

Perehdytyskansio Sun Camping Porvoolle

Siru Jokelainen



Tiivistelmä



Tekijä(t) Siru Jokelainen	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Perehdytyskansio Sun Camping Porvoolle	Sivu- ja liitesivumäärä 26 + 43
<p>Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Sun Camping Porvoolle. Sun Camping Porvoo on Porvoon Kokonniemessä sijaitseva leirintäalue. Työn tavoitteena oli parantaa toimeksiantoyrityksen perehdytysprosessia ja laatia toimeksiantajalle perehdytyskansio, sillä mitään aiempaa perehdytysmateriaalia yrityksellä ei ollut. Opinnäytetyön tuotos tehtiin kesällä 2017 ja lopullinen opinnäytetyö valmistui keväällä 2018.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee perehdyttämisen ja työnopastuksen käsitteitä. Siinä kuvataan, millaista on hyvä perehdytys ja mihin perehdytystä tarvitaan. Teoriaosuudessa käsitellään oppimisen ja osaamisen käsitteitä, ja selvennetään näiden merkitystä perehdyttämisessä.</p> <p>Opinnäytetyön tuotoksena syntyi perehdytyskansio toimeksiantoyritykselle. Perehdytyskansion toimivuutta selvitettiin kyselyllä, johon kaikki kesän 2017 leirintäalueen työntekijät vastasivat. Työntekijöiden vastaukset analysoitiin, ja kansiota muokattiin vastausten perusteella. Valmis perehdytyskansio löytyy opinnäytetyön liitteistä.</p>	
Asiasanat Perehdytys, perehdyttäminen, perehdytyskansio, oppiminen, osaamisen kehittäminen	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Sun Camping Porvoo.....	2
3	Perehdyttäminen ja työnopastus.....	4
3.1	Mihin perehdytystä tarvitaan?.....	5
3.2	Millainen on hyvä perehdytys?	6
4	Osaaminen ja oppiminen	10
4.1	Erilaiset oppijat ja oppimisen takaaminen perehdyttäessä.....	11
4.2	Uusien taitojen oppiminen	12
4.3	Osaamisen kehittäminen työyhteisössä	13
5	Produkti.....	16
5.1	Produktin aikataulu	16
5.2	Perehdytyskansion laatiminen.....	17
5.3	Perehdytyskansion sisältö	18
5.4	Perehdytyskansion testaus.....	19
5.5	Kyselyn tulokset.....	21
5.6	Produktin yhteenveto.....	23
6	Pohdinta.....	25
6.1	Luotettavuuden arviointi	25
6.2	Oman oppimisen arviointi	26
	Lähteet.....	27
	Liitteet	29
	Liite 1. Kyselylomake	29
	Liite 2. Perehdytyskansio.....	32

1 Johdanto

Perehdytys on jatkuvasti huomionarvoinen ja tärkeä asia. Sillä voidaan parantaa toiminnan kannattavuutta, vähennetään virheitä ja asioiden toistoa, sekä sitoutetaan työntekijöitä. Perehdytyksen suunnittelu ja yhtenäisyys ovat tärkeitä asioita perehdytyksen onnistumisessa. Perehdytysmateriaali auttaa perehdytyksen suunnittelussa ja yhtenäisyyden sekä tasavertaisuuden takaamisessa. Toimiva perehdytyskansio on perehdyttäjän apuna perehdytyksessä.

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Sun Camping Porvoo Kokkonniemen leirintäaluelle. Kyseessä on produktityyppinen opinnäytetyö, jossa tekijä kokosi perehdytyskansioon toimeksiantoyritykselle tavoitteena parantaa kyseisen yrityksen perehdytysprosessia. Opinnäytetyö koostuu toimeksiantajan esittelystä, käsitteiden määrittelystä, produktin esittelystä ja pohdinnasta. Keskeisiä käsitteitä ovat perehdytys, työnopastus, osaaminen ja osaamisen hallinta. Produktin esittelystä selvitetään, mitä opinnäytetyöntekijä teki, ja kuinka hän toteutti työnsä.

Sun Camping Porvoo Kokkonniemellä ei entuudestaan ollut minkäänlaista perehdytysmateriaalia. Perehdytyskansioon tarkoituksena on tukea uuden työntekijän oppimista ja itsenäistä työskentelyä. Kansio on koottu sillä periaatteella, että sieltä voi tarvittaessa tarkistaa kuinka toimia missäkin tilanteessa, mikäli asia arveluttaa tai on päässyt unohtumaan. Kansio on erityisen tärkeä ja tarpeellinen kyseisessä yrityksessä, jossa toiminta on kausiluontoista (kesäkuusta elokuuhun), ja näin ollen työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Sun Camping Porvoo Kokkonniemelle tehty kansio sisältää tarkkoja toimintaohjeita tavallisimmissa työtilanteissa leirintäaluetyöntekijälle sekä leirintäalueen esimiehelle. Lisäksi se sisältää perehdytyksen muistilistan, joka on esimiehen apuna perehdyttäessä uutta työntekijää. Valmis perehdytyskansio löytyy tämän opinnäytetyön liitteistä.

2 Sun Camping Porvoo

Sun Camping Porvoo on yksi viidestä Sun Camping ketjuun kuuluvista leirintäalueista. Muut toimipisteet ovat Espoossa, Imatralla, Savonlinnassa ja Taavetissa. Kyseessä on pieni yritys, jonka omistajana ja toimitusjohtajana toimii Jarmo Ikäheimonen. Alueella yöpyy vuosittain noin 3000 asiakasta, joista noin kolmasosa on ulkomaalaisia. Eniten ulkomaalaisia matkailijoita leirintäalueelle saapuu Saksasta, Hollannista, Sveitsistä ja Venäjältä. Keski-Euroopasta saapuvat matkailijat matkustavat useimmiten asuntoautolla ja puolestaan Venäjältä saapuvat matkailijat yöpyvät useammin leirintämökeissä. (Ikäheimonen 5.6.2017.)

Sun Camping Porvoon leirintäalueen omistaa Porvoon kaupunki. Kaupunki omistaa tontin sekä kaikki siellä olevat rakennukset. Leirintäaluetoiminta kuuluu Sun Camping ketjuun, jonka omistaja on Jarmo Ikäheimonen. Sun Camping vuokraa aluetta kaupungilta. (Ikäheimonen 5.6.2017.)

Sun Camping Porvoo sijaitsee noin kaksi kilometriä Porvoon keskustan ulkopuolella, Porvoon Kokonniemessä. Leirintäalue tarjoaa matkailijoille asuntoauto ja –vaunupaikkoja, telttapaikkoja sekä leirintämökkejä. Mökkejä alueelta löytyy kymmenen. Mökkit ovat neljän hengen mökkejä, joissa vuoteiden lisäksi on pöytä, tuolit sekä jääkaappi. Leirintäalueelta löytyy huoltorakennus, jossa on suihkut sekä wc tilat miehille ja naisille. Alueelta löytyy keittiörakennus sekä grillikatot, jotka tarjoavat asiakkaille ruoanlaittoon mahdollisuudet. Vastaanoton yhteydessä toimii kioski/terassibaari, jossa on C-oikeudet. Vastaanotto palvelee sesongin aikana aamuyhdeksästä iltayhdeksään. Alueella toimii öisin puhelinpäivystys, josta vastaa leirintäaluepäällikkö. (Ikäheimonen 5.6.2017.)

Sun Camping ketjun leirintäalueet ovat avoinna ainoastaan kesäkauden, kesäkuun alusta elokuun loppuun. Joka kesä Porvoon alueella työskentelee leirintäaluepäällikkö, sekä kolmesta neljään leirintäaluetöntekijää. Leirintäaluetöntekijät vastaavat leirintäalueen päivittäisistä toiminnoista, kuten alueen ylläpito toimista (siivoaminen) ja vastaanottopalveluista. He ovat myös vastuussa kioskimyynnistä ja iltatilityksistä. Alueella on oma huoltomies, joka työskentelee yhdestä kahteen päivään viikossa. (Ikäheimonen 5.6.2017.) Koska kyseessä on kausipaikka, joka tarjoaa ainoastaan työntekijöilleen kesätyötä, on työntekijöiden vaihtuvuus suurta. Tämän vuoksi perehdytyskansio tulee entistä enemmän tarpeen kyseisellä työpaikalla.

Tämän opinnäytetyön tekijä työskenteli kesän 2017 Sun Camping Porvoon alueella leirintäaluepäällikkönä. Kyseessä oli tekijän kolmas kesä kyseisessä yrityksessä. Aiemmin

tekijä oli työskennellyt leirintäalueyöntekijänä ja edeltävänä vuonna vuoropäällikön tehtävissä. Leirintäaluepäällikön työtehtäviin kuuluu alueen toiminnasta vastaaminen. Leirintäaluepäällikkö huolehtii päivittäisestä toiminnasta alueella, tekee työvuorolistat, huolehtii palkanmaksusta, eli lähettää tehdyt työtunnit palkkatoimistoon, perehdyttää uudet työntekijät, huolehtii tilauksista ja muista hankinnoista alueelle, hoitaa asiakkaiden laskutukset ja huolehtii tilityksistä sekä käteisen toimittamisesta pankkiin. Lisäksi leirintäaluepäällikön tehtäviin kuuluu samat tehtävät kuin muille työntekijöille. Näitä ovat vastaanoton toimet kuten asiakkaiden vastaanottaminen, matkustajailmoituksen täyttämistä huolehtiminen sekä rahastaminen. Vastaanotossa työskentelevä työntekijä vastaa muiden tehtäviensä ohella sen yhteydessä toimivasta kioskista. Työ leirintäalueella on itsenäistä, sillä työvuorossa ollaan yksin. Leirintäalueen työntekijät huolehtivat vastaanotto toiminnan lisäksi alueen rakennusten siivouksesta. Leirintäaluepäällikkö siivoaa siinä missä muutkin työntekijät. Koska leirintäalueella työskennellään yksin, on hyvä perehdytys erityisen tärkeää, jotta uusi työntekijä pärjää yksin työssään. Hyvän perehdytyksen avulla työntekijä saa itsevarmuutta työhönsä.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntynyt perehdytyskansio on tarkoitettu yksin työskentelevän leirintäalueyöntekijän avuksi. Sen on tarkoituksena olla tukena ja apuna tavallisimmissa vastaanotossa vastaan tulevista toiminnoista, kuten päivittäisen tilityksen apuna. Kansiota löytyy myös apuja uudelle esimiehelle. Koska leirintäalue on kausiluontoisesti toimiva paikka, vaihtuvat työntekijät vuosittain. Kansion tarkoituksena on tukea uusiin työntekijöiden toimintaa mahdollisesti tilanteessa, jossa kukaan työntekijöistä ei ole aiemmin työskennellyt alueella. Tämän vuoksi se sisältää paljon perustietoa leirintäalue toiminnasta ja vastaanoton tehtävistä sekä esimiehen tehtävistä. Kyseinen tieto voi olla itsestään selvää aiemmin alueella työskennelleelle työntekijälle, mutta uudelle työntekijälle erittäin tärkeää tietoa, joka mahdollistaa työskentelyn.

3 Perehdyttäminen ja työnopastus

Perehdyttäminen on työntekijän tutustuttamista työpaikkansa toimintatapoihin, organisaation tavoitteisiin, yrityksen markkinoihin ja tulevaisuuden näkymiin. Perehdyttämistä on myös työyhteisön jäseniin (työkaverit, asiakkaat, esimiehet), järjestelmiin sekä tiloihin tutustuttaminen. (Viitala 2013, 193.) Perehdyttäminen on kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset: työkaverit, asiakkaat, esimiehet, työpaikan toimintatavat ja työhönsä liittyvät odotukset (Työturvallisuuskeskus 2017).

Perehdyttäminen luo mielikuvaa yrityksestä tai organisaatiosta ja vaikuttaa työntekijän mielikuvaan siitä, kuinka tervetullut hän uutena työntekijänä on kyseiseen yritykseen (Surakka & Laine 2011, 152). Tultuaan uuteen työyhteisöön, työntekijä perehdytetään ensin organisaation tavoitteisiin ja toimintapataan. Tämän jälkeen tutustutaan työyhteisönjäseniin, tiloihin, järjestelmiin sekä työyhteisön käytäntöihin. Yksi tärkeä perehdyttämisen osa-alue on tutustuttaminen työsuhdetta määrittäviin periaatteisiin ja sääntöihin, kuten palkanmaksuperiaatteisiin, työaikoihin tai työterveyshuoltopalveluihin. (Viitala 2013, 193-194.) Perehdyttämällä luodaan pohja sellaisille toimintatavoille, jotka takaavat työntekijälle menestystä kyseissä työtehtävissä pitkällä tähtäimellä (Vernon 2012, 33).

Työnopastus on työpaikalla tehtävää varsinaiseen työhön perehdyttämistä (Viitala 2013, 194). Siinä selvitetään työtehtävät yksityiskohtaisesti. Työnopastukseen kuuluu työtehtävien riittävä harjoittelu. Työnopastuksella varmistetaan, että työntekijä saa riittävän toimintavarmuuden aloittaakseen uudessa työssään. Sen kohteena ovat konkreettiset työhön liittyvät asiat kuten työn sisältö ja työvaiheet, työssä tarvittavien laitteiden ja koneiden käyttö ja ylläpito, työpaikan siisteydestä huolehtiminen tai turvallisuuteen liittyvät asiat. Työnopastus on ennaltaehkäisevää työsuojelua (Eräsalo 2008, 67.)

Surakan ja Laineen (2011, 154-155) mukaan perehdytykseen kuuluu kuusi vaihetta (taulukko 1), joista ensimmäinen alkaa jo ennen kuin uusi työntekijä on aloittanut työnsä. Ensimmäisessä vaiheessa varmistetaan, että perehdytykseen on valmistauduttu. Seuraava vaihe on uuden työntekijän vastaanotto. Tässä vaiheessa varmistetaan, että työntekijä kokee olevansa tervetullut työyhteisöön. Kolmas vaihe on ensimmäisenä työpäivänä tapahtuva työpaikan, toimipisteen ja työkavereiden esittely. Tämän jälkeen, ensimmäisen viikon aikana, käydään läpi perusasioita, jotta työskentely voi käynnistyä. Ensimmäisen kuukauden aikana varmistetaan, että työntekijällä on valmiudet tuottavaan työhön. Pereh-

dyttäminen ei kuitenkaan lopu vielä tähän, vaan jatkuu vielä koeajankin päätyttyä, ja koskee kaikkia työpaikalla työskenteleviä työntekijöitä. (Surakka & Laine 2011, 154-155.)

Taulukko 1. Perehdytyksen vaiheet (mukailten Surakka & Laine 2011, 154-155)

Ennen uuden työntekijän saapumista	Työntekijän saapuessa	Ensimmäinen työpäivä	Ensimmäinen työviikko	Ensimmäinen kuukausi	Koeajan päätyttyä
Perehdytykseen valmistautuminen	Työntekijän toivottaminen tervetulleeksi	Työpaikan esittely	Perusasiat työskentelyn aloittamiseksi	Varmistetaan valmiudet työhön	Jatkuva perehdytys

3.1 Mihin perehdytystä tarvitaan?

Perehdytystä tarvitaan takaamaan työntekijöiden työturvallisuus sekä parantamaan yrityksen toimintakykyä. ”Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykijensä mukaan työurallaan etenemiseksi.” (Työsopimuslaki 55/2001.) Lisäksi työturvallisuuslaki 23.8.2017/738 asettaa useita erilaisia perehdytykseen liittyviä velvoitteita työnantajalle. TyöturvL 14 §:n mukaan työnantajan on huolehdittava, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin sekä turvallisiin työtapoihin ennen uuden työn aloittamista tai ennen uusien työmenetelmien käyttöönottamista. TyöturvL 14 §:ssä mainitaan, että työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta tulee täydentää tarvittaessa. Perehdyttäminen ja opastaminen ei koske vain uusia työntekijöitä, vaan jokaista työntekijää jatkuvasti. Muuttuvassa työympäristössä jatkuva perehdytys sekä osaamisen kehittäminen on täten välttämätöntä.

Brown (2007, 1-2) listaa tärkeimpiä syitä, miksi hyvä perehdytys on kannattavaa. Ensinnäkin se nopeuttaa uuden työntekijän oppimista, jolloin työn opettamiseen menevät kulut pienenevät. Se vähentää uuden työntekijän epävarmuutta ja työstä aiheutuvaa stressiä. Työntekijä ei joudu arvailemaan asioita, vaan tietää ne. Hyvä perehdyttäminen vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Kun työntekijä tietää omat vastuunsa ja tehtävänsä, hän voi kokea itsensä arvostetuksi osaksi työyhteisöä. Hyvä perehdyttäminen antaa uudelle työntekijälle välineet menestykseen työssä. Tämä lisää työntekijöiden viihtyvyyttä ja sitoutumista työpaikkaan. (Brown 2007, 1-2.)

Hyvä perehdyttäminen säästää työnantajan aikaa. Mitä tehokkaampaa opetus ja perehdytys on, sitä vähemmän aikaa työnantajan siihen täytyy käyttää. Lisäksi perehdyttäminen kehittää realistisia odotuksia työstä, sekä lisää positiivista asennetta ja työtyytyväisyyttä. On tärkeää, että työntekijä tietää mitä häneltä odotetaan ja että hän tuntee itsensä tervetulleeksi työyhteisöön. Tämä voidaan saavuttaa hyvällä, hyvin suunnitellulla perehdyttämisellä. (Brown 2007, 1-2.)

Hyvä työnopastus ja perehdytys on taloudellisesti kannattavaa. Hyvin hoidetun perehdytyksen tuloksena uusi työntekijä oppii työtehtävät heti oikein. Näin vältetään turhilta virheiltiltä, eikä jouduta tekemään samoja asioita moneen kertaan. (Surakka & Laine 2011, 152.) Tämä säästää aikaa, ja siten rahaa. Hyvin perehdytetty työntekijä sitoutuu työyhteisöönsä paremmin kuin huonosti perehdytetty henkilö (Surakka & Laine 2011, 152). Hyvään perehdytykseen investoiminen ei ainoastaan säästä rahaa sillä, että ei tarvitse jatkuvasti palkata uusia työntekijöitä. Vernonin (2012, 32-33) mukaan suurimmat kustannukset aiheutuvat työntekijöistä, jotka jäävät yritykseen ymmärtämättä heidän rooliaan ja tehtäviään yrityksessä.

Perehdytystä tarvitaan myös silloin kun työtehtävä työpaikalla vaihtuu, tai kun työpaikalla otetaan käyttöön uusia työvälineitä tai menetelmiä (Laine, Salervo, Sivén & Välimäki 2012, 165). Surakan ja Laineen (2011, 154-155) mukaan perehdytyksen kuudes vaihe (taulukko 1.) on jatkuva perehdytys. Jatkuva perehdytys on tärkeä osa organisaation osaamisen kehittämistä. Se on yksi käytännön välineistä kehityskeskustelujen, ongelmiin puuttumisen ja seurannan ohella. Varsinaisen perehdyttämisen päätyttyä, työntekijän oppiminen jatkuu edelleen. Työntekijän tuen tarve säilyy koko työsuhteen ajan, minkä vuoksi osaamisen kehittäminen jatkuu koko työsuhteen ajan. (Surakka & Laine 2011, 147-157.)

3.2 Millainen on hyvä perehdytys?

Viitalan (2013, 193) mukaan perehdytyksen tavoitteena on auttaa uutta työntekijää mahdollisimman nopeasti kiinni tehokkaaseen työntekoon ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi uuteen työhön. Perehdyttäminen alkaa valittujen henkilöiden kohdalla jo rekrytointivaiheessa, kun heille annetaan tietoa yrityksestä ja työstä (Viitala 2013,193). Perehdytys jatkuu ensimmäisen päivän, viikon ja kuukaudenkin jälkeen. Työntekijä tarvitsee tukea jatkuvasti vuosien edetessä, ja osaamisen kehittäminen jatkuu koko työsuhteen ajan. (Surakka & Laine 2011, 155-157.) Hyvä perehdytys ei siis pääty heti ensimmäisen viikon jälkeen, vaan on jatkuvaa osaamisen kehittämistä ja ylläpitämistä.

Hyvin suunniteltu perehdytys vie aikaa ja energiaa, mutta on sen arvoista (Brown 2007, 2). Perehdytysuunnitelmaa tehdessä, tulisi Brownin (2007, 2) mukaan pohtia seuraavallaisia kysymyksiä, kuten mitkä asiat uuden työntekijän tulisi työpaikasta tietää, jotta tämä kokisi olonsa mahdollisimman mukavaksi, millaisen vaikutuksen työnantajana haluat tehdä työntekijään ensimmäisenä päivänä, mitkä ovat avainasiat, jotka työntekijälle tulisi kertoa, jotta tämä välttyisi virheilta seuraavina päivinä sekä mitä asioita tai työtarvikkeita voit tarjota työntekijälle, jotta tälle tulee turvallinen, mukava ja tervetullut olo. Lisäksi kannattaa pohtia sitä, miten voit varmistaa, että uuden työntekijän esimies on tämän saatavilla ensimmäisenä päivänä, ja minkä positiivisen kokemuksen voisit uudelle työntekijälle tarjota ensimmäisenä päivänä. (Brown 2007, 2.)

Ensivaikutelma on erittäin tärkeä. Hyvän ensivaikutelman luominen alkaa jo ennen, kun työntekijä saapuu työpaikalle. Tällöin häntä lähestytään aloitusinfomateriaalilla, ja pysytään yhteydessä, mikäli työntekijällä on kysyttävää. Hyvän ensivaikutelman luomisessa muut työntekijät ovat avainasemassa. On syytä kertoa muille työntekijöille, milloin uusi työntekijä aloittaa ja kehottaa heitä tutustumaan uuteen työntekijään. (Brown 2007, 3.)

Bauerin (2010, 2) mukaan hyvä perehdytys koostuu neljästä C:stä, neljästä eri elementistä. Nämä ovat compliance eli määräystenmukaisuus, clarification eli selvennys, culture eli kulttuuri sekä connection eli yhteys. Määräystenmukaisuus tarkoittaa sitä, että perehdyttäessä kerrotaan käytännön säännöt ja lakiin liittyvät perusasiat. Selvennys tarkoittaa sitä, että varmistetaan työntekijän ymmärrys työstään sekä tätä koskevat odotukset. Kulttuuri sisältää työntekijän käsityksen yrityksen kulttuurillisista ja käytännön normeista. Yhteys puolestaan viittaa ihmisten välisiin suhteisiin ja verkostoihin, jotka uuden työntekijän tulee ottaa haltuun. Hyvässä perehdytyksessä toteutuu kaikki nämä elementit. Taulukosta 2 voidaan nähdä, kuinka perehdytyksen taso paranee samalla kun nämä neljä elementtiä toteutuvat. Passiivinen taso toteutuu lähes kaikissa työpaikoissa. Korkean potentiaalinen perehdytyksessä toteutuu sääntöjen ja perustietojen opettamisen lisäksi perehdyttävän oppimisen varmistaminen. Hyvässä, ennakoivassa perehdytyksessä toteutuu myös kulttuurin ja työntekijöiden välisten suhteiden ymmärtäminen. Tällainen perehdytys on proaktiivista ja tulevaisuuteen suuntautuvaa. (Bauer 2010, 2-4.)

Taulukko 2. Perehdytyksen tasot. (Mukaiillen Bauer 2010, 3.)

Perehdytyksen taso	Compliance - Määräystenmukaisuus	Clarification - Selvennys	Culture – Kulttuuri	Connection - Yhteys
Passiivinen	KYLLÄ	JONKIN VERRAN	VÄHÄN/EI LAISINKAAN	VÄHÄN/EI LAISINKAAN

Korkea potenti- aali	KYLLÄ	KYLLÄ	JONKIN VERRAN	JONKIN VERRAN
Ennakoiva	KYLLÄ	KYLLÄ	KYLLÄ	KYLLÄ

Hyvän perehdytyksen apuna esimiehellä on käytössään työyhteisön perehdytyskansio. Taulukosta 3 nähdään, että perehdytysmateriaalin tulisi sisältää Tervetuloa taloon – kirjanen, jossa esitellään organisaatiosta perustiedot. Perehdytysmateriaaliin kuuluu lisäksi perehdytysuunnitelma sekä mahdollisesti perehdytyksen tarkistuslista. Perehdytysuunnitelma sisältää perehdytettävät asiat, sekä tiedon siitä kuka, miten ja milloin perehdyttää. Tarkistuslista on perehdytyksen seurannan apuväline, johon voidaan merkata, kun jokin asia on perehdytetty ja opittu. Perehdytysmateriaalia ei tarvitse noudattaa orjallisesti, vaan perehdytyksessä tulee huomioida perehdytettävien yksilölliset erot. Työntekijöillä voi olla erilaiset taustat ja siten myös erilainen osaaminen. Tämän vuoksi perehdyttämisen ei tule olla yksisuuntaista ohjaajalta työntekijälle suuntautuvaa ohjausta. Perehdytyksen tulee olla vuorovaikutteista, jolloin perehdyttäjä oppii tuntemaan, mitä työntekijä jo osaa ja tietää, ja mitä tälle täytyy opettaa. (Surakka & Laine 2011, 154.)

Taulukko 3. Perehdytysmateriaaleja (mukaiillen Surakka & Laine 2011, 154)

Perehdytysmateriaali	Materiaalin tehtävä
Tervetuloa taloon –kirjanen	Esittelee perustiedot organisaatiosta, siellä noudatettavista käytännöistä ja palvelussuhteesta.
Perehdyttämissuunnitelma	Kertoo mitkä asiat pitää perehdyttää. Suunnitelmaan merkitään kuka minkäkin asian perehdyttää, milloin ja miten asian perehdyttämistä seurataan.
Tarkistuslista	Seurannan apuväline. Siihen merkitään aina, kun jokin asia on perehdytetty ja opittu varmistettu.

Vernonin (2012, 32) mukaan hyvässä perehdytyksessä ei keskitytä heti ensimmäisenä päivänä pelkästään sääntöihin ja ohjeistuksiin. Työntekijälle pyritään antamaan vahvistus siitä, että hän on tehnyt oikean päätöksen ottaessaan työpaikan vastaan, ja kerrotaan, kuinka työntekijä voi toimia arvokkaana työyhteisön jäsenenä työssään. Hyvässä perehdytyksessä työntekijälle kerrotaan selkeästi työn tavoitteet ja vastuut. Sen lisäksi, että kerrotaan mitä nämä ovat, on tärkeää kertoa myös miksi ne ovat tärkeitä. Työntekijän on paljon helpompi ymmärtää työnsä merkitys ja motivoitua työhön, mikäli hän ymmärtää, miten se hyödyttää yritystä. (Vernon 2012, 33.) On syytä pitää huoli siitä, ettei työntekijälle tuputeta

liikaa tietoa heti ensimmäisenä päivänä. Ensin on hyvä aloittaa perusteista, ja keskittyä kysymyksiin miksi, milloin, missä ja kuinka. (Brown 2007, 3).

Hyvään perehdytykseen kuuluu palautteen antaminen heti ensimmäisestä päivästä lähtien. On tärkeää, että työntekijä ei opi vääriä tai haitallisia toimintatapoja turhaan. Mikäli näistä asioista saadaan välittömästi palautetta, työntekijä onnistuu luomaan itsellensä työssään menestymistä tukevan työtavan heti ensimmäisestä päivästä lähtien. (Vernon 2012, 33.) Palautteen antaminen on tärkeää ja se auttaa oppimaan uutta. Myönteinen palaute vahvistaa työntekijän osaamisen tunnetta, ja korjaava palaute auttaa työntekijää havaitsemaan toimintansa puutteet. (Surakka & Laine 2011, 150.) Palaute auttaa työntekijää parantamaan toimintaansa, oppimaan uutta ja kehittymään työssään. Perehdyttäessä työntekijää tämä on erityisen tärkeää, jotta työntekijä pystyisi täyttämään koko potentiaalinsa työssään. Korjaava palaute tulisi antaa mahdollisimman suoraan ja mahdollisimman pian sen jälkeen, kun siihen on aihetta. Korjaavaa palautetta ei koskaan anneta persoonasta vaan teoista. Palautteen tulee aina olla rehellistä ja koskea sellaista asiaa, johon on mahdollista vaikuttaa ja, jota voidaan parantaa. (Surakka & Laine 2011, 151.)

Caldwell & Caldwell (2016, 51-52) listaavat kymmenen tavallisinta virhettä, jotka tehdään uutta työntekijää perehdyttäessä. Ensimmäinen virhe on työntekijän muutoksesta aiheutuvan stressin huomiotta jättäminen. Uuden työn aloittaessa työntekijä voi kokea muutoksesta johtuvaa stressiä. Tämä tulisi ottaa huomioon stressin hallinnan huomioimisessa perehdyttämisessä. Toinen tavallinen virhe on tärkeän tiedon virheellinen tiedottaminen, esimerkiksi huolimattomat sähköpostiohjeistukset. Tämä voi heikentää työntekijän luottamusta uuteen työnantajaan. Kolmas tyypillinen virhe on liian vähäinen työntekijän sitouttaminen ja kunnioitus työntekijän sitoutumista kohtaan. Neljäs tyypillinen virhe on liian suuren informaatiomäärän antaminen kerralla. Lyhyessä ajassa on vaikea oppia suurta määrää tärkeää tietoa. Myös virheellisen tai sekavan tiedon antaminen on yksi tyypillinen virhe. Perehdyttämisen huolellinen suunnittelu on avainsana näiden virheiden välttämiseen. (Caldwell & Caldwell 2016, 51-52.)

Kuudes perehdyttämisen tyypillinen virhe on sen ajoittamiseen liittyvät ongelmat. Esimerkiksi uuden työntekijän palkkaaminen ennen kuin tämän työpiste on valmiina, ja työntekijällä on todellisuudessa mahdollisuudet työn tekemiseen. On siis syytä pitää huolta tarvittavista työvälineistä ennen perehdytyksen aloittamista. Kahdeksas tyypillinen virhe on virheellisten käsitysten antaminen työstä. On tärkeää, että työntekijällä on realistinen käsitys siitä, mitä työnantaja tältä odottaa. Yleinen virhe on työnantajan ja erilaisten sidosryhmien välisten suhteiden huomioimatta jättäminen. (Caldwell & Caldwell 2016, 51-52.) Nämä suhteet ovat myös Bauerin (2010, 3-4) mukaan hyvän perehdytyksen kannalta huo-

mioin arvoisia. Kymmenes tyypillinen virhe on tärkeän informaation antaminen väärään aikaan. Hyvässä perehdytyksessä olisi tärkeää ennakoida työntekijän informaation tarvetta. (Caldwell & Caldwell 2016, 51-52.)

4 Osaaminen ja oppiminen

Perinteisen näkemyksen mukaan osaaminen koostuu tiedoista, taidoista ja kokemuksista. Tiedolla tarkoitetaan hyvin perusteltua käsitystä todellisuudesta. Taito kehittyy tekemisen ja harjoittelun kautta. Kokemus taas on tämän tiedon ja taidon yhdistämistä toiminnaksi. Osaaminen on siis toimintaa, jonka pohjana on tieto, taito sekä kokemus. (Sumkin & Tuomi 2012.) Osaaminen näkyy käyttäytymisessä ja toiminnassa tilanteesta selviytymisenä, kehittymisenä sekä onnistumisena. Korkeatasoiselle osaamiselle on tyypillistä, että sen avulla pystytään kehittämään valmiuksia kohdata muuttuvan työn ja työympäristön haasteita. Yksilön omasta osaamisesta huolehtiminen on osa ammattitaitoa, ja hyvä osaaminen luo turvallisuutta muuttuvassa työympäristössä. (Valtiokonttori Kaiku-palvelut 2009, 15.)

Osaamisen osatekijöitä ovat tiedollinen ja taidollinen osaaminen, näkemys, näkemysvaje, halu, tahto, motivaatio sekä rohkeus (Kamensky 2015, 160-169). Näkemys tarkoittaa kykyä nähdä ja ymmärtää mistä on kysymys. Se on kykyä nähdä asiakokonaisuus oikeassa kontekstissa, osat joista se muodostuu, sekä näiden osien välinen vuorovaikutus. Näkemysvaje puolestaan tarkoittaa organisaation tai ihmisen vajavaista ymmärrystä kokonaistilanteesta. Ymmärrys toimintaympäristössä olevista uhkista ja mahdollisuuksista on erittäin vajavainen. (Kamensky 2015, 162.) Rohkeudella osaamisen osatekijänä tarkoitetaan rohkeutta tehdä päätöksiä ja toimenpiteitä halutun tuloksen saavuttamiseksi. Halu, tahto ja motivaatio puolestaan vaikuttavat merkittävästi yksilön käyttäytymiseen ja aikaansaamuksiin. (Kamensky 2015, 164-169.)

Osaaminen on taitojen, tietojen ja asenteiden yhdistelemistä. Osaamista on kyky yhdistää tietoja ja taitoja siten, että niistä on hyötyä. Se näkyy ulospäin tarkoituksenmukaisena ja taitavana toimintana. Osaaminen on enemmän kuin vain koulutuksen tuoma tieto. Se on tämän tiedon soveltamista käytäntöön. Osaaminen on enemmän kuin pelkkä työnopastuksessa opittu käytännön taito. (Kupias, Peltonen & Pirinen 2014.) Osaaminen liittyy toimintaan ja tekemiseen. Se syntyy tiedon soveltamisen kautta ja näkyy käytännön toiminnassa. (Ojala 2008, 48.) Yksilöiden osaaminen muuttuu organisaation osaamiseksi, kun osaamista jaetaan, yhdistetään ja kehitetään yhdessä. Osaaminen muutetaan yhteiseksi näkemykseksi ja toiminnaksi. (Ojala 2008, 53.)

Oppiminen puolestaan tarkoittaa tiedon hankkimista, omaksumista sekä sen soveltamista. (Ojala 2008, 48.) Oppiminen on kehittymistä, kasvamista, kypsymistä ja muuttumista. Osa siitä on suunniteltua ja osa sattumanvaraista. Oppiminen on valikoivaa, sillä uutta tietoa suodatetaan aina aikaisempien kokemusten värittämänä ja siihen liittyy aina yksilön tulkin- ta. Oppiminen on prosessi, johon vaikuttavat kognitiiviset- eli älylliset-, psykomotoriset- sekä tunnealueet. Todellinen oppiminen sisältää vaatimuksen siitä, että jotain muuttuu sen seurauksena. (Sydänmaanlakka 2007, 32-34.)

4.1 Erilaiset oppijat ja oppimisen takaaminen perehdyttäessä

Yksilöt ovat aina erilaisia ja kaikilla on oma oppimistyylinsä. Nämä oppimistyylit voidaan jakaa neljään tyyppiin. Aktiiviset osallistujat oppivat parhaiten kokeilemalla ja osallistumal- la kokonaisvaltaisesti toimintaan. He toimivat ensin ja miettivät seurauksia sen jälkeen. Harkitsevat pohtijat taas ovat heidän vastakohtiaan. He mieluummin ensin tarkkailevat sivusta ja analysoivat muiden tekemistä, ennen kuin ryhtyvät itse toimimaan. Looginen ajattelija puolestaan oppii parhaiten järkeilemällä. Hänen täytyy sisäistää asiat sekä kysel- lä, kokeilla ja analysoida asioita ennen kuin hän on tyytyväinen. Neljäs tyyppi on käytän- nön toteuttaja, joka oppii parhaiten toiminnan kautta. Teoreettiset harjoitukset eivät ole häntä varten. (Sydänmaanlakka 2007, 41-44.)

Oppimisessa ja opettamisessa on hyvä kiinnittää huomiota siihen, miten yksilö oppii par- haiten. Ihmiset vastaanottavat tietoa neljällä eri tavalla. Visuaalinen ihminen oppii näköais- tinsa avulla parhaiten. Hän tarvitsee muistiinpanoja tukemaan kuulemaansa ja pitää kuvai- lusta. Audiitiivinen ihminen puolestaan oppii parhaiten kuulemalla. Itsekseen ääneen asi- oiden puhuminen saattaa auttaa häntä muistamaan ne paremmin. Taktiiliselle ihmiselle tunteet ja tuntemukset ovat tärkeitä. Tilanteen tunnelma vaikuttaa hänen keskittymiseen. Sanaton viestintä on hänelle tärkeää. Kinesteettinen ihminen oppii tekemällä ja kokeile- malla. Hän ei ole innokas lukija vaan muistaa parhaiten sen mitä tehtiin. Työyhteisössä työtehtäviä jakaessa olisi hyvä miettiä jokaisen työntekijän vahvuuksia ja tapoja oppia uutta. (Laine ym. 2012, 40-48.)

Työntekijää perehdytettäessä tulisi se tehdä moniaistikanavaisesti, jotta kaikki erilaiset oppijat hyötyisivät siitä. Tämä tarkoittaa sitä, että perehdytyksen tulisi tapahtua suullisesti, kirjallisesti sekä näyttämällä käytännössä. Pelkkä yksi näistä tavoista ei välttämättä riitä. (Erialaisten oppijoiden liitto ry 2018.)

Oppiminen on sekä sosiaalinen, että yksilöllinen prosessi. Siihen vaikuttaa paikka, jossa oppiminen tapahtuu sekä oppijan henkilökohtaiset ominaisuudet, millainen oppija kysei-

nen henkilö on, ja kokemukset. Oppimisessa työpaikalla tulee ottaa huomioon oppimisympäristön erityispiirteet. Oppiminen työpaikalla sisältää aina käytännöllisen, sosiaalisen, sekä kulttuurillisen puolen. Siihen kuuluu käytännön työn oppiminen ja sosiaalisten olosuhteiden sekä työpaikan kulttuurin ymmärtäminen. (Illeris 2011, 154-155.) Nämä työpaikalla oppimisen erityispiirteet tulisi huomioida työntekijöitä perehdyttäessä. Suuri merkitys työntekijän oppimiseen on työtovereilla ja kanssaoppijoilla. Työyhteisö voi tukea yksilön oppimista tai vastaavasti latistaa sen kokonaan. (Ojala 2008, 70.)

Oppimista voidaan tukea henkilökohtaisella valmentajalla. Tämä oppimisen tukihenkilö luo henkilölle turvallisen ympäristön oppimiselle. Tukihenkilö auttaa soveltamaan ja ymmärtämään oppijan hankkimaa uutta tietoa. Perehdyttäjä tai työnopastaja voi toimia tänä tukihenkilönä ja siten tukea uuden työntekijän oppimista. (Ojala 2008, 230.) Tärkeä osa oppimista on palautteen saaminen. Riittävä palautteen saaminen sekä sen avoin vastaanottaminen ovat edellytyksiä työntekijän oppimiseen ja kasvuun. (Sydänmaanlakka 2007, 62.)

4.2 Uusien taitojen oppiminen

Taidot ovat tietoa, joka muuttaa ihmisen toimintaa. Monet taidoista oppii vain tekemällä. Taitojen oppiminen tapahtuu perinteisen teorian mukaan kolmessa vaiheessa. Ensimmäinen vaihe on kognitiivinen vaihe, jossa haetaan tietoa opittavasta taidosta, ja opettaja, valmentaja tai perehdyttäjä selittää vaiheittain, kuinka suoritus tulisi tehdä. Tämän vaiheen tekee ongelmalliseksi ihmisen rajallinen työmuisti. Kaikkia uusia ohjeita ja sääntöjä on mahdotonta pitää työmuistissa. Alkuun toiminta on katkeilevaa ja häiriöitä esiintyy runsaasti. (Lonka 2014, 35-36.)

Seuraava vaihe on assosiatiivinen vaihe, jossa ohjeita ja sääntöjen noudattamista harjoitellaan käytännössä. Osasuorituksista muodostuu isompi kokonaisuus ja toiminta alkaa helpottua. (Lonka 2014, 36.) Esimerkiksi perehdyttäessä uutta työntekijää vastaanoton työtehtäviin opetellaan kassakoneen käyttö ja matkustajailmoituksen täyttö erikseen, ja harjoitellaan niitä. Kun molemmat yksittäiset tehtävät alkavat sujua, alkaa asiakkaan vastaanotto prosessi kokonaisuudessaan helpottua.

Kolmas vaihe on autonominen vaihe, jossa taito, ja sitä ohjaavat säännöt alkavat muuttua automaattisiksi. Syntyy rutiineja ja ihmisen ei tarvitse enää jatkuvasti säädellä toimintaansa tavanomaisissa tilanteissa. Myös ongelmanratkaisu helpottuu. Autonomista vaihetta kuvaa hyvin englanninkielen sana know-how eli tietää miten. Toiminta on puoliautomaattista ja rutiininomaista. (Lonka 2014, 36.)

4.3 Osaamisen kehittäminen työyhteisössä

Ammatillisen osaajan on ymmärrettävä työ kokonaisuutena, jotta tämä voi työskennellä mahdollisimman järkevästi ja menestyksekkäästi. Ammatillista osaamista kehitetään koko elämän ajan. (Laine ym. 2012, 12.) Ammatillinen osaaminen vaikuttaa työn tuottavuuteen. Se tuo mielihyvää työntekijälle, kun tämä kokee onnistuvansa työssä, sekä parantaa työhyvinvointia. (Laine ym. 2012, 163.)

Palvelualalla osaaminen, luovuus ja halu auttaa asiakasta ratkaisevat tuloksen. Palvelussa ei siirry omistusoikeutta, vaan asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen jollain tavalla. Palvelualalla työntekijöiden osaamisen vaatimukset korostuvat. Kilpailukykyä rakennetaan panostamalla työntekijöiden osaamiseen (Ojala 2008, 18). Lähes kaikki yritykset tarvitsevat osaamista saavuttaakseen kilpailuetua. Monille yrityksille osaamisella luodaan arvoa asiakkaalle, ja sen vuoksi osaamisen ja tietotaidon siirtäminen tuleville sukupolville on erityisen tärkeää. Osaaminen on joillekin yrityksille niin tärkeää, että he kokevat tarpeelliseksi kehittää virallisen järjestelmän osaamisen tallentamiseen ja levittämiseen. (Lee & Van den Steen 2010, 270.) Kilpailukyky riippuu ennen kaikkea siitä, mitä yrityksessä osataan, kuinka osaamista hyödynnetään ja kuinka nopeasti kyetään oppimaan uutta. Yksilöiden osaaminen on yrityksen osaamisen lähtökohtana ja siten myös osaamisen kehittämisen lähtökohtana. (Viitala 2013, 170.) Perehdyttäminen on yksi osaamisen kehittämisen keino (Surakka & Laine 2011, 152).

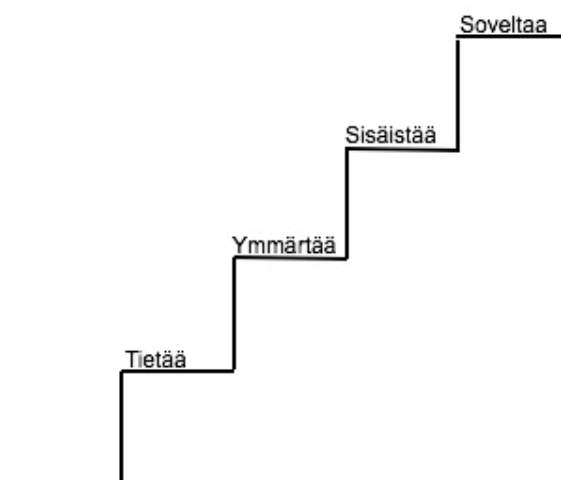
Myös Eräsalo (2008, 61) mukaan perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä. Se on tehtäväkohtaista koulutusta ja valmennusta, jonka tavoitteena on vahvistaa työntekijän valmiuksia suoriutua uusista tai muuttuneista työtehtävistä (Eräsalo 2008, 61). Muutostarpeen tunnistaessaan ihmiset ja organisaatiot ovat valmiita positiiviseen itsensä kehittämiseen. Organisaatio on aina niin haavoittuvainen kuin sen heikoin yksilö. Kehittämisvastuun tulee kuitenkin koskea koko organisaatiota. Tämä tarkoittaa sen jokaista yksilöä, esimiehiä, työtovereita, alaisia ja kehittämisen erikoishenkilöitä. (Kamensky 2015, 185.)

Muutokset voidaan jakaa kolmeen ryhmään: jatkuvasti tarvittaviin pieniin muutoksiin, merkittäviin suuriin muutoksiin sekä kriisitilanteista johtuviin muutoksiin. Nämä organisaation muutostarpeet määräytyvät aina ympäristön muutoksista. (Kamensky 2015, 128). Toimintaympäristön muutosten tunnistaminen on keskeinen osa organisaation osaamistarpeiden ymmärtämisessä. Organisaation osaamistarpeisiin vaikuttaa toimintaympäristön muutosten lisäksi asiakkaiden odotukset ja tarpeet, organisaation visio ja strategia sekä itse työskentelyn muuttuminen. (Ojala 2008, 108-109.)

Organisaation osaamisen kehittäminen sisältää seurantaan, ongelmiin puuttumista, kehityskeskusteluja sekä perehdyttämistä (Surakka & Laine 2011, 146). Organisaation osaamisen kehittäminen lähtee yksilöiden oppimisen tukemisesta. Jokainen ihminen on erilainen oppija, ja siksi yksi tiedon hankintatapa ei välttämättä sovellu kaikille. Erilaisia tapoja hankkia tietoa on kirjat, artikkelit, raportit ja muu kirjallinen tieto. Itseopiskelu, koulutus ja erilaiset kurssit ovat myös tapoja hankkia tietoa. (Ojala 2008, 216-218.) Tätä tietoa voidaan hankkia, vaikka kuinka paljon. Se kuitenkin muuttuu osaamiseksi vasta kun se on ymmärretty, sisäistetty sekä omaksuttu käytettäväksi. (Ojala 2008, 223.)

Kamenskyn (2015, 186) mukaan periaatteessa kaikki opiskelu on myönteistä. Kuitenkin koulutuksen ja tiedon hyödyllisyys jää kyseenalaiseksi, mikäli se jää tiedolliselle tasolle eikä edistä osaamisen muita osa-alueita, kuten taitoja ja näkemystä. Koulutus voi olla riittämättömästi kohdennettu työtarpeisiin ja sen hyödyt voivat siten jäädä vähäisiksi. Joskus koulutuksen soveltaminen käytäntöön saattaa jäädä vähäiseksi tai jopa puuttua kokonaan, ja siten sen hyödyt jäävät vähäisiksi. (Kamensky 2015, 186.)

Tieto on välttämätöntä oppimisen ja osaamisen kehittämisen kannalta. Se on kuitenkin osaamisen kannalta vasta ensimmäinen porraskorkeus (kuva 1). Tästä seuraava porraskorkeus on ymmärtämisen porraskorkeus. Ihminen ymmärtää vain sen mitä on kokenut. Sen vuoksi porraskorkeus tiedämyksen ja ymmärryksen välillä on korkea. Ymmärryksen jälkeen tulee sisäistäminen. Viimeinen porraskorkeus on soveltaminen. Tiedon soveltaminen käytäntöön on mahdollista ilman kahden välissä olevan portaalin toteutumista, mutta tällöin lopputulokset ovat usein huonoja. Osaamisen kehittämisessä tulisi panostaa erityisesti soveltamisen taitoon, sillä oppimisen ja kehittymisen tavoitteena on aikaansaada uusia ja parempia tuloksia. (Kamensky 2015, 186-187.)



Kuva 1. Oppimisen portaat (mukaillen Kamensky 2015, 187 sekä Sydänmaanlakka 2007, 34).

Jotta tiedosta päästään osaamiseen, täytyy se sisäistää ja omaksua. Tässä tiedon muuttamisessa osaamiseksi voidaan käyttää apuna muun muassa työssäoppimista, henkilökohtaista valmennusta tai esimerkiksi pelejä ja simulaatioita. Työssä olevalle ihmiselle työssäoppiminen on erilaisia tapoja, joissa ihminen oppii tekemisen kautta ja sen ohessa uutta. Tämä voi tapahtua esimerkiksi toisen työtä seuraamalla, työkierrossa, jossa henkilö vaihtaa tehtävää yrityksen sisällä tai ristiin oppimalla. (Kamensky 2015, 186-187).

Konsultointi on keino kehittää osaamista. Asiantuntijakonsultoinnissa konsultin tuntemus jostain asiasta on suurempi kuin yhdenkään organisaation sisällä, ja siksi konsultti tilataan jakamaan tämä tieto organisaatiolle. Koulutuskonsultoinnissa koulutetaan organisaation jäseniä ulkoisen kouluttajan toimesta. Ulkopuolisen henkilön on usein helpompi kyseenalaistaa totuttuja totuuksia ja esittää tyhmiä kysymyksiä. (Kamensky 2015, 195-198.) Tämä auttaa näkemään organisaation toimintaa ulkopuolisen silmin ja arvioimaan toimintaa. Arviointi on erittäin tärkeää kehittymisen kannalta.

5 Produkti

Kuten Surakka ja Laine (2011, 154) toteavat, perehdytyksen apuna esimiehellä on työyhteisön jokin perehdytysmateriaali tai -kansio. Tämä oli Sun Camping Porvoon perehdytysprosessissa oleva suurin puutos, sillä mitään varsinaista perehdytysmateriaalia ei ollut ollenkaan. Sun Camping Porvoon toiminta on kausiluontoista. Tämä tarkoittaa suurta vaihtuvuutta työntekijöissä. Myös siinä tapauksessa, että leirintäalueella työskentelee samat työntekijät kuin edeltävänä kesänä, on silti hyvin todennäköistä, että jotkut asiat ovat vuoden aikana päässeet unohtumaan. Tämän vuoksi koettiin, että Sun Camping Porvoolle tarvitaan perehdytysmateriaali, jota voidaan hyödyntää uusien työntekijöiden ja leirintäaluepäällikön perehdytyksessä, sekä aiemmin alueella työskentelevien uudelleen työhön orientoitumisessa. Koska mitään aiempaa materiaali tai pohjaa perehdytyskansiolle alueella ei ollut, oli opinnäytetyön tekijällä täysin vapaat kädet materiaalin toteutuksen kanssa.

Tavoitteena oli luoda jokin sellainen materiaali, joka olisi helposti päivitettävissä tarpeen mukaan, ja kaikkien työntekijöiden saatavilla. Toimeksiantajalla ei ollut tarkkaa toivetta perehdytysmateriaalin valmistumisajankohdasta tai sisällöstä. Tekijä itse asetti tavoitteeksi, että lopullinen versio kansioista, olisi valmis elokuun lopussa, jotta se olisi vuoden 2018 uusien ja uudelleen työtä opettelevien työntekijöiden käytettävissä.

5.1 Produktin aikataulu

Perehdytyskansio Sun Camping Porvoolle koottiin keväällä 2017. Tarkkoja ohjeistuksia kansioon tekijä lisäsi kesäkuun alulla, ennen uusien työntekijöiden aloittamista. Näitä olivat kaikki kuvalliset ohjeet, joita perehdytyskansiossa on. Tekijä tarvitsi työpaikan tietokoneen ja ohjelmat näiden toteuttamiseen.

Kansio pohjautui pääasiassa tekijän omaan osaamiseen ja tietoihin. Ensin tekijä kirjoitti yrityksen esittelyn. Tämän jälkeen hän teki leirintäalueen työntekijän ohjeistusta koskevan osion kansioon. Aluksi tekijä kirjoitti vuorokohtaiset ohjeet. Tämän jälkeen yleisen ohjeistuksen työntekijälle ja lopuksi yksityiskohtaiset ohjeet, jotka tarkentuivat ja muotoutuivat kesäkuun ensimmäisten viikkojen aikana tekijän muun työnteon ohella. Tämä osittain siksi, että moni asia palautui mieleen vasta itse työtä tehdessä. Ensimmäisten viikkojen aikana tekijä kirjoitti myös esimiehen tehtäviä koskevan osion samalla kun muisteli ja opeteli kyseisiä tehtäviä. Ensimmäinen versio perehdytyskansioista oli valmis ennen kesäkuun puoltapäivää, jolloin ensimmäinen uusi työntekijä aloitti työt alueella.

Kansion tekijä työskenteli kesän 2017 leirintäaluepäällikkönä Sun Camping Porvoossa. Kyseessä oli tekijän kolmas kesä töissä kyseisellä leirintäalueella. Perehdytyskansio perustui pääosin tekijän omiin kokemuksiin ja oppimiseen alueen toiminnasta. Heinäkuun lopussa tekijä teetti leirintäalueen työntekijöille kyselyn, jossa selvitettiin perehdytyskansion käyttöarvoa, hyödyllisyyttä ja toimivuutta, sekä mahdollisia kehitysehdotuksia. Lopullinen kansio tuli valmiiksi elokuun lopussa, ennen leirintäalueen sulkemista.

5.2 Perehdytyskansion laatiminen

Perehdytyskansion kokoamisen pohjana käytettiin taulukkoa 2. Valmis perehdytyskansio sisältää Tervetuloa taloon –kirjasen sisällön, eli perustiedot organisaatiosta ja käytännöistä. Varsinaista perehdyttämissuunnitelmaa, siinä muodossa, kun se taulukossa 2 on esitelty, kansio ei kuitenkaan sisällä.

Koska Sun Camping on pieni yritys, jossa työntekijöitä on kesäkaudella noin viisi, perehdyttämisestä jää suurin vastuu leirintäalueen esimiehelle. Kuitenkin usein on se tilanne, että yksi tai useampi työntekijöistä on ollut edeltävänä kesänä leirintäalueella töissä, joten kyseinen työntekijä voi jopa toimia tarvittaessa perehdytyksen apuna. Tämä on joka vuosi vaihtuva tilanne, joten perehdytysuunnitelma tulee leirintäalueella tehdä joka kesä, jokaisen työntekijän kohdalla uudelleen ja erikseen tilanne huomioiden. Tämän vuoksi tarkkaa perehdytysuunnitelma ei ole sisällytetty Sun Camping Porvoolle tehtyyn perehdytyskansioon.

Perehdyttämissuunnitelma tehdessä tulee huomioida perehdytettävän työntekijän aiempi osaaminen ja tälle suotuisat oppimistavat. Jos työntekijä on ollut aiemmin töissä leirintäalueella, on tämän osaaminen eri tasolla, kun vasta ensimmäistä kertaa leirintäalueen toimintaan tutustuvan työntekijän. Tai jos työntekijä on jo vanha tekijä Sun Camping Porvoolla, perehdytyksessä tulee keskittyä mahdollisesti unohtuneisiin asioihin sekä vuoden aikana tulleisiin muutoksiin. Perehdyttämisessä lähdetään aina työntekijän nykyisestä osaamisesta ja osaamisen kehittämisen tarpeista.

Kuten luvussa 4.1. kerrotaan, perehdyttäessä on huomioitava se, että jokainen työntekijä on yksilö, ja jokaisella on oma tapansa oppia. Perehdyttäjän tulee ottaa tämä huomioon toiminnassaan. Esimerkiksi jos työntekijä on oppijana harkitseva pohtija, haluaa tämä ensin rauhassa seurata vierestä, kun perehdyttäjä näyttää kuinka toimitaan. Puolestaan taas oppija, joka on aktiivinen osallistuja, haluaa heti ryhtyä toimeen ja kokeilemaan esimerkiksi kassakoneen käyttöä tai vastaanottaa uusia asiakkaita leirintäalueelle.

5.3 Perehdytyskansion sisältö

Kansio koottiin sillä ajatuksella, että se toimisi yksintyöskentelevän uuden työntekijän toimintaohjeiden tarkastuspaikkana. Se sisältää tarkkoja ohjeita esimerkiksi varauksen liisäämiseen varausjärjestelmään tai varausvahvistuksen lähettämiseen. Kyseinen kansio siis yhdistää perehdyttämisen ja työnopastuksen saman otsikon alle. Taulukosta 3 voidaan nähdä kuinka Työturvallisuuskeskus (2017) määrittelee perehdyttämisen ja työnopastuksen. Samoin kuin taulukossa, työnopastus ja perehdytys ovat saman otsikon alla kansiossa. Kansio etenee siten, että ensin esitellään yritys sekä yleiset työsuhdetta koskevat asiat, eli perehdytetään. Tämän jälkeen seuraa työnopastus osuus, jossa on tarkat työvuoroa koskevat toimintaohjeet sekä apuja tavallisimpiin leirintäalueen toimiin, kuten varausten tekoon tai varausvahvistuksen lähettämiseen.

Taulukko 3. Perehdyttäminen (mukaillen Työturvallisuuskeskus 2017)

Perehdyttäminen	
Perehdyttäminen	Työnopastus
Yritykseen, työyhteisöön ja työpaikan ta-poihin perehdyttäminen	Työhön perehdyttäminen eli työnopastus

Kansio sisältää kaksi osiota. Toinen osio on suunnattu uudelle leirintäalue työntekijälle tai jo kokeneemmalle työntekijälle, joka kaipaa varmistusta jonkin tehtävän suorittamiseen. Toinen osio puolestaan koskee leirintäalueen esimiehen työtehtäviä, ja toimii esimiehen tukena tavallisimmissa esimiehen työtehtävissä.

Kansion ensimmäinen kappale esittelee yrityksen. Se esittelee organisaatorakenteen ja alueen sekä yritystoiminnan omistajuudet. Nämä ovat asioita, jotka jokaisen työpaikalla työskentelevän olisi hyvä tietää. Usein jopa asiakkaat ovat kiinnostuneita näistä asioista. Toinen kappale sisältää työsuhdeasiat, kuten palkanmaksun ja sairaspöissaolokäytännöt. Nämä ovat asioita, jotka yleensä jokainen työntekijä haluaa, ja jokaisen tulee tietää. Nämä kaksi ensimmäistä kappaletta muodostavat taulukossa 3 mainittavan Tervetuloa taloon – kirjaseen.

Kolmannessa kappaleessa alkaa leirintäalue työntekijän työtehtäviä koskeva osio. Osio sisältää kuvauksen vastaanoton tehtävistä. Tärkeimmät tehtävät, kuten matkustajailmoituksen täyttö, on esitetty kirjallisen esityksen lisäksi kuvina. Tämä auttaa hahmottamaan helpommin asiaa käytännössä ja huomioi paremmin erilaiset oppijat, sillä sama asia on esitetty monella tavalla. Vastaanottotehtäviä käsittelevässä luvussa neuvotaan varausjär-

jestelmien käyttö, esitellään kaikki vuokrauspalvelut, ja kerrotaan kuinka ne toimivat, esitellään työpaikan päiväkirja ja sen tarkoitus sekä esitellään jokaisen työvuoron (aamu, ilta ja siivous) erityiset tehtävät. Näillä ohjeilla tulisi työntekijän selvittää kaikista arkisimmista toimista leirintäalueella. Vaikeimmat asiat ovat esitelty sekä kirjallisena, että kuvina. Etenkin varausjärjestelmän toimintaa on avattu kuvin helpottamaan ymmärtämistä. Myös päivittäisen kassantilityksen raportti on kuvana, ja jokainen täytettävä kohta on avattu kirjallisesti. Poikkeustilanteet ovat aina poikkeuksia. Vaikka osa niistä on tavallisia, teki tekijä siitä huolimatta päätöksen jättää ne kansion ulkopuolelle, ja tuoda ne esiin perehdytyksen aikana muulla tavoin.

Viimeinen kappale käsittelee esimiehen erityisiä työtehtäviä. Esimiehen päivittäiseen työhön kuuluu kaikki samat työtehtävät kuin muille työntekijöille. Näiden työtehtävien lisäksi esimiehelle kuuluu laskutusasiakkaiden laskutus, viikkotilitykset sekä tilausten tekeminen. Näistä kaikista on sisällytetty oma alalukunsa kansioon. Leirintäalueen esimies on vastuussa alueen avaamisesta kesän alussa, sekä sulkemisesta kauden loputtua. Näitä molempia varten on oma lukunsa, sillä niihin molempiin kuuluu tärkeitä, erityishuomiota vaativia toimia. Esimiehen työtehtäviä koskeva kappale sisältää yhden alaluvun työsopimuksesta ja palkanmaksusta. Esimies tekee työsopimukset jokaisen työntekijän kanssa, ja on vastuussa tarvittavien tietojen lähettämisestä eteenpäin palkkatoimistoon palkanmaksua varten.

Kansioon on liitettyinä taulukossa 3 mainittava tarkastuslista perehdyttäjälle, jossa on kaikille uusille työntekijöille perehdytettävät perusasiat, mutta vanhoille paljon itsestään selvää asiaa. Perehdytyksen muistilista toimii esimiehen apuna perehdyttämisessä. Siihen on listattu tärkeimmät läpikäytävät asiat uuden työntekijän ensimmäiselle ja toiselle työpäivälle. Lista on hyvä käydä läpi myös kokeneemman työntekijän kanssa, jotta varmistetaan, ettei mikään tärkeistä asioista ole talven aikana päässyt unohtumaan. Tämä on tärkeää erityisesti mahdollisten muutosten osalta. Listalta voidaan ruksia yli opetetut asiat sitä mukaan, kun ne perehdytettävälle on kerrottu ja opetettu, ja kun perehdytettävä uskoo ne asiat osaavansa.

5.4 Perehdytyskansion testaus

Tutkiakseen perehdytyskansion onnistuneisuutta ja hyödyllisyyttä, tekijä teki kyselytutkimuksen uusille työntekijöille. Kyselyn tavoitteena oli pyrkiä johonkin tulokseen siitä, oliko kansion onnistunut, ja miten sitä tulisi kehittää. Tavoitteena oli löytää kansioista asioita, joita ei välittömästi havaita, tai joita tekijä ei välttämättä ollut edes tullut ajatelleeksi. Kysely oli kansion kehittämisen kannalta ratkaiseva asia. Sen perusteella tekijä hioi ja muokkasi

kyselyä, jotta lopullinen perehdytyskansio olisi valmiina kesän 2018 työntekijöitä varten. Kansio perustui pitkälti tekijän omaan tietoon ja kokemukseen leirintäalueen toiminnasta. Tekijällä oli täysin vapaat kädet toteutuksen suhteen. Tämän vuoksi oli tärkeää saada palautetta ja arvioita ansiosta.

Tekijä toteutti kyselyn (Liite 1) kesän 2017 Porvoon leirintäalueella työskenteleville työntekijöille. Leirintäalue työntekijöitä oli kyseisenä vuonna neljä. Kaikki neljä työntekijää vastasivat kyselyyn. Tekijä analysoi työntekijöiden vastaukset ja teki muokkauksia ansioiden vastausten perusteella. Kyselyn tavoitteena oli selvittää, kuinka onnistunut perehdytyskansio on, ja saada mahdollisia kehitysehdotuksia. Kysely toimi työn arviointikriteerinä ja onnistumisen mittarina. Tekijä päätti, että kirjallinen kysely, olisi paras tapa tutkia asiaa. Silloin vastaaja käyttäisi hieman enemmän aikaa vastaustensa muotoiluun ja saisi rauhassa pohtia asioita, sen sijaan, että tekijä olisi suullisesti esittänyt kysymykset.

Kyselylomakkeen tulee aina perustua valittuun teoreettiseen viitekehykseen ja tukea tutkimusten tavoitteita. Siinä ei siis kysytä asioita mielivaltaisesti vain koska olisi kiva tietää jotakin. Kyselylomakkeella on aina mitattava sitä, mitä teoreettisella tasolla väitetään mitattavan. (Vilka 2015, 101.) Tässä tapauksessa haluttiin selvittää vastasiko perehdytyskansio sen alkuperäisiä tavoitteita, eli kuinka onnistunut se oli. Lisäksi haluttiin selvittää kehitettäviä kohtia.

Kyselyssä kysyttiin ensiksi vastaajan työkokemusta Sun Camping Porvoolta sekä mahdollisesti muilta leirintäalueilta. Tämä siksi, että työntekijän työkokemuksella olisi mahdollisesti vaikutuksia työntekijän muihin vastauksiin.

Alkuperäisissä tavoitteissa oli, että ansiosta tulisi uudelle tai jo kokeneemmalle työntekijälle asioiden tarkastuspaikka tavallisimpia leirintäalueen toimia ajatellen. Tämän vuoksi kyselyssä tekijä halusi selvittää kuinka usein työntekijät ansiota käyttivät sekä millaisissa tilanteissa he sitä käyttivät, mikäli näin tekivät. Käyttökertoja tekijä selvitti ”Ympyröi sopiva vaihtoehto” –tyyppisellä kysymyksellä ja käyttötarkoitusta avoimella kysymyksellä.

Kyselyssä kysyttiin, ratkesiko työntekijän ongelma ansioiden avulla tällaisissa tilanteissa. Vastaus tuli antaa taas ympyröimällä sopivin vaihtoehto. Koska aiemmin kysyttiin samalla tavoin ansioiden käyttökertoja, oli tekijän ajatuksena, että ideaali tilanteessa vastaajat vastaisivat jälkimmäiseen kysymykseen samoin, joka voisi viitata siihen, että ansioiden avulla ongelmat ovat ratkenneet lähes poikkeuksetta tai päinvastoin. Kyselyn tavoitteena oli saada uusia kehitysideoita, joten kysyttiin kyselyssä tilanteista, jolloin työntekijä olisi kai-

vannut apua kansioista, mutta ei sitä ollut saanut. Kysymys oli avoin, joten vastaajilla oli mahdollisuus vastata esimerkein ja vapaasti kuvaillen.

Kansion tavoitteena oli perehdyttää uusi työntekijä talon käytäntöihin kuten palkanmaksu asioihin, sairausloma käytäntöihin, työaikoihin ynnä muuhun vastaavaan. Tämän onnistuneisuutta selvitettiin kyselyssä kysymällä, kuinka työntekijät kokivat kansion sisältävän näitä käytäntöjä koskevaa informaatiota. Tätä kysyttiin väittämä muodossa ja vastaajan tuli valita numeroista 1-5 (1=täysin erimieltä ja 5=täysin samaa mieltä) sopivin vaihtoehto. Väittämien muodossa kysyttiin myös kansion selkeydestä ja loogisesta etenemisestä. Väittämien avulla tekijä selvitti kansion sisältämän tiedon tarpeellisuutta sekä mielipidettä siihen, sisältääkö kansio kaiken päivittäisessä työssä tarvittavan tiedon. Tekijä kysyi muiden mielipidettä kansion sisältämän tiedon virheellisyydestä. Väittämän muodossa kysyttiin siitä, oliko kansio vastaajien mielestä hyödyllinen. Kyselyn lopussa oli vapaata tilaa kommenteille ja kehitysehdotuksille.

5.5 Kyselyn tulokset

Kaikki kesän 2017 leirintäalue työntekijät vastasivat kyselyyn. Kysely toteutettiin heinäkuun viimeisellä viikolla, jolloin leirintäalue oli ollut avoinna kaksi kuukautta. Kansio oli ollut käytössä kesäkuun puolivälistä asti eli lähes koko alueen aukioloajan. Kyselyssä kysyttiin, kuinka usein työntekijät olivat käyttäneet kansiota. Työntekijät olivat käyttäneet kansiota tänä aikana yhdestä viiteen kertaan. Kesän 2017 uudet työntekijät, jotka eivät olleet aiemmin työskennelleet Porvoon leirintäalueella olivat käyttäneet kansiota kahdesta viiteen kertaa. Työntekijät, jotka puolestaan olivat työskennelleet jo edeltävänä kesänä leirintäalueella puolestaan yhdestä kahteen kertaan. Kansiota oli käytetty tilanteissa, joissa oli etsitty ohjeita iltatilitykseen ja camping key –kortin tilaamiseen, sekä tarkistettu eri vuoro-ohjeistuksia. Lisäksi kansiota oli käytetty uusien työntekijöiden perehdytyksen apuna.

Kyselyssä selvitettiin, kuinka usein työntekijöiden ongelma oli ratkennut kansion avulla. Ongelmat olivat ratkenneet kansion avulla kerran tai kaksi. Uudet työntekijät olivat vastanneet käyttäneensä kansiota useammin, kuin olivat vastauksia löytäneet ongelmiinsa. Kyselyssä selvitettiin, millaisia ongelmatilanteita työntekijöillä oli ollut, joihin työntekijät eivät olleet ratkaisua löytäneet. Tällaisia ongelmatilanteita olivat booking.com varausjärjestelmää koskevat ongelmatilanteet, iltatilitystä eli kassaraporttia ja maksupäätettä koskevat ongelmat.

Kysely sisälsi väite osion, johon vastattiin ympyröimällä sopivin vaihtoehto. Väitteeseen ”Kansio sisältää kaikki minua kiinnostavat ja koskettavat tiedot yrityksestä, ja siellä työ-

kentelystä” työntekijät vastasivat lähes yksimielisesti olevansa täysin samaa mieltä. Kansion ohjeistukset olivat yksimielisesti selkeitä. Kansio eteni työntekijöiden mielestä loogisesti. Väitteeseen ”Kansiosta löytyy kaikki tärkeä tieto, jota jokapäiväisessä työssäni tarvitsen.” kesän 2017 uudet työntekijät vastasivat olevansa osittain samaa mieltä. Työntekijät, jotka olivat olleet Porvoon leirintäalueella jo aiemmin töissä, vastasivat väitteeseen olevansa täysin samaa mieltä. Ottaen huomioon työntekijöiden vastaukset kansion käyttökertoihin, tekijä päätteli tästä, että kansiosta puuttuu tavallisia, jokapäiväisessä työssä tarvittavia tietoja, jotka vanhoille työntekijöille ovat jo itsestään selviä, mutta joihin uudet kaipaisivat vielä lisävarmistusta ja tietoa.

Yhtä mieltä työntekijät olivat kansion lukujen loogisesta ja ymmärrettävästä otsikoinnista. Kaikki kokivat kansion hyödylliseksi. Väitteen ”Kansiossa on tarpeetonta tietoa” kanssa työntekijät olivat erimieltä, tosin yksi uusista työntekijöistä oli valinnut vaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Työntekijöiden mielestä kansiosta ei puuttunut oleellista tietoa. Kukaan ei ajatellut, että kansiossa olisi virheellistä tietoa.

Kyselyn lopussa oli vapaa kommentointi osio, johon sai laittaa kehitysehdotuksia tai muita huomautuksia. Tästä tuli ilmi, että uudet työntekijät kaipasivat lisäselvityksiä iltatilitykseen ja kassaraporttilomakkeen täyttöön. Kommenteissa oli toive asioiden selittämisestä niin yksinkertaisesti, että kuka vaan ymmärtää ne. Aiemmin Porvoon leirintäalueella töissä olleet toivoivat booking.com järjestelmän käyttöohjeita, vuokrapalveluiden (pyöränvuokraus, pyyhevuokra) toiminnasta mainintaa sekä tarkennuksia siivousohjeistuksiin. Lisäksi toivottiin tavallisimmat ongelmat ja ratkaisut osiota.

Kyselyn tulosten perusteella tekijä muokkasi elokuun aikana kansiota. Tekijä lisäsi vastaa- jien toiveiden mukaisesti tarkemmat ohjeet kassanlaskuun ja iltatilitykseen liittyen. Tekijä tarkensi booking.com järjestelmää koskevia poikkeustilanteita koskevia ohjeistuksia ja lisäsi ohjeet eri vuokrauspalveluiden toiminnalle. Tekijä tarkensi siivousohjeita ja yksinkertaisti vielä entisestään muutamia ohjeistuksia, lisäämällä kuvia ja tekstejä eri vaiheiden toteuttamiseen esimerkiksi varausjärjestelmässä.

Pääasiassa kyselyn tulokset olivat positiivisia ja osoittivat, että kansiosta oli ollut hyötyä. Vaikka kansiota ei ollut tarvinnut käyttää kuin yhdestä viiteen kertaan, tekijä koki sen olleen hyödyksi. Tekijän mielestä kansio olisi hyödyllinen, vaikka sitä käytettäisiin ainoastaan kerran kesässä. Positiivista olisi, että asiat opittaisiin kansion ja perehdytyksen avulla niin hyvin, että kansioon palaaminen ei välttämättä olisi tarpeen.

Tärkeintä oli, että nyt leirintäalueella on vihdoin mustaa valkoisella perehdyttäjän apuna. Toiminta muuttuu hieman joka kesänä ja on tarkoitus, että joka kesä leirintäaluepäällikkö

tarkistaa, korjaa ja muokkaa kansiota. Perehdytyskansion tekeminen oli vain jatkuvan projektin alkuun saattaminen.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa käytetään käsitteitä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa tutkitaan sitä, mitä pitääkin tutkia. Se voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Sisäinen tarkoittaa käsitteiden ja tulkinnan virheettömyyttä ja ulkoinen tarkoittaa yleistettävyyttä. Laadullisessa tutkimuksessa ei joidenkin koulukuntien mukaan voida soveltaa validiteettia. Tämä johtuu jokaisen tutkijan omasta aineiston tulkinnasta. Reliabiliteetti voidaan puolestaan ymmärtää tulkinnan samanlaisuutena tulkitsejasta huolimatta. Puhutaan ikään kuin tulkinnan ristiriidattomuudesta. (Kananen 2008, 124.) Tässä tutkimuksessa tekijä pyrki varmistamaan tutkimuksen laadun suhtautumalla tuloksiin objektiivisesti ja pyrki unohtamaan omat kokemuksensa asioista. Tekijä pyrki parhaansa mukaan tulkitsemaan tuloksia siten, että mahdollisesti joku muu voisi niitä tulkitessaan päästä samaan tulokseen.

5.6 Produktin yhteenveto

Produkti toteutui aikataulussa ja lopputuloksena syntyi perehdytysmateriaali, eli perehdytyskansio, joka on käytettävissä vuoden 2018 kesätyöntekijöillä. Tavoite toteutui, ja Sun Camping Porvoolla on nykyään perehdytyskansio perehdyttämisen apuvälineenä. Tekijä oli tyytyväinen lopputulokseen. Kuitenkin jos aikaa olisi ollut enemmän, tekijä olisi mielellään hionut vielä kansion ulkonäköä ja asettelua, sekä mahdollisesti tehnyt pieniä lisäyksiä tai korjauksia kieliasuun, ja ehkä jopa sisältöön.

Kysely toteutui suunnitellun aikataulun mukaisesti ja kaikki kesän 2017 työntekijät vastasivat siihen. Tekijä toivoi, että olisi voinut käyttää hieman enemmän aikaa ja ajatusta kysymysten laatimiseen, jotta olisi voinut saada maksimaalisen hyödyn irti kyselystä. Tästä huolimatta, kysely antoi hyvän käsityksen kansion onnistuneisuudesta, ja sen avulla tekijä pystyi lisäämään monta hyvää ohjeistusta kansioon. Kokonaisuudessaan produkti oli onnistunut ja lopputulos erittäin käyttökelpoinen ja hyödyllinen tulevien kesien työntekijöille.

Kansio tehtiin erityisesti vastaamaan Sun Camping Porvoon tarpeita. Sun Camping ketjuun kuuluu useampi toimipiste. Kansion kehittäminen myös näiden toimipisteiden tarpeita vastaavaksi voisi olla tarpeellista. Tämä kuitenkin vaatii kyseisen toimipisteen tapojen asiantuntijuutta, johon nykyinen kansio voi toimia hyvänä pohjana tälle.

Kansiota voisi kehittää lisäämällä infoa erilaisista tavallisimmista poikkeustilanteista, jotka nyt rajattiin kansion ulkopuolelle. Tällöin kansio tukisi vielä enemmän uuden työntekijän yksin työskentelyä. Tämä tekisi kansioista raskaamman luettavan ja enemmän manuaalin

kuin perehdytyskansion, mutta jossain tapauksissa se voisi palvella tarkoitusta paremmin kuin nykyinen. Kansiossa ei ole leirintäalueen karttaa. Kansion kehittämistä silmällä pitäen alueen kartan ja kartan selvennyksen lisääminen voisi olla tarpeen. Tämä voisi auttaa uutta työntekijää hahmottamaan leirintäalueen alueena paremmin ja nopeammin.

6 Pohdinta

Tämän produkti tyyppisen opinnäytetyön tavoitteena oli parantaa toimeksiantoyrityksen perehdytysprosessia ja luoda toimeksiantajalle perehdytyskansio, sillä mitään perehdytysmateriaalia ei yrityksellä vielä ollut. Tarkoituksena oli laatia perehdytysmateriaali uusien ja vanhojen työntekijöiden työskentelyn tueksi, ja jota muut toimipisteet voisivat mahdollisesti hyödyntää.

Perehdytyskansio valmistui ajallaan ja vastaa tavoitteita. Se on käytössä Porvoon toimipisteessä ja on toimitettu Espoon toimipisteelle heidän toiveestaan. Jotta se voidaan siellä ottaa käyttöön, vaatii se muokkausta kyseisen toimipisteen tarpeita vastaaviksi, joten jää nähtäväksi tuleeko se kyseisessä toimipisteessä päivittäiseen käyttöön.

6.1 Luotettavuuden arviointi

Valmis perehdytyskansio vastaa tavoitteita, ja siinä on otettu huomioon perehdytettävien toiveet ja kehitysehdotukset. Perehdytyskansioista päävastuu on ollut kirjoittajalla itsellään ja vastaa siten tämän näkemyksiä eniten. Yrityksellä ei ollut ennestään mitään varsinaista perehdytysmateriaalia, minkä vuoksi kirjoittajalla oli täysin vapaat kädet materiaalin tuottamisessa. Tämän vuoksi oli tärkeää huomioida perehdytettävien toiveita kansioon suhteeseen, ettei kansio täyttäisi ainoastaan kirjoittajan ajatuksia ja näkemyksiä perehdytyskseen liittyvistä tärkeistä asioista. Haasteellisinta oli kirjoittajan nähdä, mitkä asiat ovat tärkeimpiä uudelle työntekijälle, koska tekijä itse oli työskennellyt yrityksessä jo kolmena kesänä.

Lopputuloksena syntynyt perehdytyskansio on pohja, jota on tarkoitus päivittää vuodesta toiseen. Käytännöt ja työvälineet saattavat vaihtua vuoden aikana. Tämän vuoksi sellaisenaan liitteistä löytyvä perehdytyskansio ei ole käyttökelpoinen ennen sen päivittämistä ajan tasalle. Päivitetynä kansio toimii hyvänä ja luotettavana tiedonlähteenä uudelle työntekijälle. Kansio pääsee uuteen testiin joka vuosi, ja mahdollisuudet sen kehittämiseksi ovat lähes rajattomat. Perehdytyskansioon tekemisen tukena on toiminut opinnäytetyön teoriaosuus.

Teoriaosuus keskittyi avaamaan perehdyttämisen, oppimisen ja osaamisen käsitteitä. Nämä ovat keskeisiä asioita uuden työntekijän työssä menestymisen kannalta. Tietope-
rusta tukee perehdytyskansioon muodostumista. Se kuvaa kuitenkin laajemmin perehdytys-
tä ja oppimista prosessina, mitä pelkkä perehdytysmateriaali pitää sisällään. Se kuvaa

perehdytyksen toimia käytännössä ja antaa laajemman käsityksen perehdytyksen vaatimuksista käytännön tasolla. Pelkkä toimiva materiaali ei riitä onnistuneeseen perehdytykseen. Tietoperustan olisi voinut rajata suppeammaksi koskemaan perehdytysmateriaaleja ja niiden laatimista. Tekijä päätyi perehtymään aiheeseen syvällisemmin ja laajemmin. Koska työn rajaus ei ollut tarkka, tuotti sen kirjoittaminen hetkellisesti vaikeuksia. Työn tarkempi rajaaminen olisi voinut olla tarpeellista.

6.2 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön kirjoittaminen sujui suhteellisen vaivattomasti. Perehdytyskansio valmistui aikataulussa, mutta opinnäytetyö viivästyi muutamalla kuukaudella. Syyinä tähän oli tekijän henkilökohtaiset aikataulutusergelmat.

Opinnäytetyötä kirjoittaessa tekijän tietämys perehdyttämisestä ja oppimisesta on lisääntynyt huomattavasti. Tämä hyödyttää tekijää jatkossa, sillä tämä aikoo työskennellä kesälä 2018 toimeksiantajalla, ja voi hyödyntää oppimaansa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja kansiota päivittäessään. Opinnäytetyön teko on opettanut tekijälle myös ison projektin hallintaa muiden töiden ohella.

Kokonaisuudessa opinnäytetyö projekti oli onnistunut, ja lopullinen tuotos hyödyllinen toimeksiantajalle. Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt perehdytyskansio vaatii jatkuvaa päivittämistä ja kehittämistä. Tuotos oli alkusysäys toimeksiantoyrityksen perehdytysprosessin kehittämiseksi.

Lähteet

- Bauer, T. 2010. Onboarding new employees: maximizing success. SHRM Foundation. USA. Luettavissa: <https://www.shrm.org/foundation/ourwork/initiatives/resources-from-past-initiatives/Documents/Onboarding%20New%20Employees.pdf>. Luettu: 20.4.2018.
- Brown, J. 2007. Employee orientation: Keeping new employees on board. International public management association for human resources. Alexandria. Luettavissa: http://cdn2.hubspot.net/hub/59176/file-15741175-pdf/docs/employee_orientation.pdf. Luettu: 30.06.2017.
- Caldwell, G. & Caldwell C. 2016. Ten classic onboarding errors – Violations of the HRM – Employee relationships. Business and management research, 5, 4, s. 51-52.
- Eri-laisten oppijoiden liitto ry. 2018. Oppimisvaikeudet työelämässä. Luettavissa: http://www.erilaistenoppijoidenliitto.fi/?page_id=137. Luettu: 13.4.2018.
- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Hansa-print Direct Oy. Vantaa.
- Ikäheimonen, J. 5.6.2017. Toimitusjohtaja. PKS Camping Oy. Haastattelu. Porvoo.
- Illeris, K. 2011. The fundamentals of workplace learning: Understanding how people learn in working life. Routledge. New York.
- Kamensky, M. 2015. Menestyksen timantti. BALTO print. Liettua.
- Kananen, J. 2008. Kvali: kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.
- Kupias, P, Peltola, R. & Pirinen, J. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. Sanoma Pro. Helsinki.
- Laine, A, Salervo, P, Sivén, T. & Välimäki, P. 2012. Opi ammattiin. Sanoma Pro Oy. Helsinki.
- Lee, D. & Van den Steen, E. 2010. Managing know-how. Management science, 56, 2, s.270-285.

Lonka, K. 2014. Oivaltava oppiminen. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu.

Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Sumkin, T. & Tuomi, L. 2012. Osaamisen ja työn johtaminen: organisaation oppimisen oivalluksia. Sanoma Pro. Helsinki.

Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Taurus Media. Tampere.

Sydänmaanlakka, P. 2007. Älykäs organisaatio. Gummerus kirjapaino Oy.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työturvallisuuskeskus. 2017. Perehdyttäminen ja työnopastus: Ennakoivaa työsuojelua. Luettavissa: <http://tyoturvallisuuskeskus.mobiezine.fi/zine/4/article-138>. Luettu 23.06.2017.

Työturvallisuuslaki 23.8.2017/738.

Valtiokonttori Kaiku-palvelut. 2009. Osaaminen muutoksessa. Erweko Painotuote Oy. Helsinki. Luettavissa: <http://www.valtiokonttori.fi/download/noname/%7BC115D588-F102-42A9-9F8A-D82EAB69FD66%7D/77839>. Luettu: 1.11.2017

Vernon, A. 2012. New-hire onboarding: common mistakes to avoid. T + D; Alexandria, 66, 9, s. 32-33.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. Edita. Helsinki.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Juva.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Nimi:

Monettako vuotta olet töissä Porvoon leirintäalueella?

Oletko työskennellyt aiemmin leirintäalueella? Missä/milloin?

Kuinka monesti olet avannut perehdytysoppaan ensimmäisen kerran jälkeen? Ympyröi sopivin vaihtoehto.

En kertaakaan

1-2 kertaa

2-5 kertaa

Yli 5 kertaa

Millaisessa tilanteessa olet käyttänyt perehdytysopasta, jos olet sitä käyttänyt?

Kuinka usein ongelmasi/epävarmuutesi ratkesi perehdytysoppaan avulla? Ympyröi sopivin vaihtoehto.

Ei kertaakaan

1-2 kertaa

2-5 kertaa

Yli 5 kertaa

Onko sinulla ollut jokin ongelma tilanne, johon olet kaivannut ratkaisua perehdytysoppaasta, mutta et ole sitä löytänyt? Jos on, millainen?

Ympyröi mielestäsi sopivin vaihtoehto.

1=Täysin erimielttä, 2=Osittain erimielttä, 3=En osaa sanoa, 4=Osittain samaa mieltä, 5=Täysin samaa mieltä.

Kansio sisältää kaikki minua kiinnostavat ja koskettavat tiedot yrityksestä ja siellä työskentelystä. (Palkan maksu, sairaspoissaolo yms.)

1 2 3 4 5

Kansion ohjeistukset ovat selkeitä.

1 2 3 4 5

Kansio etenee loogisesti.

1 2 3 4 5

Kansiosta löytyy kaikki tärkeä tieto, jota jokapäiväisessä työssäni tarvitsen.

1 2 3 4 5

Kansion luvut on otsikoitu loogisesti ja ymmärrettävästi.

1 2 3 4 5

Kansio on hyödyllinen.

1 2 3 4 5

Kansiossa on tarpeetonta tietoa.

1 2 3 4 5

Kansiosta puuttuu oleellista tietoa.

1 2 3 4 5

Kansiossa on virheellistä tietoa.

1 2 3 4 5

Muuta kansioon liittyvää kommentoitavaa/kehitysehdotuksia/lisättävää/puutoksia

Liite 2. Perehdytyskansio

Perehdytyskansio

Sun Camping Porvoo

2017

Sisällysluettelo

Sun Camping Porvoo	1
Työsuhdeasiat	3
Palkanmaksu ja työsopimus	3
Työaika	3
Vakuutus ja vaaratilanne.....	3
Sairaslomat ja poissaolot.....	3
Anniskelupassi, hygieniapassi ja salmonellatodistus.....	4
Työntekijän työtehtävät.....	5
Päiväkirja	5
Vastaanoton työtehtävät.....	5
Kun vastaanotossa on hiljaista:.....	5
Asiakkaan vastaanottaminen ja sisään kirjautuminen.....	6
Asiakkaan uloskirjaaminen.....	6
Camping Key Europe kortin myynti.....	7
Ohje camping key europe kortin tietojen lähetykseen.....	8
Vuokrapalvelut.....	9
Mökkivaraukset.....	10
Ohje varauksen lisäämiseen järjestelmään ja varausvahvistuksen lähettämiseen	1
Ohje varauksen peruuttamiseen.....	13
Booking.com extranet	15
Matkustajailmoituksen täyttö.....	17
Aamuvuoro.....	19
Iltavuoro	20
Ohje soitonsiirron laittoon	20
Iltatilitys ohje	20
Siivousvuoro	23
Huoltorakennukset.....	23
Sauna	23
Mökit	24
Esimiehen työtehtävät	25
Avaus	25
Työsopimukset ja palkat	25
Sulku	26

Matkustajatilastot ja myyntitilastot.....	26
Viikkotilitys	30
Tilaukset.....	30
Laskutus.....	31
Liite 1. Rättien värikoodit	35
Liite 2. Muistilista avaukseen.....	36
Liite 3. Perehdytyksen muistilista	37
1.päivä	37
2.päivä	37

Sun Camping Porvoo

Sun Camping Porvoo on yksi viidestä Sun Camping ketjuun kuuluvasta leirintäalueesta. Se sijaitsee Porvoon Kokonniemessä. Sun Camping Porvoo on avoinna kesäkuun alusta aina elokuun loppuun. Vuosittain Porvoon leirintäalueella yöpyy noin 3000 ihmistä. Sun Campingin tavoitteena on tarjota matkailijoille ja retkeilijöille miellyttäviä leirintäkokemuksia rauhallisessa, puistomaisessa ympäristössä. Sun Camping on pieni, käytännössä perheyrittys. Sen toimitusjohtaja on Jarmo Ikäheimonen. Jarmon veli Ykä toimii alueen ylläpitohenkilönä/huoltomiehenä.

Sun Camping Porvoon leirintäalueen omistaa Porvoon kaupunki. Kaupunki siis omistaa tontin sekä kaikki siellä olevat rakennukset. Leirintäaluetoiminta kuuluu siis Sun Camping ketjuun ja sen omistaja on Jarmo Ikäheimonen. Jarmo vuokraa aluetta kaupungilta.

Alueella on 10 leirintämökkiä. Mökit ovat neljän hengen mökkejä, joissa vuoteiden lisäksi on pöytä, tuolit, jääkaappi sekä lämpöpatteri kylmiä öitä varten. Lisäksi viidessä mökissä (ylämökit) on pieni keittiönurkkaus, jossa on jääkaapin lisäksi keittolevyt sekä tiskiallas ja hana juoksevilla vedellä. Mökeissä on tyyny ja peitot, mutta asiakkaalle tulee kertoa, että omat lakanat tulee ottaa mukaan tai vaihtoehtoisesti vastaanotosta voi ostaa kertakäyttölakana setin tarvittaessa.

Alueella on noin 50 sähkötolpallista asuntoautopaikkaa. Lisäksi alueella on teltta- paikkoja. Alueella ei ole tarkkaan määrättyjä paikkoja, vaan asiakas saa itse valita autolleen/teltalleen/vaunulleen paikan. Tämän vuoksi tarkkaa paikkamäärää on vaikea arvioida ja onkin syytä välillä käydä tarkistamassa paikkatilanne kiertämällä alue. Näin osaa vastata paremmin puhelimen kautta tuleviin ”onko tilaa” - kyselyihin.

Alueelta löytyy huoltorakennus, jossa on vessat ja suihkut miehille ja naisille. Lisäksi huoltorakennuksessa on pyykinpesukone. Pyykin kuivausteline löytyy rakennuksen vierestä, ulkoa. Alueella on kaikkien käytössä oleva keittiörakennus, josta löytyy uuni, hella, keittolevyjä sekä tiskialtaita. Keittiörakennuksessa on myös jääkaappi, kahvinkeitin, vedenkeitin sekä mikro. Keittiörakennuksen sekä huoltorakennuksen ovet eivät ole koskaan lukittuna, mikä mahdollistaa myös yöllä saapuvien asiakkaiden yleisten tilojen vapaan käytön. Myöskään alueen portti ei ole koskaan kesäisin suljettuna, vaan portit pidetään aina auki. Alueella on myös grilli-

katos ja puita asiakkaiden käytettävissä. Ykä huolehtii grillikatoksen puutilanteesta.

Työsuhdeasiat

Palkanmaksu ja työsopimus

Palkka maksetaan tuntityöläisille aina kaksi kertaa kuukaudessa, 15. sekä 24. päivä. Kuun 15. päivä maksetaan edeltävän kuun 15. päivän jälkeen tehdyt työtunnit ja kuun lopussa saman kuun alussa (1.-15. päivä) tehdyt työtunnit. Kuukausipalkkalisille kyseisen kuukauden palkka maksetaan kerran kuukaudessa 24. päivä.

Leirintäalueella noudatetaan matkailu- ja ravitsemisalalan työehtosopimusta. Leirintäalue työntekijä tekee työsopimuksen leirintäaluepäällikön kanssa ja leirintäaluepäällikkö toimitusjohtajan, Jarmon kanssa.

Työaika

Työvuorot ovat joko aamu-, ilta tai päivävuoroja (sesongin aikana). Vastaanotto on avoinna 9-21 (sesonki aikaan). Aamuvuoro on 8.30-16.30, iltavuoro 16-21.30. Palkka maksetaan koko ajalta ja tauot tulee pitää sopivan hetken tullessa. Työntekijät itse huolehtivat ruoka- ja kahvitauoista. Päivävuoro eli siivousvuoro on 10-15, mikäli työt saa tehtyä ennen klo 15, on työntekijän lupa lähteä aiemmin. Palkka maksetaan tehtyjen työtuntien mukaan.

Vakuutus ja vaaratilanne

Työtapaturman sattuessa, tulee tehdä ilmoitus vakuutusyhtiöömme Veritakseen. Työtapaturman sattuessa on oltava välittömästi yhteydessä lähimpään esimieheen. Lisätietoa ja apua saa Jarmolta. Ohjeet siihen, kuinka toimia vaaratilanteessa löytyvät pelastussuunnitelmasta. Lisäksi jokaisen työntekijän tulee lukea henkilökunnan ohjeistus. Turvallisuusohjeiden lisäksi se sisältää paljon tietoa leirintäalueiden toiminnasta.

Sairaslomat ja poissaolot

Mikäli työntekijä sairastuu, on tämän otettava välittömästi yhteyttä leirintäaluepäällikköön. Leirintäaluepäällikkö voi myöntää yhden päivän sairausloman ilman lääkärintodistusta. Pidempi sairausloma vaatii lääkärintodistuksen.

Anniskelupassi, hygieniapassi ja salmonellatodistus

Jokaisen työntekijän ja esimiehen tulee toimittaa kopiot anniskelupassista sekä hygieniapassista leirintäalueelle. Lisäksi kaikkien on toimitettava salmonellatodistus. Nämä liitetään anniskelu-/omavalvontakansioon.

Työntekijän työtehtävät

Työntekijän työtehtävät vaihtelet työvuoron mukaan. Sesonkiaikana aamu- ja iltavuoro ovat vastaanottovuoroja ja päivävuoro on siivousvuoro. Vastaanottovuorossa tärkeimpiä tehtäviä on asiakkaiden vastaanotto (matkustajailmoituksen täyttö) ja rahastaminen sekä varausten vastaanottaminen ja laittaminen järjestelmään. Iltavuorossa tehdään myös päivän tilitys. Aamu- ja iltavuoroon kuuluvat erityistehtävät tulee tehdä jokaisessa vuorossa.

Päiväkirja

Vastaanotossa meillä on käytössä kommunikaatiovälineenä päiväkirja. Koska työvuorossa ollaan pääasiassa yksin, on syytä tiedottaa alueella tapahtuvista asioista muillekin työntekijöille. Tätä varten on päiväkirja, johon tulee kirjoittaa kaikki huomautuksen arvoinen esim. jos asiakas jättänyt tavaraa säilöön vastaanottoon, maito on menossa vanhaksi, käsi- tai vessapapereita tarvitsee tilata lisää yms. Se tulee myös lukea aina työvuoroon saapuessaan.

Vastaanoton työtehtävät

Vastaanotossa tärkeimpiä tehtäviä on asiakkaiden palveleminen tiskillä sekä puhelimessa. Vastaanoton yhteydessä toimii pieni kahvila/kioski, jossa on myynnissä pientä syötävää ja juotavaa. Vastaanotossa työskentelevän työntekijän tehtäviin kuuluu myös kioskimyynnistä huolehtiminen. Lisäksi vastaanoton alueella on minigolf rata, jonka ylläpito on vastaanottovuorolaisen tehtävä. Vastaanotto vuorossa työskentelevä työntekijä huolehtii myös vastaanoton ja terassialueen yleisestä siisteydestä. Vastaanoton työntekijä huolehtii rahastamisesta. Leirintäalueella on käytössä hyvin yksinkertainen, vanhempi kassakone sekä erillinen maksupääte. Vastaanotosta löytyy maksupäätteen käyttöopas, jota kannattaa käyttää, mikäli maksupäätteen kanssa tulee jokin ongelma.

Kun vastaanotossa on hiljaista:

- Respaa saa ja pitää siivota (pintojen pyyhkiminen, lattian lakaisu/moppaus)
- Minigolf ratojen lakaisu
- Täydennetään tarvittaessa juomakaappia
- Tiskataan

- Kastellaan kukkia

Asiakkaan vastaanottaminen ja sisään kirjautuminen

Asiakkaan saapuessa pyydetään häntä täyttämään matkustajailmoitus (ks. Ohje sivu 15). Matkustajailmoituksia täytetään aina yksi per asuntoau-
to/telttapaikka/mökki. Tämän jälkeen pyydetään maksu. Jos asiakkaalla on **voimassa oleva** (ks. kuvissa punaisella ympyröidyt voimassaolo merkinnät) SF-Caravan kortti tai Camping Key Europe –kortti, voi hän halutessaan jättää kortin vastaanottoon ja maksaa majoituksen lähtiessään. Kortti liitetään tällöin matkustajailmoitukseen. Kyseisillä korteilla saa myös alennusta asuntoautopaikasta tai telttapaikasta. Tarkempaa tietoa korttien eduista löytyy Suomen leirintäalueyhdistyksen ”Henkilökunnan ohjeistus” –vihkosesta.

Mökit maksetaan aina saapumisen yhteydessä, jollei sitä ole maksettu online järjestelmän kautta, varausta tehdessä. Tämä näkyy varausjärjestelmässä, josta voidaan tulostaa asiakkaalle kuitti. Poikkeuksena laskutusasiakkaat, joiden kanssa maksusta on sovittu etukäteen. (Jarmo/leirintäaluepäällikkö sopii laskutuksesta.) Lisätietoja laskutuksesta on tämän oppaan sivulla 29. Saapumisen yhteydessä asiakkaalle myös kerrotaan mitä alueelta löytyy ja mistä, sekä opastetaan etsimään sopivaa teltta/autopaikkaa.



Camping Key Europe kortti ja SF-Caravan jäsenkortti.

Asiakkaan uloskirjaaminen

Uloskirjautuvalta asiakkaalta tulee pyytää avain/telttalappu (sininen)/caravanlappu (punainen) ja kysyä asiakkaan sukunimi. Näin asiakkaan matkustajailmoitus löytyy helposti, kun laput ovat aakkosjärjestyksessä. Lapusta tarkastetaan kohta **maksut**

ja ettei siihen ole liitettyä asiakkaan caravan/camping korttia. Mikäli maksut kohdassa lukee hinta, eikä korttia ole, toivotetaan hyvää päivänjatkoa. Jos majoitusta ole vielä maksettu, tulee maksu pyytää uloskirjautumisen yhteydessä ja tehdä tarvittavat merkinnät matkustajailmoitukseen. Alueelta poistuneiden asiakkaiden matkustajailmoitukset laitetaan talteen, tiskin alla olevaan laatikkoon.

Camping Key Europe kortin myynti

Myymme Camping Key Europe kortteja leirintäalueen vastaanotossa. Lisäksi myymme myös pelkkiä vuositarroja. Vuositarrat säilytetään kassakoneessa, kolikkolokerikon alla. Tarra-arkit laitetaan aina yöksi kassakaappiin rahojen kanssa. Jos asiakkaalla ei vielä ole korttia, voi hän halutessaan hankkia sellaisen. Häntä pyydetään täyttämään Camping Key Europe kortin tietolomake huolellisesti selvällä käsialalla. Lisäksi täytetään väliaikainen paperinen kortti (löytyy esitteestä, repäistään irti ja annetaan asiakkaalle). Väliaikaiseen korttiin liimataan vuositarra, ilman vuositarraa, kortti ei ole voimassa. Asiakkaan täyttämä tietolomake otetaan talteen ja tiedot tallennetaan camping.fi sivuilla tietojärjestelmään. Kun se on tehty, merkataan lomakkeeseen ”lähetetty” ja päivämäärä. Lomake laitetaan varmuuden vuoksi talteen. Ohjeet tietojen järjestelmään laittamiseen löytyvät tästä alta.

Ohje camping key europe kortin tietojen lähetykseen.

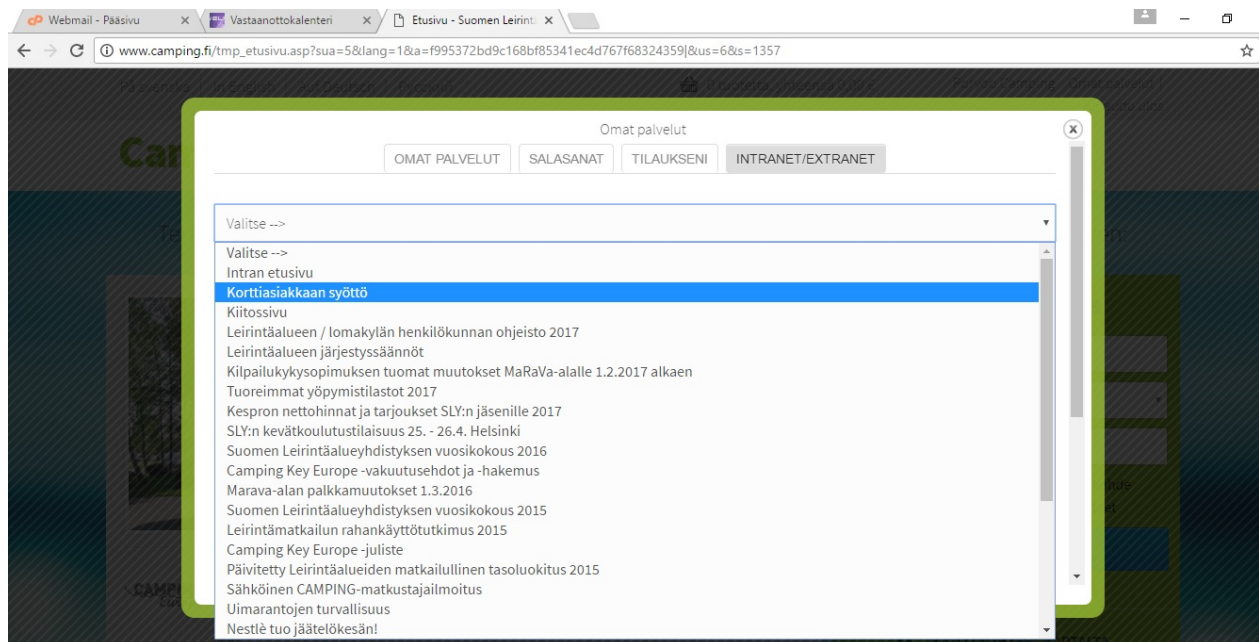
Vaihe 1. Kirjaudu leirintäalueen tunnuksilla camping.fi sivustolle.

The screenshot shows the Camping.fi website homepage. The browser address bar displays 'www.camping.fi/Etusivu'. The page features the Camping.fi logo and navigation links for 'Camping-kortti' and 'Palvelut & lisätiedot'. A 'Kirjaudu' button is circled in red in the top right corner. The main content area includes a welcome message, a featured listing for 'Niemenharjun Matkailukeskus' with an aerial photo and contact information, and a search section titled 'Etsi ja varaa' with filters for location, type, arrival, and departure. A 'Kirjaudu' button is also visible in the top right corner of the page content.

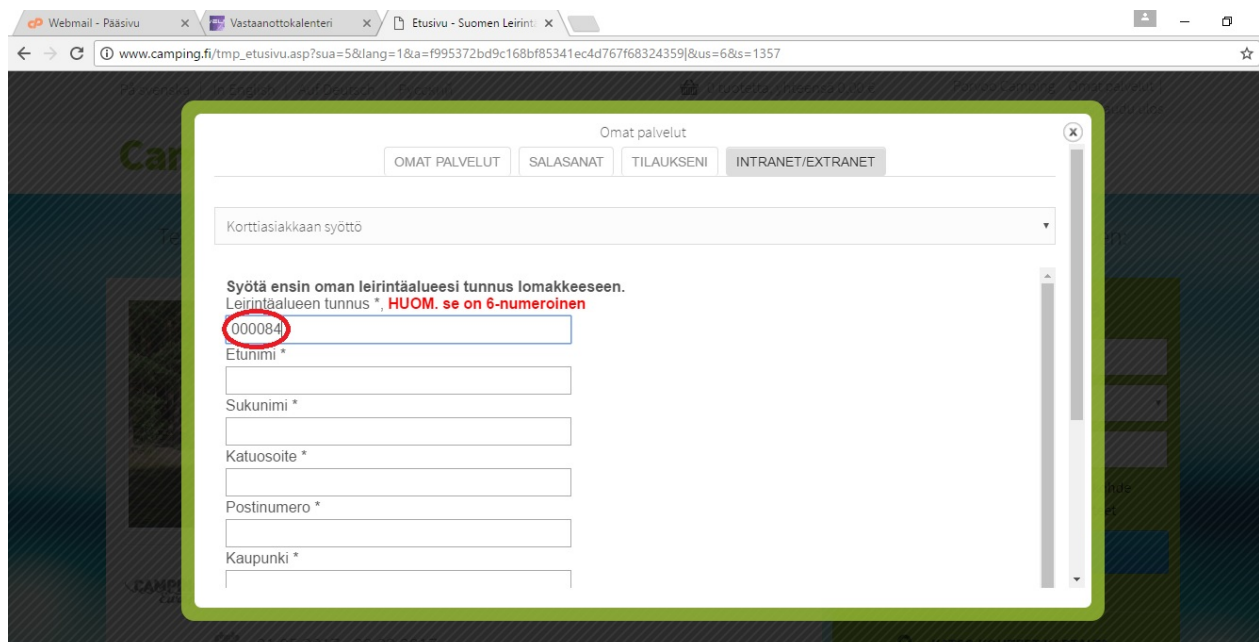
Vaihe 2. Klikkaa oikeasta yläkulmasta kohta ”omat palvelut”.

The screenshot shows the Camping.fi website homepage with a different URL: 'www.camping.fi/tmp_etusivu.asp?sua=5&lang=1&a=f995372bd9c168bf85341ec4d767f68324359]&us=6&s=1357'. The 'Omat palvelut' button in the top right corner is circled in red. The main content area features a listing for 'Sandvik Gästhamn och Camping' with a photo of bicycles and contact information. The search section 'Etsi ja varaa' is also visible.

Vaihe 3. Valitse välilehti INTRANET/EXTRANET ja valikosta "Korttiasiakkaan syöttö".



Vaihe 4. Lisää kenttään leirintäalueen tunnus, kuusinumeroinen tunnuksemme. Täyty korttiasiakkaan henkilötiedot. Paina lopuksi "lähetä".



Vuokrapalvelut

Vastaanotossa on vuokralla pyöriä. Asiakas voi vuokrata pyörän puoleksi päiväksi, joka on noin kuusi tuntia tai koko päiväksi, mikä tarkoittaa, että pyörä tulee palauttaa vuokrausta seuraavaan aamuun mennessä. Vastaanotosta löytyy pyörävuokra

lista, johon merkataan aina asiakkaan nimi, mikä pyörä heillä on sekä maksu. Lisätään merkataan myös palautus, sen jälkeen, kun pyörä ja avaimet on palautettu.

Vastaanotto huolehtii myös saunan varaamisesta, sekä lämmittämisestä. Sauna tulee laittaa lämpiämään tuntia ennen ensimmäistä saunavuoroa. Saunavuoro maksetaan varaamisen yhteydessä. Jos asiakas on varannut saunavuoron enne alueelle saapumistaan, kysytään maksua saapumisen yhteydessä, tai viimeistään ennen saunavuoroa. Mikäli asiakkaalla on caravan/camping –kortti vastaanotossa, voidaan maksu veloittaa majoitusveloituksen yhteydessä lähtiessä. Tällöin täytyy matkustajailmoitukseen laittaa merkintä saunavuorosta, jotta se muistetaan veloitaa lähtiessä. Tieto saunavuorosta ja maksuista kirjoitetaan aina saunavarauskansioon. Jos puhelimitse tai sähköpostitse tulee varaus joka ei ole samalle päivälle, lisätään se myös varausjärjestelmään. Aina saunaa varatessa tuleekin tarkistaa, ettei varausjärjestelmässä ole jo varauksia.

Vastaanotossa on vuokralla pyyhkeitä. Matkustajailmoitukseen merkitään, mikäli asiakkaalla on pyyhe vuokralla. Asiakasta voidaan pyytää jättämään pyyhe mökkiin lähtiessä. Jos asiakas on teltalla tai autolla/vaunulla, pyydetään tuomaan pyyhe vastaanottoon lähtiessä. Siivousvuoro huolehtii pyyhkeiden pesusta.

Mökkivaraukset

Leirintäalueella on neljä kanavaa, josta vastaanotamme varauksia: puhelin, sähköposti, omat kotisivumme sekä booking.com varaussivusto. Booking.comin kautta saapuvat varaukset kirjautuvat automaattisesti varausjärjestelmään samoin kuin omien kotisivujemme kautta tulevat varaukset. Näin ne myös automaattisesti vähentävät vapaiden mökkien kapasiteettia. Omien kotisivujemme varausjärjestelmän kautta tulleet varaukset on aina maksettu valmiiksi. Kun vastaanotamme varauksen omien kotisivujemme tai booking.comin kautta, lähetämme varaajalle varausvahvistuksen. Jos asiakas tekee varauksen puhelimitse tai sähköpostilla, jolloin varaus täytyy lisätä itse järjestelmään. Tämä tulee tehdä mahdollisimman pian varauksen vastaanottamisesta ylibuukkausten välttämiseksi.

Ohje varauksen lisäämiseen järjestelmään ja varausvahvistuksen lähettämiseen

Vaihe 1. Klikkaa varauskalenterissa haluamasi päivän kohdalta vapaata mökkiä. Vaakariviltä näkee, mikä mökki on kyseessä. Kalenterin yläpuolelle tulee näkyviin valitut varauspäivämäärät. Mikäli asiakas haluaa varata mökin useammaksi yöksi, valitaan kalenterista useampi päivämäärä. (Yksi suorakulmio = yksi yö). Valinta näkyy sinisenä. Tämän jälkeen klikataan varauskalenterin yläpuolelta painiketta ”varaa”.

TRAVELNET VARAUS VARAUS Käyttäjä: pksprvoo Kirjautu ulos

Kori: (Tyhjä kori)
Asiakas: (Ei asiakasta)

Varaaminen Vastaanotto Korien käsittely Laskutus Reskontra Asiakasrekisteri Asetukset Muut Tietoja

Etusivu > Varauksien hallinta > Vastaanottokalenteri

Tuoteryhmä Porvoon Varauskalenteri Jatka Näytä maksutilanne [Varauskalenterien muokkaus]

Normaali varaus < Viikko 24/2017 > Valitse Nykyhetki 26.06.2017 - 27.06.2017 Varaa ohje Vapaat ajalle

	24							25							26							27		
	13.6	14.6	15.6	16.6	17.6	18.6	19.6	20.6	21.6	22.6	23.6	24.6	25.6	26.6	27.6	28.6	29.6	30.6	1.7	2.7	3.7	4.7	5.7	
	ti	ke	to	pe	la	su	ma	ti	ke	to	pe	la	su	ma	ti	ke	to	pe	la	su	ma	ti	ke	
4 hengen mökki;juokseva vesi	4	4	5	0	0	5	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4 hengen mökki nro 1 Vadelma	OL	ol		X	X		OL	ol			OL											OL	ol	ol
4 hengen mökki nro 2 Mansikka				X	X		X	X	X		OL													
4 hengen mökki nro 3 Lakka				X	X			X	X															
4 hengen mökki nro 4 Mustikka				X	X																			
4 hengen mökki nro 5 Puolukka				X	X																			
4 hengen mökki Porvoo Camping	5	5	5	0	0	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4 hengen mökki nro 6 Neilikka				X	X					OL	-	-												
4 hengen mökki nro 7 Vuokko				X	X																			
4 hengen mökki nro 8 Kielo				X	X																			
4 hengen mökki nro 9 Orvokki				X	X																			
4 hengen mökki nro 10 Kanerva				X	X																			
Telttapaikka Porvoo	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
Caravanpaikka Porvoo	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
Caravankausipaikka Porvoo	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
Sauna, Porvoo Camping																								

Vaihe 2. Kohtaan henkilömäärä voidaan täyttää, mikäli henkilömäärä on tiedossa. Tämä kohta ei kuitenkaan ole pakollinen. Sitten klikataan ”varaa” painiketta.

Varaminen

Varataan tuotetta: "4 hengen mökki nro 1 Vadelma"

Aikavälit: 26.06.2017 16:00 - 27.06.2017 12:00
 Automaattisesti hinnoiteltu tuote.

Henkilöitä: 1 (red circle) Suomi (dropdown)
 Vapaa-aika / Yksittäismatkailija (dropdown)

Hinta: 79,00 €

Laskutuslisä: Ei laskutuslisää (dropdown)

Varaa (red arrow)

Vaihe 3. "Asiakas" –kohtaan täytetään asiakkaan tiedot. Etu- ja sukunimi, sekä puhelinnumero. Lisäksi laitetaan sähköpostiosoite, mikäli se on tiedossa. Lopuksi painetaan "tallenna ja sulje".

4 hengen mökki nro 1 Vadelma (1719)

Tila: Vahvistettu Pvm: 06.06.2017 Ei valintaa **PERUUTA kori**

Varausaika	Tuote	Hinta	Henkilöt	Saapuminen	Lisätuote/Alennus	Poisto
26.06.2017 16:00 - 27.06.2017 12:00	4 hengen mökki nro 1 Vadelma	1.0 x 79,00	1	Saapunut Lähtenyt	Lisää	Peruuta Poista
		Yhteensä: 79,00 €				

ASTOKAS

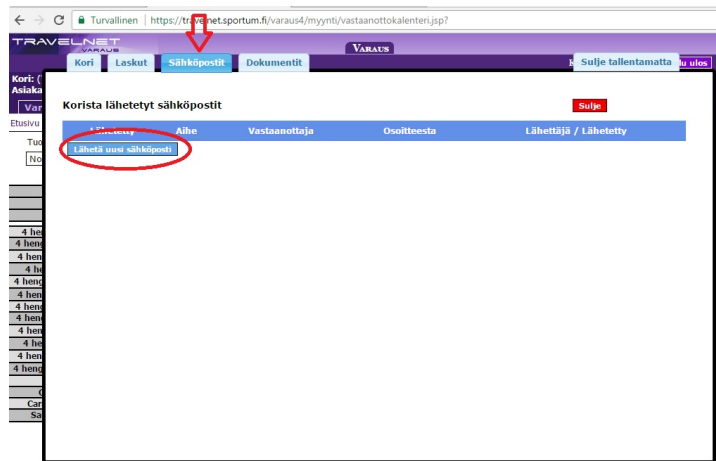
Hae asiakasrekisteristä Uusi laskutusosoite

Etu- ja sukunimi
 Yrityksen nimi
 Matkapuhelin
 E-mail

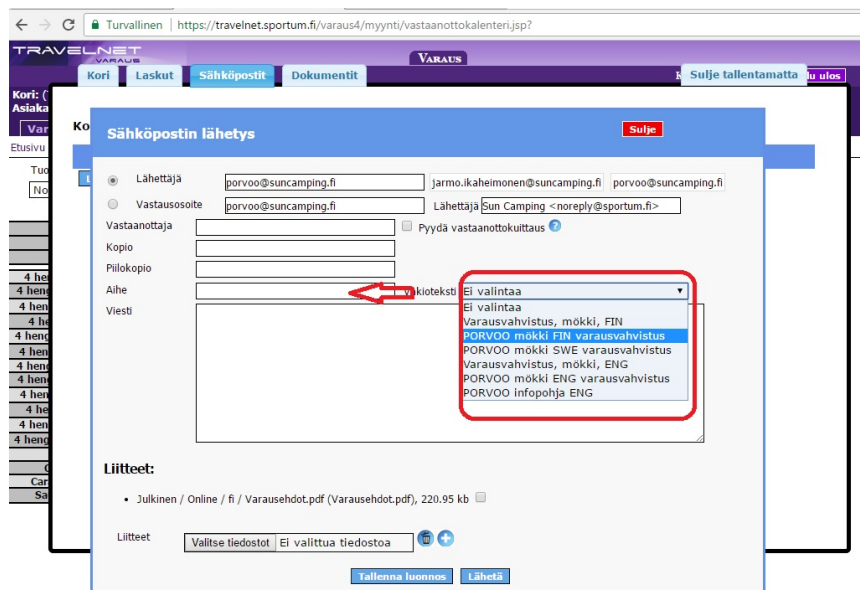
Tallenna kori

Luotu: 06.06.2017 13:58 Vastaanotto Sun Camping Porvoo
 Päivitetty: 06.06.2017 13:58 Vastaanotto Sun Camping Porvoo

Vaihe 4. Jos meillä on asiakkaan sähköpostiosoite, lähetetään tälle varausvahvistus ja sähköpostilla/puhelimitse mökin varanneille myös ennakkolasku. Ensin avataan tehty varaus näkyviin. Sitten valitaan välilehdistä "Sähköpostit" –välilehti ja klikataan "lähetä uusi sähköposti" –painiketta.



Vaihe 5. Kohtaan "Aihe" laitetaan "Varausvahvistus Sun Camping Kokkonniemi" / "Confirmation of reservation Sun Camping Kokkonniemi". Tämän jälkeen valitaan vakioteksti valikosta "PORVOO mökki FIN varausvahvistus" tai vastaava englanniksi. Tällöin aukeaa valmis varausvahvistus pohja, johon täytetään varauksen tiedot. Asiakkaan etunimi, päivämäärät sekä varauksen hinta täytyy aina kirjoittaa varausvahvistukseen manuaalisesti!



Ohje varauksen peruuttamiseen

Peruutuksia vastaanotetaan booking.com järjestelmän kautta, puhelimitse sekä sähköpostilla. Booking.com järjestelmän kautta tulevat varaukset poistuvat järjestelmästä automaattisesti, joten mitään toimia niiden suhteen ei vaadita. Jos asiakas pyytää peruutusta puhelimitse tai sähköpostitse, toimitaan seuraavasti.

Varaus voidaan peruuttaa varausjärjestelmästä avaamalla kori, ja valitsemalla painike "peruuta kori". Mikäli kyseessä on itse tehty varaus, ei muuta tarvitse tehdä. Mikäli kyseessä on booking.com sivuston kautta tullut varaus, täytyy varauksen peruuttamisen lisäksi pyytää bookingin extranetin kautta kyseisen varauksen peruutusta. Ei siis riitä, että peruu varauksen varausjärjestelmästä. Kuitenkin tämä on syytä tehdä mahdollisimman pian peruutuksen tultua, jotta mökki saadaan uudelleen varattavaksi.

Online varausjärjestelmän kautta tulleet varaukset on jo maksettu. Tämän vuoksi koria ei voi peruuttaa pelkästään valitsemalla peruuta varaus. Ensin on valittava varausaika kohdasta peruuta varaus. Tämän lisäksi varauksen hintaa on muokattava kohdasta hinta.

The screenshot shows the TRAVELNET VARAUS interface. At the top, there are navigation tabs: Kori, Laskut, Sähköpostit, Dokumentit, and VÄRAUS. Below these, there are buttons for 'Sulje tallentamatta' and 'Ulos'. The main content area displays reservation details for '4 hengen mökki nro 9 Orvokki (3575)'. The reservation is for the period 31.07.2017 14:00 - 01.08.2017 12:00. The price is listed as 1.0 x 79,00 €. A red box highlights the price, and a red arrow points to the 'Peruuta varaus' button. The interface also shows a table with columns for Varausaika, Tuote, Hinta, Henkilöt, Saapuminen, Lisätuote/Alennus, and Poisto. Below the table, there are buttons for 'Lisätiedot', 'Muuta varausaikaa', and 'Peruuta varaus'. The 'Asiakas' section contains fields for 'Etu- ja sukunimi', 'Yrityksen nimi', 'Matkapuhelin', and 'E-mail'. The 'Tallenna kori' button is also visible.

Kun klikkaa hinta ruutua, aukeaa seuraavanlainen näkymä ks. kuva alla. Tähän näkymään täytyy muokata hinnaksi 0€ ja lopuksi tallentaa hinta.

Kun hinta on muokattu, voi korin peruuttaa. Korin peruuttaminen ei palauta asiakkaalle rahoja. Tämän vuoksi asiakkaalta on pyydettävä tilinumero, mielellään sähköpostitse. Tilinumero ja varauksen tiedot tulee laittaa eteenpäin Jarmolle, joka hoitaa rahojen takaisin maksun.

Booking.com extranet

Booking.com extranetistä löytyy kaikki bookingin kautta tulevat varaukset ja niiden tiedot. Kun asiakas varaa mökin booking.comin kanssa, tulee se automaattisesti

meidän varausjärjestelmään. Tällöin kapasiteetti vähenee automaattisesti, eikä tarvitse huolehtia ylibuukkaus mahdollisuudesta. Kaikki mökkien hintoja ja saatavuutta koskevat muokkaukset tulee tehdä oman varausjärjestelmän kautta. Asetuksista löytyy erikseen booking.com asetukset. Näihin ei kuitenkaan tavallisesti tarvitse tehdä muokkauksia.

Tavallisimpia asioita, joita booking.com extranetissä täytyy tehdä, on varauksen peruutuksen pyytäminen. Jos asiakas soittaa peruuttaakseen booking.com varauksen kautta tehdyn varauksen, ei siis riitä, että varauksen peruu omasta varausjärjestelmästä, vaan lisäksi täytyy se perua bookingin kautta. Asiakasta voi pyytää itse peruuttamaan varauksen booking.comin kautta. Varauksen peruuttaminen onnistuu kirjautumalla extranettiin ja etsimällä varaus järjestelmästä. Valikosta valitaan varaukset välilehti. Helpointa on hakea tulopäivän mukaan varauksia. Kun oikea varaus on löytynyt, avataan se. Sivun oikealla laidalla on valikko, jossa on erilaisia toimenpidevaihtoehtoja. Tästä valitaan painike ”pyydä varauksen peruuttamista”. Tämä toiminto vaati asiakkaan kuittauksen varauksen perumiselle. Tämän vuoksi on tärkeää seurata myös extranet järjestelmää varauksien osalta, jotta peruutukset varmasti tulevat vahvistetuksi. Mikäli asiakas jättää peruutuksen vahvistamatta, tulee varaus merkata tulopäivänä saapumattomaksi varaukseksi. Booking.com perii komissiota kaikista sen kautta tehdyistä, saapuneista varauksista. Jos varausta ei peruta booking.comin kautta, komissio peritään normaalisti, vaikka leirintäalue ei asiakkaalta rahaa saakaan. Tämän vuoksi on tärkeää, että booking.com extranet täsmää oikeasti saapuneiden asiakkaiden kanssa.

Jos asiakas varasi mökin bookingin kautta, mutta ei koskaan saapunut paikalle, tulee varaus merkata saapumatta jääneeksi. Tämä onnistuu myös oman varausjärjestelmän kautta korin alalaidassa olevan ”Asiakas ei saapunut (peruutus)” painikkeen avulla. On hyvä kuitenkin tarkistaa vielä bookingin extranetistä, että varaus on myös siellä onnistuneesti merkattu saapumatta jääneeksi. Peruutus tulee tehdä heti varausta seuraavana aamuna.

Jos booking.com järjestelmän kanssa tulee ongelmia tai epäselvyyksiä, voi asiakaspalveluun soittaa. Lähes poikkeuksetta he osaavat auttaa ongelmassa tai voivat hoitaa asian. Asiointiin tarvitsee majoituspaikan tunnuksen, joka on sama kuin booking.com extranetin käyttäjätunnus. Jos ei jaksa jonottaa puhelimesta, voi myös lähettää viestiä extranetin kautta. Viesti mahdollisuus löytyy postilaatikko

välilehdestä. Viesteihin vastataan kuitenkin viiveellä, joten kiireellisissä asioissa on parempi soittaa.

Matkustajailmoituksen täyttö

Lain mukaan kaikkien matkailijoiden tulee täyttää matkustajailmoitus. Matkustajailmoitus tulee olla huolellisesti täytetty ja työntekijä on vastuussa tästä. Seuraavalla sivulla olevasta kuvasta näkyy, mitkä kohdat tulee olla **aina** täytettynä. Kohta 11 (passinnumero) ei koske suomalaisia tai muita pohjoismaalaisia. Pohjoismaalainen voi matkustaa pelkällä ajokortilla muissa pohjoismaissa.

Sinisillä hakasulkeilla merkitty osio on työntekijän täytettävä. Samoin kohta majoitusyksikön numero, joka on matkustajailmoituksen oikeassa yläkulmassa. Nämä tiedot ovat meitä varten. Maksut kohtaan tulee merkitä summa ja alle maksun vastaanottaneen nimikirjaimet, mutta **vasta kun yöpyminen on maksettu**. Mikäli asiakas on varannut mökin netissä, ja maksanut sen varauksen yhteydessä, laiteaan ”maksut” –kohtaan merkintä OL (= online).

✓ TÄYTETTY
KORTTI
TELINEESEEN
→ KORTTI POIS
KUN ASIAKAS LÄHTEE
- HUOMI MÖKEILLÄ
OMA LOKERO

C = CARAVAN (punainen) + nro
T = TELTA (sininen) + nro
MÖKIN NIMI MÖKEILLE

**MATKUSTAJAILMOITUS RESANDEANMÄLAN PASSENGER CARD
MELDEFÖRMULAR FÜR REISENDE KАРТОЧКА ГОСТЯ**

CAMPING

Majoituskesk. nro
Inkvarteringsnr.
C-80

Painokirjaimin. Tekst. Block letters. Druckbuchstaben.
Заполняется печатными буквами

1 Sukunimi Efternamn Surname Familienname Фамилия Mallinen	2 Etunimet Förnamn Given names Vornamen Имя, отчество Matti
3 Henkilötunnus/Syntymäaika Personbeteckning/Födelseid Date of birth Geburtstag Дата рождения 123456-	4 Kansalaisuus Medborgarskap Nationality Staatsangehörigkeit Гражданство Suomi
5 Osoite Adress Address Adresse Адрес на родине Mallitie 1 00100 Mallina	

Matkustajan mukana olevan puolison ja alaikäisten lasten henkilötiedot Personuppgifter för make eller maka och minderåriga barn som följer med resanden
Personal data on the spouse and underage children accompanying the passenger Persönliche Daten des Ehepartners und der minderjährigen Kinder in Begleitung
des Reisenden Данные о супруге гостя и их несовершеннолетних детей

6 Sukunimi Efternamn Surname Familienname Фамилия Kaveri	7 Etunimet Förnamn Given names Vornamen Имя, отчество Kalle	8 Henkilötunnus/Syntymäaika Personbeteckning/Födelseid Date of birth Geburtstag Дата рождения 789101-	9 Majoittumisen tarkoitus (vapaaehtoisesti ilmoitettava) Syftet med resan (ges trivialigt) Reason for journey (not compulsory information) Zweck der Reise (freiwillige Angabe) Цель приезда (заполняется по желанию) <input checked="" type="checkbox"/> vapaa-ajanvietto fritid leisure Freizeit туризм <input type="checkbox"/> työ arbete business beruflich коммерция
--	---	---	---

Matkustajailmoituksen tietoja ei saa käyttää asiakaspalveluun ja suoramarkkinoitiin. Uppgifterna i resandeanmälan får inte användas för kundservice och direktmarknadsföring. The passenger card's information may not be used for customer service and direct marketing purposes. Informationen aus dem Meldeförmular dürfen nicht für Kundendienstzwecke oder Direktmarketing genutzt werden.

10 Maa, josta matkustaja saapuu Suomeen! Det land från vilket resanden anländer till Finland! Country of entry to Finland! Land, aus dem Einreise nach Finnland! Страна, из которой гость прибыл в Финляндию!

11 Passin/henkilökortin numero² Numret på pass/personkort² Passport/Identity Card No.² Pass/Personalalausweisnr.² Номер паспорта²
(ULKOMAALAISILTA)

Matkustajan allekirjoitus Resandens underskrift Passenger's signature
Unterschrift des Reisenden Подпись гостя
Matti Mallinen

Majoitustoiminnan harjoittaja täyttää Ifylls av utövaren av inkvarteringsverksamheten

12 Lähtöpäivä Avresedag LANTO (1988) 17.8.	13 Saapumispäivä Ankomstdag 1	Leirintäpäivä Camp. dagar x	Aikuisia Vuxna 2	Lapsia Barn =	Yöyymiä Gästnätter 2	Kansal. Medborgarskap FIN	Sähkövara. Besökning (x) X	Maksut Avgifter 31 €
--	---	---------------------------------------	----------------------------	-------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------

Majoitusmuoto Inkvarteringsform
 Matkailuvaunu Husvagn Matkailuauto Husbil Mökki Stuga Huone Rum Teltta Tält Sauna Bastu Välinevuokraus Uthyrning

Lisäpalvelut Tilläggstjänster
 Käyntiosoite Besöksadress

Toiminimi Firma Y-tunnus FO-nummer

Virkailla Anställd
SJ

¹ Matkustaja, jonka asuinpaikka on Suomi, ei täytä kohtaa 10. Punkt 10 ifylls inte av resande som är bortsatt i Finland. Passenger's residing in Finland do not fill in 10. Reisende mit Wohnsitz in Finnland. Punkt 10 aus. Pohjoismaan kansalainen tai matkustaja, jonka asuinpaikka on Suomi, ei täytä kohtaa 11. Punkt 11 ifylls inte av nordisk medborgare eller resande som är bortsatt i Finland. Nordic country citizens or foreigners residing in Finland do not fill in 11. Bürger aus den nordischen Ländern oder Reisende mit Wohnsitz in Finnland füllen nicht 11 aus.

TÄYTETÄÄN KUN
ASIAKAS SAAPUU
PVM, HLÖ LKM,
KANSAL.

SÄHKÖ X
EI -

LOPPUSUMMA
JA NIMIKIR-
JAIMET
KUN ASIAKAS
MAKSANUT

Aamuvuoro

Aamuvuoro alkaa sesonki aikana klo 8:30 ja vastaanotto aukeaa klo 9:00. Ennen avaamista työntekijän tulee tehdä seuraavat tehtävät:

- Ota soitonsiirto pois
- Tarkista vessat (paperin riittävyys ja yleinen siisteys)
- Laske kassa (POHJAKASSA AINA 100€)
- Pyyhi tiskit ja pöydät sekä avaa varjot
- Avaa luukut ja laita postikortit ulos
- Laita kahvi tippumaan
- Tarkista postilaatikko
- Kastele kukat

Avaamisen jälkeen tulee tehdä paperityöt sekä tarkistaa illan/yön aikana tulleet sähköpostit ja mahdolliset varaukset.

Paperitöihin kuuluu:

- Alkoholien laskeminen
- Omavalvonta eli lämpötilamerkinnot omavalvonta kansioon

Iltavuoro

Iltavuorolle kuuluu päivätilitys ja muut sulkemistoimet. Sesonkiaikaan vastaanotto suljetaan klo 21:00 ja iltavuoro päättyy 21:30. Ennen sulkemista työntekijä tehtäviin kuuluu:

- Tiskaa tiskit
- Tyhjennä pingviini roskikset
- Pese tuhkakupit
- Tiskaa maito ja kahvipannu
- Laita kahvi aamuvuoroa varten valmiiksi

Sulkemisen jälkeen tulee tehdä seuraavat tehtävät:

- Tee paperityöt huolellisesti (majoitustilastot ja alkoholi myynnit)
- Tee iltatilitys (ks. erillinen ohje)
- Sammuta kassa, vie rahat ja camping tarrat kassakaappiin ja jätä kassakoneen luukku auki.
- Tarkista, että maksupääte on latausjohdossa.
- Lukitse ikkunat
- Laita laput ikkunaan
- Lukitse koff-kaappi ja sammuta valot vastaanotosta
- Tarkista vessat ja lisää papereita
- Kierrä alue ja varmista hiljaisuus
- Laita puhelimeen soitonsiirto ja kytke se lataukseen

Ohje soitonsiirron laittoon

Puhelimen valikosta:

Asetukset -> Puhelu- asetukset -> Soitonsiirto -> Kaikki äänipuhelut -> Ota käyttöön -> Numeroon -> *Näppäile se numero johon soitonsiirto kuuluu laittaa

Iltatilitys ohje

- Pohjakassa on aina 100€. Laske kassa. Kassassa olevasta summasta täytyy vähentää pohjakassa 100€. Jäljelle jäävä summa on se, joka tilitetään.
- Ota X1- raportti kassakoneesta. Käännä avain asentoon X1/Z1 ja paina käteinen. Tarkista kuitista kohta "RAHAA KASSASSA €". Tämän kuuluu täsmätä tilitettävään määrään.

- Ota maksupäätteestä lähetyseräraportti. (Valitse näytöltä raportit -> paina enter -> valitse lähetyseräraportti) Tarkista, että maksupäätteen kuitti täsmää X1 nauhan kanssa. Lähetyseräraportin VISA/MC kohdassa täytyy olla sama summa kuin X1 nauhan LUOTTOKORTTI kohdassa ja vastaavasti DEBIT + VISA ELECTRON täytyy olla sama kuin kohdassa PANKKIKORTTI.
- Jos/kun täsmää, ota Z1 raportti. Käännä avain asentoon X1/Z1 ja paina • painiketta ja käteinen. Tämä nolaa päivän myynnin.
- Täytä PÄIVITTÄINEN KASSANSELVITYS –lomake (ks. ohje seuraava sivu).
- Nido Z1 nauha ja maksupäättekuitit sekä lähetyseräraportti PÄIVITTÄINEN KASSANSELVITYS –lomakkeeseen kiinni.
- Ota kopio lomakkeesta.
- Laita rahat tilityspussiin tilityslomakkeen kanssa. Ennen tätä, vaihda tarvittaessa rahaa vaihtokassasta, jotta pohjakassaan jää järkevästi seteleitä ja kolikoita. Sulje pussi ja kirjoita päivämäärä tussilla pussiin. Laita rahat kassakaappiin.

PORVOO
KOKONNIEMI CAMPING
PUH. +358 452550074
SUN AURINKO OY
Y-TUNNUS 0844082-8
AURINKOISTA KESÄÄ!

PÄIVITTÄINEN KASSANSELVITYS

PVM ___/___

25/08/2017 000000#047053
13:34 01 NYTJÄ 1

X1
*RYHHÄT *
D07 2.000 Q
KAHVI 2.000 Q €3.00
D11 2.000 Q
PELIVÄLINEET €6.00
D14 2.000 Q
SÄHKÖ €12.00
D15 4.000 Q
HENKILÖ €24.00
D16 2.000 Q
LEIRINTÄ €30.00
+RYHMÄMYNTI
12.000 Q
€75.00

RAHALIIKENNE
NETTO 1 €75.00

ALV24%ST €12.00
ALV 24% €2.32
ALV14%ST €3.00
ALV 14% €0.37
ALV10%ST €72.00
ALV 10% €6.55
VERO YHT €9.24
VEROT. NETTO €65.76

VÄLIS. KORJ. 3 Q
€89.00

AVAUS 3 Q

ASTAKAS 3 Q
PÄÄTETTY €75.00
KESKIMÄÄRIN €25.00

SUMMA 1 Q

PANKKIKORTTI 2 Q

€3.00
€72.00

RAHAA KASSAS €3.00

PRORI/LS KAS €72.00

KÄT/PANK/LS €75.00

Bruttomyynti _____

Alennukset _____

Nettomyynti _____

Rahaa _____

Debit _____

Visa Electron _____

Luottokortit _____

Kuitit _____

Allekirjaitus & nimenselvennös

Päivittäiseen kassanselvitys lomakkeeseen Bruttomyynti kohtaan merkitään X1 nauhasta punaisella ympyröidyssä kohdassa oleva summa. Tämä luku kertoo siis bruttomyynnin kokonaisuudessaan. Jos X1 nauhan RAHALIIKENNE kohdan alapuolella on teksti SUMMA ALE ja perässä summa, merkitään kyseinen summa kohtaan Alennukset. Nettomyynti on X1 kuitissa kohdassa VEROT NETTO (kuvassa sinisellä ympyröity). Rahaa kohta tarkoittaa käteismyyntiä. X1 nauhasta tämä nähdään kohdasta RAHAA KASSASSA. Tämän tulee aina täsmätä kassassa olevan käteisen määrään. Jos kassassa on kuitti, merkitään kuitti ensinnäkin lomakkeen kuitit kohtaan. Kuitti tulee huomioida käteistä laskiessa. Aina jos kassassa on kuitti, on kassasta otettu käteistä kuitin näyttämän summan verran. Tämä tarkoittaa sitä, että kassaa laskiessa, täytyy lopuksi lisätä kuitin (kuittien yhteis-) summa kassassa olevan käteisen määrään. Tämän loppusumman tulee täsmätä X1 nauhan RAHAA KASSASSA kohdan kanssa.

Siivousvuoro

Siivousvuoro sijoittuu päivälle, yleensä klo 10-15. Yleensä siivoaminen kannattaa aloittaa huoltorakennuksista ja viimeisenä siivota mökit, sillä mökkien luovutusaika on vasta klo 12. Rakennusten lisäksi siivousvuoron aikana tulee tyhjentää kaikki tyhjennystä vaativat ulkoroskikset/pullonkeräys pisteet sekä tarkistaa grillikatoksen siisteys. Lopuksi tulee aina pestä kaikki siivousvälineet huolellisesti.

Huoltorakennukset

Huoltorakennuksista löytyy siivouskaapit sekä naisten wc:n, että miesten wc:n puolelta. Vessojen siivoukseen kuuluu aina seuraavat tehtävät:

- roskisten tyhjennys ja papereiden täyttö
- käsisäippuan lisäys telineisiin
- suihkujen pesu
- lavuaarien pesu
- wc pönttöjen pesu
- lattian pesu

Suihkun voi pestä suihkuttamalla pesuainetta seinille ja lattialle. Aineen on hyvä antaa vaikuttaa hetken. Lavuaari/suihkupyhkeellä voi pyyhkiä itse suihkun. Jos seinillä on likaa, tulee se hangata pois juuriharjalla tai ihmiesienellä. Lopuksi huuhdellaan koko suihkukoppi.

Lavuaarit pestään niihin tarkoitetulla rätillä (ks. rätien värikoodit liitteestä 1) ja mikäli peileissä on roiskeita, pyyhittää ne myös ko. rätillä ja kuivataan paperilla. Peileihin voi käyttää ikkunalasille ja peileille tarkoitettua pesuainetta.

Wc pöntöt tulee pestä niille tarkoitetulla rätillä päältä (kansi, istuin) ja sisältä jokaisesta kopista löytyvällä harjalla. Pisuaareille on olemassa vain yksi yhteinen harja.

Lattia kannattaa lakaista lastalla ensin roskista ja mopata ihan viimeiseksi. Samalla mopataan myös suihkukoppien lattia.

Sauna

Sauna tulee siivota aina kun se on ollut käytössä. Saunan siivoukseen kuuluu seuraavat tehtävät:

- roskisten tyhjennys ja paperien täyttö
- vessan pesu
- suihkun pesu
- lauteiden pesu tarvittaessa
- lattian pesu

Lauteiden pesua varten siivouskaapissa on juuriharja sekä saunan pesuainetta. Lauteet tulee harjata harjalla ja lopuksi huuhdella vedellä.

Mökit

Mökkien huolellinen siivous on ensiarvoisen tärkeää leirintäalueen toiminnan kannalta. Asiakas arvioi paikan siisteyttä pitkälti vuokraamansa mökin siisteyden mukaan. Likainen tai huolimattomasti siivottu mökki antaa huonon ensivaikutelman ja voi jopa pilata koko asiakaskokemuksen.

Mökkien siivoukseen kuuluu seuraavat vaiheet:

- roskisten tyhjennys sekä mahdollisten roskien korjaaminen muualta mökistä
- jääkaapin tyhjennys tarvittaessa sekä pesu
- pöydän (ja lavuaarin/hellan) pesu
- kaappien tarkistaminen (ettei asiakkailta ole jäänyt mitään, ja että ovat puhtaat)
- sänkyvaatteiden pudistelu
- sänkyjen petaus
- lattian lakaisu/imurointi ja moppaus
- tuhkakuppien tyhjennys tarvittaessa

Sängyt tulee pedata yhdenmukaisesti, jotta yleisilme olisi siistimpi.

Esimiehen työtehtävät

Leirintäalueen esimiehen tehtäviin kuuluu ylläpitää leirintäalueen toimintaa kesän ajan. Leirintäaluepäällikkö on vastuussa Sun Camping ketjun yhdestä toimipisteestä kauden ajan. Esimiehen tehtäviin kuuluu muun muassa viikkotilitykset, laskutukset, tilaukset, työvuorolistojen laatiminen, lupien ja muiden vaadittavien paperien päivittäminen, tehtyjen työvuorojen lähettäminen eteenpäin palkkatoimistoon, sämpylä- ja muiden kaupasta ostettavien tarvikkeiden osto sekä alueen ylläpito- toimet ja vastaanottotyö siinä missä muillekin työntekijöille. Esimies saa tarvittaessa apua päätöksiin ja ongelmiin Ykältä (huoltomies) tai Jarmolta (toimitusjohtaja). Esimiehen tehtäviin kuuluu myös osallistuminen leirintäalueen avaukseen kesäkuun alussa sekä sulkemiseen elokuun lopulla.

Esimies on usein leirintäalueen kokenein työntekijä. Tämän vuoksi uusien työntekijöiden perehdyttäminen on useimmiten leirintäaluepäällikön vastuulla. Työntekijän perehdytyksen apuna esimiehellä on tämä kansio sekä liitteistä löytyvä uuden työntekijän perehdytyksen muistilista (liite 3). Muistilista toimii tarkastuslistana esimiehelle ja uudelle työntekijälle läpikäytävistä asioista. Lisäksi siitä on helppo yliviivata jo läpikäytyt ja opitut asiat.

Avaus

Avaamiseen kuuluu paljon muistettavaa. Tämän kansion liitteistä löytyy avaamista varten laadittu tarkastus lista, joka kannattaa tulostaa ensimmäisenä työpäivänä. Listalta on sitten helppo vetää yli jo hoidetut asiat, sitä mukaan, kun ne saa tehtyä.

Työsopimukset ja palkat

Tehdyt työvuorot kirjataan excel taulukkoon (Työtunnit tiedosto). Työtunnit tulee lähettää Tuulalle palkkatoimistoon kunkin palkkakauden mukaisten päivämäärien mukaisesti. Palkanmaksu päivämäärät sekä tuntien viimeinen lähetyspäivä löytyy Tuulalta saatavalta listalta. Lista on kaikkien työntekijöiden nähtävillä ilmoitustaululla. Tuulalle täytyy lähettää jokaisen työntekijän työsopimuksesta kopio, kaikkien verokortit palkanmaksua varten sekä sähköpostiosoitteet, joihin Tuula voi lähettää palkkakuitit. Tämä tulee tehdä heti kauden alussa, jotta palkanmaksuun ei tule turhia viivästyksiä.

Sulku

Sulkemisvalmistelut on syytä aloittaa jo hyvissä ajoin ennen sulkua. Kaikkien mökkien peitot, tyynyt ja petauspatjat pestään. Alueen sulkeuduttua, jokainen myymättä jäänyt jäätelö ja juoma on hävikkiä, joten hintoja alennetaan, jotta saataisiin loputkin tuotteet myytyä. Jarmo/Ykä vie ylimääräiset juomat pois alueelta sulkemisen jälkeen, jollei toisin ole sovittu. Sulkemisen yhteydessä olisi hyvä päivittää myös tämä opas, jotta tarkastuslista avautta varten sekä muut mahdollisesti tulevaa kesää koskevat tiedot ovat mahdollisimman hyvin ajan tasalla.

Matkustajatilastot ja myyntitilastot

Esimiehen tehtävänä on kirjata matkustajatilastot tietokoneelle excel taulukkoon ja lähettää ne kerran kuussa tilastokeskukselle. Myyntitilastot tulee täyttää ja lähettää kerran kuukaudessa Jarmolle. Myyntitilastoja varten kaikki tarvittava tieto löytyy päivätilitys lapulta. Excel taulukkoon mahtuu aina 15 päivää kerrallaan, eli jokaiselta kuukaudelta tulee kaksi erillistä taulukkoa.

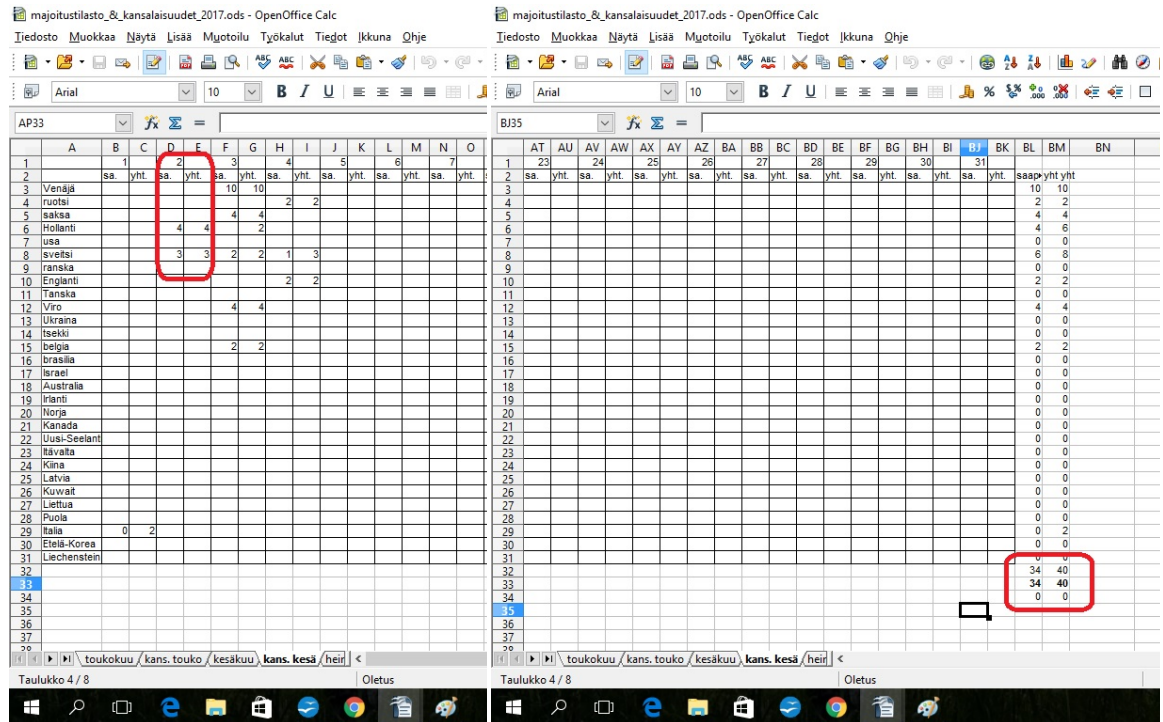
Majoitustilasto taulukko on koneella saman näköinen kuin paperiversiokin. Excel version täyttäminen on tarpeellista, jotta huomataan mahdolliset merkkaukset ja las-kuvirheet.

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
2	Päivä	saap		ylhteensä		Caravan		Teilta		Mökki		Loma		Työ				
3		suom	ulk	suom	ulk	suom	ulk	suom	ulk	suom	ulk	suom	ulk	suom	ulk			
4	01.06.15	2	0	2	0	0	0	0	0	2	2	0	2	2	0			
5	02.06.15	8	7	10	7	6	7	0	0	4	0	10	7	0				
6	03.06.15	19	22	25	24	15	6	1	2	10	16	25	24	0				
7	04.06.15	17	5	21	7	9	7	0	0	12	0	17	7	4				
8	05.06.15																	
9	06.06.15																	
10	07.06.15																	
11	08.06.15																	
12	09.06.15																	
13	10.06.15																	
14	11.06.15																	
15	12.06.15																	
16	13.06.15																	
17	14.06.15																	
18	15.06.15																	
19	16.06.15																	
20	17.06.15																	
21	18.06.15																	
22	19.06.15																	
23	20.06.15																	
24	21.06.15																	
25	22.06.15																	
26	23.06.15																	
27	24.06.15																	
28	25.06.15																	
29	26.06.15																	
30	27.06.15																	
31	28.06.15																	
32	29.06.15																	
33	30.06.15																	
34	ylhteensä	46	34	58	40	30	20	1	4	28	16	54	40	4	0			
35																		
36																		
37																		

Kansalaisuudet taulukkoon merkataan kyseisen maan kohdalle aina ensin saapuneet, ja sitten kyseisen kansalaisuuden edustajat yhteensä. Jokaisen päivän koh-

dalla on siis kaksi saraketta. Excel laskee automaattisesti kokonaismäärät hyödyntäen molempia taulukoita. Mikäli tiedoissa on virheitä, näkyvät ne yhteensä rivien, tummennettujen numeroiden alla olevassa sarakkeessa. Kyseisessä sarakkeessa tulee lukea 0.

Sen lisäksi, että majoitustilastot täytetään excel taulukkoon, tulee ne lähettää tilastokeskukselle kerran kuukaudessa. Tilastokeskus lähettää aina sähköpostin, jossa on linkki, mistä pääsee lähettämään tiedot.



Myyntierittelyjen täyttö koneelle tapahtuu päivittäisten kassaraporttien pohjalta. Myyntierittelyssä on jokaiselle päivälle oma kohta, joka täytetään suoraan sen mukaan, millainen päivittäinen kassaraportti on ollut.

Myyntierittelypohja 2017.ods - OpenOffice Calc

Tiedosto Muokkaa Näytä Lisää Myötoilu Työkälu Tiegot Ikkuna Ohje

Formula: =+X7+X8+X9+X10+X11+X12+X13+X14+X15+X16+X17+X18+X19+X20+X21+X22

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R					
1	MYyntIERITTELY																						
2																							
3																							
4	TOIMIPAIKKA KOKONNIEMI CAMPING				AJALTA 31.5.-15.6.2017																		
5		LERINTÄ + HENKLO	MOKIT	ONLINE MOKIT	KIOSKI, JÄTSKI, KAAHVI, KAKKOT, RUOKA	VRVOKKE	LONKERO	SIDERI	OLUT	SAUNA	LEIR. KORTIT	PELVÄL	Sähkö	MYyntI YHT.	LASKUTUS	ONLINE	PANKK. KORTTI	DEBIT					
6																							
7	31.5.																						
8	1																						
9	2																						
10	3																						
11	4																						
12	5																						
13	6																						
14	7																						
15	8																						
16	9																						
17	10																						
18	11																						
19	12																						
20	13																						
21	14																						
22	15																						
23	YHT.																						
24																							
25		MAJOITUS:			0,00																		
26		RAVITSEMUS:			0,00																		
27		MUUT:			0,00																		
28					0,00																		
29																							

Taulukko 1 / 3 Oletus Summa=0 80 %

Excel laskee automaattisesti ”Myynti yhteensä” ja ”Yhteensä” –sarakkeisiin summat. Näiden tulee olla molemmissa samat.

Myyntierittelypohja 2017.ods - OpenOffice Calc

Tiedosto Muokkaa Näytä Lisää Myötoilu Työkälu Tiegot Ikkuna Ohje

Formula: =+X7+X8+X9+X10+X11+X12+X13+X14+X15+X16+X17+X18+X19+X20+X21+X22

	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1																			
2																			
3																			
4	17																		
5		SIDERI	OLUT	SAUNA	LEIR. KORTIT	PELVÄL	Sähkö	MYyntI YHT.	LASKUTUS	ONLINE	PANKK. KORTTI	DEBIT	VISA Electron	LUOTTO. KORTTI	KÄTENEN	ALET	KUITIT	YHTEENSÄ	
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			
21																			
22																			
23																			
24																			
25																			
26																			
27																			
28																			
29																			

Taulukko 1 / 3 Oletus Summa=0 80 %

Syötä kuitit ja alet
Excel huomioi automaattisesti

Myyntierittely taulukossa on toinen välilehti, yhteenveto. Tämä päivittyy automaattisesti, kun ensimmäisen sivun taulukkoa täytetään, mutta on syytä kuitenkin aina tarkistaa, että kaikki tiedot ovat tulleet sinne niin kuin pitääkin.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1	SUN AURINKO OY																		
2																			
3																			
4	YHTEEVETO																		
5	TOIMIPAikka	Porvoo Camping			AJALTA:	29.-31.5.													
6																			
7	% KOKO MYNNIS TA																		
8	RAVITSEMISMYYNTI																		
9	3000	RUOKA 22 %			0,00	#JAKO/0!													
10	3002	ALKOHOLI			0,00	#JAKO/0!													
11	3005	OLUT			0,00	#JAKO/0!													
12	3006	VIRVOKKEET			0,00	#JAKO/0!													
13	3008	KIOSKI			0,00	#JAKO/0!													
14	YHTEENSA				0,00	#JAKO/0!													
15																			
16	MAJOITUSMYYNTI																		
17	3103	CAMPING LEIRINTA			0,00	#JAKO/0!													
18	3104	CAMPING MOKIT			0,00	#JAKO/0!													
19	YHTEENSA				0,00	#JAKO/0!													
20																			
21	MUU MYNTI																		
22	3200	SAUNA			0,00	#JAKO/0!													
23	3210	VUOKRAVALINETUOTOT			0,00	#JAKO/0!													
24	3250	MUUT			0,00	#JAKO/0!													
25	3248	LEIRINTA- JA TELEKORTIT			0,00	#JAKO/0!													
26	YHTEENSA				0,00	#JAKO/0!													
27	alut ja kulut				0,00														
28	MYYNTI YHTEENSA				0,00	100,0 %													
29																			

Viikkotilitys

On tärkeää viedä käteinen ainakin kerran viikossa pankkiin. Mikään vakuutus ei korvaa varastettua käteistä. Pankkiin viedään ainoastaan setelit. Kolikot tilitetään vasta kauden loputtua.

Avaa tilitettävän päivän tilityspussi ja tarkista, että pussissa olevan rahan määrä täsmää tilityslapun kanssa. Tee tämä jokaisen tilitettävän päivän rahoille. Laske yhteen koko rahasumma. Vaihda rahaa siten, että tilitettäväksi jää ainoastaan seteleitä. Ylijäävä osuus (mahdolliset ylijäävät kolikot) merkataan ylös "Tilittämättömät" listalle ja kolikot laitetaan niille tarkoitettuun pussiin, kassakaappiin. Tämän jälkeen täytetään pankin tilityslomake ohjeiden mukaisesti ja laitetaan täytetty lomake ja rahat tilityspussiin. Kopio tilityslomakkeesta laitetaan talteen. Lisäohjeita löytyy tilityspussin kyljestä. Tilityspussi toimitetaan pankin noutopisteeseen/yösäilöön. Yösäilön avaimen saa pankista ja se tulee hakea heti kauden alussa.

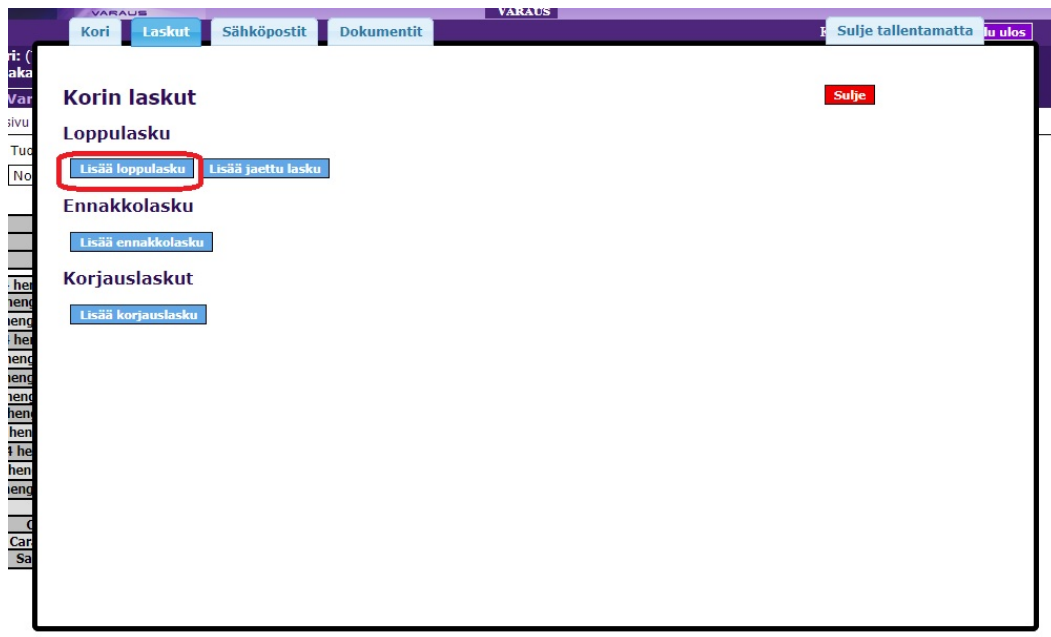
Tilaukset

Leirintäalueella on myynnissä jäätelöä, karkkia, pullaa, kahvia sekä virvoitus- ja mietoja alkoholijuomia. Juomat tilataan kesän alussa Sinebrychoffilta ja elintarvikkeet Keskolta. Keskolta tilataan lisäksi wc- ja käsipaperit. Keskon tilaus tehdään netissä ja tunnukset sinne löytyvät edellisen vuoden päiväkirjasta sekä erillisestä tiedostosta, josta löytyy myös tilaus- ja toimituspäivät. Sinebrychoffilta tilataan puhelimitse. Yleensä juomia tarvitsee tilata 1-2 kertaa kesäkauden aikana. Aiempien vuosien rahtikirjoja löytyy rahtikirjat kansioista, ja niitä voi hyödyntää tilauksia tehdessä.

Laskutus

Pääasiassa asiakkaat maksavat mökkimajoituksen saapumisen yhteydessä tai online varausjärjestelmän kautta varausta tehdessään. Yritysassiakkeille voidaan kuitenkin lähettää lasku, mikäli he näin toivovat. Laskua varten tarvitaan laskutusosoite ja mielellään jonkun yhteyshenkilön puhelinnumero. Laskutuksesta tulee aina sopia etukäteen ja jos yritys tai asiakas epäilyttää, voi Jarmolta kysyä varmistusta laskutusasiaan.

Laskun teko tapahtuu varausjärjestelmän kautta. Jos halutaan laskuttaa ainoastaan mökkimajoitus, valitaan suoraan kori näkymästä ”Laskut” –välilehti.



Tästä näkymästä klikataan ”Lisää loppulasku” –painiketta. Tällöin aukeaa seuraavan lainen näkymä (ks. kuva alla). Eräpäivä kohtaan laitetaan laskun eräpäivä. Eräpäivä on 14 vuorokautta laskun päivämäärästä. Lisäksi alta poistetaan valinta kohdasta ”Eräpäiväksi heti”. Tämän jälkeen avataan ”Asiakkaan tiedot” –välilehti.

Uusi loppulasku Sulje

Laskun tiedot

Laskun nimi Loppulasku Lasku

Päiväys

Eräpäivä

Eräpäiväksi heti Laskulle tulostuu sana "HETI"

Alv sarake tuotteisiin

Ei á-hinta saraketta

Ei kuvauksia

Ei alennus riviä

Laskun viite

Viivästyskorko %

Laskun summa: 79,00 € (sis. alv.)

Asiakkaan tiedot

Laskulle tulevat tilit

Lisätietoja

Tuotteet

Tee lasku

Uusi loppulasku Sulje

Asiakkaan tiedot

Hae asiakasrekisteristä

Sukunimi

Etunimi

Laskun kieli

Yrityksen nimi

Osasto

Y-tunnus

Valtio

Osavaltio

Katuosoite

Postinumero

E-laskun tiedot

Verkkolaskuosoite

OVT

BIC/Välittäjä

Laskulle tulevat tilit

Lisätietoja

Tuotteet

Tee lasku

Asiakkaan tiedot täytetään sen mukaan, miten asiakas ne laskuun haluaa. Punaisella ympyröidyssä alueessa on kaikkia tarvittavat kentät. Sun Campingillä ei ole verkkolaskutus käytössä. Lopuksi klikataan painiketta "Tee lasku".

Kori Laskut Sähköpostit Dokumentit Sulje tallentamatta ulos

Korin laskut

Sulje

Loppulasku

Nro	Luotu/luokattu	Päiväys/eräpäivä	Summa	Toiminnot
	11.08.2017 10:48 / 11.08.2017 10:51	11.08.2017 / 11.08.2017	0,00 / 79,00	Alustava lasku - Esikatselu Muokkaa - Tilit - Vahvista lopullinen versio - Poista Esikatselu e-laskua - Vahvistamaton lasku

Ennakkolasku

Korjauslaskut

Lisää korjauslasku

Lopuksi lasku täytyy vielä vahvistaa. Tätä ennen on kuitenkin hyvä tarkastaa, että kaikki on laskussa, kuten pitääkin. Tämä onnistuu valitsemalla Esikatselu toiminnot kohdasta. Lopuksi vahvistetaan lasku. Vahvistettu lasku voidaan lähettää asiakkaalle joko sähköpostilla tai postilla. Mikäli lasku laitetaan postiin, valitaan lopuksi tulosta. Jos se lähetetään sähköpostilla, voi sen lähettää suoraan järjestelmästä valitsemalla Lähetä sähköpostilla.

Kun laskuun halutaan lisätä jokin muu tuote mökin lisäksi tai halutaan esimerkiksi laittaa sakkolasku tupakoinnista, tehdään se seuraavanlaisesti.

TRAVELNET VARAUS

Kori Laskut Sähköpostit Dokumentit Sulje tallentamatta ulos

4 hengen mökki nro 10 Kanerva (3866) Tila Vahvistettu Pvm 11.08.2017 Ei valintaa PERUUTA kori

Talleta ja sulje Maksutilanne Ei laskutettu

Varausaika	Tuote	Hinta	Henkilöt	Saapuminen	Lisätuote/Alennus	Posto
14.08.2017 14:00 - 15.08.2017 12:00	4 hengen mökki nro 10 Kanerva	1.0 x 79,00	1	Saapunyt Lahtenyt	Lisää	Peruuta Poista
Matkustajat		Yhteensä: 79,00 €		Lisää alennus koriin		

Lisää tuoteluettelon tuote koriin Lisää laskutuslisä/toimitusmaksu koriin

Lisätiedot Info asiakkaalle Info omistajalle

Asiakas

Poista asiakas Hae asiakasrekisteristä

Uusi laskutusosoite

Etu- ja sukunimi Mikko Mallikas

Yrityksen nimi

Matkapuhelin 0123456789

E-mail

Tarkemmat tiedot

Tallenna kori

Luotu: 11.08.2017 10:40 Vastaanotto Sun Camping Porvoo
Päivitetty: 11.08.2017 10:40 Vastaanotto Sun Camping Porvoo

Kori näkymästä valitaan kohta "Lisää tuoteluettelon tuote koriin". Tämän jälkeen aukeaa seuraavanlainen näkymä (ks. kuva alla).

Koska tarkoituksena on lisätä jokin muu kuin jo olemassa oleva tuote, valitaan kohta "Tee uusi".

Tällöin täytetään lomakkeeseen kohdat "Tuote", johon laitetaan esimerkiksi tupakointi tapauksessa teksti Tupakointi mökissä ja lisäksi ajankohta jolloin asiakas on mökissä yöpynyt ja tupakoinut. Kohtaan hinta, laitetaan loppusumma ja prosentti valikosta valitaan oikea ALV 10%/14%/24%. Määrä kohtaan laitetaan yksi, jollei kyseessä ole jokin tuote, jota asiakas on ostanut useamman. Lisäksi laitetaan valinta kohtaan "Alv sisältyy hintaan". Lopuksi lisätään uusi tuote koriin. Tämän jälkeen siirrytään laskut välilehteen ja tehdään loppulasku aivan kuten pelkkää mökkiä laskuttaessakin.

Liite 1. Rättien värikoodit

Lavuaari-, suihku ja pintojen pyyhkimiseen PUNAINEN / SININEN

WC-pönttöjen pesuun VIHREÄ

Keittiön pintoihin ja vastaanottoon PUNAINEN / SININEN

Liite 2. Muistilista avaukseen

- Lukot, avaimet ja koodit (portti, p-laatikko, kassakaappi)
- Vaihtorahat
- Tilaukset (Kespro ja Sinebrychoff)
- Työvaatteet
- Siivousvälineet
- Omavalvonta kansion päivitys
- Anniskelukansion päivitys
- Pelastussuunnitelma
- Työsopimukset ja verokortit
- Salmonella todistukset
- Hygieniapassit ja anniskelupassit
- Roskikset alueelle
- Booking.com avaaminen
- Varausjärjestelmän päivitys
- Leirintähinnasto
- Kioskihinnasto
- Matkailuesitteet
- Terassi kuntoon (varjot ja kukat)
- Grillikatoksen tarkastus
- Työvuorolistat
- Osuuspankin yösäilön avain
- Mökkeihin vedet ja sähköt
- Tämän kansion päivitys (syytä tehdä uudelleen vielä sulkemisen yhteydessä)

Liite 3. Perehdytyksen muistilista

1.päivä

- työsopimus, työajat, vapaatoiveet, tauot, palkan maksu, sairauspoissaolo
- päiväkirja
- mitä mistäkin löytyy vastaanotossa, kahvin keitto, pizzan lämmitys, pullan sulatus jne.
- caravan/teltta laput (punanen, sininen)
- postilaatikko käyttö
- pyörien ja saunan vuokraus periaatteet, mökkien luovutusajat, auto/vaunu/telttapaikan luovutusajat
- kassakoneen ja maksupäätteen käyttö
- (matkustajailmoituksen täyttö, jos aikaa)
- siivous ja samalla alueen läpikäyminen, turvallisuus asiat ja pelastusohjeet
- tavallisimmat kysymykset koskien aluetta

2.päivä

- sähköposti, puhelin
- varausjärjestelmä, varauksen teko, varausvahvistuksen lähettäminen
- matkustajailmoituksen täyttö
- varauskanavat, booking

Suosittelavaa luettavaa perehdytettävälle:

- perehdytysopas
- henkilökunnan ohjeisto (SLY)
- Porvoo esite
- Pelastussuunnitelma