

Mari Nurmi

TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN – PEREHDYTTÄMISKANSIO OULUN RADISSON SAS HOTELLIN VASTAANOTTOON JA KERROSHOITTOON

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Matkailu- ja ravitsemispalvelut

Matkailun koulutusohjelma

Syksy 2002



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

| | |
|---|---|
| Ala Matkailu- ja ravitsemispalvelut | Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma |
| Tekijä(t) Mari Nurmi | |
| Työn nimi Työhön perehdyttäminen - Perehdyttämiskansio Oulun Radisson SAS hotellin vastaanottoon ja kerroshoittoon | |
| Vaihtoehtoiset ammattiopinnot | Ohjaaja(t) Hellevi Lampimäki |
| Aika Syksy 2002 | Sivumäärä 37 + liitteet |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Työni tarkoituksena on selvittää, mitä perehdyttäminen on, mitä oikeaoppisen perehdyttämisen tulisi sisältää ja millä tavoin sen voi toteuttaa. Työssä selvitettiin seikkoja, joita on otettava huomioon perehdytysuunnitelmaa laadittaessa ja perehdytyksen toteuttamisessa.</p> <p>Teoriaosassa käsitelän laajasti perehdyttämistä ja selvitän perehdytykseen kuuluvaa työnopastusta ja sen toteutusvaiheita. Tarkastelen myös organisaatioon perehdyttämistä ja sen tärkeyttä perehdyttämisessä.</p> <p>Työni toteutus tapahtui vastaanoton ja kerroshoidon päälliköiltä saadun materiaalin avulla. Vastaanottopäälliköltä saamani materiaali oli osaksi peräsin Radisson SAS hotelliketjun pääkaupunkiseudun toimipisteestä, jota muunsin Oulun hotellin vastaanoton toimintaa vastaavaksi. Loput materiaalista oli aikaisemmin laadittu Oulun hotelleja varten, joita päivittämällä sain siitä nykyhetkeä vastaavan.</p> <p>Työn tuloksena saatiin monipuolinen ja kattava perehdyttämiskansio Radisson SAS Hotel Oulun vastaanottoon sekä kerroshoidon työntekijöiden toimipisteeseen. Perehdytyskansion ensisijaisena tehtävänä on auttaa uusia työntekijöitä perehtymään uuteen työhönsä. Lisäksi vastaanottovirkailija voi työn ohessa hakea perehdytyskansioista ohjeistusta työhönsä tai työssä käytettävään Fidelio-ohjelmaan. Myös kerroshoitajalla on mahdollisuus kerrata perehdytyskansioista työhönsä.</p> | |
| Luottamuksellisuus | Perehdytyskansiot luottamuksellisia 31.12.2004 saakka |
| Hakusanat | Perehdyttäminen, työnopastus |
| Säilytyspaikka | Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto |



Kajaanin
ammattikorkeakoulu
Kajaani Polytechnic

ABSTRACT OF THE FINAL YEAR PAPER

| | |
|--|--|
| Faculty Tourism and Hospitality Management | Degree programme Tourism and Hospitality Management |
| Author(s) Hellevi Lampimäki | |
| Title Work Familiarisation Folder for Use in Reception and Housekeeping in Radisson SAS Hotel, Oulu | |
| Alternative professional studies | Instructor(s) Mari Nurmi |
| Date Autumn 2002 | Total number of pages 37 + appendices |
| Abstract <p>The aim of my thesis work is to clarify what work familiarisation includes, what a competent familiarisation process should contain and in what way it can be implemented. Matters that need to be taken into account in compiling and implementing the familiarisation plan were also defined in this work.</p> <p>In the theoretical part of my work I study work familiarisation extensively, I clarify job orientation and different implementation phases. I also evaluate how important a role induction into the whole organisation has in the work familiarisation process.</p> <p>The practical part of my work is based on the material received from the managers of the reception and housekeeping. The material from the reception manager originates partly from Radisson SAS hotel located in the capital area. I modified it to be congruent with the operation in the reception of the Oulu hotel. The remainder of the material was earlier prepared for the hotel in Oulu and in this work it was updated.</p> <p>As a result of this work a versatile and extensive work familiarisation folder was accomplished for the Radisson SAS hotel reception and the housekeeping. The primary function of the folder is to help new employees to get familiar with their work. In addition, the reception personnel can look for instructions for their work as well as instructions for the Fidelio software used in the reception. Also the housekeeping personnel have an opportunity to revise their work instructions from the folder.</p> | |
| Confidentiality status | Confidential |
| Keywords | familiarisation, job orientation |
| Deposited at | Kajaani Polytechnic Library |

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO..... | 3 |
| 2 RADISSON SAS HOTEL OULU..... | 4 |
| 2.1 Majoituspalvelut | 4 |
| 2.2 Ravintolat..... | 4 |
| 2.3 Kokouspalvelut..... | 5 |
| 3 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS..... | 6 |
| 3.1 Miksi perehdyttämistä tarvitaan..... | 7 |
| 3.1.1 Perehdyttämisen tavoitteet..... | 9 |
| 3.1.2 Perehdyttämisen hyötyjä | 11 |
| 3.2 Perehdyttämisen suunnittelu..... | 12 |
| 3.2.1 Perehdytysuunnitelman laatiminen..... | 13 |
| 3.2.2 Perehdytyksen toteutus..... | 13 |
| 3.2.3 Perehdyttäjät | 14 |
| 3.2.4 Perehdytysohjelman onnistuminen..... | 15 |
| 3.2.5 Perehdytyksen kehittäminen | 16 |
| 3.3 Perehdyttämisen sisältö | 18 |
| 3.4 Perehdyttämisen kohderyhmät | 20 |
| 3.5 Työnopastus | 20 |
| 3.5.1 Työnopastusmenetelmä | 21 |
| 3.5.2 Työnopastuksen tavoitteet | 22 |
| 3.5.3 Työnopastaja..... | 23 |
| 3.6 Yhteenveto..... | 24 |
| 4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ..... | 27 |
| 4.1 Suunnittelu..... | 27 |
| 4.2 Toteutus..... | 28 |
| 4.3 Arviointi | 29 |
| 5 POHDINTA..... | 30 |
| LÄHTEET | 35 |

LIITTEET

1 JOHDANTO

Perehdyttämiskansion tarpeen huomasin itse työskennellessäni hotellissa kerrossiivoojana ja suoritin myös harjoittelustani suurimman osan Radisson SAS hotellin vastaanotossa. Perehdytyskansio on tärkeä etenkin hotelliin tuleville harjoittelijoille ja uusille työntekijöille, joille hotellin toiminta ja säännöt eivät ole ennestään tuttuja.

Tämän työn tarkoitus on selvittää, mitä perehdyttäminen on, mitä sen tulisi sisältää ja miten sen voi toteuttaa. Perehdyttäminen kuuluu osana henkilöstön hyvinvoinnin edistämiseen ja siksi se on niin tärkeä osa yrityksen henkilöstöpolitiikkaa.

Tarkoitukseni on myös käsitellä perehdyttämiseen kuuluvaa työnopastusta sekä organisaatioon perehdyttämistä. Organisaatioympäristöön perehdyttämiseen kuuluu niin paljon asioita, että en puutu tässä työssä tarkemmin siihen osaan perehdyttämisessä.

Tein perehdytyskansion vastaanottoon ja kerroshoidon työpisteeseen Oulussa toimivaan Radisson SAS – hotelliin. Hotelli aloitti toimintansa Radisson SASina kesäkuussa 1999, eikä näillä työpisteillä ole tällä hetkellä voimassaolevaa perehdytyskansiota.

Aineisto, jonka avulla toteutin perehdytyskansion, on saatu Radisson SASin pääkaupunkiseudun toimipisteestä ja osa materiaalista on aikaisemmin laadittu Oulun hotelleja varten. Näitä materiaaleja päivittämällä ja muokkaamalla sain perehdytyskansiosta Oulun Radisson SASille sopivan.

2 RADISSON SAS HOTEL OULU

Radisson SAS Hotel Oulu on liikematkustajille suunnattu korkeatasoinen hotelli Oulun keskustassa. Hotelli sijaitsee Oulujoen kauniilla rannalla, aivan torin rannassa. Radisson SAS - hotelli aloitti toimintansa 1. kesäkuuta 1999. Työntekijöitä hotellissa on noin 70 henkilöä. Hotellin palveluihin kuuluvat majoitus- ja kokouspalvelut, sekä ravintolatoiminta. Kokouspalvelut ovat suosittuja Oulun suurten yritysten parissa, ja myös suuria kongresseja pidetään hotellissa aika ajoin. Kesäksi hotelli muuttaa majoituspalvelujaan vapaa – ajan matkustajien tarpeiden mukaisiksi.

2.1 Majoituspalvelut

Radisson SAS Hotellissa on 226 huonetta kaikkiaan kuudessa kerroksessa. Huoneista 67 on liikematkustajille suunniteltuja Business Class – luokan huoneita. Hotellissa on 22 sviittiä ja presidentin sviitti. Huoneista on savuttomia 120.

Hotellin pohjakerroksessa on viisi saunaa, joista kaksi suurempaa toimii tilaus-saunoina. Muut saunat ovat hotellivieraiden käytössä iltaisin ja aamulla viikonloppuisin. Saunojen läheisyydessä on myös uima-allas, sekä pieni kuntoiluhuone.

2.2 Ravintolat

Ravintola Fransmanni tarjoilee hotellivieraille maalaisranskalaista ruokaa kauniissa miljöössä katutasossa. Fransmannissa on asiakaspaikkoja 148, ja ravintolan yhteydessä toimii myös aulabaari. Kesällä hotellin yhteydessä toimii myös Fransmannin terassi.

Kokous- ja bankettiravintola Toivo palvelee kokousasiakkaita myös katutasossa. Hotellivieraille tarjoillaan joka päivä aamiainen ravintola Toivossa. Ravintolassa on 550 asiakaspaikka, ja lisäksi 150 asiakaspaikkaa Toivon Meriterassilla.

Alakerrassa sijaitsee yökerho Night. Yökerho on avoinna viikonloppuisin ja se soittaa tämän hetken hittimusiikkia. Asiakaspaiikkoja yökerhossa on 370.

2.3 Kokouspalvelut

Radisson SAS - hotellissa on kymmenen eri kokoista kokoustilaa, jotka saadaan tarpeen vaatiessa muutettua sopiviksi jopa 350 kokousvieraalle. Kokoustiloihin kuuluu myös kaksi kabinettia, joissa on tilaa pienille juhlille ja kokouksille.

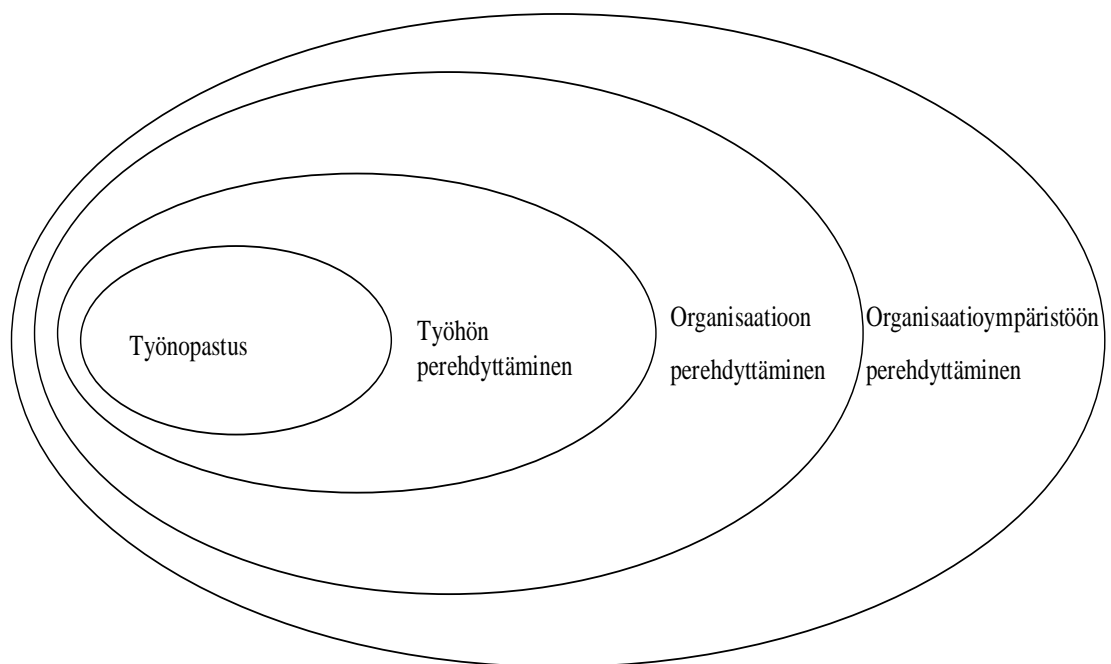
Kokousisäntä on paikalla palvelemaan kokousvieraita ja sen järjestäjiä. Kokousisäntä järjestää tarvittaessa lisälaitteita ja on valmis auttamaan pulmatilanteissa. Näin hotelli pystyy palvelemaan kokousvieraita mahdollisimman kattavasti.

3 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS

Perehdyttäminen on uuden työntekijän opastamista, missä hän oppii tuntemaan uuden työpaikkansa, yrityksen toiminta-ajatuksen, liike- ja palveluidean sekä yrityksen tavat toimia (Rissanen, Sääski & Vornanen 1996, 120). Perehdyttäminen on myös työyhteisöön tutustumista, johon kuuluvat sekä asiakkaat että työntekijät. Tärkein perehdyttämisen osa-alue on kuitenkin omaan työhön ja työpiireeseen perehdyttäminen. (Kangas 2000, 4.) Perehdyttäminen on henkilön ammattitaidon kehittämistä ja osa rekrytointiprosessia (Ranki 1999, 110).

Perehdyttäminen on myös sosiaalistumisen väline. Työelämässä sosiaalistuminen on jäsentymistä organisaatioon. Se on oppimista talon tavoille sekä normien, arvojen, menettelytapojen ja kirjoittamattomien sääntöjen hyväksymistä (Lepistö 2000, 67.)

Heinonen ja Järvinen (1997, 142) kuvaavat perehdyttämisen eri tasoja seuraavan kuvion avulla.



KUVIO 1. Perehdyttämisen tasot (Heinonen & Järvinen 1997, 142).

Kuviosta käy ilmi, miten eri perehdyttämisen tasot sijoittuvat perehdyttämisessä. Näin ollen työnopeustus kuuluu osana työhön perehdyttämiseen. Käsittelen tässä työssä ensisijaisesti työhön perehdyttämistä, työnopeustusta ja organisaatioon

perehdyttämistä. Organisaatioympäristöön perehdyttäminen on niin laaja alue, etten käy sitä lävitse työssäni.

3.1 Miksi perehdyttämistä tarvitaan

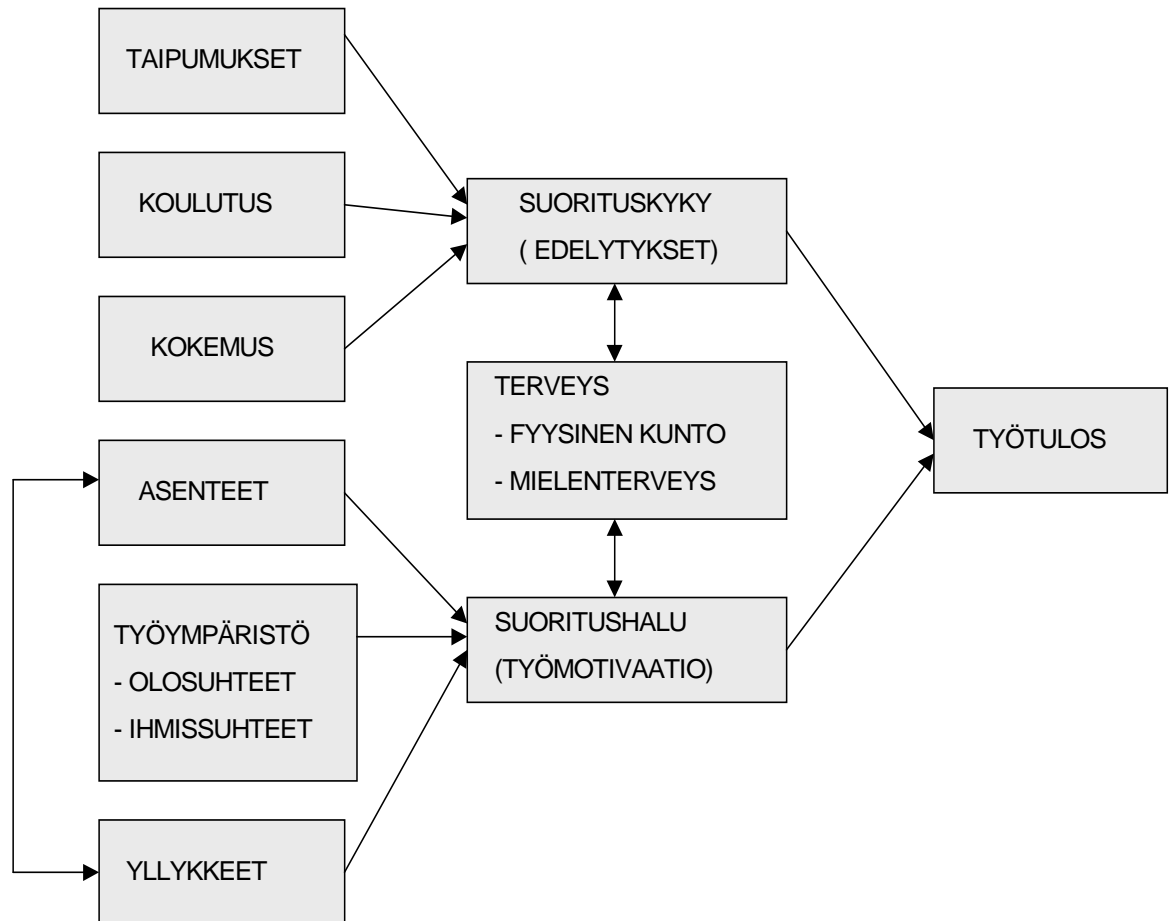
Perehdyttämisen avulla henkilö sopeutuu helpommin uuteen tai muuttuneeseen työhön ja työympäristöön. Jo parissa vuodessa työpaikalla ja työssä on tapahtunut niin paljon muutoksia, että esim. pitkältä hoitovapaalta palaava henkilö tarvitsee uuden perehdyttämisen ennen töiden alkamista. Tällöin perehdyttämisen tarkoituksena on palauttaa muistiin vanhat asiat ja opastaa uusissa muuttuneissa asioissa ja toimenpiteissä. (Kangas 2000, 5.)

Ranki (1999, 110) toteaa, että oikeanlainen perehdyttäminen lyhentää aikaa, jossa henkilö oppii tarvittavat tiedot ja taidot. Työsuhteen alussa on tarkoitus luoda myönteinen asennoituminen uuteen työhön ja työympäristöön ja samalla vähentää henkilön paineita uuteen työpaikkaan tullessa.

Perehdyttäminen antaa hyvän perustan työn tekemiselle ja tuloksekkaalle yhteistyölle eri osastojen välillä (Kangas 2000, 5). Perehdytyksen tarkoituksena on kehittää henkilöstön oma-aloitteista ongelmanratkaisua ja auttaa tiimi- ja ryhmätöissä onnistumisessa (Heinonen & Järvinen 1997, 143).

Hyvään perehdyttämiseen kuluu paljon aikaa, mutta siitä saatava tulos korvaa menetetyn ajan moninkertaisesti. Mitä nopeammin perehdytettävä oppii ja sisäistää uudet asiat ja tavat, sitä nopeammin hän pystyy työskentelemään yksin ja tuottamaan tulosta. (Kangas 2000, 5.)

Korosuo ja Järvinen (1992, 265) painottavat, että perehdytyksellä ja sen onnistumisella on työtulokseen huomattava vaikutus. Tätä havainnollistaa seuraava kuvio.



KUVIO 2. Perehdyttäminen ja tuottavuuden kasvu (Korosuo & Järvinen 1992, 265).

Kuvio paljastaa, miten perehdyttäminen vaikuttaa työntekijän suoritukseen ja motivaatioon sekä miten se vaikuttaa työntulokseen. Henkilön omat asenteet työtä kohtaan ja muu työympäristö ovat myös suuressa asemassa työtuloksen parantumiseen nähden.

Voimassa oleva lainsäädäntö ja sopimuskäytäntö velvoittaa työnantajan järjestämään omalla kustannuksellaan tarvittavan perehdyttämiskoulutuksen. Niihin työtehtäviin, joissa on riski joutua työtaturmiin, ei työntekijää saa laittaa ilman perehdyttämistä ja työnopastusta. (Heinonen & Järvinen 1997, 146).

3.1.1 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttämisen tavoitteena on sekä motivoida että luoda henkilölle monipuolinen sisäinen malli työstä.

Ihmisen toimintaa ohjaavat hänen käsityksensä ympäröivästä maailmasta ja omasta asemastaan. Sosiaalisesta ympäristöstä omaksutaan arvoja, normeja ja menettelytapoja eli näkemyksiä siitä, mikä on hyvää, arvokasta, tuloksellista jne. Käsitys todellisuudesta, käytettävissä olevat voimavarat ja halu toimia (motivaatio) säätelevät sitä, miten tehokkaasti ihminen työskentelee tavoitteidensa saavuttamiseksi (Lepistö 2000, 64.)

Sisäiset mallit ovat ihmisille tärkeitä, koska ne ohjaavat kaikkea toimintaa, mitä teemme. Siksi perehdytys on tärkeää, jotta perehdytettävä pystyy luomaan oikeanlaisen sisäisen mallin työstään ennen työn aloittamista.

Ennen kuin tällainen sisäinen malli voidaan rakentaa, tarvitaan tietoja mm. työyhteisön tavoitteista, yrityksen tuotteista ja palveluista, sekä näkemyksen niistä toiminnoista, joihin henkilön työ osana liittyy (Korosuo & Järvinen 1992, 263).

Perehdyttämisen tavoitteena on ennaltaehkäistä virheitä työtehtävissä, parantaa ammattitaitoa ja yhteistyökykyä esimiehen ja kollegojen kesken (Korosuo ym. 1992, 261). Perehdyttämisen avulla ehkäistään yritykselle haitallista vaihtuvuutta, tapaturmia ja erimielisyyksiä eri henkilöstöryhmien kesken (Nieminen 1996, 86). Perehdytyksen ja kollegojen avulla on helpompi paneutua uusiin työtehtäviin.

Perehdyttäminen antaa monipuolisia tietoja, taitoja ja valmiuksia työssä onnistumisen saavuttamiseksi. Kokonaiskuva yrityksen ja ketjun organisaatiosta, sekä omien työtehtävien merkityksestä yrityksessä ovat tärkeitä työntekijän motivoimisen kannalta (Korosuo ym. 1992, 261). Työ on enemmän merkityksellistä, kun työntekijällä on riittävä tiedonsaanti ylemmän johdon puolelta.

Perehtyminen organisaatioon, sen toiminta-ajatukseen, liikeideaan, henkilöstöstrategiaan ja -politiikkaan sekä työhön liittyviin normeihin ja säädöksiin, vaatii huomattavasti aikaa perehdyttämisessä. Henkilön tulee tuntea organisaation tärkeimmät tavoitteet, kilpailutilanteen, markkinoinnin kyseisellä hetkellä, sekä

heikkoudet ja vahvuudet. (Korosuo ym. 1992, 261.) Jotta tulokas ymmärtäisi paremmin organisaatiokulttuurin, hänelle tulisi kertoa yrityksen nykyhetkestä ja lähihistoriasta sekä yrityksen kehityksestä tähän hetkeen (Nieminen 1996, 85).

Yksi perehdytyksen tärkeistä tavoitteista on myös se, että saadaan perehdytettävä työskentelemään tehokkaasti huomattavasti nopeammin kuin ilman perehdytystä. Tornberg on tutkinut perehdyttämisen ongelmia ja hän on huomannut, että perehdyttäminen lyhentää mahdollisesti työn oppimisaikaa jopa kaksi kolmasosaa. (Poutiainen & Vanhala 1999, 21.) Perehdyttäminen tulisi suorittaa niin, että se häiritsee yrityksen normaalia toimintaa mahdollisimman vähän (Nieminen 1996, 85).

Niemisen (1996, 86) mukaan sosiaalistuminen yritykseen alkaa jo rekrytointivaiheessa. Silloin tulokas arvioi tulevaa suhdettaan työhönsä realististen tietojen avulla. Tulokas oppii vähitellen sosiaalistumisen avulla rooliinsa kuuluvat elementit. Mikäli tulokkaalle annetaan vähitellen enemmän vastuuta ja vaikutusvaltaa organisaatioon, hän on tulevaisuudessa varmasti halukas lisäämään työpanosta yrityksen hyväksi.

Ganzel (1999, 56) kirjoittaa artikkelissaan Corning Glass Worksin tutkimuksesta, jossa kerrotaan, että ne uudet työntekijät, jotka saavat taloon tullessaan järjestelmällistä perehdyttämistä, ovat 69 prosentin todennäköisyydellä yrityksen palveluksessa vielä kolmen vuoden kuluttua. Hän mainitsee artikkelissaan myös Texas Instrumentin tekemästä, kaksi vuotta kestäneestä tutkimuksesta, jossa selvisi, että perusteellisesti omaan työhönsä ja koko yhtiöön perehdytetyt työntekijät saavuttavat työskentelyssään kaksi kuukautta aikaisemmin tuottavuuden kuin sellaiset työntekijät, joita ei ole perehdytetty ollenkaan.

Perehdyttäminen vaikuttaa myös siihen kuvaan, jonka yritys luo työntekijöilleen ja kaikille harjoittelijoilleen. Yrityskuva muodostuu monesta asiasta, joista merkitevin on useasti perehdyttäminen (Aalto, Hätönen & Vaherva 1992, 70). Esimerkiksi harjoittelijat useimmiten raportoivat yrityksen toiminnasta kouluun opettajilleen, ja samalla he luovat tietyn yrityskuvan raporttinsa ja mielipiteidensä pohjalta. Luotu yrityskuva vaikuttaa siihen, miten opettajat suhtautuvat yritykseen

mahdollisena yhteistyökumppanina, sekä siihen, suosittelaivatko opettajat yritystä harjoittelupaikaksi oppilailleen. (Kangas 2000, 6.)

3.1.2 Perehdyttämisen hyötyjä

Hyvästä perehdyttämisestä on monenlaisia hyötyjä sekä perehdyttävälle itselleen, esimiehelle, yritykselle ja työyhteisölle. Lepistö (2000, 63 - 64) jakaa perehdyttämisen hyödyt kolmeen eri näkökulmaan:

Työntekijän hyödyt:

- jännitys ja epävarmuus vähenevät huomattavasti
- työyhteisöön sopeutuu vaivattomasti
- työ sujuu paremmin heti alusta alkaen, kun työt on opastettu heti kunnolla
- taidot ja osaaminen tulevat esille nopeasti
- mielenkiinto työhön ja vastuuntunto työtä kohtaan kasvavat perehdyttämisen vaiheessa
- ammattitaito kehittyy ja työssä pääsee etenemään nopeammin
- työntekijä tuottaa laatua nopeammin
- normaaliin ansiotasoon pääsy nopeutuu.

Esimiehen hyödyt:

- tulokas tulee tutuksi talon työntekijöille nopeammin
- työssä esiintyvien ongelmien ratkaisu helpottuu
- muodostuu hyvä yhteishenki ja saavutetaan hyvä yhteistyö
- esimies säästää aikaa tulevaisuudessa.

Yrityksen hyödyt:

- työn tulos ja laadukkuus ovat hyviä
- myönteinen asenne työpaikkaa ja työtä kohtaan syntyy
- virheitä ja muita tapaturmia sattuu vähemmän
- ei synny hävikkiä
- poissaoloja vähemmän
- yrityksessä ei ole suurta henkilöstön vaihtuvuutta
- työvälineiden huolto helpottuu ja syntyy säästöjä

- raaka-aineita käytetään järkevästi
- perehdyttäminen antaa hyvän yrityskuvan.

Mitchell (1998, 86) on sitä mieltä, että on hyvä kertoa perehdytettäville koulutuksen edut ja se miten he voivat kasvaa ja kehittyä käyttäen niitä taitoja, joita heille on opetettu. Perehdyttäminen, joka on tuotettu henkilökohtaisesti, oppoa paljon paremmin koulutettaviin ja heidän työnsä kehittyä huomattavasti, kun he ymmärtävät teorian.

3.2 Perehdyttämisen suunnittelu

Hyvä suunnittelu luo pohjan perehdyttämiselle ja sen onnistumiselle. Suunnittelussa tärkeintä on tavoitteiden asettaminen, eli mitä aiotaan opettaa ja kuinka perusteellisesti. (Kangas 2000, 7.)

Suunnitteluun kuuluu usein myös perehdytysohjelman laatiminen. Perehdyttämisohjelma voidaan laatia tiettyä tilannetta varten, kuten kesätyöntekijöille, tai se voidaan suunnitella yleisluontoiseksi rungoksi, jota voi soveltaa eri tilanteissa. Perehdyttämisohjelmassa on oltava mukana, kuka suorittaa perehdyttämisen, tarvittavat tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista, työskentelyohjeita työpisteeseen ja alustava aikataulu, josta selviää missä ajassa perehdyttäminen tulee suorittaa. (Kangas 2000, 7.)

Suunnitteluvaiheessa on otettava huomioon, että perehdyttämisen tulee tapahtua vähitellen (Aalto, Hätönen & Vaherva 1992, 72). Liian paljon asiaa liian nopeasti sekoittaa tulokkaan päähän ja perehdyttämisestä ei tällöin saada niin paljon hyötyä, kuin huolella suunnitellusta ja suoritettusta perehdytyksestä. Perehdytyksessä auttaa myös kirjallinen materiaali, johon tulokas voi tutustua omalla ajallaan kaikessa rauhassa (Aalto ym. 1992, 72). Karttunen (1996, 7-8) toteaa, että Valmetin Järvenpään tehtaalla jaetaan kirjallinen aineisto perehdyttämispäivän päätteeksi uusille työntekijöille.

3.2.1 Perehdytys suunnitelman laatiminen

Uuden työntekijän osaston esimiehen on ratkaistava perehdyttäjän kanssa yhdessä, mitä asioita huomioidaan perehdytyksessä, missä vaiheessa jokainen asia esitetään ja millaisella aikataululla. Esimiehen tulee miettiä, kuka huolehtii mistäkin asiasta. (Lepistö 2000, 66.)

Perehdytettävät asiat ovat kuitenkin vanhoille työntekijöille jo niin rutiininomaisia, että on hankala muistaa kertoa kaikkea, kun uutta työntekijää ollaan perehdyttämässä. Tämän vuoksi esimiehen pitää laatia jokaiselle uudelle työntekijälle oma perehdytys suunnitelma erikseen. (Lepistö 2000, 66.)

Suunnitelmasta tulee löytyä seuraavat asiat:

- asiat, joita on valmisteltava ennen kuin uusi työntekijä saapuu
 - saapumispäivänä esiteltävät asiat, joiden avulla pääsee sisään yrityksen omaan maailmaan
 - ne asiat, jotka ovat tärkeitä ensimmäisinä päivinä
 - milloin ja miten hoidetaan perehdytyksen onnistuminen ja palautekeskustelu.
- (Lepistö 2000, 68 - 69.)

Suunnitelmassa kannattaa myös huomioida sopimusasiat, joissa käsitellään esimerkiksi palkka ja sen maksaminen, lomat, luottamusmiesjärjestelmät jne. Työsuojeluun ja henkilöstöpalveluiden selvittämiseen on varattava myös aikaa. (Lepistö 2000, 66.)

Perehdyttämisohjelman suorittamisen jälkeen olisi varattava aikaa palautekeskustelulle, jossa samalla tarkistetaan perehdytettävän tiedot ja hän voi kysyä mieltä askarruttavia asioita, jotka eivät ole selvinneet kokonaan. Ilman palautekeskustelun käymistä ei tapahdu oppimista (Lepistö 1996,15).

3.2.2 Perehdytyksen toteutus

Niemisen (1996, 90) mukaan ryhmäperehdytystä käytetään yleensä silloin, kun on enemmän tulokkaita, jotka tarvitsevat perehdytystä. Tällöin yleiset asiat selvi-

tetään ryhmän kanssa, ja itse työhön perehdyttäminen tapahtuu henkilökohtaisesti.

Niemisen (1996, 91) mielestä hyvän toteutuksen kautta perehdyttäminen onnistuu hyvin. Samoin toteutusvastuu tulee jakaa esimiesten, asiantuntijoiden, perehdyttäjien ja luottamushenkilöiden kesken. Perehdyttäjä pohtii kuitenkin itse, missä järjestyksessä perehdyttäminen suoritetaan. Vaikka on paljon hyviä listoja perehdyttämisen kulusta ja perehdyttämiseen kuuluvista asioista, perehdyttäjät suunnittelevat yksityiskohtaisesti juuri heille sopivan tavan hoitaa henkilökohtainen perehdyttäminen. (Lepistö 2000, 66.)

Mitchellin (1998, 86) mielestä tosiasiallisesti harva johtajista omaa aikaa nähdä perehdytystarpeen. He havaitsevat sen vasta silloin, kun on liian myöhäistä. Hyvin suuri osa perehdyttämisestä on ensiapua, äkkiä kokoon laadittua, johon ei ole ollut aikaa panostaa. Useimmiten johto haluaa tuloksia ja perehdytys suoritetaan todellisuudessa yhdessä päivässä, vaikka siihen olisi pitänyt käyttää useampia päiviä.

Home Depot on suuri kauppaketju Amerikassa, joka toimii asiakaspalveluperiaatteella. Yritys on järjestänyt tulokkaille perehdytysohjelman, jonka avulla jokainen osasto ja sen tuotteet tulevat tutuksi. Ensimmäisen viikon aikana uusien työntekijöiden tulee suorittaa oman osastonsa harjoituskirja ja 30 vuorokauden aikana jokaisen osaston harjoituskirja. Kaikkia työntekijöitä kannustetaan ja heille myönnetään tuotetietämysdiplomit suorituksen jälkeen. (Harris & Brannick 1999, 25 - 26.)

3.2.3 Perehdyttäjät

Perehdyttämisessä on tärkeä rooli esimiehellä, perehdyttäjällä, työnopastajalla ja koko työyhteisöllä (Lepistö 2000, 66). Jo suunnitteluvaiheessa tulee miettiä, kuka tai ketkä ovat vastuussa perehdyttämisestä. Paras valinta ei aina ole talossa pisimpään työskennellyt, jolle tehtävä lankeaa useimmiten silloin, kun tarkkaa perehdytysohjelmaa ei ole olemassa. Suunnitteluvaiheessa mietitään, kuka olisi paras perehdyttäjä ja kuinka paljon hän tarvitsee valmennusta asiaan (Kangas 2002, 7).

Esimies voi hoitaa perehdytyksen itse, delegoida se kokeneelle työtoverille, tai hän voi järjestää koulutetun työnopastajan (Lepistö 2000, 66). Esimiehen tulee huomioida, että hänellä on kuitenkin vastuu perehdyttämisestä, vaikka kuka sen hoitaisi (Perehdyttäminen ja työnopastus).

Esimies myös valmistelelee työyhteisöä ja kertoo uudesta työntekijästä. Hän ottaa tulokkaan vastaan ensimmäisenä päivänä. Esimiehen ja tulokkaan on tutustumisvaiheessa hyvä keskustella aikaisemmasta työkokemuksesta, tulokkaan koulutuksesta, työpaikan tuntemuksesta ja molemminpuolisista odotuksista. Tämän avulla esimies voi vielä tarkistaa suunnittelemaansa perehdytysuunnitelmaa ja mahdollisesti muuttaa sitä. (Lepistö 2000, 66.)

Perehdyttäjänä voi toimia työpaikan yleisperehdyttäjä, joka on talossa jo pitkään toiminut työntekijä. Perehdyttäjänä hänen ominaisuuksiinsa pitää kuulua myönteinen suhtautuminen tehtäväänsä, työhönsä ja työnantajaansa. Perehdyttäjän on hyvä olla myös kannustava ja rohkaiseva uutta työntekijää kohtaan. (Lepistö 2000, 66.)

Mitchell (1998, 86 - 87) toteaa, että nykyään perehdyttäjä on pakotettu ylittämään itsensä saadakseen suoritettua enemmän lyhyessä ajassa. Perehdyttäjälle kuuluu nykyään monenlaisia tehtäviä. Hän esittelee tulokkaalle yrityksen ja organisaation, mikäli esimies ei ole sitä vielä tehnyt. Hän tutustuttaa tulokkaan pääluottamusmiehelle, omalle luottamusmiehelleen sekä työsuojeluvaltuutetulle. Talon kierroksella käydään läpi tilat, kuten taukotilat, ruokahuone, pukuhuone ja vaatehuone jne. Henkilöstön kulkureitit esitellään ja samalla opastetaan kulunvalvontalaitteiden käyttö. (Lepistö 2000, 66.)

3.2.4 Perehdytysohjelman onnistuminen

Jotta yritys saisi luotua onnistuneen ja käytännöllisen perehdytysohjelman, on sitä suunniteltaessa kiinnitettävä huomiota monenlaisiin seikkoihin. Ganzel (1999, 59) tuo esille tutkimuksessaan viisi periaatetta, millä keinolla onnistutaan perehdyttämisessä.

Ensimmäinen periaate on, että tulokkaalle on annettava se, mitä he tarvitsevat: valmennusta, esittelyä, odotuksien selvittämistä ja aikaa tutustua uusiin kollegoihinsa. Esimiehen tulee osallistua tulokkaan koulutukseen. Toiseksi on tärkeää muistaa, että tulokas tarvitsee aikaa. Tutustuminen uuteen ympäristöön ja työhön ei tapahdu hetkessä. Kolmas periaate on yhteishengen luominen. Jos tulokkaita on talossa monia samaan aikaan, voi heidän kanssaan lähteä yhdessä syömään ja samalla pyytää heitä tekemään muutama leikkimielinen harjoitus, joiden tarkoituksena on luoda yhteishenkeä heidän välilleen. Neljäntenä periaatteena on valmentaa kaikkia työntekijöitä. Tulokkaat tulee asettaa samalle viivalle muiden työntekijöiden kanssa, jolloin valmennus on yhteistä koko yrityksen henkilökunnalle. Viidentenä tärkeänä periaatteena on, että tulokkaat perehdytetään heti heidän tultuaan yritykseen.

3.2.5 Perehdytyksen kehittäminen

Perehdytystoiminnan kehittäminen yrityksessä alkaa nykyisen tilanteen kartoittamisesta. Voimassaolevan perehdyttämishjelman taso arvioidaan haastattelemalla eri henkilöstöryhmiä, asiantuntijoita sekä henkilöstöpäällikköä. Palautteen perusteella arvioidaan perehdyttämishjelman kehittämistarpeet ja mietitään suunnitelmat, joiden avulla toteutetaan muutokset. (Korosuo & Järvinen 1992, 266.)

Kangas (2000, 23) kuvaa kirjassaan hyvin selkeästi perehdyttämisen kehittämisen seuraavalla kuviolla:



KUVIO 3. Perehdytyksen kehittäminen (Kangas 2000, 23).

Kuviosta käy ilmi, miten perehdyttämisen kehittäminen etenee ja mitä tulee kehittämisvaiheessa ottaa huomioon. Tämä kuvio on selkeä apu perehdytyksen kehittämistä mietittäessä. Jokaiseen kohtaan vastaamalla saavutetaan tavoitetulokset.

Lähtötilanteen selvittämisen jälkeen mietitään, mitkä ovat tavoitteet ja niiden taso eri osa-alueissa. Kehittämiskohteet valitaan sen mukaan, missä asioissa on eniten eroja nykytilanteen ja tavoitteen välillä. Ennen kuin aloitetaan luomaan kehittämisohjelmaa, tulee analysoida ongelmaa. Pohditaan, mitkä asiat kehitettävissä aiheessa ovat hyvin ja miksi, sekä mitä varten jotkut asiat ovat hoidettu huonommin. Kehittämisohjelman tekemiseen kannattaa asettaa ryhmä, joka suunnittelee ohjelman ja vastaa sen toteutuksesta. (Kangas 2000, 23 - 25.)

Seurannan avulla esimies ja työryhmä pysyvät ajan tasalla siitä, miten asiat etenevät. Seurannan kautta voidaan katsoa, onko ohjelman kehittäminen onnistunut aikataulussa ja ovatko asetetut tavoitteet saavutettu. (Kangas 2000, 25.)

3.3 Perehdyttämisen sisältö

Lepistön (2000, 67) mukaan hyvään työhön perehdyttämiseen kuuluu viisi tärkeää pääkohtaa:

1. Työhönotto

Jo työhönoton vaiheessa kerrotaan tulevan työn sisällöstä, sopimuksessa ilmitullevista ehdoista ja koko yrityksen työyhteisöstä. Tässä vaiheessa jaetaan tulokkaalle kirjallista yrityksen esittelymateriaalia, johon uusi työntekijä saa tutustua omalla ajallaan. Työhönoton hoitaa yleensä talon työhönottaja tai sen osaston esimies, minne uusi työntekijä on tulossa.

2. Tulokkaan vastaanotto ja perehdyttämisen aloittaminen

Esimies varaa aikaa tulokkaan vastaanottamiseen ensimmäisenä työpäivänä. Alussa käytäviin keskusteluihin osallistuvat kaikki ne henkilöt, jotka ovat osallisena henkilön perehdyttämisessä. Esimiehen aikaisemmin laatima henkilökohtainen perehdytysohjelma käydään yhdessä läpi ja tehdään tarvittavat muutokset.

Keskustelun jälkeen aloitetaan perehdyttäminen, jota jatketaan työnopastuksen rinnalla, kunnes talo ja yritys ovat tulleet tutuiksi. Varsinkin palveluammattissa ja hotellitoiminnassa tulokas on hyvä myös perehdyttää paikkakunnan tärkeimpiin kohteisiin, mikäli hän on ulkopaikkakuntalainen.

3. Tehtäväkohtainen työnopastus

Esimies tai työnopastaja suorittavat tulokkaan kanssa työnopastuksen.

4. Perehdyttämisen jatkaminen

Työn ohessa jatketaan perehdyttämistä yrityksestä, organisaatiosta, talon tavoista jne.

5. Työhön perehdyttämisen arviointi ja kehittäminen

Esimies ja uusi työntekijä arvioivat yhdessä työhön perehdyttämisohjelman ja sen kehitystarpeet. Tulokkaan on tällöin helppo antaa palautetta perehdyttämisen toimivuudesta ja sisällöstä. Palautekeskustelun avulla perehdyttämisohjelmaa voidaan kehittää.

Aalto, Hätönen ja Vaherva (1992, 71) ovat laatineet tehtävälisan tulokkaan ensimmäiselle työpäivälle, josta olen muokannut seuraavanlaisen listan:

- Tulokkaan vastaanotto, selvitetään ensimmäisen päivän ohjelma ja tutustutetaan perehdytysohjelmaan.

- Suoritetaan yritysesittely ja samalla esitellään myös työntekijät.

- Käsitellään työajat, palkat, lomat, turvallisuusasiat jne.

- Kierretään talo ja esitellään henkilökunnan uloskäynnit, pukuhuoneet, ruokala ja ruokailukäytäntö. Näytetään missä sijaitsevat ensiapu- ja paloturvallisuusvälineet.

- Esitellään parkkipaikka ja talon varastointitilat, ullakko, kellari jne.

- Esitellään tulokas omalle työnopastajalleen henkilökohtaisesti.

- Aloitetaan työhön opastus ja seurataan luotua suunnitelmaa.

Nieminen (1996, 86 – 87) taas jakaa perehdyttämisohteet seuraavanlaisiin vaiheisiin: Aluksi on omaan työhön perehdyttäminen, johon kuuluu työnopastus omiin tehtäviin, työtapoihin ja –menetelmiin. Samalla käydään läpi työvälineet sekä ohjeet ja säännöt. Toiseksi on työympäristöön perehdyttäminen, jossa tutustutaan työtovereihin sekä osaston organisaatioon. Kolmantena tulee yritykseen perehdyttäminen, jossa tutustutaan yhdessä yrityksen liikeideaan ja toimintatapoihin sekä käydään läpi yrityksen tärkeimmät asiakkaat. Lopuksi on ympäristöön perehdyttäminen, jolloin tutustutaan yrityksen kilpailijoihin ja tärkeisiin sidosryhmiin sekä paikkakuntaan ja sen palveluihin.

Perehdyttämisen sisältöön vaikuttaa jokainen yritys ja sen työntekijät ja perehdyttäjät. Toiset ihmiset eivät pidä jotain asiaa kovin tärkeänä perehdyttämisen kannalta, kun taas joku voi olla aivan eri mieltä asiasta. Tämän takia on tärkeää, että mahdollisimman moni osallistuu perehdyttämisen sisällön suunnitteluun, jolloin suurin osa merkityksellisistä asioista tulee siihen merkittyä.

3.4 Perehdyttämisen kohderyhmät

Perehdyttämisessä on kaksi kohderyhmää. Ensimmäinen ja ehkäpä tärkein on uudet työntekijät. Heille kaikki on uutta, ja perehdyttäminen merkitsee paljon uran alussa. (Poutiainen & Vanhala 1999, 23.) Kuitenkin täytyy jokaisen tulokkaan kohdalla harkita perehdyttämisen aste tarpeen mukaan (Kangas 2000, 5).

Toinen tärkeä kohderyhmä perehdytyksessä on pitkältä vapaalta palaavat ja uusiin tehtäviin siirtyvät jo talossa olevat työntekijät. Työnkuvan muuttuessa on tärkeää aloittaa perehdyttämisestä ja työnopastuksesta. (Poutiainen & Vanhala 1999, 23.)

Kankaan (2000, 5) mukaan tavallisesti on vain vähän aikaa opastaa ja perehdyttää sijaisia ja tilapäisiä työntekijöitä, jolloin tulee tarkasti miettiä, mitkä ovat ne tärkeimmät asiat joita käydään läpi perehdytyksessä.

Kangas (2000, 5) huomauttaa, että yrityksessä pitemmän aikaa toimineita henkilöitä tulee perehdyttää silloin, kun työtehtävät, työmenetelmät, laitteet tai välineet muuttuvat ratkaisevasti. Mikäli yrityksen muut asiat eivät muutu, on tarpeen esimerkiksi opastaa uuden laitteen käytössä. Kun yrityksessä tapahtuvat muutokset ovat suuria, kuten liikeidean muuttuminen, on perehdyttämiseen käytettävä enemmän aikaa. Uutta yritystä perustettaessa perehdytyksen on tapahduttava ennen sen toiminnan käynnistämistä.

Kankaan (2000, 5) mielestä koko henkilöstö tarvitsee perehdytystä silloin, kun yritys fuusioituu toisen yrityksen kanssa tai omistaja vaihtuu. Nämä tekijät tuovat paljon muutoksia yrityksen toimintatapaan ja yrityskulttuuriin.

3.5 Työnopastus

Työnopastus on työpaikalla tehtävää välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista. Työnopastuksessa keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen (Kangas 2000, 13).

Työnopastus on perehdyttämisen tärkein osa-alue, jossa työntekijälle opetetaan varsinainen työ (Karttunen 1996, 11).

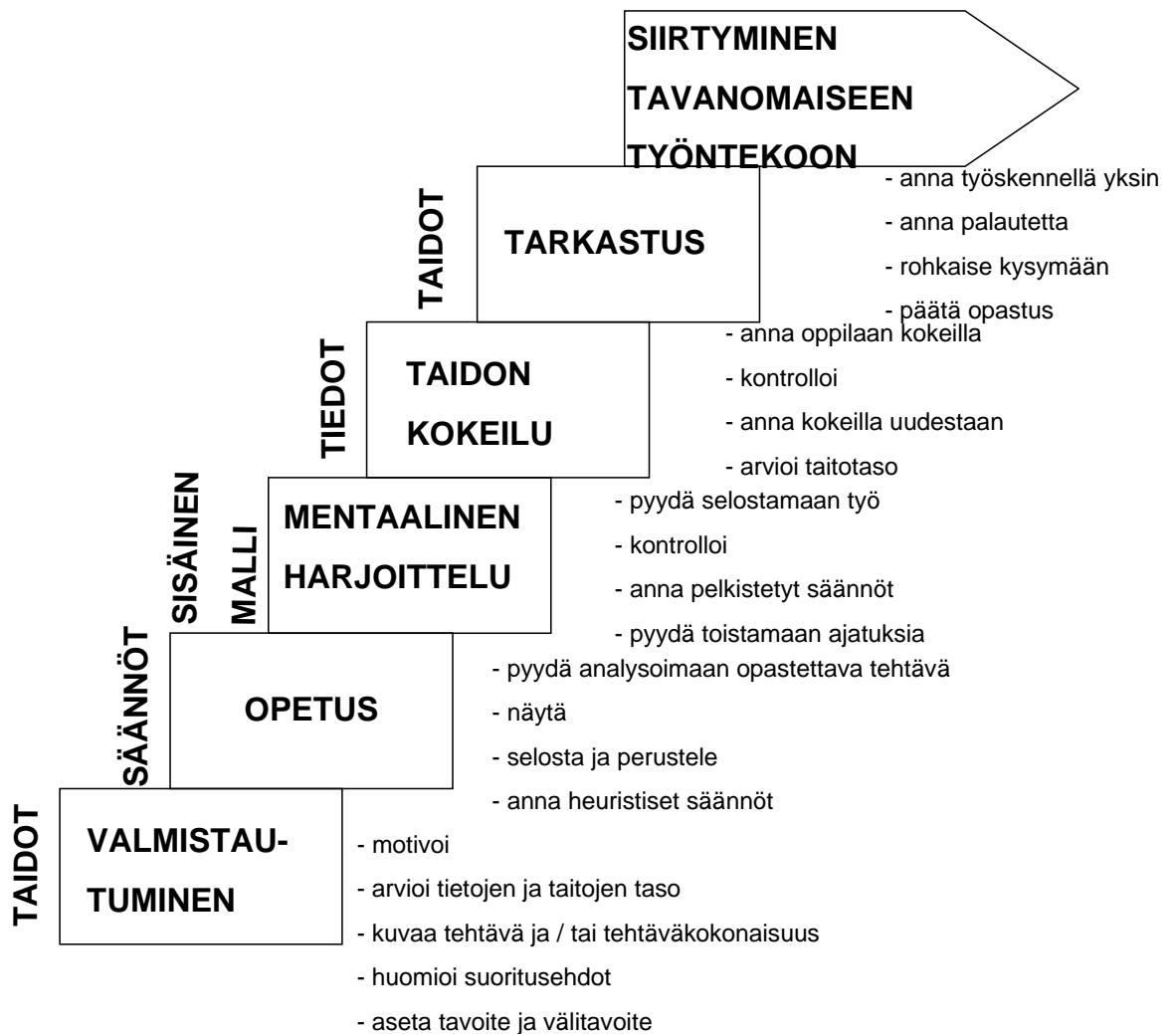
Tulokkaalle opetetaan koneiden, laitteiden, välineiden ja aineiden käyttö, puhdistus, huolto sekä säilytys. Työnopastuksessa opastetaan oikeat työmenetelmät, työasennot sekä tärkeät suojaimet ja niiden käyttö. Karttusen (1996,11) mukaan tulee myös huomioida mahdolliset vika- ja häiriötilanteet, jotka myös ovat tärkeä osa työnopastuksessa. Työntekijän tulee osata toimia oikein näissäkin tilanteissa.

Työnopastusta helpottaa, jos laaditaan kirjallinen tehtäväkohtainen ohje, jota on helppo pitää mukana ja tarvittaessa voi kerrata siitä (Karttunen 1996, 11). Kun kirjallisen ohjeen lukee huolella lävitse, muistiin jää joitakin asioita, jotka olisi voinut unohtua todellisessa tilanteessa.

Työnopastuksen tulee olla jatkuvaa ja sitä tulee kehittää, koska useimmat työtehtävät muuttuvat aika ajoin (Rissanen, Sääsäski & Vornanen 1996,122). Työnopastusta tarvitaan myös silloin, kun on sattunut jonkinlainen työtapaturma tai työntekijällä ilmenee jokin ammattitauti (Korosuo & Järvinen 1992, 264).

3.5.1 Työnopastusmenetelmä

Korosuon ja Järvisen (1992, 264) kirjoittamasta kirjasta löytyy Vartiaisen (1987) piirtämä kuvio työnopastusmenetelmästä, joka kuvaa työnopastuksen kehitystä mahdollisimman tarkasti ja järjestelmällisesti.



KUVIO 4. Työnopastusmenetelmä (Korosuo & Järvinen 1992, 264).

Valmistautumisvaiheessa selostetaan tehtävä tai tehtäväkokonaisuus ja asetetaan tavoitteet. Seuraavassa vaiheessa näytetään työn tekeminen ja samalla kerrotaan, mitä tehdään. Luodaan opastettavalle sisäinen malli ja tarkistetaan onko se kunnossa. Sen jälkeen opastettava saa kokeilla omia taitojaan seurannan alaisena. Lopuksi annetaan palautetta ja siirrytään normaaliin työntekoon.

3.5.2 Työnopastuksen tavoitteet

Työnopastuksen tavoitteet on suunniteltava ennen itse työnopastuksen aloittamista. Lepistön (2000, 70) mukaan työnopastuksen tavoitteet määritellään kolmella tasolla: organisaatioyksikkö, yksilölliset suoritusvaatimukset ja yksilölliset valmiudet.

Organisaatioyksikön tasolla työnopastuksella pyritään korjaamaan virheelliset työmenetelmät tai tekemään työt uudella tavalla. Koulutuksen tehoa voidaan mitata niin, että katsotaan, miten nopeasti työntekijät ottavat päivittäiseen käyttöön uudet suoritustavat. (Lepistö 2000, 70.)

Suoritusvaatimusten tasolla tavoitteet ovat samat kuin edellä. Tällä tasolla on määriteltävä suorittamisen ydinkohdat ja kriteerit. (Lepistö 2000, 70.) Yksilöllisten valmiuksien tasolla määritellään tehtävässä tarvittavat tiedot, taidot sekä asenteet. Tehtävän tekijän tulee tuntea koko prosessi ja se mihin asemaan hänen oma tehtävänsä prosessi sijoittuu. Hänen tulee tietää tehtävänsä tavoitteet ja tietää, saavutetaanko ne. (Lepistö 2000, 70.)

Lepistö (2000, 71) lisää, että työnopastuksessa tulee ottaa huomioon opastettavan henkilön asenteet työtä kohtaan. Hänen mielestään pelkkä tiedollinen ja taidollinen valmius ei vielä riitä tuottamaan tarpeeksi hyvää tulosta. Sen takia tulee miettiä, mitkä ovat suorituksen laatuvaatimukset, miten se vaikuttaa kollegojen toimintaan ja millaisia taloudellisia seuraamuksia siitä kenties koituu. Palautteen oikein antaminen on tässä myös tärkeää.

Työnopastuksessa tulee huomioida ihmisten erilaiset oppimistyyliä. Jotta työnopastus tehostaisi oppimista, tulee työnopastajan tunnistaa erilaiset oppimistyyliä ja huomioida ne opastuksessa (Kangas 2000, 13).

Karttunen (1996, 10) haastattelee artikkelissaan Irma Lepistöä, joka on toiminut lähes 20 vuotta työnopastajien kouluttajana. Lepistö mainitsee haastattelussa, että jos työnopastusta ei suunnitella kunnolla, siitä voi tulla tällöin helposti epätarkka ja epäjohtamismukainen.

3.5.3 Työnopastaja

Työnopastajan tehtävänä on opettaa työt yksityiskohtaisesti, näyttää oikeat, turvalliset ja terveelliset työasennot sekä opastaa suojaimien käytössä ja muussa turvallisuudessa (Lepistö 2000, 66). Koneiden ja laitteiden käyttö, huolto ja säätö on myös käytävä läpi työnopastajan kanssa (Karttunen 1996,11). Palvelualalla tärkeimpiä asioita työnopastuksessa ovat asiakkaiden palveleminen sekä tuote-

tuntemus. Työnopastus ei koske vain uusia työntekijöitä, vaan sitä on järjestettävä, kun työmenetelmät tai -välineet muuttuvat ratkaisevasti ja kun siirrytään talon sisällä uusiin tehtäviin (Kangas 2000,13).

Perusedellytys työnopastajalle on asiantuntemus ja vakaa ammattitaito sekä viitseliäisyys. Työnopastajan tulee myös jaksaa aloittaa joka opastettavan kanssa alusta lähtien samat asiat monta kertaa vuodessa. Opastajalta vaaditaan paljon motivaatiota ja hänellä pitää olla myönteinen asenne opastamista kohtaan, jotta hän olisi hyvä työssään. (Kangas 2000, 14.)

Sarkkisen (2000, 24) artikkelissa Mikko Kelantojärvi Nokian Kondensaattoreista kiittelee omaa työnopastajaansa saamastaan koulutuksesta. Kelantojärvi sai seurata työnopastajan työskentelyä päivän verran ja sitten hän pääsi itse tekemään töitä, kun opastaja oli vieressä tarkkailemassa ja neuvomassa.

Suurissa yrityksissä ja ketjuissa on omat hyvin koulutetut työnopastajansa. Pienissä yrityksissä jokainen työntekijä joutuu opastamaan tulokasta (Kangas 2000, 14). Tällaisessa tapauksessa moni yritys nimeää uudelle tulokkaalle oman kummin, joka ratkaisee useimmiten, mikä on paras tapa oppia. Kummi toimii myös monille nuorille yritykseen tuleville harjoittelijoille henkisenä tukihenkilönä. Karttunen (1996, 10) haastatteli artikkelissaan Timo Ihalaista Valmetin tehtaalta, joka kertoi päässeensä työhönsä sisään nopeammin kummin avulla.

Sarkkinen (2000, 22) haastattelee artikkelissaan Työterveyslaitoksen tutkijaa ja psykologia Kirsi Aholaa, joka suosittelee, että yrityksestä valitaan tulokkaalle kummi, joka ottaa päävastuun hänestä. Kummin tarkoitus on esitellä työtilat ja muut tulokkaan työn kannalta tärkeät paikat. Hän myös käy tulokkaan kanssa läpi työtehtävät, yrityksen tärkeimmät arvot ja tavoitteet.

3.6 Yhteenveto

Perehdyttäminen on kaikkea sitä, mitä tulokas tarvitsee aloittaessaan työn uudessa työpaikassaan. Hän tarvitsee tutustuttamista niin itse yritykseen, sen henkilöstöön, työtapoihin, tuotteisiin ja palveluihin sekä yrityksen tärkeimpiin asiakkaisiin.

Perehdyttämistä tarvitaan siihen, että tulokas oppii tuntemaan työnsä ja siihen liittyvät vaatimukset ja odotukset. Perehdyttäminen lyhentää aikaa sopeutua työhön sekä työympäristöön ja tulokas oppii nopeammin työssä tarvittavat tiedot ja taidot.

Perehdyttämisen tavoitteina on ehkäistä ennalta virheiden syntymistä sekä parantaa ammattitaitoa ja yhteistyökykyä työntekijöiden ja osastojen välillä. Perehdyttämisen yksi tärkeimmistä tavoitteista on se, että uusi työntekijä saadaan työskentelemään tehokkaasti huomattavasti nopeammin kuin ilman perehdytystä. Koska yritykselle on tärkeää työntekijöiden tehokkuus, kannattaa perehdyttämiseen panostaa vähän enemmän, sillä se maksaa itsensä takaisin moninkertaisena tulevaisuudessa.

Perehdytyksen suunnitteluvaiheessa tulee asettaa tavoitteet ja miettiä tarkasti, mitä aiotaan opettaa ja kuinka perusteellisesti se tehdään. Perehdytys suunnitelmaa laadittaessa on hyvä, että mahdollisimman moni osallistuisi sen tekoon, jotta saataisiin eri näkökulmia asiasta. Uuden tulokkaan osaston esimiehen tulisi laatia hänelle juuri sopiva perehdytys suunnitelma yleisen perehdytys suunnitelman pohjalta, koska koulutus ja ammattitaito vaikuttavat perehdytys ohjelman sisältöön.

Perehdyttäjinä toimivat usein oma esimies, yleisperehdyttäjä ja työnopastaja sekä koko työyhteisö. Vaikka esimies ei toimisi perehdyttäjänä itse, hän on kuitenkin vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä.

Perehdyttäminen aloitetaan jo työhönottovaiheessa, jolloin tulokas saa kirjallista materiaalia mukaansa. Ensimmäisenä päivänä tulokas otetaan vastaan ja aloitetaan perehdyttäminen esimiehen opastuksella. Vastaanoton jälkeen tulisi käydä perehdytys suunnitelma lävitse tulokkaan kanssa ja tehdä siihen tarvittavat muutokset. Perehdytyksen ohessa aloitetaan työnopastus ja kun perehdyttäminen on suoritettu loppuun, käydään yhdessä läpi perehdytyksen arviointi ja palautekeskustelu.

Perehdyttämisessä on kaksi tärkeää kohderyhmää. Ensimmäisenä ryhmänä ovat uudet työntekijät, joille perehdyttäminen on tärkeää uudessa yrityksessä. Toinen ryhmä ovat ne vanhat työntekijät, joiden työnkuva on oleellisesti muuttunut, ja ne, jotka ovat olleet esimerkiksi äitiysloman vuoksi pitempään poissa töistä. Näissä tilanteissa perehdyttäminen on tärkeää, jotta saadaan työntekijät paremmin sisäistämään uuden tai muuttuneen työn.

Työnopastus on perehdyttämisessä tärkein osa-alue, jossa opastetaan itse työn tekeminen. Työnopastuksessa opastetaan myös työmenetelmät, turvalliset ja ergonomiset työasennot sekä koneiden ja laitteiden käyttö. Työnopastus on jatkuvaa, koska monet työtehtävät ja työn suoritustavat vaihtuvat aika ajoin. Työnopastajana toimii joko esimies tai joku muu asiantuntija. Palvelualalla on tärkeää opastaa, miten asiakkaiden kanssa tulisi toimia.

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä perehdyttäminen on, mitä siihen kuuluu ja millainen perehdytyskansio olisi sopiva Radisson SAS Hotel Oululle? Käsittelen opinnäytetyössäni työnopastusta, työhön perehdyttämistä ja organisaatioon perehdyttämistä. Organisaatioympäristö on niin laaja alue, että en puutu siihen osaan perehdyttämistä ollenkaan.

Koska minulla oli aika paljon materiaalia, piti valita toteutusvaiheessa, mitä asioita perehdytyskansioon kannattaa laittaa ja mitä voi jättää pois. Radisson SAS hotellilla on kuitenkin joka osastolla ketjun oma SOS manuaali, joten jätin kansiota pois turvallisuusohjeet. Päätin vain mainita manuaalista ja mistä sen pitäisi löytyä. SOS manuaalin pitäisi jokaisen harjoittelijan ja uuden työntekijän lukea ennen työn aloittamista.

4.1 Suunnittelu

Aluksi suunnittelin tekeväni kansion koko Radisson SAS - hotellin toiminnasta, mutta tulin siihen tulokseen, että opinnäytetyö olisi liian laaja ja enkä edes tunne kaikkia osastoja tarpeeksi hyvin. Koska hotelli on niin iso organisaatio, olisi työn kannalta ollut vaikeaa käsitellä koko hotellin henkilöstön perehdyttämistä.

Toimin harjoitteluni aikana suurimmaksi osaksi hotellin vastaanotossa, joten sen toiminta tuli aika tutuksi, ja olen aina ollut kiinnostunut vastaanottohenkilöstön työstä. Olen kahtena kesänä työskennellyt kerroshoitajana ja tunnen sen osaston mielestäni aika hyvin. Näin päätin rajata työni näihin kahteen osastoon ja suunnitella niille osastoille sopivan perehdytyskansion.

Aloitin työn suunnittelun yhdessä vastaanottopäällikön kanssa, ja mietimme, mitä kaikkea perehdytyskansioon vastaanoton osalta tulee laittaa ja mitä voi jättää pois. Pohdin myös hotelliemännän kanssa, mitä kaikkea on kerroshoidon työntekijöiden perehdyttämisessä otettava huomioon.

Sain vastaanottopäälliköltä materiaalia Oulun hotellista sekä muita tietoja ja papereita saman ketjun hotellista, joka toimii Helsingissä. Samoin sain paljon mate-

riaalia hotelliemännältä kerroshoidon perehdyttämiskansiota varten. Näistä pape-
reista aloin etsiä kaikkea, mikä oli omasta mielestäni tärkeää uuden työntekijän
tai harjoittelijan perehdyttämisessä.

4.2 Toteutus

Aloitin aineiston keräämisen keväällä ja sain loppukesästä materiaalit kansioita
varten. Aluksi kirjoitin kaikista asioista peräkkäin ja sen jälkeen aloin muokkaa-
maan tekstiä ja laittamaan sen oikeaan järjestykseen sillä tavalla, että perehdy-
tyskansion sisältö etenee helposti ja johdonmukaisesti asiasta toiseen.

Kirjoittaessani kansiota huomasin myös sellaisia asioita, joita itse olisin halunnut
tietää ennen töiden aloittamista. Näin oli helppo lisätä nämä omasta mielestäni
tärkeät asiat, kun muut oli jo suurin piirtein kirjoitettu. Jatkuvasti kuitenkin jouduin
lisäämään joitakin pieniä yksityiskohtaisia asioita, jotka olivat unohtuneet mainita.

Pidimme välillä palaverin vastaanottopäällikön ja hotelliemännän kanssa, ja sain
palautetta siihenastisesta työstäni. Sain paljon hyviä vinkkejä siitä, mitä vielä
kansioista puuttuu ja mistä niihin löydän vastaukset. Palaveri helpotti työtäni,
koska tiesin, että kansioista tulisi sellainen, millaisen he halusivat.

Päätimme samassa palaverissa, missä muodossa luovutan heille lopullisen pe-
rehdytyskansion. Päädyimme paperiseen versioon ja levykkeeseen, johon olisi
helppo tehdä muutoksia ja laittaa uusi sivu tilalle. Perehdytyskansion muuttami-
seen ajan tasalle ei varmasti ole paljon aikaa käytettävissä ja totesimme, että se
kävisi tällä tavalla helpommin ja nopeammin, muutoksia kun tulee jatkuvasti.

Sekä vastaanoton toimipisteeseen että kerroshoidon palveluasemalle tulee
kummallekin oma kansio, jossa on yhteinen alkuosuus. Molemmilla osastoilla
tarvitaan myös yleisiä tietoja hotellista, koska myös kerroshoitaja on asiakaspal-
velija omalla osastollaan.

Vastaanottovirkailija voi työnsä ohella tarkistaa työhönsä liittyviä asioita ja Fideli-
on käyttöohjeita perehdytyskansioista. Kansio tulee olemaan lähellä vastaanoton
tiskejä, jolloin se on helppo ottaa käyttöön tarvittaessa. Kansiossa on niin yleisiä

asioita vastaanotossa työskentelystä kuin yksityiskohtaisempiakin toimintaohjeita tietyissä tilanteissa.

Kerroshoitajille suunnattu perehdytyskansio auttaa uutta työntekijää sisäistämään työnsä, ja hän voi myös tarvittaessa tarkistaa työnkuvansa ja työohjeet esimerkiksi iltavuorossa tapahtuvan Turn Down Servicen suorittamiseksi. Harjoittelijoille perehdytyskansio on hyvä tapa tutustua kerroshoitajan työhön ennen aloittamista.

4.3 Arviointi

Mielestäni työn rajaus oli vaikeaa, mutta kun pääsi alkuun työssä, niin kaikki alkoi selventyä ja työn tekeminen helpottui koko ajan. Jos olisin ottanut koko hotellin perehdyttämisen aihealueeseen, en olisi pystynyt saamaan työstä sopivan kokoista kansiota.

Oli vaikeaa rajata niitä asioita, joita laitan perehdyttämiskansioon kunkin osaston kohdalla. Mielestäni materiaalia oli aika paljon, ehkäpä jopa liikaakin sellaista, mitä en olisi tarvinnut ollenkaan.

Perehdytyskansioon ei voi laittaa kaikkia asioita, vaan joitakin on itse pakko tutkia työn lomassa. Kansiosta on hyvä tarkistaa, miten joku asia menikään ja mitä esimerkiksi kuuluu vastaanotossa aamuvuoron tehtäviin. Kansio toimii osana työntekijän perehdyttämistä ja sen voi antaa mukaan kotiin luettavaksi.

Mielestäni perehdytyskansio on luotettava, koska se on tällä hetkellä ajan tasainen ja siinä olevat tiedot on tämän hetken konseptin mukaisia ja useat yksityiskohdat on tarkistettu moneen kertaan. Luotettavuus pysyy hyvänä, koska kansiota on niin vaivaton muuttaa ja päivittää konseptin muuttuessa.

Kuitenkin sain tehtyä kansiota sellaisen, jonka olisin itse halunnut silloin lukea, kun menin harjoitteluun ja töihin Radisson SAS hotelliin. Mielestäni tekemästäni kansiota on hyötyä tulevaisuudessa ja sitä on helppo korjata ja pitää ajan tasalla.

5 POHDINTA

Tutkimukseni tarkoitus oli selvittää, mitä perehdyttäminen on, mitä siihen kuuluu sekä miten sen voi toteuttaa käytännössä. Teoriaosuus tuo hyvin esille nämä asiat ja antaa myös käytäntöön hyviä vinkkejä perehdyttämisen suunnittelusta ja sen oikeaoppisesta toteutuksesta.

Perehdyttämisen avulla työntekijä oppii nopeammin uuden työn, sopeutuu talon tavoille ja tutustuu nopeammin työkavereihinsa. Perehdyttäminen on siis tärkeää niin uusille työntekijöille kuin sellaisille vanhoille työntekijöille, jotka ovat jo pitkään olleet talossa. Esimerkiksi äitiyslomalta palaavalle on hyvin tärkeää, että hänet perehdytetään työhönsä uudelleen, koska jo lyhyessäkin ajassa työtavat ja laitteet saattavat muuttua niin paljon, että työntekijä todella tarvitsee opastusta työssään.

Koska perehdyttäminen on hyvin tärkeää varsinkin uusille työntekijöille, on huolehdittava asianmukaisesta perehdyttämisestä. Siihen on tulisi varata tarpeeksi aikaa ja antaa perehdytettävälle myös omaa aikaa sisäistää uudet asiat. Vaikka perehdyttämiseen tuleekin alkuvaiheessa käytettyä enemmän aikaa, maksaa se itsensä myöhemmin takaisin sillä, että työntekijä tuottaa yritykselle tulosta huomattavasti aikaisemmin kuin sellainen työntekijä, jota ei ole perehdytetty kunnolla.

Perehdyttämisen tavoitteena on useimmiten motivoida uutta työntekijää työhönsä ja ennaltaehkäistä työssä tapahtuvia tapaturmia. Koska tapaturmat syntyvät juuri tarvittavan tiedon ja taidon puutteesta, kannattaa perehdyttämiseen käyttää aikaa ja vaivaa. Perehdyttämisen avulla työntekijä tutustuu helpommin kilpailijoihin, sekä yrityksen tärkeisiin sidosryhmiin, ja jos työntekijä on ulkopaikkakuntalainen, kannattaa se ottaa huomioon perehdytysuunnitelmaa laatiessa.

Perehdyttämisestä on hyötyä niin itse perehdytettävälle, hänen esimiehelleen ja koko yritykselle. Perehdyttämisen kautta työntekijän ammattitaito kohentuu ja hän pystyy etenemään urallaan kenties nopeammin. Esimiehen ei taas tarvitse käyttää niin paljon aikaa uuden työntekijän työn seuraamiseen ja neuvomiseen,

jos perehdyttäminen ja työnopastus on hoidettu kunnolla. Silloin esimiehellä jää aikaa, jota käyttää esimerkiksi perehdyttämisohjelman kehittämiseen. Yritys hyötyy työntekijän perehdyttämisestä niin, että tulosta ja laadukkuutta syntyy jo melkein heti alkuvaiheessa ja samoin myös sairauspoissaolot ja työntekijöiden vaihtuvuus vähenevät.

Perehdyttämisen suunnitteluvaiheessa tulisi muistaa, että perehdyttämiselle on syytä varata aikaa. Kuten jo aikaisemmin mainitsin, perehdyttämiseen tulisi käyttää riittävästi aikaa ja resursseja, jotta siitä saataisiin myös nopeammin tuloksia. Perehdyttämisen suunnittelussa pitäisi huomioida kirjallisen materiaalin tärkeys. Materiaalin avulla työntekijällä on mahdollisuus tutustua uuteen työhönsä ja työpaikkaansa omassa rauhassaan.

Perehdytyksen jälkeen tulisi varata myös aikaa palautekeskustelulle ja työntekijän tietojen ja taitojen mittaukselle. Palautekeskustelulla on suuri merkitys sekä yritykselle että työntekijälle. Yritys saa perehdytetyltä työntekijältä arvokasta palautetta perehdytysohjelman ja sisällön onnistumisesta, sekä työntekijällä on mahdollisuus kysyä häntä askarruttavista asioista.

Näyttää siltä, että perehdyttämisen toteutukseen ja sen sisältöön on monia erilaisia ohjeita. Esimiesten ja perehdyttäjien tulisi siis valita sellainen perehdyttämis-tapa ja sen sisältö, joka on oikea juuri heidän yritykselleen ja perehdytettävälle työntekijälle. Koska jokaisella uudella työntekijällä on jo entuudestaan jonkin verran ammattitaitoa ja tietoa, ei jokaista työntekijää voi perehdyttää tarkkaan samanlaisella ohjelmalla.

Perehdytyksen toteutusvaiheeseen tulisi osallistua osaston esimiehen, asiantuntijoiden, perehdyttäjän ja työnopastajan. Jokainen heistä tuo tärkeitä yksityiskoh-tia perehdyttämiseen, ja uudella työntekijällä on jo alusta asti paljon tukijoita ja tuttuja uudessa työympäristössä, mikä auttaa häntä sopeutumaan nopeammin ja vaivattomammin. Perehdyttäjäksi ei kuitenkaan tulisi valita sellaista ihmistä, joka ei ole aidosti kiinnostunut perehdyttämisestä. Motivoiva ja kannustava perehdyt-täjä on parasta itse perehdytettävälle.

Esimiehen tulisi käydä tulokkaan ja perehdyttäjän kanssa läpi toteutettava perehdytysohjelma ja tehdä siihen tarvittavat muutokset. Perehdytysohjelma on työntekijän kannalta mielenkiintoisempi silloin, kun hänen ei tarvitse käydä lävitse jo entuudestaan tuttuja asioita. Vaikka esimies ei osallistuisikaan itse perehdyttämiseen, on hänellä kuitenkin vastuu perehdyttämisen suorittamisesta ja onnistumisesta.

Koska yritys ja sen toimintatavat muuttuvat aika ajoin, tulisi myös perehdytysohjelma pitää ajan tasalla ja sitä pitäisi myös kehittää palautteiden perusteella. Kehittämiseen tulisi osallistua mahdollisimman monia ihmisiä eri henkilöstöryhmittä, asiantuntijoita sekä yrityksen henkilöstöpäällikön, jolloin saadaan mahdollisimman monia näkökulmia ja mielipiteitä sekä ideoita kehittämiseen.

Perehdytyksen kehittäminen alkaa nykytilan kartoituksella, jossa käydään läpi perehdytysohjelman taso. Palautteet, joita on saatu perehdytetyiltä työntekijöiltä ja perehdyttäjältä, tulisi käydä läpi ja sitä kautta selvittää ohjelman kehittämistarpeen kohteet. Kun nämä kohteet ovat selvillä, tulisi asettaa niille tavoitteet, mihin tähdätään kehittämisvaiheessa. Näin ollen kehittämiseen osallistuvien tulisi pohdita, mitkä asiat kehitettävässä aiheessa ovat hyvin ja mitkä taas huonommin.

Jotta kehittämisohjelma onnistuisi ja tuottaisi myös toivottua tulosta, tulisi henkilöt jakaa ryhmiin tai antaa jokaiselle oma vastuullinen tehtävä, joka tulisi suorittaa tiettyyn päivään mennessä. Näin pystyttäisiin varmistamaan kehittämistoimenpiteiden eteneminen. Kun tarvittavista toimenpiteistä on sovittu ja ne on siirretty perehdyttämishjelmaan, tulisi toteutusta ja sen tuloksia myös seurata. Mikäli tulokset eivät ole tyydyttäviä, on tärkeää huomioida puutteet ja miettiä uudestaan kehittämistoimenpiteitä ja niiden toteutusta.

Perehdyttämiseen kuuluvat jo työhönottovaiheessa esimiehen tai haastattelijan suorittama yrityksen esittely ja sopimusasiat sekä työntekijän saama kirjallinen materiaali. Uuden työntekijän ensimmäisenä työpäivänä tulisi esimiehen varata aikaa hänen vastaanottamiseensa ja uusiin työtovereihin tutustuttamiseen sekä tulevasta työstä kertomiseen. Itse perehdyttäminen voidaan aloittaa jo samana päivänä, ja siinä tulisi huomioida työntekijän aikaisempi tuntemus yrityksestä,

sen kilpailijoista sekä yrityksen tärkeimmistä asiakkaista. Työnopastus tulee mukaan mahdollisimman pian ja sitä jatketaan perehdyttämisen rinnalla.

Perehdytyksen suorittamiseen ei ole valmista kaavaa, vaan yrityksen, perehdyttäjän ja esimiehen tulee suunnitella heille tähän tarkoitukseen sopiva perehdyttämisen järjestys ja aikataulu. On tärkeää kuitenkin muistaa, että kaikki asiat tulevat selviksi uudelle työntekijälle kuitenkin suhteellisen pian työsuhteen alusta alkaen, sillä venynyttä perehdyttämisohjelmaa on hankala seurata varsinkin, jos se on eri vaiheessa kuin työnopastus.

Aikaisemmin mainitsin, että perehdyttämistä tarvitsevat niin uudet kuin vanhatkin työntekijät. Oma osa-alueensa on kuitenkin sesonki- ja sijaistyöntekijät sekä harjoittelijat. Heitä ei välttämättä tarvitse perehdyttää niin syvällisesti tai siihen ei ole edes aikaa. Heille tulee miettiä sellainen perehdytysohjelma, jossa selviävät ne tärkeät asiat ja tiedot, joita he tulevat tarvitsemaan työskentelynsä aikana. Joskus perehdyttämistä tarvitsevat kaikki yrityksen työntekijät, esimerkiksi silloin, kun yritys fuusioituu toisen yrityksen kanssa ja toimintatavat ja laitteet muuttuvat oleellisesti.

Työnopastuksen tarkoitus on opettaa uudelle työntekijälle työhön liittyvät tiedot ja taidot. Työnopastuksessa käydään läpi hänen tarvitsemansa laitteet, koneet ja välineet sekä niiden huolto ja käyttö. On tärkeää huomioida myös työssä tapahtuvat mahdolliset vika- ja häiriötilanteet ja niistä suoriutuminen. Esimerkiksi hätätilanteen toimintatavat tulisi selvittää mahdollisimman hyvin, jotta työntekijä tietää, miten hänen tulee toimia.

Työnopastusta helpottamiseksi voidaan laatia myös kirjallinen materiaali, josta työntekijä voi tarvittaessa tarkistaa esimerkiksi toimintaohjeita tietyissä tilanteissa tai koneen käyttö- ja huolto-ohjeita. Ohjeen tulisi myös olla sellainen, että sitä olisi mahdollisimman helppo ja nopea päivittää ajan tasalle. Myös työnopastusta tulisi kehittää ja ajanmukaistaa.

Työnopastus tulisi toteuttaa niin, että työntekijä itse pääsee myös osallistumaan työn tekoon jo heti alkuvaiheessa. Työnopastajan tulisi näyttää jonkin työn suorittaminen vaihe vaiheelta selostaen, mitä ja miksi jonkin tehdään. Työntekijä se-

lostaa työn vaiheet ja tarkoituksen työnopastajalle ja suorittaa itse saman työvaiheen. Näin työnopastaja kontrolloi ja arvioi samalla työn tason. Kun työntekijän tiedot ja taidot on testattu, annetaan hänen siirtyä tavanomaiseen työntekoon ja rohkaistaan häntä kysymään esiin tulevista ongelmista.

Työnopastuksen tavoitteena on korjata vääränlaiset työmenetelmät ja opettaa suorittamaan työ uudella tavalla sekä antaa työntekijälle tarvittavat tiedot ja taidot. Työnopastuksen avulla voidaan myös vaikuttaa jonkin verran työntekijän asenteisiin ja omiin laatuvaatimuksiin. Varsinkin palvelualalla työnopastuksen tärkeimpiä asioita ovat asiakaspalvelu ja tuotetuntemus. Näin luodaan uudelle työntekijälle puitteet palvella asiakkaita yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti.

Työnopastajana tulisi toimia sellainen henkilö, jolla omaa vakaan ammattitaidon ja asiantuntemuksen työstä. Myös hänen niin kuin perehdyttäjän tulisi pitää tehtävästään, jotta työnopastuksesta tulisi myös tulosta. Työnopastajalta vaaditaan myös motivointia ja kannustusta työntekijälle, joka ei heti onnistu tavoitteiden saavuttamisessa.

Radisson SAS voisi kehittää perehdyttämishjelmaansa suunnittelemalla ohjeellisen aikataulun, jonka avulla olisi sen jälkeen helpompi suunnitella perehdyttämishjelma kullekin työntekijälle henkilökohtaisesti. Työntekijän perehdyttämistä tulisi myös kehittää ja käyttää, koska se on kuitenkin niin tärkeä osa uuden työntekijän luomaa yrityskuvaa.

Perehdyttämistä kehittämällä saataisiin aikaiseksi kunnollinen perehdytysohjelma, jota käyttämällä ja jatkuvasti kehittämällä perehdyttämisestä tulisi tärkeämpi Radisson SAS:n uusille työntekijöille ja esimiehille.

LÄHTEET

- Aalto, L., Hätönen, H. & Vaherva, T. 1992. Henkilöstön kehittäminen ja Kouluttaminen – käsikirja. Kauppa- ja teollisuusministeriö. Freckell.
- Foster, T. 1999. How to be better at... customer care. Clays Ltd.
- Ganzel, R. 1999. Pehdyttäminen kilpailukeinona. Yritystalous 1/99.
- Harris, J. & Brannick, J. 1999. Finding & keeping great employees. Amacom, New York.
- Hätönen, H. 1999. Osaava henkilöstö – nyt ja tulevaisuudessa. Metalliteollisuuden Kustannus Oy. Tummavuoren Kirjapaino Oy, Vantaa.
- Kangas, P. 2000. Pehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus: Palvelukeskus. Oy Edita Ab.
- Karttunen, A. 1996. Kummi ja valmentaja auttavat alkuun. Työ – Terveys – Turvallisuus. 12/1996.
- Karttunen, A. 1996 Työnopastus tulee taas. Työ – Terveys – Turvallisuus. 12/1996.
- Korosuo, H. & Järvinen, A. 1992. Rekrytoijan käsikirja. Vantaa: Weilin + Göös.
- Lepistö, I. 1996. Työpaikan Aikuiskoulutus – Pehdyttäminen ja työnopastus. Työturvallisuuskeskus.
- Lepistö, I. 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Kirjapaino Oy Merkur.
- Mitchell, G. 1998. The Trainer's handbook. The AMA guide to effective training. 3. painos. American Management Association.
- Nieminen, M. 1996. Palveluyrityksen henkilöstöresurssit ja niiden kehittäminen. Haaga Instituutti. Haagayhtymä.
- Pehdyttäminen ja työnopastus
<http://www.ael.fi/oph/html/pehdyttaminen/htm>. Luettu 17.04.2002
- Poutiainen, M - R., Vanhala, S. & Helsingin Kauppakorkeakoulu. (toim.) 1999. Henkilöstön kehittäminen – avain osaamisen kartuttamiseen yrityksessä. HeSE Print.
- Ranki, A. 1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

- Rissanen, R., Sääski, K. & Vornanen, J. 1996. Uudistuvat organisaatiot –
Käsikirja organisaatioista ja henkilöstöjohtamisesta. Pieksämäki:
Kirjapaino Raamattutalo.
- Sarkkinen, M. 2000. Tervetuloa uusi työtoveri. Työ – Terveys – Turvallisuus.
7/2000.

LIITTEET

Liite 1: Työntekijän perehdyttäminen vastaanottoon

Liite 2: Työntekijän perehdyttäminen kerroshoittoon

Radisson SAS Hotel Oulu

Työntekijän perehdyttäminen vastaanottoon

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 RADISSON SAS HOTELS & RESORTS..... | 4 |
| 1.1 Radisson SAS – hotellien visio | 4 |
| 1.2 Radisson SAS Suomessa | 4 |
| 1.3 Radisson SAS Hotels & Resortsin historia..... | 5 |
| 2 HOTELLIN ESITTELY | 6 |
| 2.1 Hotelli..... | 6 |
| 2.2 Ravintolat..... | 7 |
| 2.3 Kokouspalvelut..... | 7 |
| 3 PALVELUMUODOT | 8 |
| 3.1 Business Class | 8 |
| 3.2 Super Breakfast | 8 |
| 3.3 Grab & Run | 8 |
| 3.5 Late Check Out..... | 9 |
| 3.6 3 Hour express laundry | 9 |
| 3.7 Satellite Reception | 10 |
| 3.8 One touch service | 10 |
| 3.9 100% Guest Satisfaction..... | 10 |
| 4 YLEISIÄ OHJEITA JA TIETOJA..... | 11 |
| 5 TEHTÄVÄKORTTI..... | 13 |
| 5.1 Aamuvuoro | 13 |
| 5.2 Iltavuoro | 14 |
| 5.3 Yövuoro | 15 |
| 6 CHECK IN | 18 |
| 6.1 Huonetyypit..... | 21 |
| 6.2 Up – grade | 22 |
| 6.3 Walk – in asiakas | 23 |
| 6.4 Päivähuoneet..... | 24 |
| 6.5 Herätykset..... | 25 |
| 7 CHECK OUT | 26 |

| | |
|--|----|
| 8 PAYMASTER | 27 |
| 9 PROFILIIEN YHDISTÄMINEN | 28 |
| 10 ASIAKKAIDEN VIESTIT, FAXIT JA PAKETIT | 28 |
| 11 HUONELOKERIKOT | 29 |
| 12 LÖYTÖTAVARAT | 29 |
| 13 LIIKUNTARAJOITTEISET ASIAKKAAT | 30 |
| 14 TURVALLISUUS | 30 |
| 15 ASIAKASPALAUTTEET JA HYVITYKSET | 31 |

1 RADISSON SAS HOTELS & RESORTS

Radisson SAS Hotels & Resorts toimii, johtaa, vuokraa ja tarjoaa franchising-järjestelmää omistajille, jotta nämä voivat johtaa tehokkaasti nykyaikaista ensimmäisen luokan liike- ja vapaa-ajan matkustajien hotelleja.

1.1 Radisson SAS – hotellien visio

Asiakkaille Radisson SAS Hotels & Resortsin tulee erottua korkeatasoisena ja täyden palvelun maailmanlaajuisena, tehokkaana, ystävällisenä, nykyaikaisena sekä vapaamuotoisena hotelliketjuna, joka tekee hotellikokemuksen helpoksi sekä liike-elämän- että vapaa-ajan matkustajille. Tämä onnistuu lukuisien uusien ja uudistuvien palvelumuotojen ansiosta.

Voidakseen menestyä Radisson SAS hotels & resorts haluaa luoda ja ylläpitää hyvät suhteet työntekijöihinsä, matkatoimistoihin, matkanjärjestäjiin, SASilaisiin, hotellinomistajiin, Carlson Hospitality Groupin, toimiluvan haltijoihin, viranomaisiin, tavarantoimittajiin, kilpailijoihin sekä tiedotusvälineisiin.

1.2 Radisson SAS Suomessa

Radisson SAS Hotels & Resorts avasi Suomessa ensimmäisen hotellin, SAS Royal Hotellin, Helsingissä vuonna 1991. Lokakuun 1. päivänä 1997 Radisson SAS Hotels & Resorts ja SOK tekivät ”Management Contract” – yhteistyösopimuksen, jonka mukaan Radisson SAS Hotels & Resorts johtaa muutamia SOK:n hotelliinteistöjä 31.12.2012 saakka. Sen jälkeen hotellit säilyttävät Radisson SAS-nimen, mutta niitä johdetaan franchise – pohjalta.

Radisson SAS Royal Hotellin jälkeen Radisson SAS Hesperia Hotelli tuli mukaan toimintaan 1.10.1997. Vaasan Radisson SAS avattiin 1.3.1999, Radisson SAS Hotel Oulu 1.6.1999 sekä Radisson SAS Plaza Hotel 15.7.1999.

Radisson SAS Hotels & Resorts on yksi maailman nopeimmin kasvavista ensimmäisen luokan hotelliyrityksistä.

Uskomme, että myönteinen ja aito vuorovaikutus luo pohjan asiakkaiden ja työntekijöidemme luottamukselle. Juuri tämän vuoksi asiakkaat valitsevat Radisson SAS hotellin majoituspaikakseen ja tulevat yhä uudelleen. Sellainen asiakas, joka kokee, että hänen ainutlaatuisia tarpeitaan ymmärretään ja että niistä huolehditaan, palaa aina uudestaan. Siksi sinun on ymmärrettävä ja tunnettava, että työskentelysi Radisson SAS-hotellissa sisältää paljon muutakin kuin velvollisuuksien täyttämistä. Se tarkoittaa vastuunottamista.

1.3 Radisson SAS Hotels & Resortsin historia

SAS avasi heinäkuussa 1960 ensimmäisen hotellinsa, SAS Royal Hotellin, Kööpenhaminaan. Hotelli oli täysin SAS:n omistama ja johtama. SAS halusi tarjota matkustajilleen kokonaisen matkapaketin, johon kuuluivat kuljetus, majoitus ja ravintolapalvelut.

Vuonna 1971 SAS avasi toisen hotellinsa SAS Globetrotterin Oslossa ja laajensi koko ajan hotellitoimintaansa. SAS aloitti yhteistyönsä Western International Hotels:n maailmanlaajuisten hotellien kanssa. Vuonna 1982 yhteistyö kuitenkin lopui, ja silloin perustettiin SAS International Hotels, joka laajensi toimintaansa Skandinaviassa. Ensimmäinen Skandinavian ulkopuolelle perustettu hotelli oli SAS Kuwait Hotel.

1994 elokuussa SAS International Hotels allekirjoitti strategisen sopimuksen Pohjois-Amerikassa perustetun Radisson Hotels Internationalin kanssa. Radisson SAS Hotels & Resorts allekirjoitti toimilupaoikeudet Radissonin nimen käyttöön Euroopassa, Lähi-Idässä ja Afrikassa.

2 HOTELLIN ESITTELY

Radisson SAS Hotel Oulu on liikematkustajille suunnattu korkeatasoinen hotelli aivan Oulun sydämässä ja kauniilla paikalla torin rannassa. Hotellin palvelut koostuvat majoitus- ja kokouspalveluista sekä ravintolatoiminnasta. Fransmanni tarjoilee asiakkailleen maalaisranskalaisia herkkuja hotellin katutasossa. Kokousasiakkaita palvelee kokous- ja bankettiravintola Toivo. Hotellissa on myös kaupungin paras yökerho, Night Oulu.

Hotellissa on käytössä seuraavat huoneluokat: Economy, Standart, Superior, Business Class ja Suite.

2.1 Hotelli

Hotellissamme on 226 huonetta, joista Business Class – huoneita on 67 kpl. Standardi - luokan huoneita on 106, Superior – luokan huoneita 13 sekä Economy – luokan huoneita 17. Kesällä Business Class – huoneita on huomattavasti vähemmän, koska silloin suurin osa asiakkaista ovat vapaa-ajan matkustajia. Hotellissa on myös 22 sviittiä sekä yksi presidentin sviitti. Huoneista 120 on savuttomia, ja ne sijaitsevat kolmannessa, neljännessä sekä viidennessä kerroksessa. Hotellihuoneet ovat sisustettu kahdella eri tyyllillä, klassisella ja orientaalilla.

Hotellin pohjakerroksessa on viisi edustavaa saunaa, joista kaksi on tilausaunoja ja muut toimivat hotellivieraiden käytössä ilta- ja aamusaunoina. Pohjakerroksessa on myös uima-allas ja pieni kuntosali.

2.2 Ravintolat

Ravintola Fransmanni tarjoaa maukasta, yrteiltä tuoksuvaa maalaisranskalaista ruokaa lämminhenkisessä miljöössä. Asiakaspaiikkoja ravintolassa on 148 ja ravintolan yhteydessä toimii viihtyisä aulabaari, jossa asiakaspaiikkoja 38. Kesäisin hotellin edustalla on Fransmannin terassi, jossa on noin 30 asiakaspaiikkaa. Fransmanni huolehtii myös huonepalvelusta, joka on avoinna joka päivä klo 11.00 – 23.00.

Kokous- ja bankettiravintola Toivo palvelee lähinnä kokousvieraita. Aamiainen tarjoillaan ravintolassa hotellivieraille päivittäin. Ravintola hoitaa tilaustoiminnan eli kokouslounaat ja –kahvit sekä muut tilaisuudet ja yritysten juhlit. Ravintola Toivossa on 550 asiakaspaiikkaa. Kesällä Toivossa on myös Meriterassi, jossa asiakaspaiikkoja on 150.

Night Oulussa on tarjolla menevää musiikkia joka makuun, ja asiakaspaiikkoja yökerhossa on 370.

2.3 Kokouspalvelut

Hotellin 10 erikokoista kokoustilaa muuttuvat asiakkaiden tarpeiden mukaan palvelemaan jopa 350 kokousasiakasta.

| Kokoustila | Asiakaspaiikat |
|------------|----------------|
| Raatti | 70 |
| Piki | 30 |
| Ranta | 30 |
| Koski | 30 |
| Pakkala | 30 |
| Kiikeli | 40 |
| Nuotta | 40 |
| Luoto | 20 |
| Kaleva | 22 |
| Mokka | 12 |

3 PALVELUMUODOT

3.1 Business Class

Business Class – huoneet ovat hotellin rauhallisimmat ja ne on tarkoitettu erityisesti liikematkustajille.

Business Class – hintaan kuuluvat seuraavat tuotteet:

- tervetuliaislahja huoneessa
- kylpytakki ja aamutossut
- teen- ja vedenkeitin
- ilmainen videokanava
- huoneen yökuntoon laittaminen
- aamiainen
- aamu- ja iltasauna

3.2 Super Breakfast

Aamiainen tarjoillaan arkisin klo 6.30 – 10.00 ja viikonloppuisin 7.30 – 11.00.

Aamiaiselta löytyvät kaikki ne herkut, joita meren ja maan antimet tarjoavat – herkkupalasta ateriaan asti. Lämpimät ruuat, vastaleivotut leivät ja pasteijat, tuoreet hedelmät ja tuoremehut sekä kylmien lihaleikkeiden ja juustojen valikoima antavat mahdollisuuden asiakkaille koota mieleinen ateria. Aamiaisella tarjoillaan pöytiin kuumaa ja vasta keitettyä kahvia ja teetä.

3.3 Grab & Run

Grab & Run – vaunu sijaitsee hotellin ala-aulassa vastaanottotiskejä vastapäätä. Vaunu palvelee niitä asiakkaita, joilla ei ole aikaa istua aamiaisella tai jotka lähtevät ennen aamiaistarjoilun alkua. Vaunusta löytyy kahvia ja teetä, wienereitä ja croissantteja.

3.4 SAS Eurobonus

SAS Eurobonus – kortin haltijat saavat automaattisesti 500 pistettä aina, kun he yöpyvät Radisson SAS – hotellissa. Muita pisteitä voi ansaita lentämällä SASilla ja sen yhteistyökumppaneilla tai vuokraamalla Hertziltä auton lennon yhteydessä. Pisteitä voi säästää tai vaihtaa ilmaisiin yöpymisiin hotelleissamme tai SAS:n lentolippuihin.

3.5 Late Check Out

Useimmat hotellit pyytävät luovuttamaan huoneen 12.00 mennessä, mutta Radisson SAS – hotellissa ymmärrämme, että tämä saattaa olla joskus hankalaa. Asiakkaan ilmoittaessa toivomuksensa myöhäisemmästä huoneenluovutuksesta vastaanottoon, he varmistavat, että tämä sopii ja ilmoittavat siitä kerroshoitajille. Tällöin asiakkaat voivat luovuttaa huoneensa vasta klo 15.00.

3.6 3 Hour express laundry

Kolmen tunnin pikapesumme takaa asiakkaille puhtaat vaatteet kolmessa tunnissa edellyttäen, että pyykki toimitetaan ennen kello 20.00.

Tavallinen pyykki pitää toimittaa vastaanottoon klo 9.30 mennessä ja puhdas pyykki odottaa illalla huoneessa.

3.7 Satellite Reception

Yksittäisten vastaanottotiskien avulla nopeutetaan asiakkaiden palvelua ja säästetään aikaa. Asioiminen yksittäisillä vastaanottotiskeillä on vapaampaa ja henkilökohtaisempaa, samalla asiakkaan ja henkilökunnan vuorovaikutus kasvaa. Jokaisella vastaanottotiskillä on pääte, majoituskortteja ja kaikki tarvittavat työvälineet, myös kirjoitin.

3.8 One touch service

Hotellihuoneissa olevissa puhelimissa on One Touch Service – näppäin, josta puhelu yhdistyy suoraan vastaanottoon. Palvelulla hoidetaan herätykset, huonepalvelutilaukset, aikataulut, taksit, pyykit ja asiakkaiden muut toivomukset. Tämän palvelun tavoitteena on lisätä asiakastyytyväisyyttä sekä vähentää toimitusaikoja.

3.9 100% Guest Satisfaction

100 – prosenttinen asiakastyytyväisyystakuu kuuluu seuraavasti:

Jos et ole tyytyväinen, kerro se meille ja korjaamme sen tai sinun ei tarvitse maksaa.

Radisson SAS:n tavoitteena on 100 – prosenttinen asiakastyytyväisyys. Tämä lupaus vahvistaa pitkäaikaisen sitoutumisen asiakaspalveluun ja tähtää jokaisen asiakkaan tyytyväisyyteen. Takuun avulla voimme entistä tehokkaammin hankkia ja säilyttää uskollisia asiakkaita sekä tarjota laadukasta palvelua.

4 YLEISIÄ OHJEITA JA TIETOJA

Ulkoasu

- On tärkeää, että pidät itsesi siistinä ja ulkoasusi moitteettomana, koska asiakkaat luovat yrityskuvan hotellista työntekijöiden ulkoasun perusteella.
- Koruja ei saa olla liikaa ja nenä rengasta ei saa käyttää asiakaspalvelutyössä.
- Ehostuksena saa olla hillitty ja kaunis meikki, mutta välttä voimakkaita tuoksuja ja partavesiä.
- Jos miehellä on viikset tai parta, tulee hänen kasvonsa olla siistiksi ajellut.
- Työasun saat talon puolesta, mutta pidät itse huolta sen siisteydestä.
- Purukumin syönti on kielletty työvuoron aikana.

Tupakointi

- Tupakointi on sallittua vain sille varatulla alueella hotellin takana.

Alennukset ja henkilökuntaedut

- Palveltuasi 90 päivää täysipäiväisenä työntekijänä, saat henkilökunnan edut käyttöösi.
 - Bonuskorttiin henkilökunta – tarra

- Henkilökuntakortti
- Radisson SAS:n ravintolat –30%

- Lentoetuja
 - Tukholma
 - Oslo
 - Göteborg
 - Köpenhamina

Sairauspoissaolot

- Ilmoita sairastumisestasi heti esimiehellesi.
- Jokaisesta sairauspäivästä on toimitettava lääkärintodistus.
- Sairausajan palkka maksetaan Suomen lakien mukaisesti.
- Työsuhteen ensimmäinen kuukausi on karenssiaika.
- Työterveyshuolto:

Oulun Työterveys

Mäkelininkatu 31

90100 OULU

Puh. 08-558 46275, 08-558 46272

- Henkilöstön luottamusmies
Paula Kinnunen, Ravintola Toivo
- Työsuojeluvaltuutettu
Kaija Jäntti, Ravintola Toivo

Henkilökunnan ruokailu

- Henkilökunta saa ostaa toisen kerroksen toimistolta ruokalippuja
10 kpl/nipussa, á hinta 3.83 €
- Ruoka on tarjolla keittiössä 10.30 – 13.00 ja 17.00 – 19.00.
- Työntekijöiden ruokahuone on toisessa kerroksessa.

5 TEHTÄVÄKORTTI

5.1 Aamuvuoro

- Huolehtii asiakkaiden check – outin.
- Kerää CST – kyselyjä.
- Hoitaa puhelinvaihteen.
- Opastaa kokousasiakkaita.
- Avaa kokoupaymasterit eli pm:t ja vie listan Toivoon.
- Huolehtii complit, kanta-asiakkaille kuukauden compli, kokousjärjestäjät/kouluttajat.
- Ryhmien checkin valmiiksi.
- Miehistöjen check – in ja herätysten laitto heti, huomioi tulo- ja lähtöajat.
- Postin vastaanotto => vienti yläkerran toimistoon.
- Päättää paymaster– laskut eli pm:t.
- Huolehtii aulan ja baarin siisteydestä => lehdet, lasit ja roskat pois, järjestetään tuolit ja huolehditaan aulabaarin yleisestä ilmeestä.
- Mergaus => asiakkaiden profiilien yhdistäminen.
- Tilitys ja pohjakassan laskeminen.
- Huolehtii perjantaisin vaihtorahatilityksen pankkiin.
- Tarkistaa valuuttakurssit maanantaina.
- Hoitaa One Touch Service:n.
- Kirjaa liikuntarajoitteiset lokikirjaan.
- Huolehtii perjantaisin infoständeihin viikonloput tapahtumat kaupungissa.

5.2 Iltavuoro

- Hoitaa asiakkaiden checkin:n.
- Tarkistaa late check – outit.
- Huolehtii puhelinvaihteesta.
- Ryhmien ja miehistöjen checkin.
- Huolehtii herätysten laittamisesta koneelle heti.
- Kokousvieraiden opastus.
- Varausten vastaanotto varaamon sulkeuduttua.
- Viestien toimittaminen asiakkaille ja muille osastoille.
- Varaukset varaamoon.
- Seuraavan päivän saapuvien blokkaukset => huoneiden valitseminen huoneiden asiakkaiden toiveet.
- Lisävuodelistan tekeminen kerroshoidolle seuraavan päivän asiakkaista.
- Tekee tilityksen ja laskee pohjakassan.
- Tilaa keskiviikkoisin tarvittavat vaihtorahat.
- Huolehtii One Touch Service:stä.
- Päättää paymaster-laskut eli pm:t.
- Tekee kierroksen => Fideliot ja Sales & Catering – ohjelmat kiinni varaamossa, keittiössä, kerroshoidon palveluasemalla sekä toimistossa.
- Vaihtaa varmuuskopiokasetin atk – huoneessa.
- Tarkistaa DVD – levyjen ja videoiden toimivuuden.
- Liikuntarajoitteisten kirjaus lokikirjaan.
- Sunnuntai iltana:
 - huonelokerikon tyhjennys
 - yleistä siivousta ja järjestelyä
 - pm:ien 9999 ja 9500 päättäminen own usen
 - infoständien tekeminen, viikon ja viikonlopun tapahtumat ja elokuva – aikataulut
 - joka toinen sunnuntai reskontralaskujen lähetys:
Sokotel Oy, Niina Määttä, PL 60, 00511 Helsinki

5.3 Yövuoro

1. Ennen yöajoa tehdään huoneluokkalaskelma.
2. Otetaan Fideliolta tarvittavat raportit:
 - saapuvat
 - puhtaat huoneet
 - asuvat
 - mkt codes 1/2 ja 2/2In-house => Market code BIN and persons > 1
Market code LIN and persons = 1
3. Tarkistetaan:
 - lähtevät => ei saa olla
 - käteiset => ei saa olla miinuksella
 - maakoodit => oltava kaikilla
4. Suljetaan kassa ja tulostetaan kassaraportit. Päivän rahat pankkiin ja laske-
taan kassa.
5. Suljetaan Fidelio => ei saa olla auki millään koneella, muuten yöajo ei onnis-
tu.
6. Suljetaan linkit: **CTRL+F10**, paitsi **CURTIS** => klikataan kulmasta + end task.
7. Serveriltä klikataan **yöruutiinit** ja **BACK UP**. Se pysähtyy välillä, joten täytyy
painaa se uudelleen käyntiin.
8. Seuraavaksi **FINDEX** => **Y** jokaiseen kohtaan .
9. Tehdään varsinainen **NIGHT AUDIT** vastaanoton hissinpuoleiselle koneella.
Klikkaa kuvake – salasana. Muista vaihtaa paperi tulostimeen.

10. Tehdään konehuoneessa **BOFINT**. Klikataan kuvake – salasana.

- Vientien siirto
- Myyntireskontran siirto

11. Nyt saa avata kuvakkeista linkit auki.

12. Vastaanoton keskimmäisellä koneella tehdään **S&C FINDEX**. Klikkaa kuvake – ok – enter.

13. Koneet voi ottaa käyttöön ja avata kassa 1.

14. Ota seuraavat raportit Fidelio Reports:ta hissien viereisellä koneella ennen kuin vaihdat laskupaperin:

- Kerroksille **HOUSEKEEPING ASSIGNMENT**
- Vastaanottopäällikölle **SAAPUVAT**
- Aamiaishoitajille **ASUVAT** huonejärjestyksessä

Muuta:

- Laskutetut kirjekuoriin jotka suljetaan ja frankeerataan.
- Laskukopiot kansioon oikeaan paikkaan päivämäärän kera.
- Laita ravintolan tuomat huonelaskut huonelokerikkoon.
- Tee yhteenveto huoneluokkalaskelmasta ja merkkää tehdyt tunnit => kopio vastaanottopäällikölle.
- Yöajosta kopioita toimistolle:
 - **NO SHOW** varaamoon ja vastaanottopäällikölle
 - **POSTING ADJUSTMENT** vastaanottopäällikölle
- Sunnuntaiyönä tehdään lehtipalautus Rautakirjan lomakkeelle.
- Viikonloppuna **aamusaunat** päälle n. klo 5.30.
- Viikolla sähköpostista tulostetaan **GOOD MORNING NEWS** ja kopioidaan A3:lle.
- Laitetaan päivät lehdet lehtitelineisiin.

- Keitetään kahvit miehistölle vähän ennen klo 4.00.
- Niputetaan päivän poliisikortit.
- Kopioidaan miehistölistat kerroshoidolle.
- Laitetaan kokousvarauslistat tauluille.
- Kerätään vanhat lehdet pois => palautettavat hissini viereiseen varastoon, loput lehtikeräyslaatikkoon.
- Muista kirjoittaa yöllä tulleiden asiakkaiden ja miehistöjen nimet koneelle.
- Tarkista, että printtereissä on tarpeeksi paperia ja jos jää aikaa, taittele avainkorttikoteloita.
- Aina kuukauden vaihteessa
 - tulostettava **AVOIMIEN LASKUJEN SALDO**
 - **FO/REPORTS => REPORTS => FINANCIAL => OPEN BALANCES**
 - lähetä fax:lla 09 – 1882135 Anna Parkatille
- Pidä takahuone siistinä!

6 CHECK IN

- Tervehdi saapuva asiakasta, vaikka olisikin kiire.
- Toivota hänet tervetulleeksi ja **muista katsekontakti**.
- Anna majoituskortti täytettäväksi ja ojenna asiakkaalle kynä käteen.
- Kysy asiakkaan nimeä. Jos et saa nimestä selvää, pyydä asiakkaalta varmuudeksi vaikka luottokortti tai hotelliin käyvä Sokos Hotel Card, S – Etukortti tai SAS Eurobonus Card.
- Varmista asiakkaalta, että varaukseen merkitty lähtöpäivä on oikea.
- Varmista asiakkaalta huonetyyppi ja erikoistoiheet esim. savuton huone jne.
- Jos asiakkaalle annetaan huonetyypin ylibuukkauksen takia up – grade, muista kertoa siitä hänelle.
- Tarkista maksutapa asiakkaalta:
 - Laskutus => tarkista laskutussopimus ja osoitetiedot ja mahdollinen viite
 - Voucher => pyydä voucher jotta saat tarkistettua oikean hinnan ja osoitteen
 - Pankki/luottokortti => pyydä asiakkaalta jo tulovaiheessa kortti ja laita se koneelle muistiin
- Kysy onko asiakkaalla joku seuraavista etukorteista:

Sokos Hotel Card

- Sokos Hotel Card on liikematkustajien etukortti.
- Kanta-asiakaskortti on Sokos Hotels – ketjun etukortti, joka käy Suomessa myös Radisson SAS hotelleissa.
- Kortin hankkiminen maksaa 34 € ja se on voimassa vuoden kerrallaan. Uusiminen voidaan tehdä hotellin vastaanotossa hintaan 25 €.

- Kortin etuihin kuuluvat edulliset tarjoukset ja asiakas saa kotiinsa kanta – asiakaslehden. Yöpymisen yhteydessä asiakas saa 12 €n arvoisen ruokakupongin viettämäänsä yötä kohden sekä päivän lehden.
- Yrityssopimushinnat sisältävät Sokos Hotel Cardin edut, PAITSI VES-HINNAT JA SEN ALLE MENEVÄT.
- Kortin edut ovat voimassa ostohetkestä lähtien.
- Muista merkitä ads-on kenttään SCM, kun asiakkaalla on yrityssopimushinta.
- Anna asiakkaalle päivän lehti ja ruokakupongit, EI VIIKONLOPPUISIN.

S – Etukortti

- Vihreä etukortti on suunnattu vapaa-ajan matkustajille.
- Asiakas saa Radisson SAS hotelleissa Suomessa ja Sokos Hotels – ketjun hotelleista hintaedun.
- Kaikista ostoista kertyy bonusta.
- S – Etukorttia voi käyttää vain silloin, kun asiakas maksaa laskun itse ja takana ei ole yritystä.

SAS Eurobonus

- Eurobonus on kansainvälisen lentomatkustajan kanta-asiakaskortti.
- Asiakas saa yhdestä yöstä 500 pistettä.
- Tarpeeksi pisteitä kerättyään voi ansaita ilmaisen yöpymisen valitsemassaan ketjun hotellissa.

Radisson SAS – ketju hyväksyy myös monia muita Star Alliance - lentoyhtiöiden kanta-asiakaskortteja, joista on ständi viimeisellä satellite – pöydällä.

VAIN YKSI ETUKORTTI KERRALLAAN!

- Anna asiakkaalle huoneavain avainkorttikotelossa, jossa on myös minibaari-lista.
- Kerro hänelle:
 - Miten hissit toimivat
 - Missä tarjoillaan aamiainen ja mihin aikaan
 - Mitä palveluita hotellissa on
 - Mihin aikaan saunat ovat avoinna ja uima-altaan sekä kuntohuoneen käytöstä
- Jos et löydä asiakkaan varausta, selvitä
 - onko varaus tehty muulle päivälle
 - kirjoitettu väärin
 - tehty jonkun toisen nimellä
 - löytyykö varausnumeroa asiakkaaltaja jos sitä ei vielääkään löydy, tee asiakkaalle uusi varaus.
- Ryhmien tuloon valmistaudutaan blokkamalla etukäteen huoneet ja tehdään check in sitä mukaa kun huoneet ovat puhtaita. Avainkorttikoteloihin kirjoitetaan selvästi nimet, jotta ne on helpompi jakaa.
- Ryhmistä on mapissa nimilista, joten heidän ei tarvitse täyttää matkustajakorttia. Korttien täyttäminen on tärkeää silloin, kun nimilistaa ei ole.

6.1 Huonetyypit

Hotellista löytyy seuraavat huonetyypit:

ECO = Economy

STS = Standart twin smoking

STN = Standart twin nonsmoking

SQS = Standart quatro smoking

SQN = Standart quatro nonsmoking

SUP = Superior

BTS = Business twin smoking

BTN = Business twin nonsmoking

ESU = Suite

SPU = Presidential suite

BSS = Business single smoking

Uusimmissa ketjumme hotelleissa on kuusi uutta huonetyyppiä:

- Scadinavian
- Italian
- Maritime
- High – Tech
- Oriental
- Ecological

6.2 Up – grade

- Up – grade tarkoittaa sitä, että asiakkaalle annetaan jostakin syystä parempi huoneluokka, kuin se mikä on varattu.
- Up – grade tehdään silloin kun kyseessä on:
 - Eurobonus Gold Card – asiakkaat, mahdollisuuksien mukaan
 - Asiakkaalle on luvattu hyvitys, plussaus, reklamaatio
 - Asiakkaalle varattu huoneluokka on ylibuukattu
- Eurobonus asiakkaiden kohdalla tulee muistaa, että up – grading voidaan suorittaa vain silloin, kun tilanne sen sallii.
- Kun asiakas up – gradataan, tulee varaukseen merkitä **UPGRADED FROM** – kenttään varauksen alkuperäinen huonetyyppi, jotta hinta pysyy samana.
- Muista aina kertoa asiakkaalle, minkälaiseen huoneluokkaan hänet on up – gradettu.

6.3 Walk – in asiakas

- Walk-in asiakkaalla ei ole ennakkoon tehtyä huonevarausta. Walk-in tapauksissa hotellilla ei ole tietoa eikä varmuutta asiakkaan maksukyvyystä tai halukkuudesta maksun suorittamiseen.
- Walk-in asiakkaan sisäänkirjoittautuminen:
 1. Pyydä walk-in asiakasta täyttämään majoituskorttiin selvällä käsialalla nimi, syntymäaika, koti-osoite ja allekirjoitus.
 - Epäilyttävässä tapauksessa pyydä asiakasta todistamaan henkilöllisyytensä esim. passilla tai ajokortilla.
 - Ainoastaan allekirjoitettu majoituskortti todistaa henkilön majoittumisen hotellissa.
 2. Kerro asiakkaalle että tällaisissa walk-in tapauksissa perimme maksun jo check-in vaiheessa. Tarkista maksukortista voimassaoloaika ja alekirjoituksen yhteneväisyys majoituskortin kanssa. Päätä huoneosuus ja ota kuittiin allekirjoitus saman tien.

6.4 Päivähuoneet

- Asiakkailla on mahdollisuus varata hotellista päivähuone, esim. ryhmätyökentelyä tai haastatteluja varten.
- Päivähuoneen asiakas voi saada käyttöönsä heti aamulla, mikäli varaus on tehty viimeistään edellisenä päivänä. Jos huone on varattu heti aamusta lähtien, se pitää siivota edellisenä päivänä, eikä sitä saa blokata muulle asiakkaalle enää.
- Päivähuoneen hinta on yleensä puolet RACK – hinnasta. Varaukseen merkitään öiden määräksi 0 ja rate code DAYROOM.

Asiakkaan maksaessa laskun tai luovuttaessaan huoneen toimitaan kuin normaalisti check – in tilanteessa, sekä asiakkaan lähdöstä tulee viipymättä ilmoittaa kerroshoidolle.

6.5 Herätykset

- Kaikki tilatut herätykset ohjelmoidaan Guest Link – päätteen kautta takahuoneessa HETI herätyksen tilaamisen jälkeen.
- Kirjaa herätykset herätyslistalle varmuuden vuoksi.
- Herätys asetetaan Guest Link – ohjelman kohdasta
 - SERVICES => WAKE – UP CALLS
 - Merkitse ruudun alareunassa olevaan laatikkoon oikeille paikoilleen huoneen numero ja herätysaika
 - Paina enter ja herätys on tallentunut koneelle
- Asiakas saa herätyksen tilaamansa ajankohtana television kautta.
- Mikäli asiakas ei vastaa herätykseen 5 minuutin kuluessa, Guest Link tekee hälytyksen vastaanottoon.
 - Hälytys saadaan purettua Guest Linkin kautta.
 - Asiakas voi myös pyytää henkilökohtaista herätyksen varmistusta vastaanotosta, jolloin tilaus kirjataan lokikirjaan näkyvästi. Myös tällöin asiakkaan huoneeseen soitetaan ja varmistetaan herätys.
- Asiakas saa myös tilattua herätyksen huoneestaan kaukosäätimellä.

7 CHECK OUT

Aamuvuoron tärkeimpiä tehtäviä on asiakkaiden check out ja laskujen käsittelyminen.

- Kysy asiakkaalta huoneen numero ja onko hän käyttänyt jotakin minibaarista
 - Koodaa minibaarin käyttö ja muut.
 - Kun asiakkaalta on tullessa otettu luotto/pankkikortin numero, pitää muistaa kysyä, saako sitä käyttää.
 - Ennen laskun päättämistä muista kysyä mahdollisia bonuskortteja.
 - Tulostetaan asiakkaalle lasku, jonka aikana asiakas voi halutessaan täyttää cst-kyselyn.
 - Asiakas allekirjoittaa hotelliin jäävän laskun kopion ja saa oman osan itselleen.
 - Muista toivottaa hyvää matkaa ja tervetuloa uudelleen.
-
- Puolen päivän aikoihin tarkista, onko lähteviä asiakkaita vielä jäljellä.
 - Jos varauksessa ei ole mainintaa lähtöajasta, voit ottaa selvää kerroshoitajalta, onko huoneessa vielä tavaroita,
 - Jos on, asiakas voi olla jatkava tai on unohtanut maininta myöhemmästä lähtöajastaan
 - Jos ei ole, pitää asia selvittää ennen laskun päättämistä
 - Asiakkaiden check out:n jälkeen tehdään tilitys ja lajitellaan eri maksutavat omiin nippuihin.

8 PAYMASTER

PM on niin sanotusti samanlainen kuin huoneennumero laskulle.

- PM avataan kokousasiakkaille, saunavarauksille, sekä laskulle ruokaileville asiakkaille.
- Asiakkaan on mahdollista saada maksunsa laskutukseen, mikäli hänen edustamalla yrityksellä on laskutussopimus Sokotel Oy:n kanssa.
- Laskutus tulee selvittää jo varausvaiheessa.
- Vastaanotto avaa kaikki tarvittavat PM:t ja tarkistaa laskutussopimuksen voimassaolon.

Miten toimia PM:n avauksessa

- Profiilista löydät kyseisen yrityksen nimen perusteella. Mahdollinen laskutussopimusnumero on kohdassa A/R.
- Jos A/R numeroa ei ole, voit tarkistaa A/R kansiota, onko siellä laskutussopimusnumero.
- Jos kansiota ei löydy numeroa, voidaan sitä kysyä fax:lla valmiilla lomakkeella Helsingistä.
- Kun laskutussopimus on kunnossa, mennään **ACCOUNTS**:iin ja kirjoitetaan yrityksen nimi.
- Valitse profiileista oikea yritys, tarkista osoite tai postilokeronumero.
- Merkitään päivämäärä mihin asti PM on auki ja valitaan oikea market segment lyhenne, jotka löytyvät PM kansion kannesta. Merkkää vielä varauksen lähde.
- Tämän jälkeen kone antaa 4 numeroisen luvun, joka on PM numero.
- Mennään **INHOUSE**:iin ja valitse koneen antama PM numero.
- Ilmoitetaan PM ravintolaan.
- PM kuitit säilytetään PM kansiossa, jossa jokaiselle PM numerolle on oma muovitaskunsa.
- Alkuperäiset kuitit lähetetään asiakkaille ja hotellille jää kopiot niistä.

9 PROFIIlien YHDISTÄMINEN

Fideliossa on jokaisesta asiakkaasta profiili, jossa on nimen lisäksi muita yhteystietoja. Kun kyseessä on yritys- tai matkatoimistoprofiili voidaan siihen merkitä WHP/IATA numero sekä laskutusnumero. Profiilin kautta voi myös tarkistaa asiakkaan käyttövolyymien, eli kuinka monta yöpymistä hänellä on ja kuinka paljon euroja hän kuluttaa yöpymisen aikana.

Asiakkailla on useasti luotu monta profiilia eri syistä, esimerkiksi silloin kun ei kiireessä löydä oikeaa profiilia, on helpompi luoda uusi.

Mergaus tarkoittaa sitä, että yhdistetään asiakkaasta luodut profiilit yhdeksi.

- Tulostetaan päivän saapuvat Fidelio Reports:sta
- **PROFILES** => asiakkaan nimi
- Valitaan ensin "väärä" profiili ja sitten ruudun alareunasta **MERGE** – toiminnon kautta yhdistetään se valittuun "oikeaa" profiiliin.

10 ASIAKKAIDEN VIESTIT, FAXIT JA PAKETIT

- Kaikki viestit ja faxit on laitettava suljettuun kirjekuoreen.
- Viestien ja faxien saapumisesta informoidaan asiakasta Fidelion kautta, joka lähettää viestin asiakkaan televisioon.
- Jos asiakas asuu jo, hänelle voidaan ilmoittaa **INHOUSE** => **huoneen numero** => **MESSAGE** kautta.
- Lähetyksen saapuessa myöhään tai jopa yöllä tulee iltavuoron/yövuoron huolehtia, että aamuvuoro saa tiedon lähetyksestä ja laittaa viestin aamulla asiakkaalle. Tämä sen takia, että asiakkaan televisio menee päälle kun viesti saapuu.
- Hakemattomat viestit, faxit ja muut lähetykset tulee säilyttää kuukauden ajan.

11 HUONELOKERIKOT

- Lokerikot on pidettävä siistinä, kuitit hyvin taiteltuina, asuvien asiakkaiden kohdalla.
- Huoneen lokerikossa tulee olla vain sen asukkaan kuitit, joka tällä hetkellä kyseisessä huoneessa asuu.
- Lokerikot tulee tyhjentää ja tarkistaa silloin, kun asiakas maksaa laskunsa.
 - Voucherit laitetaan omaan mappiinsa
 - Ravintola – ja muut kuitit niitataan asiakkaan laskuun kiinni
- Ravintola Fransmanni tuo sulkeuduttuaan kaikki asiakkaiden ravintolalaskujen kuitit ja yövuoro lajittelee ne oikeisiin huonelokeroihin ja PM – kansioon tarvittaessa.

12 LÖYTÖTAVARAT

- Kerroshoito huolehtii hotellin löytötavaroista.
- Kaikki löytötavarat on toimitettava kerroshoidon palveluasemalle ja toimittava valkoisen Lost & Found kaapin ovesa olevien ohjeiden mukaan.

Asiakkaan tai tavaran hakijan tulee ilmoittaa ennen esineen luovutusta muutama yksityiskohta, jotta varmistamme oikean omistajan.

13 LIIKUNTARAJOITTEISET ASIAKKAAT

- Hätätilanteiden evakuointia varten meidän täytyy huomioida liikuntarajoitteiset asiakkaat ja pystyä auttamaan heitä.
- Tämän takia vastaanottohenkilöstön tulee olla tietoisia siitä, kuinka monta liikuntarajoitteista asiakasta hotellissa yöpyy ja missä huoneissa.
- Varsinainen inva – huone on numero 213
- Vastaanoton lokikirjaan tulisi kirjata kaikki liikuntarajoitteiset asiakkaat, koska lokikirja tulee luettua vähintäänkin jokaisessa vuoronvaihdossa.

14 TURVALLISUUS

- SOS Manuali sisältää kaikki turvallisuuteen liittyvät seikat
- SOS Manuali on punainen kansio ja se sijaitsee vastaanoton takahuoneessa olevalla pöydällä
- Jokaisen työntekijän tulee lukea manuali ja tuntee sen sisältö hätätilanteita varten.

15 ASIAKASPALAUTTEET JA HYVITYKSET

Radisson SAS – ketju takaa asiakkailleen 100% asiakastyytyväisyystakuun.

- Check – out:n yhteydessä aamulla mahdollisimman monelle asiakkaalle jaetaan CST – kysely, johon asiakkaat saavat laittaa omaa palautetta.
- Jokaisella kuukaudella on oma tavoite ja mikäli se ei täyty, ei synny tulosta.
- Viimeistään tässä vaiheessa selviää, mitä mieltä asiakas on ollut majoituksesta ja muusta palvelusta, ja voidaan hyvittää tarvittaessa.
- Myös suullinen palaute on tervetullutta ja se tulee kirjata palautevihkoon ylös.
- Asiakkaalle pyritään korvaamaan aiheutunut mielipaha tilanteen mukaan. Korvaustapoja ovat:
 - Juomaliput
 - Kylpylä Edenin vapaaliput
 - VIP – tuotteet
 - Huonehinta