan mahtuu monia tapahtumarikkaita vaihteita ja ajanjaksoja: Vuosina 1938 - 51 Runnin toimi Vapaussodan Invalidien Liiton omistuksessa toimien sota-aikana ja sodan jälkeen kuntoutussairaalana. Vuonna 1951 Runnin Kylpylän osti Maaseudun Lomaliitto, joka käynnisti lomatoiminnan vähävaraiselle maaseudun väestölle. Puhuttiin "äitileiri - toiminnasta". Myöhemmin 1960-luvulla Maaseudun Lomaliitto muutti nimensä Lomayhtymä ry:ksi, joka omistaa nykyisinkin Runnin Kylpylän sekä Kylpylä Kivitipun Lappajärvellä Pohjanmaalla. Vuonna 1980 Runnin historiassa alkoi jälleen suuri kehitys, kun Kylpylähotellin valmistui. Kylpylässä tehtiin määrätietoista työtä kylpyläpalveluiden ja monipuolisen ohjelmatarjonnan hyväksi. Kylpylä kasvoi ja profiloitui kulttuurikylpyläksi.

Kylpylähotellin palvellessa asiakkaita vanha kylpylä, nykyiseltä nimeltään Runnin Kartanohotelli, oli poissa käytöstä lähes 20 vuotta, kunnes vuonna 1994 perustetun Runnin Kylpyläperinteen säätiön ansiosta käynnistettiin hotellin entisöinti- ja saneeraustyö. Hotelli valmistui

marraskuussa 2001 ja ottaa jälleen entisessä loistossaan vastaan lomavieraita! Vanhan ajan lomatunnelmaa hotelliin luo sisustukseen valitut, 1900-luvun alun mukaiset elementit ja yksityiskohdat, kuten koristeelliset sängynpäädyt, käsintehty pitsiliinat pöydillä sekä kauniskuvioiset tapetit tai hirsiseinät. Nostalgiaa huolimatta hotellihuoneet on varustettu nykyajan vaatimustasoa vastaaviksi kaikin mukavuuksin.

### 3. YHTEYSTIEDOT

Lomayhtymä Finland Oy  
Keskustoimisto  
Yrjönkatu 11 C 12  
00120 HELSINKI

puh. 0207 569 700  
faksi: 0207 569 711

### **RUNNIN KYLPYLÄ**

#### **Osoite:**

Runnin Kylpylä  
Runnintie 407 A  
74595 RUNNI

#### **Internet-sivut:**

[www.runni.fi](http://www.runni.fi)

#### **Puhelinnumerot:**

Vaihde: 017- 768 751 (9)  
Faksi: 017- 768 7521

Widgren Merja, kylpylän johtaja      017- 768 636 (636)  
040 868 1529

Myyntipalvelu	017- 768 7524 (524) 017- 768 7523 (523)
Ravintola/keittiö	017- 768 7529 (529)
Hoito-osasto	017- 768 7525 (525)
Siivous	(535)
Päivä	0400 748986
Yö	0400 539459

### **Lomayhtymän toinen kylpylä**

## **POHJANMAAN TERVEYSKYLPYLÄ KIVITIPPU**

62600 LAPPAJÄRVI

Vaihde: 06 – 561 5000

Faxi: 06 – 561 5590

### **4. RUNNIN KYLPYLÄN PALVELUT**

#### **Vastaanotto ja kahvio**

Avoinna joka päivä klo 7-22.

#### **Kylpylä**

Avoinna

ma – to 7.00 – 20.00

pe – su 7.00 – 21.00

Sauna- ja allasosasto on kylpylälomalaisten vapaassa käytössä.



Muilla kuin kylpylän asukkaille allasosasto on auki  
ke 16.00 – 20.00  
la 14.00 – 20.00

Sauna- ja allasosastolla on:  
suomalaiset saunat  
kuntouintiallas 13 m  
kylmävesiallas  
kaksi poreallasta  
vesihierontapisteitä  
lasten allas ja leikkivälineitä  
vesijuoksuvöitä vapaassa käytössä

veden lämpötila on 27,5 astetta (porealtaissa ja hierontapisteissä 30 astetta)

Tilauksesta savusauna, turvesauna ja hunajasauna.

### **Kylpylähoitola Wedenneito**

Hoitovaraustoimisto palvelee  
ma – pe 9.00 – 15.00  
la 9.00 – 12.00

Hoitaja saatavilla  
ma – la 8.00 – 18.00

Juhlapyhinä ja sunnuntaisin hoito-osasto on suljettu, mutta ennakkoon varattuna muutamia hoitoja saa myös sunnuntaisin. Tarkemmin hoitovaruudesta.

### **Ravintolat**

Ravintola Mamselli:

260-paikkainen  
A-oikeudet

Avoinna  
su – ti ja to klo 21 saakka  
ke klo 24 saakka  
pe ja la klo 01 saakka

Ravintola Wesipehtoori:

Kartanohotellin 100-paikkainen Ravintola Wesipehtoori palvelee ympäri vuoden tilausravintolana. Kesäisin Wesipehtoorin lisäksi myös 20-paikkainen Wilpola.

## 5. MAJOITUS

### **Kartanohotelli**

- 19 huonetta, 50 vuodepaikkaa
- huoneissa väri-tv, puhelin, langaton verkkoyhteys, suihku-wc, pyyhkeet
- kaikki huoneet savuttomia

### **Kylpylähotelli**

- 54 huonetta, 105 vuodepaikkaa
- huoneissa väri-tv, radio, puhelin, suihku, wc, kylpytakit ja pyyhkeet
- kaikki huoneet savuttomia

## 6. TYÖSUHDEASIAT

### **Työsopimus**

Voi olla joko extra-sopimus, tunti- tai vuorotyötyösopimus tai kuukausipalkkasopimus.

### **Koeaika**

Koeaika työsopimukseen määriteltynä tapauskohtaisesti.

### **Työaika**

Päivä jaetaan kahteen tai kolmeen työvuoroon 06.30-22.30 välisellä ajalla. Työtuntimäärä on 111 h / 3 vk tai sopimuksen mukaan. Päivittäiset työtuntimäärät vaihtelevat 5 h – 9,5 h.

### **Palkanmaksu**

Kerran kuukaudessa kuukauden viimeinen päivä. Tuntipalkkaisilla ja extroilla palkkakausi on edellisen kk:n 16:sta päivästä kuluvan kuukauden 15 päivään. Kuukausipalkkaisilla palkkakausi on kuluva kuukausi.

Palkanmaksuasioissa ota yhteyttä vastaanottopäällikköön, joka hoitaa asian palkkatoimiston kanssa.

### **Irtisanomisaika**

Irtisanomisaika on 1 kk tai sopimuksen mukaan.

### **Työtodistus**

Työtodistuksen saa pyydettäessä.

## **7. TYÖTERVEYSHUOLTO**

Työterveyshuolto kuuluu lakisääteisesti talomme kirjoilla oleville.

Suomen Terveystalo Iisalmi  
Pohjolankatu 6  
74100 Iisalmi

Ajanvaraus 0203 40039

Internet-ajanvaraus [www.terveystalo.com](http://www.terveystalo.com)

Laboratorio 020 746 8206

Röntgen 020 746 8207

Työterveyshuollon asiakkaille sairaanhoidon vastaanotto työterveyshoitajalle joka päivä ilman ajanvarausta klo 8-9.

## 8. LOMAT JA POISSAOLOT

### **Tilapäiset palkalliset poissaolot**

TES:in mukaisesti.

Kuolemantapaukset, omat, ”täydet” juhlapäivät, häät.

### **Vuosiloma**

TES. Vuosilomakorvaukset maksetaan normaalin palkanmaksukertojen yhteydessä, joka kuukausi (extrat) tai loman aikaan.

### **Perhevapaat**

TES; vanhempain vapaa

### **Opintovapaa**

Sovittaessa taloa hyödyntävissä tilanteissa mahdollisuuksien mukaan.

Vuorotteluvapaalle ollaan myös myönteisiä.

### **Sairaus- ja tapaturma-ajan palkka**

Maksetaan TES:n mukaisesti.

## 9. TYÖTURVALLISUUS JA TYÖSUOJELU

Talossa työsuojeluvaltuutettu, -päällikkö Anne Korhonen (puh. 768 7524), sekä luottamusmies Jorma Niskanen (puh. 768 751). Pyritään toimimaan säännösten mukaisesti ja koulutamaan ko.henkilöitä.

## 10. VAKUUTUS JA ELÄKETURVA

Lakien vaatimat vakuutukset kunnossa. If-vakuutusyhtiö uusi yhtiömme vuoden alusta alkaen (2008).

Eläkevakuutus Ilmarinen.

## 11. YLEISET PELISÄÄNNÖT

### **Työasu**

Musta hame tai housut, siistit kengät. Talon työpaita ja nimikyltti. Muutenkin ulkoisen olemuksen tulee olla siisti.

### **Alkoholin käyttö**

Alkoholin käyttö työaikana on kielletty.

### **Tupakointi**

Tupakointi vain ruokataukojen yhteydessä.

### **Ruokatauot**

Ruokatauko on 20 minuuttia, kahvitauko 10 minuuttia. Lounas maksaa henkilökunnalle 4,40 €, aamiainen 2,50 €. Kahviraha 4,40 €/kk, sisältää kuukauden kahvit, tai 0,20 €/kuppi.

## 12. HENKILÖKUNTA-ALENNUKSET

Runnin Kylpylän henkilökuntaedut koskevat kaikkia suorassa työsuhteessa olevia työntekijöitä, heidän perheitään (= samaan ruokakuntaan kuuluvia sekä omia vanhempia).

Majoitus	10 €/vuorokausi/lapsi tai aikuinen (ei koske juhlapyyhiä ja tapahtumia)
Kylpylä ja liikuntapalvelut ja -välineet	veloituksetta
Noutopöytäateriat	-50% (juhlapyyhinä koskee koko seuruetta)
A la Carte, hoidot, kampaamo, tuotteet	-30%
Alkoholi ja tupakkatuotteet	Normaalihinnoin, grogivesi veloituksetta

Lahjakortit

Omalle perheelle ostetuissa lahjakorteissa edut yllämainittujen palvelukohtaisten alennusten mukaisesti.

Muille kuin omalle perheelle ostetut lahjakortit	-25% (koskee normaali- ja tarjoushintaisia palveluja)
--	---

Alennukset Kivitipussa Runnin Kylpylän henkilökunnalle:

Samat alennukset Kivitipun ja keskustuimiston henkilökunnalla Runnilla.

Majoitus 10€/vuorokausi/lapsi tai aikuinen (aamiaisella)

Noutopöydät -50%

A la Carte, hoidot -25%  
ja lahjakortit

Ostopalvelutyöntekijöiden etuudet:

Kaikista Runnin Kylpylän palveluista –10% alennus

Tapahtumien aikaan alennuksista ilmoitetaan erikseen.

## 13. AAMUVUORO 06.30 – 14.00

- allasvalvonta
- yöajo
- pankkilähetys ja sen tarkistus
- pääkassan täsmäytys, ravintolatilitys, pohjakassojen lasku
- tulevat ja lähtevät asiakkaat laitoshuoltajille + tärkeät infot lähtevistä ja tulevista
- kokousinfojen laitto kokoustilojen oville
- pääkassan lasku ja täsmäytys
- puhelinvaihde
- lähtöselvitys
- tulokset
- aamukassan laskeminen, vaihto iltavuorolle sekä rahat pankkiin
  
- kahvin keittäminen
- puhtaat kannut ja pullakorit, jotka täytetään ja laitetaan esille
- leipä- ja pizza- ym. tilanteen tarkistaminen: tilaa tarvittaessa lisää keittiöltä
- kuivat pullat alekoriin

Ota kahvion aukaiseminen yhtenä kokonaisuutena:

- aukaise luukut ja kaapit
- tarkista hyvä yleisilme matkamuiستohyllyssä ja korttitelineessä: täytä hyllyjä tarvittaessa
- laita nätisti ja siististi kaikki tuotteet esille
- katso myös asiakaspuolelta, miltä näyttää, asiakas näkee kaiken!
  
- asiakaspalvelu on tärkein!



14. PÄIVÄVUORO 09.00 – 16.00

- allasvalvonta
- postin lajittelu ja käsittely, tulevien nimilistojen tsekkaus/vastaa huonemääriä
- lähtöselvitys
- tulokset
- puhelinvaihte
- esitteiden ja lahjakorttien postitus sekä yleisen sähköpostin hoito
- nettikaupan seuranta
- Ray-tyhjennys ja tilitys
  
- pidä kahviossa siisteys ja hyvä ilme yllä
- muista pyyhkiä kahvipannun ja maito- kermasysteemin alta tahrat pois
- hae keittiöltä tuoreet pullat ja laita ne esille (huom! tarkista puhtaat kakkupaperit)
- tiskaus ja kahvion täyttö yleensä (limsat, karkit, jäätelöt, kaljat, jne.)
  
- asiakaspalvelu on tärkein!

15. ILTAVUORO 15.00 – 22.30

- allasvalvonta
- tulokset
- iltakassan laskeminen
- seuraavan päivän tulijoiden suunnittelu; huoneet, kokouksetilat
- informaatiot yöpävystäjälle
- ovien lukitseminen
- myyntipalvelu
  
- pese kannut, pullapihdit, maito- ja kermakannut ja laita puhtaat valmiiksi
- vaihda puhtaat kakkupaperit
- peitä pullat hyvin
- pyyhi kaikki pöydät ja pölyt, murut myös vitriinistä
- jätä kahvio siistiin kuntoon aamuun tulijalle, sehän voit olla jopa sinä itse!
  
- asiakaspalvelu on tärkein!

## 16. KAHVION PUHTAANAPITO-OHJE

Pidä huoli, että tarkistat kahvipannun ympäristön aina ohikulkiessasi; asiakaspuolen tiskillä on lähes aina kahvi- ja pullatahroja, siis pyyhi ne pois. Sama tilanne on maito- ja kermakannujen alla, pyyhi se. Tämä on tehtävä monta kertaa päivässä, suorastaan jatkuvasti, että yleisilme pysyy siistinä! Tämä tehtävä kuuluu jokaiselle, joka on työvuorossa!

Lasivitriinin päälle ja kahvikuppitelineeseen kertyy joka päivä pölyä, ne molemmat on pyyhittävä ainakin kerran päivässä!

Lasivitriinin hyllyt on pyyhittävä ja kiillotettava joka ilta sulkiessa.

Pullokoreja ei saa laittaa vitriinin tuuletusritilän eteen, tuuletus tukkiintuu ja lämpö nousee!

Tyhjiä kolikkopusseja, kirjekuoria, lehtiä ym. turhaa ja roskaa ei jätetä lojumaan pöydille, vaan laitetaan paikoilleen tai roskiin.

Lopeta kokonaan ajattelu, että jätän tämän nyt tekemättä, kyllä joku muu sen kohta tekee. Kukaan muu ei osaa sitä paremmin tehdä kuin juuri sinä! Pian huomaat, että ympärilläsi on siistiä ja puhdasta ja työkaveritkin hymyilevät sinulle!

## 17. VARAUKSEN TEKO

Yksityiset/yritykset – nämä tiedot oltava tarkasti. Huom! Tiedoilla omat rivinsä.

- Sukunimi (Isolla alkukirjaimella!)
- Etunimi (Isolla alkukirjaimella!)
- Puhelinnumero
- Yritys (tähän riville yritys, yhdistys tms.)
- Viite kohtaan kirjoita huonetoverin nimi
- Agentti kohtaan laskutusosoite
- Segmentti, muista jo varausvaiheessa!!!
- Huonetyyppi tärkeä
- Ajankohta
- Henkilömäärä
- Paketti ehdottoman tärkeä
- Käytä myös omia tunnuksia
- Huomio kenttään kannattaa kirjoittaa kaikki tärkeä huomioitava.

Huomaa lahjakorttitiedot erityisen tarkasti, myös summa, mikä päätetään!

Lisää voi kirjoittaa tilausmääräykseen, tässä tapauksessa kirjoita huomiokenttään

Ks.tilau määräys! Mieluummin liian paljon tietoa, kuin liian vähän!

**Nyrkkisääntö; ohjeet on niin tarkasti, että jos tulisit itse ensimmäisen kerran katso-  
maan varausta, ymmärtäisit kaiken helposti.**

## 18. TULOSELVITYS

- Huoneet sivulle
- Sukunimi/ - ja etunimi
- Huoneen numero
- Mikäli vapaa, merkitse 1 vapaat kohtaan, tarkista til.määr. hinta ja vapaat!
- Lasten tulokset: aikuiset kohtaan 0, lapset kohtaan 1
- Huom! Muista, kaikki henkilöt tulokset selvitettävä

## 19. LÄHTÖSELVITYS

- Valitse selaile huoneita
- Valitse huone, jonka laskun haluat tehdä
- Tarkista paketti/lasku
- Kun lasku OK -> tulosta lasku
- Valitse maksutapa
  - jos pankki- tai luottokortti, paina F2
  - muuten valitse maksutapavalikosta, esim, laskutus: laskutuslisä oletuksena 5 €, ei veloiteta firmoilta, yhdistyksiltä jne.
- Valitse hyväksy ja tulosta
- Laita laskutustiedot
- Muotoile laskulle tarvittavat tiedot lasku ruudussa
- Tulosta

## 20. LASKUKIRJAUS

- Lasku-sivulla valitse henkilö
- F9
- Kirjaa paketti
  - uusi rivi, valitse myyntilaji ja kirjoita riville teksti (muista iso alkukirjain!)

Jos asiakas maksaa etukäteen, tee normaalisti

- Kirjoita lasku
- Valitse maksutapa
- Huom! Jos maksaa etukäteen, ota pois rasti check out ja päätä lasku. Puhelut ja huonelaskut ei kirjaudu jos rasteja ei oteta pois.
- Kun lasku otettu ulos, merkitse asiakkaat vapaaksi ja laita ruksi kohtaan estä yöajon veloitus, jottei pakettia enää kirjaudu.
- Kirjoita vielä huomio-kenttään Maksettu tms. tärkeää tietoa

## 21. KARTANOHOTELLIN AVAINKORTIN TEKO

- Katso kartasta huoneen numero (esim. Väinö 18)
- Laita avainkorttiohjelmaan huoneen numero kohtaan Room (esim. 18)
- Valitse lähtöpäivä kohtaan Date
  - > klikkaa päivämäärän kohdalta niin saat kalenterin näkyviin
- Antaa ajan (Time) automaattisesti klo 14.00, jos tarvitsee niin muuta aika; asiakkaalla tieto, että klo 12, mutta avaimessa liukuma-aika
- Valitse Cards-kohtaan montako korttia tehdään (henkilömäärän mukaan)
- Valitse Encode
- Jos ruutuun tulee teksti Room is occupied, valitse Make new, muussa tapauksessa syötä kortti suoraan (valon täytyy palaa kohdassa write)

Jos haluat kopioida lisää jo voimassaolevia kortteja, valitse Copy Old.

## 22. LAHJAKORTIT

**Kun myyt lahjakortin:**

## 1. Tee uusi varaus (F3)

- Asiakkaan kohdalle laitetaan lahjakortin ostajan nimi
- Huonetyypiksi valitse LAHJAKORTTI
- Päivämäärä: laita se päivä, jolloin teet lahjakortin ja laita puoli vuotta eteenpäin (itse lahjakortti laitetaan kuitenkin 3 kk voimaan)
- Tallenna varaus (F4)

## 2. Mene laskut –sivulle

- Valitse Maksut
- Euromäärä: se summa, mikä on lahjakortin yhteissumma – miinus-merkkisenä
- Kirjaus: LAHJAKORTTI
- Tallenna (F4)

## 3. Päätä lasku halutulle maksutavalle

- Kirjoita lasku
- Siitä eteenpäin normaalisti, esim. valitse käteinen jne.
- Ota 3 kopiota (yksi kassatositteisiin, yksi lahjakorttimappiin blancon taakse, yksi asiakkaalle)

## 4. Muista merkitä lahjakortti-blankkoon lahjakortin numero (sillä numerolla löydät varauksen, kun asiakas käyttää lahjakortin)

**Kun asiakas käyttää lahjakortin:**

1. Tee normaalisti asiakkaalle varaus tai ota jo tehty hotellivaraus esille.
2. Tulokset normaalisti, jos on kyse majoitusvarauksesta.
3. Mene laskut –sivulle
  - Laita euromäärä PLUS-merkkisenä
  - Kirjaus sille myyntilajille, mihin lahjakorttisolmu on käytetty
  - Tallenna (F4)
4. Päätä lasku LAHJAKORTTI –maksutapaan.
5. Näytä kuitti vastakappaleen kanssa kansioon.
6. Huom! 3 –kohtaa ei tarvitse tehdä silloin, kun on kyse majoitusvarauksesta. Yöajossahan paketti kirjautuu ja osastot kirjaavat myynnit laskulle, ainoastaan päätä lähtöpäivänä varaus Lahjakortti –maksutapaan.

**23. HUONELASKULLE BONGAUSOHJE**

- Bongaa tuotteet
- Valitse maksutavat
- Näppäile summa, mikä tulee huonelaskulle
- Kysy huonetta; anna huonenumero, kyllä
- Jos 2 tai 3 asukasta, kysy kenen laskulle; laita nro, kyllä



## 24. PANKKI- JA LUOTTOKORTIN BONGAUSOHJE

- Bongaa tuotteet
- Valitse pankkikortti tai maksutavat
- (Lue kortti tai anna...tiedot)
- Jos isolle summalle, näppäile summa
- Kyllä (ohita varmistus)
- Vetäse
- Allekirjoitus kuittiin

## 25. LOUNASSETELIT

Bongaa lounassetelit Microksen maksutapaan LOUNASSETELIT. Tarkista kassan laskun yhteydessä, että maksutapa on yhtä kuin lounassetelien määrä.

Älä laske lounasseteleitä käteiseksi rahaksi.

Siis bongaa myynti ruokamyyntiin ja lounassetelien verran päätä LOUNASSETELIT – maksutapaan.

Laita setelit tilityksen mukaan. Setelit tilitetään luottokuntaan ja raha saadaan sieltä myöhemmin.

## 26. ESPRESSOKEITTIMEN PUHDISTUS

1. Avaa ovi koneen etupuolelta.
2. Paina service –nappia (on ovensa sisäpuolella).
3. Paina clean –nappia oven etupuolelta.
4. Huuhtelu alkaa (muista laittaa astia alle).
5. Huuhtelun jälkeen paina service –nappia.
6. Sulje ovi.
7. Katkaise virta (virtanappi löytyy koneen sisältä enemmän alareunasta).

## 27. PALAUTELOMAKKEET

Käytössä QA-järjestelmä. Palautelomakkeilla olevat tiedot syötetään QA-ohjelmaan. Joka kuukauden lopussa tiedoista tehdään yhteenvetoanalyysi, jota käsitellään osastojen laatupalaverissa. Palaverissa tehdään parannusehdotuksia ja päätetään niistä, sekä toteutetaan tarpeelliset parannukset.

## 28. PALOHÄLYTYS

TOIMI HETI SEURAAVASTI:

## 1. TARKISTA PALOILMOITTIMESTA (SISÄÄNKÄYNNIN ETEISESSÄ), MISSÄ PALAA:

- Vika = keltainen valo
- Palo= punainen valo

ryhmä – ilmaisain

- Taulussa näet palopaikan

- Katso oheisesta luettelosta tai kartasta paikka (esim. ryhmä 1 – ilmaisain 1 = 1 – 1 = 1. krs siivouskomero)
- Juokse tarkistamaan, palaako!
- > Ota yleisavain mukaan

## 2. JOS PALAA, KUULUTA (OHJEET KUULUTUSLAITTEEN LUONA)! ANNA HÄLYTTIMEN HUUTAA.

## 3. JOS EI PALA:

- Avaa paloilmotinkaappi (avain kaapin päällä)
- Poista hälytysääni painamalla K-Irti –nappulaa
- Kuuluta: Hälytys aiheeton, eikä aiheuta toimenpiteitä
- Soita: 112 – hälytys aiheeton

VARO! Avatessasi hälytyskaapin oven, automaattinen palohälytysjärjestelmä ei toimi.

VARO! Jos hälytyksen aiheutti selvä ilkivalta, soita poliisi.

- JOS PALAA
- Ravintolassa
  - Keittiössä
  - Allasosastolla
  - Hoito-osastolla

Tai muualla kuin hotellissa, soita 112. Automaattinen hälytysjärjestelmä koskee vain hotellia.