



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

PEREHDYTYSOPAS ATREENALIN SEIKKAILUPUISTO SAIMAALLE

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOU-
LU
Matkailuala
Hotelli-, matkailu- ja ravitsemusala
Elämysmatkailu
Opinnäytetyö
Valmistumisaika kevät 2014
Irina Elisabet Peltoniemi

Lahden ammattikorkeakoulu
Koulutusohjelma: Matkailun koulutusohjelma

PELTONIEMI, IRINA: Opinnäytetyön otsikko: Perehdytysopas
Atreenalin seikkailupuisto Saimaalle

Elämysmatkailun opinnäytetyö, 35 sivua, 31 liitesivua

Kevät 2014

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön aiheena on tehdä perehdytysopas Atreenalin seikkailupuisto Saimaalle. Oppaan tavoitteena on perehdyttää uudet työntekijät työhön. Oppaan tavoitteena on selvittää uusille työntekijöille, miten työtä tehdään ja mitä heidän työnkuvaansa kuuluu.

Toimeksianto tuli suoraan seikkailupuistosta. Seikkailupuisto on perustettu Lappeenrannan Rauhan alueelle syksyllä 2012 ja se on ensimmäinen kyseisen konseptin seikkailupuisto Suomessa. Itse konsepti on peräisin Ranskasta ja eri puolilla maailmaa on jo yli 70 saman konseptin seikkailupuistoa. Koska puisto on vasta niin uusi, tarvittiin uusien työntekijöiden koulutukseen opasta, josta saisi käsityksen puiston töistä. Oppaasta selviää miten eri työt tehdään ja siinä kerrotaan, miten asiakkaita palvellaan. Asiakkaiden oikeanlainen palveleminen onkin ollut oppaan koonnissa tärkeänä taustatekijänä.

Opinnäytetyössänini olen kirjoittanut teoriaa asiakaspalvelusta sekä perehdyttämisestä. Asiakaspalvelun teoriaosuudessa kerron seitsemästä käytösmallista, jotka Steve Curtinin mukaan parantavat asiakaspalvelun laatua. Kerron myös asiakkaiden ohjaamisesta sekä turvallisuudesta ohjelmapalveluissa. Perehdyttämisen kohdalla olen määritellyt perehdyttämisen käsitettä sekä selvittänyt siihen liittyvää lainsäädäntöä. Olen myös tuonut esille perehdyttämisen merkitystä yritykselle. Teoriaosuudessa käydään läpi myös toiminnallisen opinnäytetyön piirteitä sekä oppaan kokoamiseen liittyvää teoriaa.

Oppaan kokoamisessa on käytetty pohjalla omia kokemuksia kesätöiden ajalta. Siihen on otettu mukaan puiston käyttämän seikkailuohjaaja-nimikkeellä työskentelevän henkilön työt ja niistä on kerrottu pääkohdat ja tärkeät huomioitavat asiat. Oppaan avulla uudet työntekijät saavat kuvan puiston töistä ja voivat siitä tarkistaa asioita. Opas toimii näin ollen työnantajan apuvälineenä uusien työntekijöiden koulutuksessa.

Oletuksena on, että oppaasta olisi apua uusien työntekijöiden koulutuksessa. Opasta ei ole vielä testattu käytännössä mutta se on saanut hyvää palautetta toimeksiantajalta. Puistossa kuitenkin tullaan tekemään muutoksia, joten opaskin päivittynee sitä mukaa.

Asiasanat: Perehdytysopas, perehdyttäminen, asiakaspalvelu, havainnointi

Lahti University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism Management

PELTONIEMI, IRINA:

Title Orientationguide for Atreenalin
adventure park Saimaa

Bachelor's Thesis in Adventure tourism 35 pages, 31 pages of appendices

Spring 2014

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to create an orientation book for Atreenalin adventure park Saimaa in Finland. The goal of the orientation book is to familiarize new workers with the job and how to do different things included in the job description.

The assignment came directly from Atreenalin adventure park which is located in the region of Rauha in Lappeenranta. It was founded in autumn 2012 and it is the first Atreenalin park in Finland. The concept is originally from France and you can find these kinds of parks all over the world. Because the park in Lappeenranta is still quite new they needed a guidebook for orientation period. You can find the things that are included in the job description in the guidebook and how to perform those tasks. It also gives a hint on how to serve customers and this has been a very important background factor in making this thesis.

I have written theory about customer service and orientation in this thesis. I have introduced Steve Curtin's seven guidelines on how to improve the quality of customer service. I have also told about guiding and safety. In the chapters about orientation I have told the definition of orientation. I have also written about the legislation regarding orientation.

I worked at the adventure park during summer 2013. I have written the orientation book based on my own experiences and knowledge and have also observed things happening in the park. The orientation book is intended to those working with the title "adventure instructor" which is the title used in the park for normal employees. I have included the basic things and things that the employee should know about his/her work. The orientation book works as a tool during orientation.

The assumption is that the orientation book is a useful tool during orientation. This orientation book gives a good basis to those parks for their orientation. The orientation book has not been tested in practice yet but the employer has already given some good feedback about it. There will be some changes in the park so it is important to keep updating the guidebook regularly.

Key words: Orientation guide, orientation, customer service, observation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	ASIAKASPALVELU OSANA YRITYKSEN VETOVOIMAA	4
2.1	Seitsemän käytösmallia asiakaspalvelun parantamiseen	5
2.2	Ohjaaminen osana asiakaspalvelua	7
2.3	Turvallisuus ohjelmapalveluissa	12
3	PEREHDYTTÄMINEN YRITYKSEN VOIMAVARANA	17
3.1	Perehdyttämisen lainsäädäntöä	19
3.2	Perehdyttämisen merkitys yritykselle	20
4	SUUNNITTELU JA OPPAAN KOONTI	21
4.1	Toiminnallinen opinnäytetyö ja havainnointi	21
4.2	Oppaan kokoaminen	24
4.3	Opinnäytetyön toimeksiantaja	25
5	POHDINTA	29
5.1	Oppaan arviointia	29
5.2	Jatkotutkimusaiheita	31
5.3	Oman työskentelyn ja ammatillisen kehittymisen arviointia	32
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	34
	LÄHTEET	36
	LIITTEET	38

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa perehdytysopas Atreenalin seikkailupuisto Saimaalle. Tuotoksen tavoitteena on uusien työntekijöiden perehdyttäminen työtehtäviinsä. Tuotoksen tavoitteena on kertoa uusille työntekijöille mitä heidän toimenkuvaansa kuuluu ja miten työt tehdään puistossa. Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö johon on käytetty osallistuvaa havainnointia sekä hiljaista tietoa. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2007, 211-212) määrittelevät osallistuvan havainnoinnin olevan havainnointia, jossa tutkija itse osallistuu havainnoitavan ryhmän toimintaan osana ryhmää. Tässä opinnäytetyössä ryhmä on tietoinen, että havainnoin heidän töitään ja tarkoituksena on saada kokonaisvaltainen kuva ryhmän töistä.

Toimeksianto on tullut kesätyön aikana Atreenalin seikkailupuisto Saimaalta. Seikkailupuisto on perustettu Suomeen vasta 2012, joten kyseessä on melko uusi yritys. Yrityksen alkuvaiheilla keskityttiin itse toiminnan konkreettiseen pyörittämiseen ja jouduttiin kohtaamaan myös ikäviä vastoinkäymisiä, jotka ovat viivytäneet kehitystä. Tästä johtuen myös uusien työntekijöiden kunnollisen perehdytyksen suunnittelu on jäänyt odottamaan.

Kyseinen seikkailupuisto on, kuten jo mainittu, Suomessa ensimmäinen laatuaan. Puiston erityispiirre on siellä käytettävät Click-iT karabiinit eli varmistusmekanismit. Magneetilla toimivien karabiinien mekanismi toimii niin, että seikkailija on koko ajan kiinni varmistusvaijerissa seikkailun aikana. Magneetit ovat yhteydessä toisiinsa mikä mahdollistaa sen, että toisen ollessa auki, toinen ei voi aueta samaan aikaan.

Opinnäytetyötä lähdin tekemään keräämällä tietoja itse opasta varten. Kirjoitin ylös asioita, joita tein tavallisesti töissä ja jotka mielestäni oli hyvä lisätä oppaaseen. Aloittaessani työt puistossa perehdyttämistä ei ollut paljoakaan. Lähinnä käytiin läpi harjoitusrata ja sillä ohjaaminen sekä pelastaminen. Kyseistä tapaa pelastaa tai auttaa asiakas pois radalta ei oppaassa esitellä, koska sitä ollaan jomuuttamassa erilaiseksi. Oppaaseen on kirjattu ainoastaan seikkailuohjaaja-

mikkeellä toimivan työntekijän työtehtävät, joten siinä ei keskitytä töihin, jotka kuuluvat perustöiden lisäksi esimerkiksi vuorovastaavalle. Oppaaseen ei ole myöskään laitettu turvallisuussuunnitelmaa, koska se on ihan oma kansionsa. Oppaassa ei ole myöskään käyty erikseen läpi ratojen rakenteita tai yksittäisiä esteitä, koska nekin on esitelty omassa kansiossaan. Työntekijöiden on kuitenkin hyvä tietää ja muistaa ratojen esteet ja näillä liikkuminen, jos asiakas tiedustelee näistä. Oppaassa on kerrottu kunkin radan pituus, esteiden määrä, vaikeustaso, korkeus sekä kuinka monta poistumistietä on.

Raporttia varten etsin teoriaa koskien perehdyttämistä sekä asiakaspalvelua. Nämä kaksi asiaa nousivat pääkohdiksi opinnäytetyössäni sillä aiheena on uusien työntekijöiden perehdyttäminen palvelua tarjoavaan yritykseen. Suurempi huomio on keskittynyt asiakaspalveluun, koska koen sen olevan tärkeämmässä roolissa. Pakkanen, Korkeamäki ja Kiiras (2013, 49) kertovat, että hyvä asiakaspalvelu edistää yrityksen toimintaa ja kertoo laadusta. Huonolla asiakaspalvelulla saatetaan karkottaa asiakkaita ja tämä vaikuttaa yrityksen menestymiseen. Olen myös tuonut esille havainnoinnin ja tarkemmin sanottuna osallistuvan havainnoinnin tiedonkeruumenetelmänä. Kesän aikana havainnoin omaa työskentelyä sekä muiden ohjaajien työtä ja sitä kautta päätin asiat, jotka löytyvät oppaasta.

Opas on tehty Power Pointia apuna käyttäen ja se on siirretty Wordiin. Kuvat on otettu tavallisella Canon digikameralla. Toimeksiantajan kanssa on sovittu, että kokoan tiedot ja havainnollistan ne kuvin ja sopivin ohjein. Pyrin tekemään oppaasta asiallisen mutta kuitenkin samalla rennon sekä miellyttävän lukea. Kuvia on käytetty paljon havainnollistamisessa ja niissä esiintyviltä henkilöiltä on kysytty suullinen lupa kuvien käyttöön. Kuvat on kuitenkin pyritty asettelemaan ja rajaamaan niin, että henkilöitä ei tunnistaisi. Joissakin kuvissa esiinnyn itse jolloin tunnistettavuus ei niinkään haittaa. Oppaassa käydään läpi yleistiedot, varusteet ja niiden pukeminen, reitit, työt, kun on hiljaista, asiakaspalvelu, kassa sekä demo eli harjoitusradalla toimiminen.

Opasta tullaan käyttämään perehdytyksen yhteydessä työsuhteen alussa. Toimeksiantajalla on tarkoitus antaa opas työntekijälle paperiversiona, jotta tämä saa tutustua siihen ja sen sisältämiin asioihin ensin itsekseen ja myöhemmin syväli-

semmin koulutuksen yhteydessä. Työntekijän on hyvä käydä opasta itsekseen ensin läpi, jotta koulutuksessa hän jo tietää tulevista töistä sekä tavoista. Samalla hän voi mahdollisesti jo miettiä kysymyksiä tai asioita, jotka jäävät epäselviksi oppaasta huolimatta.

2 ASIAKASPALVELU OSANA YRITYKSEN VETOVOIMAA

Asiakaspalvelu on suuri osa yrityksen kokonaisuutta. Asiakaspalvelua on erilaista ja se voi olla joko välillistä tai välitöntä. Asiakaspalveluun ei kuulu pelkästään kasvokkain tehtävä vuorovaikutus vaan se voi olla myös puhelimen tai vaikkapa sähköpostin välityksellä tapahtuvaa vuorovaikutusta. (Pakkanen, Korkeamäki & Kiiras 2013, 8.) Asiakaspalvelun tärkeys korostuu erityisesti palveluyrityksissä, joissa asiakkaan on tukeuduttava työntekijän apuun. Jotta ostotapahtuma saataisiin aikaiseksi ja asiakkaan ongelmat ratkaistuksi, tarvitaan työntekijöiden osaamista. Usein onnistuminen saavutetaan, jos useat yksityiskohdat toimivat keskenään. Kilpailutilanteessa monesti asiakas valitseekin sen yrityksen, jolla asiakaspalvelu toimii paremmin. Yrityksen on syytä pitää myös sisäiset palvelut toimivina, jotta on mahdollisuus menestyä. (Pakkanen ym. 2013, 9.)

On todettu, että palvelu on aineetonta ja sitä on erittäin vaikea mitata. Palvelu toteutuu vuorovaikutuksessa eikä sitä voi kokeilla etukäteen ja samalla asiakas itse osallistuu kyseisen palvelun tuotantoon. Onkin siis ymmärrettävää, että palvelualan yrityksessä, hyvä asiakaspalvelu on todella tärkeää. (Pakkanen ym. 2013, 10.) Eräsalo (2011, 12–13) mainitsee, että koska palvelu ei ole mitään konkreettista, jää siitä lähinnä vain tuntemus. Palvelussa pyritään aina auttamaan asiakasta ja täyttämään hänen tarpeensa. Yritys on välikätenä toteuttamassa asiakkaiden toiveita ja haluja. Palvelutilanne loppuukin vasta, kun asiakas poistuu. Hannula, Ingberg sekä Virta (2012, 21–22) painottavat, että hyvä palvelu on yritykselle vahvaa mainosta ja on tärkeää panostaa tähän, koska asiakkaat osaavat nykyään vaatia hyvää palvelua. Hyvä palvelun kautta saadaan houkutelua vanhoja asiakkaita käymään yhä uudestaan ja sitä kautta myös on mahdollisuus saada uusista asiakkaista vakituksia. Virheitä ei ole varaa tehdä montaa, koska tuolloin mahdolliset asiakkaat suuntaavat kilpailevien yritysten luokse. Asiakaspalvelua tarvitaan myös, jotta asiakas saisi oikeanlaisen tuotteen ja osaisi hyödyntää sitä oikealla tavalla.

2.1 Seitsemän käytösmallia asiakaspalvelun parantamiseen

Steve Curtin (2013, 24-26) kertoo, että kukin työrooli voidaan jakaa kahteen osaan: mitä tehdään ja miten sekä miksi työtä tehdään. Hän toteaa, että useimmiten työntekijät keskittyvät ainoastaan ensimmäiseen osaan eli siihen mitä tehdään ja miten. Tällöin he eivät huomioi sitä, miksi kyseistä työtä tehdään, mikä saattaa vaikuttaa työn laatuun. Jotta palvelun laatu voitaisiin nostaa tavallisesta erinomaiseen, olisi työnantajan syytä huomioida ja kehottaa myös pohtimaan työn merkitystä. Kirjoittaja myöntää, että ongelma ilmenee siinä, kun huomataan, että on helpompi vain tehdä työ enempää ajattelematta. Monet työntekijät saattavat myös ajatella, että jos panostaa työhön vähän enemmän, tätä ei huomioida esimiestasolla. Tämä on totta monessakin yrityksessä, että erinomaista palveluntarjoamista ei huomioida. Tämän takia työntekijät valitsevat alitajuntaisesti tehdä työnsä keskivertoisesti. Tämä monesti sopii työnantajalle, koska he haluavat tulosta ja menestystä. Kirjoittaja kuitenkin toteaa vielä, että erinomaisen palvelun tarjoaminen ei yleensä maksa enempää kuin keskivertopalvelu.

Curtin (2013, 4) tuo esille seitsemän käytösmallia, joilla voidaan parantaa asiakaspalvelua yrityksessä. Nämä tavat ovat luonnollisia sekä vaistonvaraisia, joiden avulla rohkaistaan työntekijöitä olemaan omia itseään parhaimmillaan. Ensimmäinen tapa on yksinkertaisesti, että osoitetaan aidosti kiinnostusta asiakkaaseen (Curtin 2013, 29). Toinen malli on tarjota kohteliaisuuksia, jotka ovat vilpittömiä sekä tarkkoja. Tällä tavoin pyritään luomaan positiivisia alkuja erilaisille suhteille kuten esimerkiksi työporukan kesken. Kirjoittaja ei kuitenkaan kehota jakamaan kohteliaisuuksia joka tilanteessa, koska epärehelliset kommentit ovat usein melko kankeita. Hän kehottaa olemaan avoin ja valmis kehumaan, jos sopiva tilaisuus osuu kohalle. (Curtin 2013, 53-54.) Kolmanneksi tavaksi parantaa asiakaspalvelua Curtin (2013, 73, 75-76) luokittelee ainutlaatuisen tiedon jakamisen. Syyksi tähän hän sanoo, että työntekijän on helpompi sekä parempi myydä yrityksen palveluja ja tiedottaa asiakkaita yrityksen asioista. Työntekijällä on myös tätä kautta tarpeelliset tiedot yrityksestä, sen tuotteista sekä palveluista. Tiedon jakaminen saa aikaiseksi myyntiä ja luo katsauksen yrityksen tuotteisiin ja palveluihin.

Neljänneksi malliksi Curtin (2013, 93,99) listaa aidon innostuneisuuden ilmaise-
misen. Innostunut asiakaspalvelija on asiakkaille usein virkistävää vaihtelua ja
jättää lähtemättömän vaikutuksen. Viides tapa, Curtinin (2013, 111-112) mukaan
asiakaspalvelun parantamiseksi on käyttää soveliasta huumoria. Hän kuitenkin
mainitsee, että huumori ei sovi jokaiseen tilanteeseen ja usein, jotta työntekijät
otettaisiin vakavasti, tulee työhön suhtautua vakavasti, sinnikkäästi, sitoutuneesti
sekä antaumuksella. Kirjoittaja kokee huumorin vaikuttavan asiakaspalvelutilain-
teisiin niin, että niistä tulee ikimuistoisia sekä nautinnollisia. Hän ei kehota työn-
tekijöitä pakottamaan esille omaa iloisuutta eikä sitä, että he tekisivät itsensä nau-
runalaiseksi. Pikemminkin kirjoittaja tahtoo työntekijöiden olevan avoimia huu-
morin mahdollisuudelle eri tilanteissa.

Kuudentena tapana Curtin (2013, 127–128) mainitsee mieluisien yllätysten tar-
joamisen. Se antaa yritykselle mahdollisuuden saada asiakkaiden huomion, herät-
tää heidän mielenkiintonsa ja erottautua kilpailijoista. Yllättävän palvelun tarjoa-
minen saattaa jättää positiivisen mielikuvan asiakkaalle. Viimeinen, eli seitsemäs
tapa, on tarjota erinomaista palvelua. Jotta tähän päästäisiin on mentävä hieman
pidemmälle kuin kilpailijat ja mitä asiakkaat odottavat. Kun työntekijä ylittää asi-
akkaan odotukset, vahvistaa se asiakkuussuhdetta jättäen positiivisen mielikuvan.
Näitä tilanteita voi olla kahdenlaisia: tahallinen tai tahaton. Tahattomissa tilanteis-
sa asiakas ei odota tätä erikoiskohtelua, vaan se tulee yllättäen. Tahallisessa tilan-
teessa asiakas osaa odottaa hyvitystä tai ylimääräistä huomiota johtuen yrityksen
ongelmasta. (Curtin 2013, 145-146.)

2.2 Ohjaaminen osana asiakaspalvelua

Lähtökohtana erilaisille ohjaustilanteille ovat itse ohjattavat eli tässä tapauksessa asiakkaat. Kyseessä voi olla yksittäinen henkilö, isompi ryhmä tai jotain siltä väliltä. Huomioon tulee myös ottaa ohjattavan tai ohjattavien erityispiirteet eli esimerkiksi ikä. (Kalliola, Kurki, Salmi & Tamminen-Westerback 2010, 10.) Pakkanen ym. (2013, 13–14) lisäävät, että eri ihmiset tekevät päätöksiä eri asioiden pohjalta. Asiakaspalvelijan on osattava huomioida, että päätöksiä tehdään järjen, tunteen sekä mukavuudenhalun pohjalta. On siis tärkeä osata tarjota jokaiseen päätöksentekomuotoon perustuvia virikkeitä. Pakkanen ym. (2013, 10) mainitsevat, että asiakkaisiin olisi hyvä paneutua yksilöllisesti ja osoitettava palvelualltius. Samaa mieltä on Eräsalo (2011, 21), joka mainitsee vielä kuinka merkittävä osa henkilökohtaisuudella on palvelun laadun synnyssä. Tällä hän tarkoittaa sitä, että asiakaspalvelija keskittyy pelkästään asiakkaaseen ja tämän tarpeisiin ja pitää muut asiat mielestään poissa palvelutilanteen ajan.

Kalliola ja muut (2010, 10- 12) mainitsevat ohjaajan persoonallisuuden ja erilaisen asiakkaiden huomioon ottamisen. Ohjaajan on tärkeää osata havainnoida tilanteita, jotta hän osaa toimia näissä oikealla tavalla. Havainnoinnin avulla ohjaaja pystyy valitsemaan oikeat tavat ohjata, huomaa erityistarpeet sekä osaa kohdistaa omaa toimintaansa. Samalla ohjaajan tulee osata suunnitella toimintaansa sekä toteuttaa ja arvioida erilaisia kokonaisuuksia. Eräsalo (2011, 26-28, 31) huomauttaa, että ohjaajan tulee hyväksyä erilaiset persoonat, koska tämä on välttämätöntä asiakaspalvelussa. Ohjaajan tulee osata mukautua ja käyttäytyä tilanteen vaatimalla tavalla kuitenkin muistaen ammattimaisuus. Onkin hyvä tutustua omaan persoonallisuuteen ja sen piirteisiin ja tätä kautta vahvistaa asiakaspalvelutilanteissa vaadittavia puolia. Persoonallisuus jaetaan eri alueisiin joita ovat muun muassa ”tietoinen minä” sekä ”ihanneminä”. Tietoinen minä on se, mikä ohjaa henkilön toimintaa ja kykenee päättämään tiedostetusta ja harkitusti. Ihanneminä on se, minkälaiseksi haluaisi tulla. Nämä saattavat toisinaan sekoittaa keskenään, jolloin henkilön todellisuudentaju saattaa hieman hämärtyä. Tuolloin saatetaan kuvitella olevan ystävällisempi asiakkaille kuin oikeasti onkaan. Jos on epävarma omista piirteistä, voi palautetta kysyä työtovereilta tai esimieheltä. Tätä kautta saa luotua

todenmukaisen kuvan itsestään ja se auttaa kehittämisessä. Eräsalo (2011, 35) mainitseekin vielä, että persoonallisuus on palveluammattissa työskentelevän päätyöväline. Kun työn tekoon on persoonallinen lähestymistapa, on helpompi sietää erilaisia tilanteita sekä asiakkaatkin kohdataan persoonina ja sitä kautta heitä palvelullaan yksilöinä.

Sen lisäksi, että osaa jäsenellä ohjaamistaan, on hyvä omata hyvät vuorovaikutustaidot. Tällä tarkoitetaan siis sitä sosiaalista kanssakäymistä, joka tapahtuu ihmisten välillä. Siihen kuuluu myös tavat millä vastataan toisen toimintaan ja miten siihen pyritään vaikuttamaan. (Kalliola ym. 2010, 44.) Vuorovaikutus koostuu sanattomista ja sanallisista ilmaisuista, ilmeistä, eleistä, kehon asennoista sekä liikkeistä. Joissain määrin voidaan myös liittää vaatetuksen antamat signaalit vuorovaikutukseen. (Kalliola ym. 2010, 44.) Vuorovaikutus on yhteydenpitoa eri osapuolten välillä ja se vaikuttaa asiakkaan käsitykseen yrityksestä ja sen tuottamista palveluista (Eräsalo 2011, 14). Pakkanen ym. (2013, 16) tuovat esille, että myönteinen asenne yleisesti auttaa erilaisessa kanssakäynnissä ihmisten kanssa. Asiakkaan luottamus kasvaa, kun hän huomaa, että asiakaspalvelija suhtautuu myönteisesti omaan tekemiseensä ja samalla myös asiakkaan palveluun. He huomaavat myös eleiden, ilmeiden sekä puheen viestivän mahdollisesti kielteisistä ajatuksista ja asenteesta. Eräsalo (2011, 14) painottaa, että asiakaspalvelijan tulee olla oman alansa ja yrityksensä asiantuntija ja hänen tulee olla tietoinen omasta roolistaan yrityksessä ja jokaisessa palvelutapahtumassa.

Kalliolan ym. (2010, 45) mukaan ohjaajan käyttäytyminen vaikuttaa siihen miten ohjattava kokee tilanteen. Huomiota olisi siis pyrittävä antamaan kaikille tasapuolisesti, jotta kukaan ei tuntisi jääneensä ulkopuolelle. On myös ajateltava ja huomioitava asiakkaiden käyttäytymistä ja sen perusteella tehdä arvioita heistä kuten esimerkiksi, onko joku pelokkaan oloinen ja tarvitseeko hän lisävarmistusta. Kalliola ym. (2010, 48) mainitsevatkin empatiakyvyn eli kyvyn asettua toisen asemaan. Empatiakyvyn lisäksi ohjaajan olisi hyvä ottaa huomioon ja tunnistaa erilaisia tunnetiloja. Kalliola ym. (2010, 49) painottavat kuitenkin, että ohjaajan omat tunteet eivät saisi vaikuttaa, koska mieliala voi tarttua helpostikin toisiin. He kuitenkin ymmärtävät, että tunteet ovat osa jokaisen kokemusmaailmaa ja ovat läsnä jokaisessa vuorovaikutustilanteessa. Myös Eräsalo (2011, 59, 61) huomaa,

että tunteet ovat aina läsnä ja ne vaikuttavat ihmisten toimintaan. Hän toteaa tunteiden olevan reaktioita, joita ei välttämättä edes aina huomaa. Asiakaspalvelutilanteissa herää niin myönteisiä kuin kielteisiäkin tunteita ja kyky tarkastella näitä tuntemuksia parantaa kykyä toimia asiakaspalvelutilanteissa. Kun osaa tunnistaa tunteensa, osaa siirtää ne sivuun eikä päästä niitä ohjailemaan itseä. Palveluntarjoajan on syytä pitää asiakastilanteissa mahdollisimman neutraali asenne. Tällöin jopa vaikeiden asiakkaiden kanssa annetaan mielikuva, että ohjaaja kykenee itsevarmasti kohtaamaan asiakkaan vaikean persoonan eikä anna sen häiritä omaa toimintaansa. (Oade 2010, 13.)

Asiakas pysyy asiakkaana koko asiakassuhteen ajan, joten on tärkeä lähestyä häntä järkeenkäyvällä tavalla sekä tunnistaa oman käytöksen vaikutus kyseisissä tilanteissa. Asiakkaan provosoiva ja kohtuuton käytös ei ole henkilökohtainen hyökkäys ohjaajaa vastaan vaan se on pelkästään epätoivottua käytöstä johon tulee suhtautua tyynesti. Näitä tilanteita ei kuitenkaan tarvitse jättää huomiotta vaan ne olisi syytä selvittää ammattimaisella otteella. (Oade 2010, 4.) Pakkanen ym. (2013, 46) mainitsevat, että tällöinen tilanne saattaa syntyä, jos esimerkiksi jokin tuote on tilapäisesti loppu. Tuolloin asiakaspalvelijan on syytä pysyä rauhallisena, vaikka asiakas saattaisikin tuhtua. Tärkeintä on selittää tilanne asiakkaalle ja kertoa mahdollisista vaihtoehtoista kuten asiakkuuden siirtämisestä seuraavalle päivälle tai myöhemmälle ajankohdalle. Kirjoittajat tiivistävät ohjeet niin, että asiakaspalvelijan tärkeimmät toimintatavat ovat arvostaa, kuunnella sekä pyrkiä auttaa mahdollisuuksien mukaisesti. Eräsalo (2011, 14) lisää tähän, että kun asiakaspalvelija ymmärtää roolinsa yrityksessä ja asiakaspalvelutilanteissa, pystyy hän kohdistamaan toimintaansa ja tätä kautta toimimaan ammattimaisesti.

Kuten on todettu, asiakkaat ovat palvelutilanteen lähtökohta (Kalliola ym. 2010, 10). Eräsalo (2011, 17) toteaa, että asiakas on se henkilö, joka mittaa palvelun laadun. Tarkemmin määriteltynä voitaisiin sanoa, että asiakkaiden odotukset itse palvelulle ovat lähtökohtana palvelun laadulle. Näihin odotuksiin vaikuttavat hinta, muiden mielipiteet yrityksestä ja palvelusta sekä mahdollinen mainonta. Odotukset ovat yleensä vaatimattomia jolloin suuria pettymyksiä ei synny, jos laatu ei vastaa odotuksia. Kun kokemukset vastaavat odotuksia, voidaan palvelun sanoa olleen laadukasta. (Pakkanen ym. 2013, 47.) Eräsalo (2011, 17, 20) kuitenkin ker-

too, että yritykset usein määrittelevät vähimmäistason laadulle, jonka tulisi toteutua ja toisinaan yritys tyytyy tämän vähimmäistason tarjoamiseen enimmäistason sijaan. Kirjoittaja pohtiikin, onko tuo kyseinen taso aina tarpeeksi riittävä asiakkaallekin. Toisaalta, jos asiakkaan mielikuva yrityksestä on jo valmiiksi positiivinen, on hänen ehkä helpompi hyväksyä pieniä notkahduksia. Samalla jokainen virhe vähentää luottamusta ja muuttaa mielikuvaa yrityksestä ja sen toiminnasta. Kirjoittaja toteaaakin koetun asiakaspalvelulaadun toisen puolen olevan aina asiakaspalvelijan hallussa. Tällöin asiakaspalvelijalla on mahdollisuus muuttaa yrityksestä saatavaa mielikuvaa haluttuun suuntaan esimerkiksi pohtimalla mitä ajatuksia ja tunteita yrityksen nimen halutaan herättävän asiakkaissa.

Eräsalo (2011, 13) listaa myös, että omat aiemmat kokemukset vaikuttavat suuresti siihen, miten palvelutapahtuma koetaan. Pakkanen ym (2013, 47) jaottelevat asiakkaan kokeman palvelun laadun kahteen osaan; tekniseen ja toiminnalliseen osaan. Tekninen laatu pitää sisällään palveluympäristön kokonaisuudessaan, sen toimivuuden, siisteyden, opastuksen, kalusteet ja muut asiat, mitkä asiakas kohtaa asioinnin yhteydessä. Toiminnalliseen osaan kuuluvat palvelutapahtuma, ilmapiiri ja vuorovaikutus henkilöstön sekä muiden asiakkaiden kanssa. Erityisesti tekninen laatutaso voi erottaa yrityksen kilpailijoistaan, jos siihen on panostettu tarpeeksi. Eräsalo (2011, 17, 105-106) toteaa, että asia ei kuitenkaan ole aivan niin yksiselitteinen. Toisinaan tarjottu palvelu voi olla hyvä mutta itse palvelutapahtuma sekä vuorovaikutus asiakkaan ja palvelijan kesken eivät toimi halutulla tavalla. Tuolloin asiakas saattaa poistua tilanteesta tyytymättömänä. Toisessa tapauksessa tuote ei ole välttämättä aivan halutunlainen mutta asiakaspalvelija osaa suhtautua tilanteessa huomaavaisesti ja asiakkaan ajatukset huomioon ottaen. Tällöin asiakas voi hyvinkin olla tyytyväinen lopputulokseen. Voisikin sanoa että viimeksi mainitussa tilanteessa asiakaspalvelijan sosiaaliset taidot ovat olleet hyvät. Asiakaspalvelija on tällöin luonut asiakkaalle tunteen, että hänet on otettu huomioon. Kuuntelemalla aktiivisesti ja käyttämällä kohteliasta kieltä ohjaaja osoittaa arvostavansa asiakasta ja ottaneensa huomioon tämän taustan esimerkiksi iän.

Asiakaspalvelun päämääränä on ylittää asiakkaan odotukset palvelusta ja sen laadusta. Se on parhaimmillaan elämyksellistä, jolloin koetaan asioinnin ylittäneen odotukset ja olleen onnistunut ja miellyttävä kokemus. Tähän vaikuttavat kuitenkin kaikki mahdollinen asiakastilanteen aikana tapahtuneista asioista. Myös muut asiakkaat vaikuttavat tähän lopputulokseen. (Pakkanen ym. 2013, 48.) Asiakkailta itseltään saadaan paljon tietoa asiakkuuden toimivuudesta ja mahdollisista muutuskohdista. Asiakkaiden antama palaute on mahdollisuus muuttaa toimintatapoja sekä yrityksen tyyliä parempaan suuntaan. Tyytymättömyyteen on tärkeä suhtautua ymmärtäväisesti eikä vain jättää sitä huomiotta, koska se saattaa vaikuttaa asiakassuhteisiin. Koko vastuu ei kuitenkaan ole yrityksellä vaan asiakkaallakin on vastuu tuoda ilmi, jos jokin ei toiminut. Ainoastaan silloin on yrityksellä mahdollisuus puuttua epäkohtiin. (Eräsalo 2011, 20–21.)

Asiakaspalvelu ei olekaan helppoa työtä ja huono asiakaspalvelu saattaa vaikuttaa koko yrityksen maineeseen. Ei kuitenkaan ole aina helppoa tarjota erinomaista tai edes hyvää asiakaspalvelua sillä niin monet asiat vaikuttavat asiakaspalvelijan toimintaan. Se minkälaiset välit asiakaspalvelijalla on työtovereihinsa tai esimieheensä vaikuttavat yhtäläillä kuin se jos on yksityiselämän ongelmia tai on uusi yrityksessä. Hyvän yhteishengen, viihtyvyyden, positiivisen palautteen kautta myös palvelun laatu paranee. (Pakkanen ym. 2013, 49.) Hannula ym. (2012, 22) huomauttavat esimiehen tärkeydestä yrityksen palvelussa. Esimies voi vaikuttaa omalta osaltaan työntekijöiden tietoihin, taitoihin ja tunteisiin, jotta näitä osattaisiin hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla asiakaspalvelutilanteissa. Curtin (2013, 173) mainitsee, että esimiehet monesti olettavat työntekijöidensä tarjoavan erinomaista asiakaspalvelua mutta tämä ei aina ole mahdollista. On kuitenkin muutamia konkreettisia tapoja valmistaa työntekijöitä nostamaan palveluntaso hyvästä erinomaiseen asiakaspalveluun. Esimies voi kehottaa työntekijöitä pohtimaan mitä heidän työstään aiheutuu. Hän voi tuoda esille paremmin työntekijän rooli yrityksessä sekä painottaa odotuksia ja yrityksen standardeja.

2.3 Turvallisuus ohjelmapalveluissa

Kuluttajavirasto on antanut ohjeet turvallisuuden edistämiseksi ohjelmapalveluissa. Ohjeiden perusteella on tarkoitus määrittää turvallisuuden vähimmäisvaatimukset yrityksessä ja tätä kautta lisätä turvallisuutta. Tavoitteena on myös tehostaa valvontaa, joka perustuu tuoteturvallisuuslakiin. Samalla pyritään ehkäisemään onnettomuuksia sekä vaaratilanteita. (Kuluttajavirasto 9/2003, 2.) Ohjeet ovat yleisohjeita ja niitä tulee noudattaa kunkin ohjelmapalvelun mukaisesti soveltaen ottaen huomioon tarjotun palvelun fyysiset sekä psyykkiset piirteet. Turvallisuus nähdään olevan osa ohjelmapalveluiden laatua ja se myös lisää asiakastytyvyyttä ollessaan kunnossa. (Kuluttajavirasto 9/2003, 2.)

Tuoteturvallisuuslaki koskee erilaisia ohjelmapalveluyrityksiä, jotka tarjoavat esimerkiksi erilaisia seikkailu-, elämys- tai liikuntapalveluita erilaisissa toimintaympäristöissä. Näitä ohjeita tulee soveltaa niin ohjattuun kuin omatoimiseenkin toimintaan mutta niitä ei sovelleta kilpailutoimintaan paitsi erilaisiin joukkotapah-tumiin, joissa on joukkoliikuntaa kilpailun lisäksi. Ohjatulla ohjelmapalvelulla viitataan palveluun, jossa ohjaaja toimii palvelun aikana valvojana kun taas oma-toimisessa ohjelmapalvelussa tarjotaan kuluttajalle opastusta, materiaalia sekä varusteita mutta ilman ohjaajan osallistumista. (Kuluttajavirasto 9/2003, 5-6.)

Tuoteturvallisuuslain lisäksi ohjelmapalveluihin sovelletaan työturvallisuuslakia. Kyseinen laki mainitsee, että ohjelmapalvelu ei saa aiheuttaa haittaa sivullisille henkilöille palveluun osallistuvan kuluttajan lisäksi. Palvelun tulisi ottaa huomioon ympäristö sekä kestävä kehitys. (Kuluttajavirasto 9/2003, 6.) Lain perusteella ohjelmapalvelussa on koko ajan otettava huomioon osallistujien lukumäärä ja huolehtia siitä, että palvelu on turvallista kyseiselle määrälle. Palveluntarjoajan onkin syytä määritellä etukäteen enimmäismäärä asiakkaille, jotka osallistuvat palveluun yhtäaikaisesti. Huomioon tulee ottaa myös maasto, ympäristö, sää sekä itse osallistuva ryhmä ja sen mahdolliset erityispiirteet, kuten ikä, kunto tai mahdolliset liikuntarajoitteet. Palveluntarjoajan on syytä listata palvelun kannalta tärkeät vaatimukset sekä rajoitukset, jotta palvelu olisi turvallista. Nämä asiat on kirjattava turvallisuusasiakirjaan. On myös pidettävä huolta, että ohjaajia on tarpeeksi asiakkaisiin nähden. (Kuluttajavirasto 9/2003, 7.) Edellä mainittujen asioi-

den lisäksi palveluntarjoajan on asetettava ohjelmien suorittamiselle olosuhderajoitukset. Ohjelmien suorittaminen tietyissä olosuhteissa ei ole välttämättä turvallista ja tämä tulee ottaa huomioon. On myös erittäin tärkeää kirjata selkeät toimintaohjeet äkillisen olosuhdemuutoksen varalta. Nämä tiedot tulisi myös löytyä turvallisuusasiakirjasta ja työntekijöiden tulee olla tietoisia kyseisistä toimenpiteistä. (Kuluttajavirasto 9/2003, 7.)

Turvallisuutta ajatellessa huomio ei keskity pelkästään itse toimintaan ja palvelun aikana tapahtuviin asioihin. Jo ennalta on pidettävä huolta, että yrityksestä kerrottavat asiat ja käytetty markkinointi on totuudenmukaista eikä johda harhaan.

Markkinoinnissa tulisi tuoda esille kuluttajan kannalta oleelliset terveyteen sekä talouteen liittyvät turvallisuusasiat. Markkinointi voi johtaa harhaan, jos siitä jätetään jotain oleellista pois tai kerrotaan asioista epäselvästi. Markkinointimateriaalin tulee olla realistista sekä todellista ja siinä esiintyvien henkilöiden tulee olla asianmukaisesti varustettuja. Hyvä on myös mainita päihteiden käytön vaikutus mahdolliseen osallistumiseen, koska joissain tapauksissa tämä on kiellettyä. Mainonnassa voi tuoda esille myös ennakkotietoja koskien tarjottavaa palvelua mutta on pidettävä huolta, että ei tule epäselvyyksiä kieliongelmiin takia. (Kuluttajavirasto 9/2003, 7.)

Yksi tärkeimmistä asiakirjoista yritysten sekä muiden toiminnassa on turvallisuusasiakirja. Toiminnanharjoittajan on laadittava kyseinen asiakirja, joka sisältää vähimmäistiedot ohjelmapalvelun turvallisuudesta ja sen varmistamisesta mutta kattaa kuitenkin koko ohjelmapalvelutoiminnan. Ohjelmapalvelun laajuus sekä toiminta määrittävät sen, kuinka laaja itse asiakirja tulee olemaan. Jos ohjelmapalveluun kuuluu useita eri osioita ja kohteita, tulee näistä jokaisesta liittää oma suunnitelmansa laajempaan asiakirjaan. (Kuluttajavirasto 9/2003, 8.) Tällöin puhutaan turvallisuussuunnitelmasta, josta tulisi käydä ilmi muun muassa suorituspaikan kuvaus, reittiselostus, riskit, toiminta onnettomuustilanteessa sekä yleiset toimintaohjeet. Erityisesti tulee ottaa huomioon esimerkiksi korkean paikan aktiiviteetit. (Kuluttajavirasto 9/2003, 9-10.) Jotta turvallisuusasiakirjasta olisi hyötyä, on se syytä käydä läpi henkilökunnan kanssa. Henkilökunnan tulee myös varmentaa ymmärtävänsä asiakirjasta löytyvät asiat allekirjoituksella ja sisältöä on kerrattava säännöllisesti. Turvallisuusasiakirja käydään läpi aina uuden työntekijän kans-

sa perehdytyksen aikana ja asiakirjaa pidetään paikassa, josta se on helppo löytää. (Kuluttajavirasto 9/2003, 8.)

Turvallisuusasiakirjan lisäksi vaaditaan pelastussuunnitelman teko. Pelastuslaki (379/2011) pyrkii parantamaan turvallisuutta ja vähentämään onnettomuuksia. Mahdollisen onnettomuuden tapahduttua pyritään lain perusteella pelastamaan ihmiset, turvaamaan tärkeät toiminnot sekä rajoittamaan seurauksia. Lakia sovelletaan muun muassa ihmisten velvollisuuteen varautua onnettomuuksiin sekä rajoittaa onnettomuuksien seurauksia. Kuluttajaviraston (9/2003, 9) mukaan pelastussuunnitelma auttaa määrittämään ja havaitsemaan ne toimenpiteet joihin kytetään omatoimisesti osallistumaan pelastustilanteessa. Osana turvallisuussuunnitelmaa arvioidaan myös mahdolliset riskit ohjelmapalvelussa ja tämä arvio tulee tehdä kirjallisesti. Riskejä arvioidaan eri toiminnoissa sekä suorituspaikoilla. Kun riskit on saatu arvioitua, voidaan kehitellä mahdollisia varotoimenpiteitä, joilla ennaltaehkäistä tapaturmia sekä onnettomuuksia.

Jos ohjelmapalvelussa sattuu onnettomuus tai tapahtuu edes niin sanottu ”läheltä piti- tilanne”, on toiminnanharjoittaja velvollinen kirjoittamaan raportti kyseisestä tapahtuneesta. Tähän voidaan käyttää apuna lomaketta, johon merkitään tiedot onnettomuudesta tai ”läheltä piti- tilanteesta”, kelle tämä sattui ja mitä ovat seuraamukset sattuneesta. Tiedot vahingoittuneesta, vammasta, syistä sekä korjaustoimenpiteistä on syytä myös tuoda esille. Näiden avulla voidaan kartoittaa riskejä paremmin sekä kehittää turvallisuutta eteenpäin. Jos onnettomuutta on syytä selvittää, ovat tiedot valmiina kirjattuina poliisia tai vakuutusyhtiötä varten. (Kuluttajavirasto 9/2003, 11.)

Myös asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa palvelun sujuvuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaat voivat ilmoittaa etukäteen ennakkotietoja osallistujista ja mahdollisista erityispiirteistä kuten liikuntarajoituksista. Toiminnanharjoittajan on tarkistettava, että alaikäisillä on huoltajan suostumus ohjelmaan osallistumisesta. (Kuluttajavirasto 9/2003, 11, 12.) Ennakkotietojen pohjalta toiminnanharjoittaja voi tehdä muutoksia ohjelmapalveluun ja on myös valppaampi huomioimaan osallistujien hyvinvointiin liittyviä asioita kuten pelkotiloja sekä väsymystä. Tämän takia on hyvä selvittää osallistujille ohjelman fyysiset sekä psyykkiset tekijät ja sa-

malla hienovaraisesti tuoda esille, että osallistuminen on vapaaehtoista eikä siihen voida siis pakottaa. Toiminnanharjoittajan vastuulle jää osallistujien varusteiden tarkistus ja niiden oikeanlainen käyttö. Hyvä on myös kiinnittää huomiota osallistujien vaatetukseen, jotta ne ovat sopivat toiminnan kannalta. Vielä ennen ohjelman alkua käydään myös läpi, miten apua hälytetään ja kuka on vastuussa itse ohjelmasta. (Kuluttajavirasto 9/2003, 12.)

Vastuut tulevat esille tilanteessa, jossa apua joudutaan hälyttämään. Tällöin tulee kaikkien tietää, kuka tilannetta johtaa ja kuka tekee mitä, jotta asiat sujuisivat mahdollisimman mutkattomasti. Jokaisessa vuorossa olisikin hyvä olla edes yksi henkilö, jolla on tarvittavaa ensiapukoulutusta taustalla eli Suomen Punaisen Ristin ensiapu2 tasoinen koulutus. Samalla on syytä huolehtia henkilökunnan kieli- taidoista ja sen riittävydestä. Hyvä tapa kehittää sekä vahvistaa henkilökunnan osaamista erilaisissa onnettomuus- tai vaaratilanteissa on järjestää sopivin aikavälein kertausta ensiavusta sekä turvallisuudesta. Nämä harjoitukset on syytä kirjata ylös, jotta tiedetään, milloin on aika pitää seuraava koulutus. Tällöin voidaan käydä yhdessä läpi erilaisia tilanteita, joissa tarvitaan esimerkiksi elvytystä tai avun hälyttämistä. Harjoitukset on syytä pitää oikeissa toimintamaastoissa ja ne voidaan järjestää yhteistyössä esimerkiksi pelastusviranomaisen kanssa. Harjoitukset vahvistavat henkilöstön yhteistoimintaa sekä pelastustoimenpiteiden hallitsemista. (Kuluttajavirasto 9/2003, 14.)

Koska ohjelmapalveluissa saatetaan käyttää erilaisia rakenteita, tulee niiden olla kestäviä ja turvallisia. Niiden tulee olla toimintaan soveltuvia ja ne täyttävät mahdolliset turvallisuusvaatimukset sekä standardit. Rakenteista, jotka liittyvät erikoistoimintoon sekä köysiradoista on oltava piirustukset sekä lujuuslaskelmat selvillä. Toiminnanharjoittajan tulee tietää rakenteiden suunnittelija, rakentaja sekä rakentamisajankohta. Rakenteiden suunnitteluun ja toteutuksen suorittaa aiheeseen perehtynyt sekä erikoistunut henkilö tai taho. Erilaiset köysiradat ja niiden rakenteet vaativat erityistä huomiota varmistuksen kannalta ja ne pitää tarkastaa sekä huoltaa tasaisin väliajoin. Tarkastuksista sekä huolloista pidetään kirjaa ja nämä tiedot merkitään puolestaan turvallisuusasiakirjaan. (Kuluttajavirasto 9/2003, 15.)

Rakenteiden lisäksi ohjelmapalveluissa saatetaan käyttää erilaisia turvallisuusvälineitä sekä henkilösuojaimia. Niiden tulee olla toimintaan soveltuvia ja täyttää voimassa olevat määräykset. Näitä välineitä tulee huoltaa ja tarkastaa säännöllisesti ja niiden on oltava ehjiä, puhtaita sekä helposti saatavilla. Niitä tulee säilyttää ohjeiden mukaisesti ja olisi hyvä nimetä vastuuhenkilö, joka on vastuussa kyseisistä välineistä. Esimerkiksi kiipeilyvälineet kuluvat, joten on syytä pitää kirjaa niiden käytöstä. (Kuluttajavirasto 9/2003, 16.)

3 PEREHDYTTÄMINEN YRITYKSEN VOIMAVARANA

Kjelin ja Kuusisto (2003, 14) sanovat, että perehdytys ei ole pelkästään muutaman tunnin koulutuksia, vaan kyseessä on moniulotteisempi tapahtuma, johon liitetään suunniteltujen kokonaisuuksien lisäksi sattumanvaraisempaa toimintaa. Hannula ym. (2012, 23) sanoo, että esimiehen tulee järjestää uusille työntekijöille koulutus työhön. Koulutuksessa on hyvä miettiä asioita ja tietoja, jotka ovat tärkeitä asiakkaiden kannalta. He mainitsevat myös, että olisi suotavaa ottaa huomioon, miten toimia hankalien asiakkaiden kanssa sekä poikkeavissa tilanteissa. Penttinen ja Mäntynen (2009, 2) sanovat, että lähin esimies on vastuussa perehdyttämisestä mutta voi halutessaan delegoida sen osia koulutetulle työnopastajalle. Päävastuu säilyy kuitenkin aina esimiehellä.

Kupias ja Peltola (2009, 53–54) asettavat myös esimiehen päävastuuseen perehdytyksestä ja sen järjestämisestä. Esimiehen on tarkasteltava yrityksen tavoitteita ja pohjata perehdyttäminen niihin. On peilattava yksittäisten työntekijöiden ohjaamisen tärkeys itse yrityksen menestykseen. Esimiehellä itsellään ei aina ole tarpeeksi aikaa perehdyttämiseen mutta on muistettava, että huolellinen perehdytys on tietoisista toimintaa. Toisinaan kiire ja ajan vähyys johtavat heikompaan perehdyttämiseen, mikä on sekin parempi kuin ei mitään. Penttinen ja Mäntynen (2009, 2) painottavat kuitenkin, että hyvään perehdyttämiseen vaaditaan suunnittelua, jatkuvuutta sekä huolellista valmistautumista. Perehdytystä on myös hyvä seurata itse perehdytysjakson jälkeenkin. Kokonaisuudessaan laajamittaiseen perehdyttämisen suunnitteluun on syytä hyödyntää työterveyshuollon, työsuojelun, henkilöstöhallinnon, henkilöstöryhmien sekä esimiesten asiantuntijuutta. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 20) mielestä perehdytys edistää parhaimmillaan työntekijää löytämään ja hyödyntämään jo olemassa olevia taitojaan.

Perehdyttäminen on pitkä prosessi, joten se vaatii järjestelyjä. Voidaan sanoa, että se vaatii ainakin vastuuhenkilön nimeämistä, tehtävään koulutuksen, suunnitelman laatimisen sekä avointa keskustelua itse työyhteisössä. Perehdytyksen nähdään onnistuneen kun työntekijä osaa toimia tehtävissään mutta on myös valmis kohtaamaan muuttuvia tilanteita. Kun laajamittaisempi perehdyttämissuunnitelma

on tehty, on perehdyttäjän myös hyvä tehdä itselleen omakohtaisempi suunnitelma siitä, miten hän tulee perehdyttämisen toteuttamaan. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.) Kupias ym. (2009, 17) lisäävät perehdyttämisen onnistumiseen myös sen, kun työntekijä on saatu sitoutettua työhön ja on saatu uudistettua organisaatiota. Toisinaan perehdyttämistä tarvitaan, kun yritys kokee muutoksia, kuten uudistuksia. Perehdyttäminen ei keskity siis ainoastaan työsuhteen alkuun, ja sen merkitys voi vaihdella eri yritysten välillä. Penttinen ja Mäntynen (2009, 3-4) painottavat vielä, että perehdytyksellä voidaan vahvistaa myönteistä näkemystä yrityksestä mikä puolestaan vahvistaa työntekijän sitoutumista työhönsä. Perehdytettävät ilmaisevat myös myönteistä yrityskuvaansa asiakkaille. Koska perehdytys on pitkäaikainen prosessi, on sitä syytä kehittää keräämällä palautetta perehdytetyiltä (Hyvä perehdytys-opas 2007, 9).

Yleisesti perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä asioita ja tapoja, joilla uusi työntekijä opetetaan ja tutustutetaan työpaikan tavoille. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä tutustuu työnsä lisäksi muihin työntekijöihin ja itse työpaikkaan. Se on tärkeä osa kehityksessä ja se voidaan kohdistaa myös vanhoille työntekijöille tarpeen tullen. (Penttinen ym. 2009, 2.) Työhön perehdyttäminen on pitkä prosessi, joka ei rajoitu ainoastaan työn alkuvaiheisiin. Sillä lisätään osaamista, parannetaan työssä jaksamista sekä laatua ja samalla on mahdollista vähentää poissaoloja sekä tapaturmia. (Penttinen ym. 2009, 2.) Arthur (2006, 290) lisää vielä, että perehdytyksellä vakuutetaan työntekijää päätöksestään liittyä osaksi yrityksen henkilökuntaa. Perehdytys syventää uuden työntekijän tietoja yrityksestä, sen arvoista sekä kulttuurista ja sen avulla saadaan uusi työntekijä tuntemaan itsensä arvokkaaksi osaksi työyhteisöä.

3.1 Perehdyttämisen lainsäädäntöä

Työturvallisuuslain 14 pykälässä on tuotu esille, että työntekijöille tulee antaa tarvittavat tiedot työpaikan mahdollisista haitta- ja vaaratekijöistä. Samalla on pidettävä huolta siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus otetaan huomioon ja tätä kautta työntekijä perehdytetään työhön riittävästi. Uuteen työhön perehdyttäminen sisältää niin itse työympäristön, työolosuhteet, menetelmät, työvälineet sekä turvalliset työtavat. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 14§.) Näillä ohjauksilla pyritään välttämään työstä johtuvien haittojen ja vaarojen syntymistä ja sitä kautta pyritään mahdollistamaan turvallinen työskentely (Työturvallisuuslaki 738/2002, 14§). Kupias ja Peltola (2009, 23) mainitsevat myös ergonomian sekä työn henkiset puolet, jotka on syytä muistaa uutta henkilöä kouluttaessa. On hyvä selvittää uuden työntekijän taustat ennen perehdyttämistä, jotta tiedetään kuinka suurella intensiteetillä perehdytys tulee toteuttaa. Kokenut työntekijä tunnistaa helpommin ja oppii nopeammin oikeat työtavat kun taas työmaailmaan juuri siirtynyt henkilö kaipaa enemmän ohjausta ja huomiota. On myös tärkeää, että uudet työntekijät tietävät, miten heidät tullaan perehdyttämään työhönsä (Kupias & Peltola 2009, 26).

Työturvallisuuslaki (738/2002, 20§) ei velvoita pelkästään työnantajaa vaan se koskee myös itse työntekijää. Työturvallisuuslain pykälässä 20 mainitaan, että työntekijän on käytettävä työnantajan määräämiä varusteita sekä vaatetusta, joista ei aiheudu vaaraa työssä ja jotka ovat asianmukaisia. Kupias ja Peltola (2009, 66-67) tuovat esille myös työntekijän roolin ja vastuun perehdytyksessä. Perehdyttävällä on vastuu olla aktiivinen ja avoin uudessa tilanteessa, koska jännittäminen saattaa vaikeuttaa oppimista (Hyvä perehdytys- opas 2007, 11). Kupias ja Peltola (2009, 66-67) mainitsevatkin, että uudella työntekijällä on mahdollisuus jo rekrytointivaiheessa esittää mielenkiintonsa yrityksen asioihin. Perehtymisvaiheessa on hyvä esittää kysymyksiä ja sitä kautta pyrkiä selvittämään, minkälaiset mahdollisuudet on vaikuttaa työskentelyllään yrityksen menestymiseen. Toki yrityksissä on sääntöjä, normeja sekä toimintatapoja ja nämä on tuotava selkeästi esille. Joltain määrin kuitenkin esimies voi jopa rohkaista uutta työntekijää tiettyjen asioiden muokkaamiseen.

3.2 Perehdyttämisen merkitys yritykselle

Perehdytys ei ole ainoastaan työntekijää varten vaan sitä tehdään myös kannattavuuden takia. Työlainsäädännössä on annettu perehdyttämiselle paljon arvoa, koska se on lailla suojattua ja valvottua. Perehdytyksellä, joka on luotettavaa sekä lainmukaista nähdään olevan positiivisia vaikutuksia yrityksen kilpailukykyyn. (Kupias & Peltola 2009, 27.) Kun työnantaja pitää huolen säännösten ja ehtojen noudattamisesta, lisää se luottamusta yrityksen sisällä. Perehdyttämiseen kannattaa panostaa myös sen takia, että se vaikuttaa yrityksen strategiaan tukevasti ja kielii hyvästä maineesta työmarkkinoilla. Jos perehdyttäminen tehdään virheellisesti tai suppeasti, saattaa se heikentää työntekijän onnistumista työssään, mikä puolestaan vaikuttaa suoranaisesti yrityksen menestymiseen. Pahimmillaan se saattaa johtaa työntekijän ennenaikaiseen lähtöön yrityksestä. (Kupias & Peltola 2009, 27.)

Perehdytyksessä ei ole aina kyse uuden työntekijän tutustuttamisesta yritykseen vaan se voi olla myös tarpeellista muutosten jälkeen. On valittava oikeat tavat sekä määriteltävä minkälaista perehdytystä tarvitaan kyseisellä hetkellä. Perehdyttäminen on läheisesti yhteydessä yrityksen strategian sekä toimintakonseptin kanssa, joten suurien muutosten osuessa kohdalle on mietittävä tarkkaan näiden kannalta, minkälaista tuleva perehdytys tulee olemaan. Onko tarpeen tehdä radikaaleja muutoksia vai hitaasti omaksuttava uusia asioita? (Kupias & Peltola 2009, 43.)

4 SUUNNITTELU JA OPPAAN KOONTI

Oppaan suunnittelu ja kokoaminen oli mielenkiintoista. Pitkin kesää keräsin ylös huomioita ja muistiinpanoja asioista, jotka olisi hyvä oppaasta löytyä. Keskustelin joitakin kertoja myös puistonjohtajan kanssa mielipiteistä oppaasta löytyvien asioiden suhteen. Suurimman osan oppaan kuvista olen ottanut itse. Osassa olen itse demonstroimassa, joten kuvaajaksi on valikoitunut joku toinen samassa vuorossa ollut työntekijä. Kuvissa esiintyviltä henkilöiltä on kysytty suullisesti lupaa käyttää kuvia oppaassa ja on pyritty siihen, että heitä ei voisi suoranaisesti tunnistaa kuvista. Itse oppaan kokoaminen kävi melko nopeasti, koska sitä oli mielenkiintoista tehdä.

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö ja havainnointi

Opinnäytetyön tavoitteena on uusien työntekijöiden perehdyttäminen. Tavoitteena on kertoa ja näyttää heille oppaan kautta miten puiston töitä tehdään ja mitä kaikkea työnkuvaan kuuluu. Tekemäni opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö.

Vilka ja Airaksinen (2003, 9) määrittelevät toiminnallisen opinnäytetyön koskemaan sellaista työtä, jonka tarkoituksena on ohjeistaa, opastaa, järjestää tai järjestää käytännön toimintaa. Sitä voidaan käyttää ammatillisesti ohjeistamiseen tai opastukseen. Myös Liukko (2013) toteaa, että toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena voi olla jokin uusi työväline. Hän myös määrittää toiminnallisen opinnäytetyöprosessin sisältävän kaksi vaihetta, jotka ovat kehitettävä tuote sekä prosessia kuvaileva kirjallinen raportti. Tämä sopii erinomaisesti omaan opinnäytetyöhöni, koska sen konkreettisenä tuotoksena on perehdytysopas ja sen lisäksi olen kirjoittanut raportin oppaan tekemisestä ja siihen liittyvistä teorioista.

Vilka ja Airaksinen (2003, 65, 79) kertovat, että toiminnallisessa opinnäytetyössä raportista ilmenee mitä, miten ja miksi on tehty sekä millainen prosessi kokonaisuudessaan on ollut. Raportin perusteella voidaan arvioida, miten kirjoittaja on onnistunut työssään. He toteavat, että yksinkertaisuudessaan raportissa kirjoittaja kielellistää työprosessinsa ja samalla selviää työn johtopäätökset. Kirjoittajat muistuttavat, että opinnäytetyön tekijän tulee pitää selkeä ero itse raportin ja pro-

duktin eli tuotoksen välillä. Teksti sekä sen tyyli ovat erilaista virallisemmän raportin sekä produktin välillä.

Vilka ja Airaksinen (2003, 51) toteavat, että toiminnallinen opinnäytetyö koostuu viestinnällisistä sekä visuaalisista keinoista, joilla pyritään luomaan kokonaisilme. Tästä kokonaisilmeestä voi sitten tunnistaa päämäärät, joita on tavoiteltu. Raportoinnissa on käsiteltävä keinoja, joiden avulla tehty tuotos on saavutettu. Kirjoittajat mainitsevat, että jos konkreettinen tuotos sisältää tekstiä, tulee näiden olla kohderyhmää palvelevia. Tekstiä muokkaillessa tulee myös ottaa huomioon tavoitteet, vastaanottaja, viestintätilanne sekä tekstilaji.

Vilka ja Airaksinen (2003, 52) ottavat huomioon myös tuotteen painatuksen ja siihen liittyvät asiat. Oman opinnäytetyöni kohdalla sovittiin toimeksiantajan kanssa, että minun tehtäväksi ei jää virallisen painatuksen suunnittelu. Vastuuni oli koota ja kirjata seikkailuohjaajan työnkuvaan liittyvät asiat ja siirtää ne luettavaan muotoon eli konkreettiseksi oppaaksi. Sovimme, että toimeksiantaja voi halutessaan itse muokata opasta ja tehdä siitä virallisemmän painatuksen. Opasta koottaessa mietin kuitenkin luettavuutta sekä selkeyttä. Pyrin asettamaan aiheita loogisessa järjestyksessä, jotta asiat etenisivät sujuvasti. Mielestäni oli loogista aloittaa puiston yleistiedoilla ja jatkaa siitä varusteisiin ja sitä kautta niiden pukemiseen. Kun varusteiden pukeminen on hallussa, voidaan kertoa itse reiteistä. Toisinaan puistossa ei asiakkaita ole kovinkaan paljon, joten on hyvä käydä myös läpi puiston muita töitä, joiden tarkoituksena on pitää yllä puiston viihtyisää ilmapiiriä sekä siistiä ulkonäköä. Samalla tulee pitää huolen siitä, että varusteet tulee tarkistettua säännöllisesti, koska kuten jo aiemmin on todettu, se kuuluu ohjelmapalveluiden turvallisuuteen. Seuraavaksi oppaassa käydään läpi asiakaspalvelua sekä kassan käyttöä. Lopuksi on vielä esimerkki harjoitusradalta ja miten siellä tehtävä ”demo” tulisi ohjata. Harjoitusradalla käydään läpi itse radalla liikkumista mutta myös muita muistettavia asioita. Samalla käydään läpi Lastenmaassa liikkuminen sekä se, miten ison ryhmän kanssa tulisi toimia.

Opinnäytetyössäni käytin havainnointia apukeinona oppaaseen laitettavien tarvittavien asioiden selvittämisessä. Työskentelin puistossa työtehtävissä, joista opas koostuu. Havainnoin oman työskentelyni lisäksi myös muiden seikkailuohjaajien työntekoa ja otin sieltä vinkkejä oppaan ohjeisiin ja selvennyksiin. Tyyliä olen käyttänyt käytännön tiedonhaussa osallistuvaa havainnointia, vaikka suoranaisesti en tutkikaan tiettyä/tiettyjä ongelmia. Vilkka (2006, 44) kertoo, että osallistuva havainnointi on sitä, kun tutkija itsekkin osallistuu kohteen toimintaan yhteistyössä muiden kanssa. Yleensä on myös sovittu tietty ajanjakso, jonka aikana havainnointi tehdään ja tässä tapauksessa sitä tehtiin kesän (huhtikuu – elokuu) 2013 aikana. Tarkemmin määriteltynä kyseessä on kohdistettu havainnointi, jossa havainnointi rajataan tiettyihin kohteisiin.

Hirsjärvi, Remes sekä Sajavaara (2007, 211-212) mainitsevat vielä, että osallistuvassa havainnoinnissa on usein kyseessä kenttätutkimus ja tutkija itse pyrkii pääsemään osaksi havainnoitavaa ryhmää. Tätä kautta tutkijalle muodostuukin usein jokin rooli ryhmän sisällä. Tässä kyseisessä opinnäytetyössä olin osallistuja havainnoija, mikä tarkoittaa sitä, että tutkimukseni on muiden ryhmäläisten tiedossa. Ehkä pientä ristiriitaa aiheuttaa se, että olen samaan aikaan tutkittavan ryhmän jäsen sekä havainnoija. Havainnoin siis myös omaa toimintaani. Havainnot keräsin ylös muistiinpanoiksi, joista myöhemmin muodostin kokonaisuuksia ja tarkemmat kuvailut itse oppaaseen. Myös tilanteiden sekä eri asioiden kuvaaminen toimi tiedonkeruu menetelmänä. Kuvien ottaminen auttoi myös konkretisoimaan eri työtilanteita ja tästä oli myöhemmin apua, kun kirjoitin oppaaseen sanallisia kuvauksia.

Vilkka (2006, 44) mainitsee, että mielenkiinto tiettyä asiaa tai toimintaa kohtaan voi olla lähtökohtana havainnoinnille. Hän myös lisää, että usein tutkimusongelma tarkentuu itse havainnoinnin aikana. Hirsjärvi ym. (2007, 207-209) kertovat, että havainnointi on hyvä tapa saada suoraa tietoa toiminnasta ja käyttäytymisestä. Käyttämällä havainnointia päästään luonnollisiin ympäristöihin ja vältetään keino-tekoisuus. Havainnoinnin haittana voi olla sen pitkäkestoisuus ja vaikeus kirjata asioita ylös heti havainnon tekemisestä. Opinnäytetyössä on havainnoitu työn ohella eri asioita, jotka uuden työntekijän olisi syytä tietää ja osata. Hirsjärvi ja

muut sanovatkin, että havainnoinnilla voidaan saada kerättyä mielenkiintoista ja monipuolista tietoa (Hirsjärvi ym. 2007, 209).

Havainnoinnin lisäksi apuna on käytetty hiljaista tietoa. Hiljaista tietoa hankitaan aistimalla, tekemällä ja oppimalla. Hiljaisessa tiedossa tärkeäksi nousevat henkilökohtainen kokemus ja muiden tekemisten seuraaminen ja toistaminen. Säännöt ja ohjeet ovat seuraamalla opittuja eikä niitä tällöin ole raportoitu mihinkään. Hiljaiseen tietoon kuuluu myös tutkijan oma tieto ja se tulee ylipäättään esille vuorovaikutuksessa muiden kanssa. (Vilka 2006, 32, 35.) Vilka (2006, 35–36) tiivistää hyvin hiljaisen tiedon periaatteen: ”Hiljainen tieto tutkimuskohteessa on löydettävä eläen, kokemalla ja oppimalla”. Havainnoinnin ja hiljaisen tiedon yhteys ilmenee siinä, että tutkimusaineistoa kerätään erityisesti havainnoimalla, kun on kyseessä hiljainen tieto. On kuitenkin suurempi todennäköisyys, että havainnoimisella tutkija saa varmemmin enemmän hiljaista tietoa käyttöönsä kuin esimerkiksi pelkästään haastattelemalla. Kirjoittaja toteaa vielä, että koskaan ei tavoiteta täydellisyyttä mutta siitä huolimatta opimme lisää ja saamme uusia kokemuksia ja tietoa.

4.2 Oppaan kokoaminen

Vilka ja Airaksinen (2003, 129) sanovat, että opinnäytetyön tuotoksen, eli tässä tapauksessa perehdytysoppaan, tekemisessä tulisi pyrkiä ottamaan huomioon sen kohderyhmä. Tuotoksessa käytettävä teksti tulee olla puhuttelevaa sekä mukailla tuotoksen sisältöä. Tekstiä kirjoittaessa on otettava huomioon lukijoiden mahdollinen ikä, asema sekä ennakkotietämys aiheesta. Hyvä on myös tuoda ilmi tuotoksen käyttötarkoitus sekä erityisluonne. Kupias ja Peltola (2009, 151-152) mainitsevat vielä, että yksinkertaisuudessaan tulee miettiä mitä tulokkaalle tulisi kertoa. Perehdyttäjän tavoitteena on opettaa perehdytettävät onnistumaan uudessa työssä ja tähän monesti tarvitaan apuvälineitä.

Tuotosta tehdessä on hyvä kysyä kommentteja sekä saada välihuomioita siitä toimeksiantajalta. On hyvä antaa tuotos toimeksiantajalle säännöllisesti, jotta voidaan saada palautetta edistymisestä ja mahdollisista muutokohdista. Sen sijaan,

että lähettäisi yksittäisiä kohtia teksteistä, on järkevämpää yhdistää eri vaiheen tekstiluonnoksia yhteen ja lähettää nämä kerralla luettavaksi (Vilkkä & Airaksinen 2003, 129.)

Tässä oppaassa ensimmäisenä on kansilehti. Vilkkä ja Airaksinen (2003, 130, 132) kertovat esimerkin kautta, että kansilehden jälkeen tuleva sisällysluettelo helpottaa oppaan käyttöä. Sitä kautta saadaan jo helposti selville oppaan käyttötarkoitus. Oppaassa suuressa osassa ovat kuvat ja niiden käyttö on suunniteltu harkiten. Visuaalisuutta on harkittu tuotosta tehdessä ja sitä kautta pyritty tekemään oppaasta yhdenmukainen sekä havainnollistava. Kupias ja Peltolta (2009, 131–132) tuovat esille myös, että perehdyttävistä asioista olisi hyvä tehdä kokonaisuuksia. Uusia teemoja opettaessa niitä voidaan hahmotella erilaisten jäsenysten kautta. Jäsentelyt voidaan tehdä esimerkiksi sisällön tai prosessin kuvausten mukaan. Prosessikuvaukset vaihtelevat aloittain ja aiheittain mutta tärkeää olisi, että ne tehtäisiin kokonaisvaltaisesti. Nämä kuvaukset löytyvät yleensä yrityksen oppimateriaalista ja niitä on hyvä käyttää hyödyksi perehdyttämisessä. Hyvä perehdytys –opas (2007, 9) kertoo neljän askeleen ohjelmasta, jota on mahdollista hyödyntää perehdyttämisessä. Nämä neljä askelta ovat valmista, opeta, kokeile taitoa sekä tarkasta. Ensin on tarkoitus kohdistaa perehdyttävää tehtävään, jonka jälkeen tehtävä näytetään. Tämän jälkeen voidaan vielä selittää työtarpeen tullen. Kun nämä vaiheet on käyty läpi, voidaan uuden työntekijän antaa tehdä työtä itsenäisesti. Samalla kuitenkin tarkastellaan uuden työntekijän tekemisiä ja annetaan palautetta.

4.3 Opinnäytetyön toimeksiantaja

Atreenalin puistot ovat saaneet alkunsa Ranskasta jo vuonna 1995. Idean luoja on eläkkeelle jäänyt armeijan upseeri, joka halusi luoda haastavia mutta samalla hauskoja seikkailullisia ratoja. Ratojen pohjalla on käytetty erilaisia armeijan harjoitusratoja. (Adrenalin forest background 2014.) Puiston eri radoilla asiakas pääsee kokeilemaan rajojaan ja samalla hän saa elämyksiä sekä liikuntaa luonnossa. Puisto sijaitsee metsäisessä ympäristössä Lappeenrannan Rauhan alueella (At-

reenalin Eco Seikkailupuisto- esite). Kyseinen puisto on Suomessa ensimmäinen mutta suunnitteilla on avata useampia puistoja eri puolille Suomea, kuten Pääkaupunkiseudulle. Maailmalla puistoja on yhteensä yli 70 esimerkiksi Ranskassa, Saksassa sekä Kanadassa (Adrenalin forest background 2014).

Saimaan Atreenalin seikkailupuisto on avattu 9.10.2012 ja se on, kuten jo mainittiin, Suomen ensimmäinen kyseinen seikkailupuisto. (J. Kaulio, henkilökohtainen tiedonanto 7.4.2013) Tuotekonseptin taustalla on Amazon Adventure yhtiö, joka on rakentanut luontoystävällisiä puistoja yli 15-vuoden ajan (Atreenalin seikkailupuistot 2014). Puiston sijoittajia ovat Sascha Kronenbach sekä Kai Siponen. Puistonjohtajana toimii tällä hetkellä Anna Bengts, joka valittiin tehtävään kesällä 2013. Muita työntekijöitä on vaihteleva määrä riippuen vuodenajasta. Kesällä 2013 kesätyöntekijöitä oli parhaimmillaan parisenkymmentä. Kesä kuitenkin osoitti, että selkeämmällä ja rajatumalla suunnittelulla ja vuoroistamisella, vähemmälläkin työntekijämäärällä pärjätään. Työvuorojen rakenteet vaihtelivat kesän mittaan ja erityisesti aukioloajat vaikuttavat niihin. Puisto on kuitenkin avoinna ympäri vuoden ottaen toki sääolosuhteet huomioon. Ukkonen sekä yli -10 asteen pakkasen estävät kiipeilyn ja tuolloin puisto on kiinni. Myös kova tuuli vaikuttaa kiipeilyn mielekkyyteen sekä samalla turvallisuuteen, joten tätäkin valvotaan. Puisto ei kuitenkaan ole automaattisesti kiinni, jos sääennusteissa luvataan ukkosia, vaan tilannetta seurataan ja tarkastellaan sen kehittymistä. (A. Bengts, henkilökohtainen tiedonanto 18.9.2013.) Kesällä ainoastaan muutamia kertoja jouduimme sulkemaan radat asiakkailta ukkosien takia. Näissä tilanteissa on mahdollista tarjota asiakkaille hyvitykseksi pääsyä seuraavana päivänä tai myöhemmin samana päivänä, sään salliessa, jatkamaan kiipeilyä. Pelkkä sade ei kuitenkaan ole syynä seikkailun keskeyttämiselle. Jos asiakkaat tiedustelevat ennakkoon asioita koskien kiipeilyä, kehoitetaan heitä ottamaan sää huomioon ja pukeutumaan sen mukaisesti.

Atreenalinissa ei sinällään ole ikärajoituksia, vaan rajoittavana tekijänä isoimmille radoille on pituus. Lastenmaa on tarkoitettu alle 130cm pituisille ja alle 40 kilogrammaa painaville lapsille. Jos pituutta löytyy yli 130cm, on mahdollisuus lähteä kiipeilemään ”isommille” reiteille. Reittejä puistossa on lastenmaan lisäksi viisi ja ne vaihtelevat fyysisesti todella haastavasta sport-reitistä perheystävällisempiin

discoveryyn sekä family 1:een sekä 2:een. Kestävyyttä ja kärsivällisyyttä voi testata puiston pisimmällä Adventure reitillä, joka palkitsee lopussa 230 metrin vajjeri liu'ulla. Muita ratoja reittien varrella ovat muun muassa vajjerikävely, verkkokiipeäminen, kelkkaliuku sekä tarzan-hyppy. Reitit kulkevat eri korkeuksilla ja ne ovat eri pituisia sekä eri tasoisia. Näin ollen ne soveltuvat hyvin vasta aloittelevalle kiipeilijälle mutta myös jo kokeneemmallekin liikkujalle. Kertalipulla lunastetaan kolme tuntia kiipeilyaikaa. (A. Bengts, henkilökohtainen tiedonanto 18.9.2013.)

Yksittäisten kiipeilijöiden ei ole pakko ilmoittaa tulostaan tai varata erikseen aikaa puistoon mutta ryhmien kanssa tämä on suositeltavaa. Atreenalin tarjoaa erilaisia tapahtumia ryhmille kuten syntymäpäiviä, polttareita sekä tyky-päiviä. Tällöin on hyvä ottaa yhteyttä puistoon hyvissä ajoin etukäteen, jotta puistossa osataan varautua ryhmän tuloon. (A. Bengts henkilökohtainen tiedonanto 18.9.2013.) Kesän aikana pahimman kiireen hetkillä joutui osaa halukkaista kiipeilijöistä käännättämään pois, koska valjaita ei enää riittänyt. Toisinaan oli pakko varaila valjaita tulevaa/tulevia ryhmiä varten, joten tämä vaikutti siihen, että yksittäisiä kiipeilijöitä ei voitu ottaa. Asia kuitenkin korjautui useimmiten sillä, että otettiin käännettävien yhteystiedot ja ilmoitettiin heti sopivan valjasmäärän vapautuessa heille. Toisinaan saatiin sovittua myös varaus toiselle päivälle.

Atreenalin seikkailupuistossa käytetään Click-It® karabiineja asiakasvaljaissa. Kyseessä on magneetilla toimiva laite, joka varmistaa seikkailijan turvallisuuden. Karabiinit ovat heti valmiita käytettäväksi ja sopivat ihmisille kuudesta ikävuodesta ylöspäin. Ne ehkäisevät tippumisia ja pitävät asiakkaan kiinni vajereissa. (Click-It 2006.)

Click-It® karabiineissa on patentoitu turvakiinnityssysteemi, joka synkronisoi kahden karabiinin eri asentojen välillä. Karabiini lukittautuu metallisiin osiin, joita ovat radoilla esimerkiksi vajjerit. Molemmat karabiinit eivät voi olla samanaikaisesti auki-asennossa, vaan toinen on aina automaattisesti kiinni jossain. Tämä johtuu karabiinien mekanismista, jolloin toisen karabiinin ollessa auki toisen karabiinin lukitussysteemi aktivoituu eikä tällöin sen avaaminen ole mahdollista. Ei ole siis mahdollista vahingossa avata molempia karabiineja yhtä aikaa, kun niitä

käytetään käyttöoppaan mukaisesti. Tämä vie inhimillisen erehdyksen ja unohduksen pelon pois asiakkailta.(Click-It 2006.)

Karabiinejä on suunniteltu ja testailtu pitkän aikavälin aikana, jotta saatiin aikaiseksi täysin turvallinen ja sen jälkeen patentoitu tuote. Materiaalit, ruostumaton teräs, kupari-alumiini seokset sekä valu alumiini, takaavat pitkäaikaisen kestävyden. Materiaaleista löytyy myös lasikuitua yhdistettynä polyamidiin ja näitä karabiineja on testattu eri olosuhteissa. Karabiinien vankkuus on suoraan yhteydessä niiden yksinkertaiseen muotoiluun. Karabiinit ovat kiinni toisissaan kaapeleilla.(Click-It 2006.)

Karabiinien keksijä on Ranskalainen insinööri Thierry Dehondt. Hän kävi lukuisia keskusteluja ja vaihtoi mielipiteitä eri tahojen kanssa ennen kuin nykyinen karabiini malli muotoutui. Hänellä on 20 vuoden kokemus tuotteiden kehittämisestä. Idea karabiinien suunnitteluun lähti kurssilta, jossa hän auttoi jumiin jäänyttä lasta oman turvallisuuden uhalla. Tämä sai hänet ajattelemaan lapsiaan ja mahdollista tilannetta, jossa he olisivat korkealla ilman turvallista varmistusta. (Click-It 2006.)

5 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on perehdyttää Atreenalin seikkailupuisto Saimaan uudet työntekijät töihinsä. Tavoitteena on tuoda esille heille kuuluvat työt ja myös esitellä miten ne tehdään. Opinnäytetyön produktina eli tuotoksena on perehdytysopas, jota käytetään apuna uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Opas koostuu kuvista sekä havainnollistavista teksteistä ja se on tarkoitus antaa luettavaksi uusille työntekijöille työsuhteen alussa.

5.1 Oppaan arviointia

Oppaasta tuli sellainen kuin itse halusin ja olin kuvitellut. Sain vapaat kädet tehdä siitä omannäköisen. Olen tyytyväinen oppaan ulkomuotoon ja siihen, että sain mielestäni tarpeelliset asiat kirjattua oppaaseen. Kuvien laatu oli hyvä mutta olisin voinut ottaa paremmin huomioon sen, että opas saatetaan tulostaa myös mustavalkoisena. Tällöin kuvat eivät ole aivan niin kirkkaita ja visuaalisesti miellyttäviä mutta niistä saa kuitenkin selvää. Kuvat on otettu tavallisella Canon digikameralla. Kuvien kautta oli helppo muistella töitä ja mitä kaikkea oppaaseen tulisi kirjata. Itse opasta olikin helppo ja miellyttävä koostaa, koska se oli mielenkiintoista.

Oppaasta on yritykselle hyötyä, koska sen avulla päästään alkuun uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Uudet työntekijät saavat oppaan luettavakseen ja saavat sitä kautta jo käsityksen tulevista töistä. Opasta ja sen asioita on tarkoitus käydä yhdessä esimiehen kanssa läpi tarkemmin, jotta työntekijät ovat varmasti ymmärtäneet asiat. Tällöin on myös mahdollista käydä mieltä askarruttavia asioita tai kohtia läpi ja kysyä kysymyksiä. Toki näitä on mahdollista esittää myöhemminkin.

Opas auttaa työnantajaa siinä, että ei tarvitse itse yrittää muistaa kaikkia tärkeitä asioita, mistä kertoa uusille työntekijöille. Oppaan avulla työnantaja pystyy käymään loogisesti läpi eri työtehtävät ja näin ollen tulee varmemmin katettua kaikki työtehtävät. Opas myös vähentää epätietoisuutta työtehtävistä ja vastuista sekä

esimiehen taakkaa vastailla samoihin kysymyksiin useamman kerran kun vastaus löytyy oppaasta.

Oppaasta löytyy kohdat, missä käydään läpi harjoitusradalla toimiminen sekä asiakaspalvelu yleisesti. Tällä pyritään siihen, että uudet työntekijät ymmärtäisivät niiden tärkeyden hienon elämyksen luomisessa. Kun opastus on tehty hyvin, vähentää se asiakkailta riskiä jumiutua kesken radan. Tämä puolestaan vähentää oppaiden puuttumista seikkailuun sekä mahdollista seikkailun keskeyttämistä. Ohjaajien yksi tehtävä on auttaa jumissa olevaa asiakasta menemällä avuksi ja selvittämällä, miksi kyseinen asiakas on jumissa.

Koska Suomeen on suunnitteilla useampia Atreenalin seikkailupuistoja, voi oppaasta olla hyötyä tulevissakin puistoissa. Koska opas käsittelee yleisiä asioita, voidaan sitä hyödyntää uusissa puistoissa perehdyttämisen yhteydessä. Oppaan tietoja voidaan helposti soveltaa eri paikkoihin, jolloin kyseisissäkin paikoissa päästään nopeammin alkuun. Toki opasta pitänee mahdollisesti muokkaila esimerkiksi reitti-kuvausten kohdalta mutta pääasiallisesti tietoja voidaan hyödyntää sellaisinaan.

Koska Atreenalin seikkailupuisto Saimaassa tullaan tekemään muutoksia, vaikuttaa se myös oppaaseen ja sen luotettavuuteen. Yleisesti ottaen oppaan sisältämät asiat pysyvät muuttumattomina mutta puiston kehittyessä uusia asioita tulee varmasti esille. On siis tärkeää, että opasta päivitetään tasaisin väliajoin, jotta tieto ei kerkeä vanhentua, jolloin se ei ole enää luotettavaa. Luotettavuuden kannalta voidaan myös pohtia sitä, että tiedot koostuvat lähinnä vain omista kokemuksista eikä taustalla ole paljoakaan aikaisempaa tietoa tai kokemusta kyseessä olevasta alasta seikkailupuolella. Tämä saattaa merkitä sitä, että on edelleen asioita joita ei oppaasta tai raporttiosuudesta löydy mutta jotka olisivat tärkeitä yrityksen kehittämisen kannalta. Toki on myös huomioitava se, että koska olen itse ollut uutena työntekijänä tässä yrityksessä, osaan asennoitua tulevien uusien työntekijöiden tilanteeseen. Osaan itse arvioida, mitä tietoja olisin kaivannut jo työsuhteen alussa ja miten tämä olisi mahdollisesti vaikuttanut koko työsuhteeseen kesän aikana. Koen, että tämänkaltaisesta tietopakelistä olisi voinut olla apua sekä hyötyä työsuhteeni alussa, sillä olisin voinut sieltä tarkistaa tiettyjä asioita ja sen avulla tu-

tustua paremmin ja aikaisemmin työtapoihin. Opas olisi myös kertonut tarkemmin kaikille työntekijöille, mitä työnkuvaan kuuluu ja mitä meiltä odotetaan työntekijöinä.

5.2 Jatkotutkimusaiheita

Atreenalin seikkailupuistoon on helppo keksiä muitakin aiheita, joista voisi tehdä opinnäytetyön. Juuri tämän kyseisen opinnäytetyön jatkoa voisi olla perehdytysoppaan testaus. Opas aiotaan ottaa käyttöön jo kesän 2014 kesätyöntekijöiden kanssa, joten heiltä voisi tiedustella oppaan käytännöllisyyttä sekä toimivuutta. Jos puistossa on tänä kesänä samoja työntekijöitä kuin viime kesänä, heiltä voisi ottaa vertailupohjaksi myös mielipiteet oppaan hyödyllisyydestä.

Koska puisto on vielä melko uusi, on perehdytyskansio syytä päivittää tulevien vuosien aikana. Jo nyt saattaa olla tiedossa uusia asioita tai muutoksia, jotka olisi hyvä tiedostaa ja kertoa heti työsuhteen alussa. Perehdytysoppaasta ei ole paljoa hyötyä, jos siinä olevat asiat ovat vanhentuneita. Tästä eteenpäin onkin järkevää kerätä muistiinpanoja puiston töistä, jotta perehdytyskansion päivittäminen onnistuisi helposti.

Tässä perehdytysoppaassa on esimerkki harjoitusradalla pidettävästä esimerkkiohjauksesta. Tässä vaiheessa tuo kyseinen demo on siis kirjallisessa muodossa, mutta jatkossa se saattaa löytyä myös videolla. Hyvänä aiheena olisi siis siirtää demo paperilta videolle. Tällöin tulisi siis suunnitella, miten demo kuvataan ja toteuttaa itse kuvaus. Tämä aihe sopisi hyvin opiskelijalle, joka on kiinnostunut kuvaamiseen liittyvistä asioista ja osaisi toteuttaa tämän.

Kuten on todettu jo perehdytysopas-kappaleessa, perehdytyskansio itsessään ei riitä uuden työntekijän perehdyttämisessä. On tarpeellista huomioida perehdytys laajempänä kokonaisuutena ja toimittava sen mukaisesti. Perehdyttämiseen tulee käyttää tarpeeksi aikaa ja resursseja, jotta siitä olisi hyötyä yrityksen toiminnalle. Perehdytys on myös syytä aloittaa tarpeeksi ajoissa ja jaotella sitä tasaisin väliajoin, jotta kaikki tieto ja tarvittavien taitojen opettelu eivät tule kerralla. Tätä

asiaa helpottamaan olisi kannattavaa kehittää perehdytystä entisestään. Perehdytysopas on hyvä lähtökohta mutta sen rinnalle olisi suotavaa ottaa myös muita keinoja avuksi. Hyvä opinnäytetyön aihe voisi olla kehittää laajempi perehdytys-suunnitelma, jonka avulla uudet työntekijät saadaan parhaiten uuden työn pariin. Perehdytysopasta voitaisiin tällöin käyttää pohjana mutta sen rinnalle esimerkiksi nimettäisiin perehdytyksestä vastaava henkilö ja suunniteltaisiin aikataulu, jonka pohjalta perehdytys tehdään.

Koska puisto vasta kerää mainetta ja pyrkii nousemaan laajemman yleisön tietoisuuteen, olisi kannattavaa tehdä puiston asiakkaille kyselyjä koskien itse puistoa. Kysely voisi koskea esimerkiksi oppaiden toimintaa, jolloin sen voisi liittää taustatutkimuksena perehdytyskansion päivittämiseen tai laajemman perehdytys-suunnitelman tekoon. Kyselyssä voitaisiin käydä läpi erilaisia asioita koskien ohjaajien ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta ja toimintaa. Kyselyssä voitaisiin selvittää asiakkaiden ajatuksia ohjaajien toiminnasta ja ammattimaisuudesta ja siitä, miten he kokivat eri tilanteet ohjaajien kanssa.

5.3 Oman työskentelyn ja ammatillisen kehittymisen arviointia

Aikataulullisesti prosessi alkoi keväällä 2013 jolloin kesätyöpaikka yrityksessä varmistui. Toimeksianto itse opinnäytetyölle varmistui kesällä 2013 ja samalla aihe muotoutui. Kesän aikana havainnoin ja kirjasin oppaaseen tulevaa tietoa ja kuvasin havainnollistavia kuvia tekstin tueksi. Kuvat ja tekstin muotoilun aloitin syksyllä 2013 ja lopullinen opas valmistui maaliskuussa 2014. Kirjallista raporttia varten aloin kerätä teorian tietoa syksystä 2013 lähtien. Itse raportti valmistui toukokuun 2014 lopulla. Päätin tehdä itse oppaan ensin valmiiksi, koska toimeksiantajalla oli sille jo tarvetta. Itse opas oli myös mielekkäämpi tehdä ja motivoi paremmin.

Prosessin alussa olisi ollut hyvä tehdä parempi aikataulutussuunnitelma, jossa olisi ollut realistista pysyä. Omaa työskentelyä häiritsi ajanjakso, jolloin motivaatio oli kateissa, ja jolloin olisi ollut syytä ottaa ohjaavaan opettajaan yhteys. Motivaatio kuitenkin löytyi ja työskentely sai uutta puhtia uusista ideoista. Muutin lähestymistapaa hieman koskien oppaan teemaa ja se herätti jälleen tekemään.

Oma työskentely olisi siis voinut olla aktiivisempaa ja vuorovaikutteisempaa. Olin koko prosessin ajan yhteydessä puiston johtajaan, joka toimi yhteyshenkilönäni sekä apunani opasta tehdessä mutta vuorovaikutusta muihin asianomaisiin olisi voinut olla enemmän.

Ammatillisesti opinnäytetyön tekeminen on opettanut kärsivällisyyttä sekä päättävyyttä. Toimeksiannosta lähtien olen saanut melko vapaat kädet tehdä ja päättää asioista koskien opinnäytetyötäni. Omalla kohdalla olisin kaivannut ehkä tarkempaa rajausta ja ohjeistusta toimeksiantajan puolelta jo aikaisemmin, koska se olisi täsmentänyt tekemistä. Olen oppinut tekemään päätöksiä ja perustelemaan ne. Prosessi on näyttänyt itsestäni myös sen puolen, että toisinaan on otettava omaa aikaa, jotta saa jäsenneltyä ajatuksia ja ideoita omassa mielessä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä perehdyttämispöytäkirja Atreenalin seikkailupuisto Saimaalle. Perehdytysoppaan eli opinnäytetyön tuotoksen tavoitteena on kertoa uusille työntekijöille, mitä heidän työnkuvaansa kuuluu ja miten eri työt tehdään puistossa. Perehdytysoppaan tarkoitus käyttää perehdyttämisessä apuna. Oppaan annetaan uusille työntekijöille luettavaksi ja alkututustumisen jälkeen siihen paneudutaan hieman syvemmin puiston johtajan tai jonkun muun valitun perehdyttäjän kanssa. Perehdytysoppaan on tarkoitettu avuksi perehdytykseen ja sen avulla pyritään kertomaan puiston perustöistä mitään unohtamatta. Oppaan aihe on rajattu koskemaan pelkästään seikkailuohjaaja nimikkeellä työskentelevän henkilön työnkuvaa.

Opinnäytetyön raportin teoriaosuudessa on käyty läpi asiakaspalvelua sekä perehdyttämistä. Asiakaspalvelu nousi isommaksi osaksi, koska se, minkälaisista asiakaspalvelu tarjotaan, vaikuttaa suuresti mielikuvaan yrityksestä. Asiakaspalvelun ollessa hyvää tai jopa erinomaista myös yritys vetoaa paremmin mahdollisiin kulluttajiin. Asiakaspalveluun voidaan panostaa, vaikka ei oltaisi täysin perehdytettyjä kaikkiin työnkuvaan kuuluviin osiin.

Raportin teoriaosuudessa on tuotu myös esille käytettyjä tiedonkeruumenetelmiä, joita olivat osallistuva havainnointi sekä hiljainen tieto. Samalla olen käynyt läpi toiminnallisen opinnäytetyön tunnuspiirteitä ja kertonut myös hieman itse oppaan kokoamisesta. Oppaan on koottu käyttäen apuna Microsoft Wordia sekä PowerPointia. Teksti on pyritty kirjoittamaan kohderyhmä huomioiden ja kuvia on lisätty havainnollistamaan eri tilanteita tai kohteita. Kuvissa esiintyviltä henkilöiltä on kysytty suullinen lupa kuvien käyttöön mutta kuvat on pyritty rajaamaan niin, että niissä esiintyviä henkilöitä ei tunnusteta.

Itse oppaan onnistui hyvin ja sain siihen tarvittavat tiedot kerättyä. Oppaan ei ole vielä keritty testaamaan, joten ei voida täysin vielä arvioida sen onnistumista tai käytettävyyttä. Toimeksiantajalta saadun palautteen perusteella oppaan on kuitenkin käyttökelpoinen ja se otetaan osaksi perehdytystä kesän 2014 uusien työntekijöi-

den kanssa. Joitain asioita tullaan muuttamaan oppaasta, koska puisto kehittyy ja sitä myöten myös toimintaympäristö sekä toimintatavat muuttuvat. Opas toimii kuitenkin hyvänä pohjana perehdytyksessä ja sitä on helppo päivittää tarpeen tullen. Toimeksiantaja on tyytyväinen lopputulokseen ja opasta tullaan käyttämään sellaisenaan perehdytyksen yhteydessä kesällä 2014.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

- Arthur, D. 2006. Recruiting, interviewing, selecting & orienting new employees. New York: AMACON.
- Curtin, S. 2013. Delight your customer. 7 simple ways to raise your customer service from ordinary to extraordinary. New York: AMACON.
- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Restamark Oy.
- Hannula, P., Ingberg, P. & Virta, M. 2012. Palvelua, kiitos – asiakaspalvelun saloja. Cotton mark.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Hyvä perehdytys-opas 2007. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu.
- Kalliola, T., Kurki, A., Salmi, M. & Tamminen-Vesterback, T. 2010. Matkalla ohjauuteen. Helsinki: Kirjapaja.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C, 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Talentum Helsinki.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki University Press/ Palmenia.
- Oade, A. 2010. Managing challenging clients. Building effective relationships with difficult customers. Hampshire: PALGRAVE MACMILLAN.
- Pakkanen, R., Korkeamäki, A. & Kiiras H. 2013. Palvelun taitajaksi. Sanoma Pro oy.
- Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Elektroniset lähteet:

Atreenalin Eco Seikkailupuisto Saimaa 2013. Esite [viitattu 22.9.2013] Saatavissa: <http://www.atreenalin.fi/esite.jpg>

Adrenalin Forest. 2013. [viitattu 20.9.2013] Saatavissa: <http://www.adrenalin-forest.co.nz/background>.

Click-It. 2006. [viitattu 25.9.2013]. Saatavissa: <http://www.clic-it.eu/index.php>.

Kuluttajavirasto 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. [viitattu 14.5.2014] Saatavissa: <http://tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/7.%20Ohjeet%20ohjelmapalveluiden%20turvallisuuden%20edist%C3%A4miseksi%20.pdf>

Liukko, S. 2013. Opinnäytetyön raportointiohje. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. [Viitattu 29.4.2014]. Saatavissa: [lit.jamk.fi/raportointiohje/tag/toiminnallinen-opinnaytetyo/](http://oppimateriaalit.jamk.fi/raportointiohje/tag/toiminnallinen-opinnaytetyo/)

Pelastuslaki. 2011. [viitattu 16.4.2014]. Saatavissa: www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379

Penttinen, A. & Mäntynen J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakkoivaa työsuojelua. TTK. [viitattu 13.5.2014]. Saatavissa: www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

Työturvallisuuslaki. 2002. [viitattu 16.4.2014] Saatavissa: www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738

Suulliset lähteet:

Bengts, A. 2013. Puistonjohtaja. Atreenalin Saimaa. Henkilökohtainen tiedonanto. 18.9.2013.

Kaulio, J. 2013. Puistonjohtaja. Atreenalin Saimaa. Henkilökohtainen tiedonanto 7.4.2013.

LIITTEET

Liite 1 Turvallisesti seikkailen

TURVALLISESTI SEIKKAILLEN

PEREHDYTYSOPAS
ATREENALIN
TYÖNTEKIJÖILLE

Irina Peltoniemi



SISÄLLYSLUETTELO

YLEISTIETOA

- Puisto

VARUSTEET

- Valjaat
- Karabiinit
- Kypärät
- Muita

VARUSTEIDEN PUKEMINEN

- Lastenvaljaat
- Aikui sten valjaat
- Ohjaajavaljaat
- a) Kiristettävät
- b) Lukolliset

REITIT

- Yleistä
- Lastenmaa
- Discovery
- Family 1
- Family 2
- Adventure
- Sport

TYÖT, KUN ON HILJAISTA

- Puiston ylläpito
- Varusteiden tarkistus
- Muita töitä

ASIAKASPALVELU

- Yleistä
- Asiakkaiden turvallisuus
- Asiakkaan auttaminen

KASSA

DEMO

- Aloitus vaijerilla maassa
- Radalla liikkuminen
- Radalta poistuminen/lopetus
- Opastuksen jälkeen
- Lastenmaa
- Ison ryhmän kanssa

YLEISTIETOA



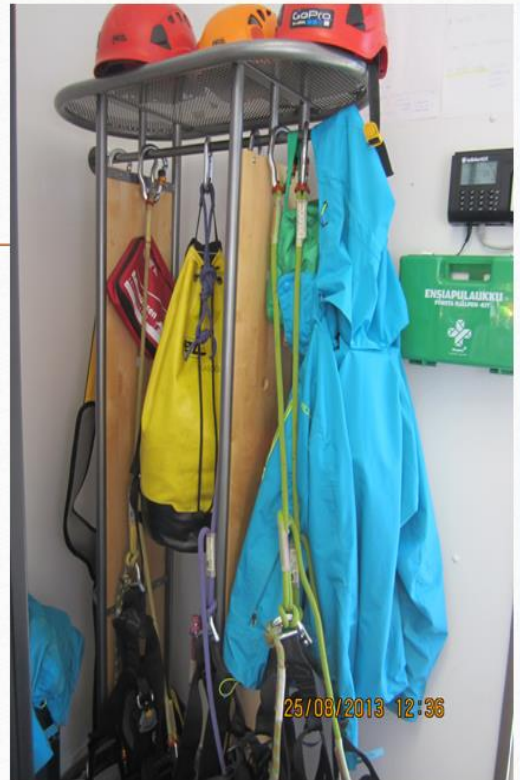
3

PUISTO

- Atreenalin Saimaa avattu 9.10.2012
- Konsepti lähtöisin Ranskasta
- Alueen koko: 3ha
- Auki ympäri vuoden, rajoittavana tekijänä ainoastaan sää
- Osoite: Tiuruniementie 84, 55320 Rauha
- +358 40 035 4795 ja/tai +358 40 686 4460
- Sijoittajat: Kai Siponen, Sascha Kronenbach
- www.atreenalin.fi
- info@atreenalin.fi

4

VARUSTEET



VALJAAT



Lastenvaljaat



Aikuistenvaljaat



Ohjaajavaljaat

KARABIINIT



Lastenvaljaat (lastenmaa)



Aikuistenvaljaat



Ohjaajavaljaat

7

- Karabiinit (Click-iT) aikuistenvaljaissa toimivat

Magneetilla

→ Karabiinin yläkulmassa näkyy oranssilla

Magneetin paikka

- Toisen ollessa auki, toista ei saa avattua

Samanaikaisesti

→ Seikkaillessa ollaan koko ajan kiinni jossain

- Magneetti reagoi metalliin jolloin karabiinin voi avata tai sulkea



KYPÄRÄT



Pieni



Keskikokoinen



Iso

MUITA



Valjasrekki



Lastenmaan väkipyörä



Väkipyörä: on aikuisten sekä ohjaajien valjaissa kiinni

TYÖNTEKIJÄN VAATETUS



VARUSTEIDEN PUKEMINEN

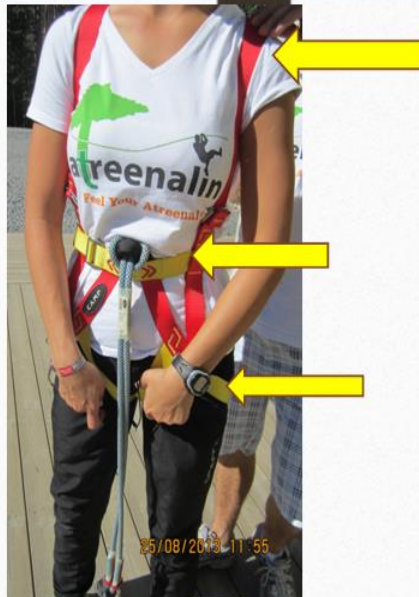
- 1) Lastenmaa
- 2) Aikuisten valjaat
- 3) Ohjaaja valjaat
 - a) Kiristettävät
 - b) lukolliset

11

1



Asettele ja suorista valjaat.
Keltaiset remmit: jalat
sekä vyötärö
Punaiset remmit: kädet



Pue valjaat: Kiristä ensin
yläremmit (pun),
seuraavaksi vyötäröremmi
ja viimeisenä jalkaremmit



Esimerkki vyötäröremmin
kiristämisestä

12

2



Asettele valjaat ja pyydä asiakasta astumaan niihin: vasen jalka punaiseen, oikea jalka hammaaseen



Vedä valjaat vyötärölle asti ja kiristä: ensin vyötäröremmi, sitten jalkaremmit



Esimerkki vasemman puolen jalkaremmin kirittämisestä

13



Aseta väkipyörä sille tarkoitettuun lenkkiin vasemmalle: paina oranssista kohdasta alaspäin ja työnnä hakanen sisälle



HUOM! Muistuta asiakasta pitämään karabiinit kädessä. EI SAA laahata maassa!

14

3 a



Asettele valjaat ja astu niihin



Kiristä ensin vyötäröremmi vetämällä molemmista kiristysnauhoista



Kiristä jalkaremmit ja asettele väkipyörä

15

3 b



Puetaan muutoin samoin kuin a-kohdassa mutta jalkaremmit saa auki



Jalkaremmien avaus:
1)Paina keltaisesta painikkeesta lukko auki.
2)Liu-uta kiinnityslenkki irti.

16

HUOM!

- Pidä valjaat aina päällä kun:
 - Olet ohjaamassa
 - Kiertelet puistossa
 - ... jotta
 - Asiakkaiden ei tarvitse odotella turhia
 - Olet heti valmis auttamaan
- Valjaat voi ottaa pois, jos
 - Teet puistohommia (trimmausta ym.)
 - Käyt ruokatauolla (mutta ole kuitenkin valppaana)
 - Jos olet kassalla

REITIT

18

Yleistä

- Reittejä yhteensä: 5+ lastenmaa
- Rataosuuksia yhteensä: 71kpl
- Reitistön pituus yhteensä: 1,5km
- Zipline- vaijeriliukuja: 11kpl
- Liukujen pituus yhteensä: 860m
- Pisin yksittäinen liuku: 230m
- Tarzan-hyppy: 1kpl

19



Lastenmaa

- Alle 130cm pituisille
- Helppo
- Rataosuksia: 8
- Pituus: 85m
- Korkeus: 0,5 – 1,3m
- *easy*



20

Discovery

- Rataosuudet: 12
- Pituus 149m
- Korkeus: 1,6 – 4,5 m
- Vaikeusaste: **Green 1**



21

Family 1

- Rataosuudet: 15
- Pituus: 318m
- Korkeus: 2,9 – 7,2m
- Poistumistiet: 1
- Vaikeusaste: Green 2



22

Family 2

- Rataosuudet: 16
- Pituus: 356m
- Korkeus: 2,9 – 7,2
- Poistumistiet: 1
- Vaikeusaste: Green 2



23

Adventure

- Rataosuudet: 17
- Pituus: 544m
- Korkeus: 5,2 – 14
- Poistumistiet: 2
- Vaikeusaste: Blue



24

Sport

- Rataosuudet: 13
- Pituus: 256
- Korkeus: 8,0 – 13,8
- Poistumistiet: 2
- Vaikeusaste: Red



25

TYÖT, KUN ON HILJAISTA

26

Puiston ylläpito

- Roskien, risujen ja käpyjen kerääminen poluilta, parkkialueelta sekä muilta näkyviltä alueilta
- Pensaiden ja nurmikkoalueiden trimmaus
- Sosiaalityötilojen siivoaminen
- Toimistotilan siistiminen
- Varustekontin järjestely

27

Varusteiden tarkistukset

- Karabiinien läpikäynti
- Pelastusrepun tarkistus: köysien kunto, löytyykö tarvittavat välineet ja niiden kunto
- Kypärien desinfiointi



28

Muita töitä

- Mainostaminen:
 - Lehtisten jakaminen
 - Tapahtumien suunnittelu ja toteutus



29

ASIAKASPALVELU

30

YLEISTÄ

- Jokaiselle ranneke
- 3 tuntia kiipeilyaika
- Ystävällinen tervehdys ja asenne
- Jos on itsellä huono päivä, tämä ei saa näkyä asiakkaille
- Toimistossa laatikoita, joihin asiakas voi jättää arvotavaroitaan kiipeilyn ajaksi

31



32

ASIAKKaidEN TURVALLISUUS

- Panostetaan demoon
- Tarkastetaan valjaat ja puetaan ne oikein asiakkaille
- Huomautetaan pitkistä hiuksista ja hupuista, jotta ne eivät jäisi minnekään väliin
- Painotetaan ohjeiden noudattamista

33

ASIAKKAAN AUTTAMINEN

- Lastenmaassa (jos lapsi haluaa kesken radan pois)
 1. Avaimen pää laitetaan karabiinin kyljessä olevaan reikään
 2. Painetaan avainta sisälle ja samalla vedetään metalliosaa alaspäin
 3. Pujotetaan karabiini vaijerilta



34

- Reitin aikana auttaminen:
 - Autetaan maasta käsin ohjeita antamalla
 - Kiivetään asiakkaan luokse
 - Jos on jäänyt jumiin, pyritään siihen, että asiakas pääsisi jatkamaan
 - Suoristetaan valjaita, siirretään karabiinit kauemmas toisistaan
- Jos asiakas ei halua jatkaa, lasketaan hänet alas (pelastusreppu)
- Jos liuku jää lyhyeksi, eikä asiakas jaksa itse vetää loppuun asti
 - Kiivetään avuksi liu'ulle
 - Liu'utetaan hitaasti asiakkaan luo (hidastellaan joko jaloin tai käsin)
 - Kiinnitetään asiakas sulkulenkillä itsen ja lähdetään vetämään
 - Autetaan asiakas laiturille

35



KASSA

36

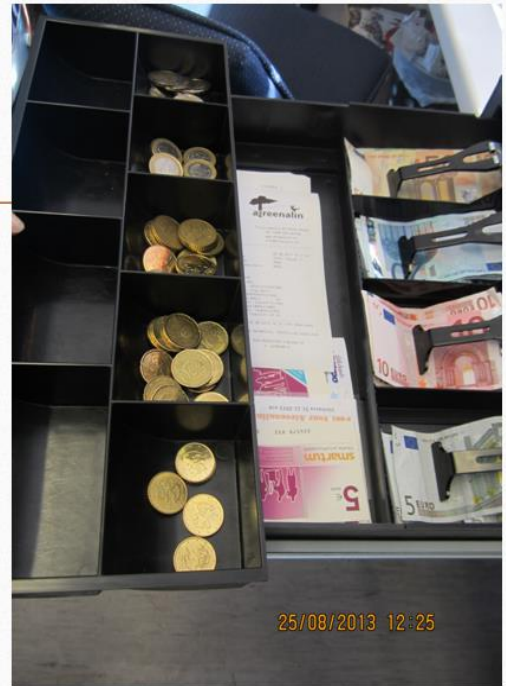
- Tuotteet tallennettu koneeseen eri numeroihin (esim. 1=lastenmaa)

- Esim. kun myydään lippu lastenmaahan;

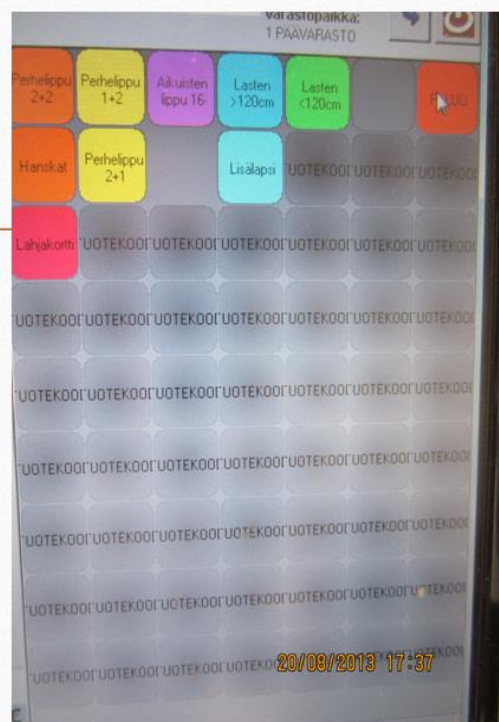
- 1) Valitse '1'
- 2) Paina 'tuote'
- 3) Paina 'määrä' ja valitse kuinka monta ko. tuotetta myydään
- 4) Valitse 'maksutapa': käteinen tai kortti
- 5) Jos jokin muu maksutapa, valitse se kohdasta 'maksutavat'



- Seteleille ja kolikoille on omat paikkansa
- Kolikkolippaan alle laitetaan liikuntasetelit, maksupäätteen kuitit ja muut vastaavat



- Kassasta löytyy myös valmiita myyntejä kohdasta 'tuotteet'
- Esim. erilaisia perhelippuja
- Vuorovastaava hoitaa päivän päätteeksi kassan nollauksen ja tietojen tallentamisen koneelle



DEMO



ALOITUS VAIJERILLA MAASSA

- Käy läpi karabiinien kiinnitys ja irrotus
- Avautuvat yksitellen, eivät yhtä aikaa
- Toimivat magneetilla, pidettävä suorassa vaijeriin nähden jotta saadaan kiinnitettyä ja avattua
- Tärkeintä pitää yhdistävä remmi (oranssi-valkoinen viiva) suorassa



RADALLA LIIKKUMINEN

1. Kiinnittäydy alussa olevaan varmistussilmukkaan eli luuppiin (joutu vetämään luupin alas ensin narun avulla)
 - Kiinnitä ensin auki oleva karabiini ja sen jälkeen voit napsauttaa toisen karabiinin auki ja kiinnittää sen luuppiin toisen karabiinin viereen.
 - Ota tikapuista kiinni ja kiipeä laiturille
 - Kiinnitä karabiinit aina ennen etenemistä punaisella teipillä merkittyihin vaijereihin tai luuppeihin



2. Siirrä karabiini kerrallaan varmistusluupista seuraavan esteen vaijerille

- Jos mahdollista, siirrä suoraan esteeltä esteelle ilman välikiinnityksiä

➔ Näin vältetään jumiutumista vaikeisiin paikkoihin

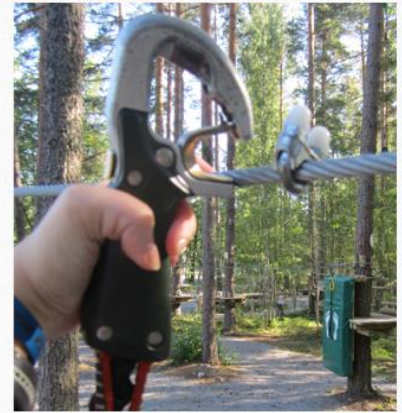
3. Puista löytyy ohjetauluja, joista voi tarkistaa miten este tulee suorittaa, kuinka moni voi kerrallaan olla suorittamassa ja onko jotain erityistä mitä pitäisi huomioida

- Vaijerilla liikutaan yleisimmin poikittain
- Liikuttaessa pidetään tukivaijerista kiinni, ei karabiineista



4. Ratojen varmistusvajereilla (joihin kiinnittäydytään) on ”stoppereita”

- Osa radoista kulkee ylä- tai alaviistoon
- Jos seikkalija horjahtaa ja jää varmistuvajerin varaan, stopperit estävät liukumisen seuraavalle laiturille ja näin ollen vahingoittumisen
- Stopperin kohdalla siirretään karabiini kerralla sen yli



5. Joillakin esteillä on käytössä apuvälineitä, joilla este suoritetaan

- Laiturilta löytyy naru, jonka avulla apuväline voidaan vetää lähemmäs.
- Kun apuväline on vedetty tarpeeksi lähelle, pudotetaan naru alas ja varmistetaan ettei se jää mihinkään jumiin tai solmuun
- Nyt luuppeja on kaksi, joten molemmille karabiineille on oma kiinnistyskohta



6. Kun tulevalla esteellä on vain yksi vaijeri ja seuraavalla laiturilla näkyy vihreä patja, on tulossa liuku

- Ensimmäinen karabiini kiinni puuhun, toisen voi kiinnittää

suoraan vaijeriin. Tässä vaiheessa asetetaan väkipyörä vaijerille (väkipyörä löytyy jokaiselta valjaista). Tällä tavoin toimittaessa vältetään ettei kiipeilijä lähde vahingossa liukumaan ennen kuin on valmis. Tämän jälkeen voidaan siirtää toinenkin karabiini väkipyörän eteen (kun karabiinit ovat väkipyörän edessä ne eivät hidasta vauhtia).



- Kun karabiinit ja väkipyörä ovat paikoillaan, voidaan lähteä liukuun
- Varmistetaan ennen tätä, että kukaan ei ole toisessa päässä tiellä, vaan on päässyt laiturille ja on täysin irrottanut liukuvaijerilta
- Tämä voidaan varmistaa huutamalla ”saako tulla”
- Toinen käsi voi olla väkipyörän päällä (kädellä voi ohjailla) ja toinen pitää kiinni väkipyörän köydestä
- Ei pidetä kiinni karabiinien remmeistä, koska se hidastaa vauhtia ja vahingoittaa karabiineja
- Ei missään nimessä pidetä vaijerista kiinni
- Liu-utaan jalat edellä
- Patjalle tultaessa otetaan keltaisesta kahvasta kiinni



- Jos liukuja ei saa heti kahvasta kiinni, saattaa hän lähteä liukumahan takasin päin
- Tällöin liukuja joutuu vetämään itsensä vaijeria pitkin laiturille
- vedetään niin. Että käännetään selkä patjaa kohti ja vedetään käsillä vaijerista



- Kun ollaan liu-un lopussa, laitetaan toinen jalka mustaan lenkkiin joka roikkuu patjan edessä ja toisen jalan voi nostaa suoraan laiturille
- Jalkoja apuna käyttäen heilautetaan kroppa laiturille
- Kun on päästy laiturille, irrotetaan ensin toinen karabiineist ja kiinnitetään se puuhun
- Sen jälkeen voidaan irrottaa väkipyörä ja asettaa se takaisin paikoilleen valjaisiin
- Lopuksi irrotetaan toinenkin karabiini ja siirretään se seuraavalle esteelle
- Tämän jälkeen voidaan huutaa seuraavalle ”saa tulla”



RADALTA POISTUMINEN/LOPETUS

- Kaikkein tärkeintä on tarkistaa, että varmistusköysi on kireällä ja tällöin luuppi valmiiksi ylhäällä
- Jos näin ei ole, köyttä EI SAA vetää ylös nykäistään hieman jolloin se liukuu itseksensä ylös
- Jos köysi on löysällä ja sen vain vetää itse, voi pudotessa käydä pahastikin, koska köysi ei varmista niin kuin sen pitäisi



- Kiinnittäydy luuppiin
- Ota tikapuista kiinni ja kiipeä alas
- Kuten on todettu, karabiinit eivät aukea yhtä aikaa, joten lopussa on tämä muistettava
- Kun on päästy maahan asti, avataan ensimmäinen karabiini
- Tämän jälkeen ”hujataan” avoinna oleva karabiini kiinni vajerinpätkään, joka löytyy tikapuista
- Tämän jälkeen saadaan toinenkin karabiini irrotettua varmistuluupista
- Varmistetaan vielä, että varmistusköysi liukuu kireäksi ja luuppi ylös asti, jotta se on seuraavalle valmiina



OPASTUKSEN JÄLKEEN

- Asiakkaat harjoittelevat harjoitusradalla
- Opas seuraa vierestä ja neuvoa sekä ohjaa tarvittaessa
- Opas myös kannustaa
- Jos harjoitusrata ei suju itsenäisesti, voidaan kehottaa kokeilemaan harjoitusrata uudestaan
- Kerrotaan radoista ja kehoitetaan aloittamaan helpoimmasta
- Tiedustellaan, onko kysyttävää ja toivotetaan hauskaa seikkailua

LASTENMAA

- Lapset eivät erikseen tarvitse ohjausta radalla, koska se on niin yksinkertainen
- Lastenvaljaissa oleva koukku pujotetaan vaijeriin ja sitä kuljetetaan koko rata vaijeria pitkin (sitä ei siis tarvitse erikseen avata ja siirtää)
- Voidaan näyttää, miten koukkua kuljetetaan ja miten sen kanssa päästään kiinnityslevyjen ylitse



- Opastetaan vanhemmat kiinnittämään lopun liukurulla oikeaan kohtaan
- Sulkurengas kiinnitetään lapsen valjaisiin navan kohdalla olevaan mustaan lenkkiin
- Lapsi voi pitää kiinni keltaisesta nauhasta liukuessa



ISON RYHMÄN KANSSA

- Käytetään kuuluvaa ääntä ja ollaan määrätietoisia
- Levitetään valjaat ja kypärät valmiiksi terassille, jotta niiden pukeminen nopeutuisi. Haetaan myös hanskoja valmiiksi
- Valjaiden pukemisessa auttaa, jos on useampi ohjaaja auttamassa
- Tarkistetaan, että valjaat ja kypärät ovat kunnolla
- Selvitetään maksutapa: laskutus vai paikan päällä
- Jos laskutus, selvitetään laskutusosoite ja otetaan osallistujien lukumäärä ylös
- Asiakkaiden tavarat voidaan ottaa talteen seikkailun ajaksi

- Ison ryhmän kanssa on hyvä näyttää koko porukalle, miten väkipyörän saa valjaista (hyvä näyttää myös yksittäisille asiakkaille)
- Painotetaan, että karabiineja kannetaan kädessä eikä raahata maassa
- Pidetään huolta, että harjoitusradalla, kaikki näkevät ja kuulevat ja pääsevät vaijerin luo
- Ison ryhmän kanssa on hyvä, että ohjaaja itse näyttää radan ensin ja selittää samalla. Vasta sen jälkeen asiakkaat pääsevät itse kokeilemaan
- Jos ryhmä on todella iso, on se hyvä jakaa kahtia ja ottaa kummallekin osalle oma ohjaaja