

Perehdytyskansio Scandic Paasi -hotellin vastaanottoon

Oscar Rosenlew

Opinnäytetyö
Hotelli- ja ravintola-alan liikkeen-
johdon koulutusohjelma
2019



Koulutusohjelma

| | |
|--|---|
| Tekijä tai tekijät Oscar Rosenlew | Ryhmätunnus tai aloitusvuosi RHM 23 |
| Raportin nimi PEREHDYTYSKANSIO SCANDIC PAASI HOTELLIN VASTAANOTTOON | Sivu- ja liitesivumäärä 19 + 25 |
| Opettajat tai ohjaajat Saija Laitinen ja Kari Nurminen | |
| <p>Tämän opinnäytetyön päätavoitteena oli saada päivitetty ja mahdollisimman kattava perehdytyskansio Scandic Paasi hotellin vastaanottoon. Perehdytyskansion on tarkoitus olla helposti saatavilla, ja sen pitää olla helposti lähestyttävä sekä ymmärrettävä. Hotellin toimintatavat elävät hyvin usein ja tämän vuoksi perehdytyskansion tulee olla helposti myös päivitettävissä.</p> <p>Työni on produktiivinen, toiminnallinen opinnäytetyö ja se sisältää perehdytyskansion sekä itse opinnäyteraportin. Raportissa esitellään alkuun Scandicin yrityksenä, sekä tämän työn toimeksiantaja Scandic Paasi. Käsittelen myös vastaanottovirkailijan työkuva, hotellia työympäristönä, perehdytystä ja työturvallisuutta.</p> <p>Tarve työlle syntyi, kun tutkin perehdyttämistä sekä siihen tarjolla olevia työkaluja omalla työpaikallani. Suurimmilta osin materiaali oli vanhentunutta, joten tarve tälle päivitetylle perehdytysoppaalle oli ilmeinen.</p> <p>Työtäni lähdin rakentamaan hyvin pitkälti haastattelemalla nykyisiä, sekä myös entisiä kollegoitani. Mitä he näkisivät suurimpana heikkoutena hotellin perehdytyksessä, samoin mitkä heidän mielestään olivat suurimmat vahvuudet? Näiden haastattelujen, työssä mainittujen teoria- ja kirjallisuuskokonaisuuksien sekä omien havaintojeni perusteella päivitin oppaan vastaamaan nykyhetken tarpeita.</p> <p>Koen työn olevan onnistunut tavoitteissaan, sillä nykyisestä oppasta on suuri apu aloitaville työntekijöille. Alkuperäinen tavoite eli Scandic Paasi hotellin perehdytysprosessin päivitys täyttyi, samoin prosessiin saatiin haastattelujen kautta uusia näkökulmia. Koin tärkeänä, että henkilökunta itse pääsi vaikuttamaan kertomalla mitä he kokivat vahvuuksina ja heikkouksina. Tärkeää on myös se, että tämä nykyinen päivitetty opas sisältää vuosien saatossa tapahtuneet muutokset ja uudistukset hotellilla.</p> <p>Opas on otettu käyttöön heti sen valmistumisen jälkeen, ja siitä tullut palaute on ollut positiivista. Varsinkin alkuvuodesta aloittaneet harjoittelijat ovat kokeneet oppaan hyvän</p> | |
| Asiasanat Perehdytys, hotelli, vastaanotto, kansio, perehdyttäminen, Scandic | |

Sisällys

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Työn tavoitteet ja taustat..... | 2 |
| 2.1 | Toimeksiantaja Scandic Paasi | 3 |
| 3 | Perehdyttäminen..... | 5 |
| 3.1 | Miksi tarvitsee perehdyttää? | 5 |
| 3.2 | Onnistuneen perehdyttämisen hyödyt..... | 6 |
| 3.3 | Perehdytyksen merkitys omasta näkökulmastani | 7 |
| 4 | Perehdyttämisen säädökset ja perusteet | 8 |
| 4.1 | Perehdyttämisen lainsäädäntö..... | 8 |
| 4.2 | Perehdyttämisen vaikutus asiakaspalvelun laatuun | 9 |
| 4.3 | Perehdyttämisen vaikutus viihtyvyyteen työpaikalla | 10 |
| 4.4 | Perehdytys prosessina | 12 |
| 4.5 | Perehdytyksen prosessit omasta näkökulmastani..... | 14 |
| 5 | Perehdytysoppaan suunnittelu ja toteutus | 15 |
| 5.1 | Suunnittelu | 15 |
| 5.2 | Perehdytysoppaan toteutusaikataulu..... | 16 |
| 5.3 | Toteutus..... | 17 |
| 5.4 | Työn suunnittelu ja toteutus omasta näkökulmastani | 18 |
| 6 | Pohdinta | 18 |
| | Lähteet..... | 21 |

1 Johdanto

Opinnäytetyöni on toimeksianto omalta työpaikaltani eli Scandic Paasi -hotellilta. Työni päätavoite on kehittää hotellille mahdollisimman kattava ja tehokas perehdytyskansio hotellin vastaanottoon. Pääasiassa se olisi tarkoitettu uusille työntekijöille, mutta toki se toimisi myös muistilistana hotellissa jo pidempään olleille.

Ennen työn aloittamista, kävin tarkasti läpi aiempaa perehdytykseen liittyvää materiaalia työpaikallani. Tiedossa oli jo, että suurimmilta osin materiaali on vanhentunutta mutta se, kuinka paljon sitä oli, kieltämättä yllätti hieman. Tämä toimi taas hyvänä muistutuksena, että on tärkeää pitää kaikki materiaali päivitettyinä ja ajan tasalla.

Suunnitteluun kuului myös työkavereiden haastattelu asian tiimoilta; mitä he näkivät vahvuuksina ja mitä heikkouksina perehdytysprosessissa. Tämän koin yhtenä tärkeimmistä asioista mitä tein ennen varsinaisen työn aloittamista, sieltä sain arvokasta tietoa siitä, että monen mielestä perehdytyskansio oli turhankin laaja, ja varsinkin työt juuri aloittaneelle niin paketti oli hieman tuhti aloitus. Tämä aiheutti myös ongelmia silloin kun oppaasta piti löytää jokin tietty asia, kun asiakas on edessäsi pitää tieto olla heti ja helposti saatavilla.

Olen tällä hetkellä töissä vastaanottovirkailijana Scandic Paasissa. Kun lähdin miettimään, minkälaisen opinnäytetyön tekisin, käännyin oman työnantajani puoleen. Sain omalta esimiehelläni hyväksynnän käsittelemästäni aiheesta, sillä koimme molemmat, että hotellin vastaanotossa olevan perehdytyskansion tiedot ovat suurimmilta osin vanhentunutta. Scandic Paasi avattiin elokuussa 2012, ja avausajankohdasta nykypäivään on tapahtunut paljon uudistuksia esimerkiksi huoneluokituksissa ja käytännön toimintatavoissa. Vanha perehdytysopas on liki kokonaan avausajan kohdan aikana muodostettu, joten tarve päivitettylle oppaalle on ilmeinen.

Tulimme esimieheni kanssa siihen lopputulokseen, että oppaan päivityksen lisäksi sen tulee olla kattava, mutta kuitenkin kompakti paketti, missä olisi tarvittava tieto nopeasti saatavilla. Olimme yhtä mieltä siitä, että vaikka opittavaa on paljon, tulee oppaan olla helposti lähestyttävä ja tiedon siitä tulee olla helposti luettavissa. Päätimme, että mikäli

opas olisi liian pitkä tai monimutkainen lukea hektisessä työympäristössä, voisi se jäädä helposti käyttämättömäksi. Tästä syystä päätimme, että opas tulee olemaan tiivis paketti.

Itse perehdytysopas sijaitsee hotellin vastaanotossa paperisena, mutta myös elektronisena versiona. Näin takaamme sen, että opas on aina helposti saatavilla. Hotellin vastaanottotyöskentelyn luonteen ottaen huomioon tulee varmistua siitä, että opas on ajan tasalla ja helposti saatavilla. Elektroninen versio takaa sen, että opas on mahdollisimman helposti myös muokattavissa.

Työn raporttiosuudessa esittelen Scandicin yrityksenä, ja käsittelen myös hotellia työympäristönä, eri vuorojen työtehtäviä, sekä työturvallisuutta. Tärkeimpänä aiheena on kuitenkin perehdytys, ja se kuinka uuden työntekijän perehdyttäminen saataisiin mahdollisimman sujuvaksi ja tehokkaaksi. Perehdytystä lähestyn uuden työntekijän näkökulmasta, sillä koen, että heille tämä opas antaa mahdollisimman suuren hyödyn. Päivitetty opas on kuitenkin myös tehokas ja hyödyllinen opas ja niin sanottu muistilista jokoneimmillekin työntekijöille.

Liitteenä olevaa perehdytysopasta ei julkaista työnantajan toivomuksesta, koska se sisältää luottamuksellista tietoa hotellin toiminnasta.

2 Työn tavoitteet ja taustat

Työni tavoite on päivittää perehdytyskansio Scandic Paasi -hotellin vastaanottoon. Kansioon sisältää erilaisia ohjeita. Ohjeet käsittelevät sekä koneella ja eri ohjelmilla tehtäviä prosesseja, että käytännön asioita, joita jokainen työvuoro tarvitsee päivittäisessä työskentelyssään. Tärkeää on, että opas tulee olemaan helposti saatavilla hotellin vastaanotossa niin paperisena kuin sähköisenä versiona.

Tavoitteena on tehdä kattava, mutta selkeä ja helposti lähestyttävä opas, jotta myös kovan kiireen keskellä tarvittava tieto löytyisi mahdollisimman nopeasti. Uuden työntekijän aloittaessa hotellin vastaanotossa työskentelyn voi tulla monenlaisia haastavia

asiakastilanteita vastaan, jossa perehdyttävä ei aina voi olla läsnä. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että opas on koko ajan saatavilla ja tieto siinä helposti löydettävissä.

Edellisen perehdytysoppaaseen verrattuna huomattavin ero tulee olemaan, että kyselen sekä nykyisiltä, että entisiltä kollegoilta mitä kaikkea parantamisen varaa he näkisivät, ja mitä heidän mielestensä oppaasta puuttui. Tämä antaa uudenlaista näkemystä oppaaseen työntekijöiden silmin.

Päätavoitteeni on oppaan tietojen päivittämisen lisäksi jokapäiväisen työn helpottaminen hotellin vastaanotossa. Tämä koskee varsinkin uusia työntekijöitä, joilla ei välttämättä ole vielä työkokemusta, tietotaitoa tai valmiutta toimia itsenäisesti vuorossa. On ensiarvoisen tärkeää, että mikäli vastaanotossa tulee tilanne, jossa ohjeen tilanteeseen kuin tilanteeseen on löydyttävä nopeasta, sen pitää olla nopeasti saatavilla. Muuten on vaarana, että tärkein, eli asiakaspalvelu, kärsii merkittävästi.

Usein hotelleissa opetetaan uusille työntekijöille, miten hotellivarausrjestelmä toimii, tai opetetaan muita käytännön asioita. Pienemmälle huomiolle voi usein jäädä työturvallisuus ja sitä koskevat eri tekijät. Tämä on kuitenkin erityisen tärkeä turvallisuustekijä, sillä hotellin vastaanotossa ollaan usein yksin töissä. Tällöin on vastaanottovirkailijan vastuulla, että hän tietää miten toimia esimerkiksi palohälytystilanteessa, tai vaikkapa sairastapauksessa. Kaikille näille hätätilanteille on omat toimintasuunnitelmat, jotka kaikkien työntekijöiden tulee tietää. Tämän takia koin, että kyseinen aihe on otettava osaksi perehdytystä, sillä on jokaisen vastaanottovirkailijan vastuulla, että asiakkaiden turvallisuus on taattu koko heidän vierailunsa ajan.

2.1 Toimeksiantaja Scandic Paasi

Työni toimeksiantajana on oma työpaikkani, eli Helsingin Siltasaarella sijaitseva Scandic Paasi -hotelli. Hotelli avattiin elokuussa 2012, ja kyseessä on Suomen ensimmäinen Story-hotelli, joka tarkoittaa sitä, että hotellin sisustuksessa on otettu huomioon ympäröivän alueen historia ja esimerkiksi merkkitapahtumia.

Hotellissa on 170 huonetta kahdeksassa eri huoneluokassa; Standard Single, Standard, Standard Balcony, Superior King Bed, Superior Bath tub, Superior Extra, Superior Plus ja Master Suite. Lisäksi hotellissa toimii vastaanoton yhteydessä aulabaari, jossa on A-
oikeudet. Lisäksi hotellin pohjakerroksessa sijaitsee asiakkaiden käytössä oleva kuntosa-
li ja lasten leikkihuone. Pohjakerroksessa on myös aamiaissali.

Hotellin yhteydessä toimii myös kolme Ravintolakolmio Oy:n ravintolaa; Juttutupa, Meripaviljonki ja Graniittilinna. Näiden kaikkien kanssa hotelli tekee tiivistä yhteistyötä. Vastaanotosta ohjataan asiakkaita näiden lähellä olevien ravintoloiden asiakkaiksi ja asiakkaat voivat esimerkiksi laittaa ravintolalaskuna huonelaskulle.

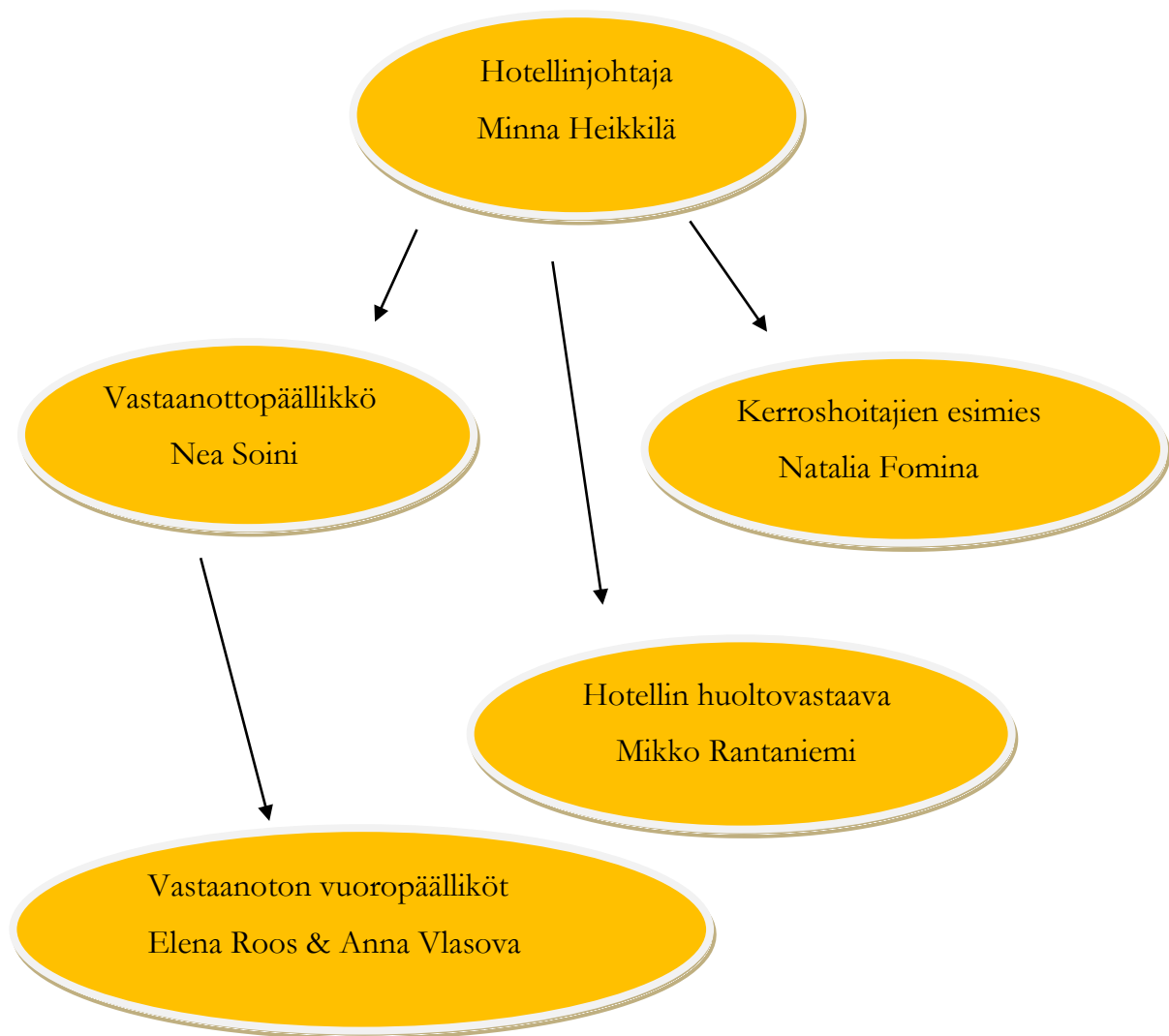
Hotelli yhteydessä toimii myös kokous- ja kongressikeskus Paasitorni, josta löytyy ko-
koustiloja aina 8-800 henkilölle. Tämä takaa sen, että voimme yhdessä Paasitornin
kanssa tarjota joustavasti majoitus- sekä kokous- ja kongressipalveluita niin suurille
kuin pienille ryhmille. Scandic Paasi tekeekin paljon yhteistyötä Paasitornin myynnin
kanssa, sillä pystymme tarjoamaan isoillekin ryhmille kattavia majoitus- ja kongressipal-
velukokonaisuuksia.

Scandic Paasin hotellihenkilökuntaan lukeutuu noin 10 kokoaikaista työntekijää. Hotelli
on auki liki kaikkina vuoden päiviä, poisluettuna joulun pyhät. Vuoroja tehdään kolmi-
vuorotyönä, sillä hotelli on luonnollisesti auki 24 tuntia vuorokaudessa.

Hotellinjohtajana toimii Minna Heikkilä, ja hänen suorassa alaisuudessa toimii vas-
taanottopäällikkö, kerroshoitajien esimies, hotellin huoltovastaava ja vastaanoton vuo-
ropäälliköt.

Uusien työntekijöiden kannalta varsinkin vastaanoton vuoropäälliköt ovat tärkeässä
asemassa, sillä he ovat pitkälti päävastuussa uusien työntekijöiden perehdytyksestä ko-
konaisuudessaan.

Perehdytysoppaassa kerrotaankin keneen henkilöön organisaatiokaaviossa uuden työn-
tekijän kannattaa ottaa yhteyttä sairastilanteessa tai vuorotoiveiden tiimoilta.



Kuvio 1: Hotelli Scandic Paasin organisaatioesitys

3 Perehdyttäminen

3.1 Miksi tarvitsee perehdyttää?

Ennen yritysmaailmassa puhuttiin työhön ohjauksesta. Laajempaa käsitettä, eli perehdyttämistä ei juurikaan käytetty. Tämä kertoo siitä, että yritykset ovat nykyään mitä laajenevissa määrin ruvenneet panostamaan tähän tärkeään osa-alueeseen. Ennen näin ei niinkään ollut, tämä johtuu siitä, että yritysmaailma ei ollut niin monimutkainen ja teknologiaan perustuva kuin mitä se nykyään on, samoin työtehtävät ja niiden monimut-

kaisuus ovat muuttuneet valtavasti vuosituhaten vaihteesta. Ennen ei puhuttu niinkään perehdyttämisestä, vaan asia nähtiin enemmänkin työhön tutustumisena, ja asiaa ei muutenkaan nähty läheskään niin merkittävänä osaa toimivaa organisaatiota kuin tänä päivänä. (Kupias & Peltola 2009, 13)

Nykyään on työmaailmassa melko hyvin ymmärretty toimivan perehdyttämisen tärkeys. Nykyään yritykset ovat ymmärtäneet tämän asian hyödyt onnistuneelle, sekä tuottavalla yritystoiminnalle. Työntekijästä halutaan maksimaalinen hyöty jo heti työsuhteen alusta alkaen.

Tämä tietenkin laittaa uuden työntekijän haastavaan tilanteeseen. Tilanne voi olla stressaava jo muutenkin uusien työtehtävien johdosta, ja tämän takia perehdyttämistä ei saa tehdä liian aggressiivisella lähestymistavalla. Työhön perehdyttäminen on ensiarvoisen merkittävässä roolissa työterveyden sekä työturvallisuuden varmistamisessa, se vaikuttaa myös työilmapiiriin sekä organisaation kilpailukykyyn. (Leino 2013)

Hyvin usein organisaatioissa itse perehdyttämisen merkitys tiedostetaan, sitä suunnitellaan ja sen avuksi laaditaan perehdyttämisohjelmia. Kirjo on erittäin laaja, ja harvoin kuulee tarinoita onnistuneesta perehdyttämisestä (Kupias & Peltola 2009, 9). Tämän työn yksi tarkoitus onkin tehdä hotelli Scandic Paasin uuden työntekijän perehdyttämisestä helpompaa työntekijälle, ja myös tehokkaampaa yritykselle, jotta uusi työntekijä saataisiin nopeammin töiden pariin.

3.2 Onnistuneen perehdyttämisen hyödyt

Hyvin suunniteltu ja ohjattu perehdytys antaa työntekijälle avaimet sujuvaan työntekoon, mutta kohentaa myös yrityksen työilmapiiriä sekä työturvallisuutta. Onnistunut perehdytys tarjoaa yritykselle huomattavasti parempi menestysmahdollisuuksia, sekä kohentaa suorituskykyä sekä tuottavuutta. Tämän lisäksi yrityksen maine työmarkkinoilla paranee, mikä lisää mahdollisuuksia sekä kasvussa että menestysmahdollisuuksien osalta. (Toikka 2017)

Minkälaisia käytännön hyötyjä sitten yritys saa perehdyttämisestä? Miksi pitää perehdyttää? Lista on lähestulkoon loputon mitä voisi luetella, mutta muutamia mainitakseni niin turvallisuusriskit pienenevät, kustannuksia säästyy. Hyvän perehdyttämisen voisikin osaltaan kiteyttää sanontaan: ”Hyvä laatu ei maksa kovin paljoa, kun taas virheiden tekeminen ja niiden paikkaaminen aiheuttaa pitkässä juoksussa merkittäviä kustannuksia yritykselle.”

Samoin onnistuneella perehdytyksellä voi olla myös merkittävä tekijä poissaolojen vähenemiseen. Työntekijän saadessa kunnon pohjan työteolle, kokee hän itsensä tärkeäksi ja täten myös hänen motivaationsa pysyy tarvittavalla tasolla.

3.3 Perehdytyksen merkitys omasta näkökulmastani

Kun tämän työn osalta otin selvää perehdytyksestä, ja kuinka se on vuosien varrella muuttunut olennaiseksi osaksi yritysten toimintaa, huomasin että harppaukset ovat olleet huomattavia tällä saralla.

Lähestulkoon jokaisessa yrityksessä pyritään antamaan uudelle työntekijälle mahdollisimman pehmeä, ja helppo lasku uuteen työympäristöön. Monesta eri lähteestä kävi ilmi että hyvästä perehdytyksestä hyötyvät kaikki osalpuolet; uusi työntekijä, uudet työkaverit ja itse yritys.

Perehdytyksen laadulla on merkittävä osuus sen onnistumiseen. Se, miten perehdytys on suunniteltu ja organisoitu on merkittävä rooli, kuinka uusi työntekijä omaksuu uudet työtehtävät. Voi olla, että osassa yrityksiä työntekijät saavat hyvin perusteellisen ja kattavan perehdytyksen, kun taas osassa yrityksiä ei panosteta tähän osa-alueeseen juuri ollenkaan. Tämä ero varmasti vaikuttaa siihen, kuinka kauan ja hyvin työntekijät viihtyvät työpaikoissaan.

Työntekijälle työpaikan vaihtaminen on jo alun perinkin hyvin stressaava tilanne, ja jos siihen lisätään mahdollisesti puutteellinen perehdytys, niin tilanne on hyvin epämieluisa.

Yrityksen näkökulmasta hyvä perehdytys antaa paremmat mahdollisuudet monella saralla. Se kohentaa työhyvinvointia, vähentää vaihtuvuutta, sekä ennen kaikkea antaa yritykselle mahdollisuuden kohentaa tulosta.

4 Perehdyttämisen säädökset ja perusteet

4.1 Perehdyttämisen lainsäädäntö

Työntekoon itsessään ja siihen oppiminen on lainsäätäjän erityisessä suojeluksessa. Lakiin on kirjattu monia eri suoria määräyksiä ja viittauksia mitä liittyy perehdyttämiseen. Suurin huomio on kirjattu nimenomaan työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työtehtäviin. Perehdyttämistä käsittelevät erityisesti *työsopimuslaki*, *työturvallisuuslaki*, ja *laki yhteistoiminnasta yrityksissä*. (Kupias & Peltola 2009, 20)

Vaikka lakiin on kirjattu selkeät määräykset mitä yritysten tulisi noudattaa, on sanomatakin selvää, että tätä ei jokaisessa yrityksessä noudateta pilkun tarkasti, joissakin yrityksissä asia tehdään oikein, joissakin ”sinnepäin” kun taas joissakin yrityksissä perehdytystä ei juuri ole. Kun tilanne on tämä, kärsivät sekä yritys että työntekijät.

Kupias ja Peltola (2009, 21) viittaavat tekstissään työsopimuslakiin (Työsopimuslaki 1§), ja että se velvoittaa työnantajaa pitämään huolen siitä, että perehdytettävä tai työntekijä voi suoriutua työstään myös silloin kun yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutetaan. Erityisen tärkeän tästä laista tekee perehdytyksen yhteydessä se, että työnantajaa varmistaa perehdytyksen riittävyyden. On kuitenkin vaarana, että edellä mainittu lakipykälä saattaa monelle kuulostaa itsestäänselvydeltä, mutta toisaalta tämä saattaa monelle jäädä pelkäksi sananhelinäksi, kun työkiireet, poissaolot sekä työpaineet ajavat yritykset tekemään pikaperehdytyksiä.

Tämän seurauksen työntekijä saatetaan niin sanotusti ”heittää suoraan altaan syvään pätyyn”. Oppimisesta voi tällöin tulla vaikeaa työntekijälle, ja kustannukset voivat nousta työnantajan puolella, kun virheiden virheitä ruvetaan paikkailemaan. Tällöin työstä suoriutuminen muuttuu selviytymistaisteluksi. (Kupias & Peltola 2009, 21)

Varsinkin nuoria perehdyttäessä pitää asiaan paneutua tarkemmin kuin aikuisilla. Nuorilla ei välttämättä ole tarvittavia työkaluja vielä, joilla he pärjäävät jokapäiväisessä työelämässä. Tämän vuoksi kautta virheet, työtaturmat sekä stressi voivat joissain tilanteissa lisääntyä. Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys voi myös ehkäistä syrjäytymistä. (Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu 2016.)

Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu (2016) listaa myös, että kun puhutaan nuorten perehdyttämisestä, on työnantajan tärkeää huomata jokaisen työntekijän yksilölliset edellytykset, näin pystytään selvittämään tarkemmin kuinka pitkän sekä laajan perehdytyksen työntekijä tarvitsee. Nuorille työntekijöille pitää kertoa mahdollisimman tarkasti mitä häneltä odotetaan työsuhteen alussa. Näihin sisältyy esimerkiksi se, että esimiehen antamia ohjeita ja työpaikan yhteisiä pelisääntöjä noudatetaan, jotta työskentely olisi mahdollisimman tehokasta tiimien kesken.

Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu (2016) listaa myös, että mahdollisten vikojen, sekä puutteellisuuksista ilmoittaminen on tärkeää, jotta mahdollisiin epäkohtiin voidaan tarttua pikaisesti. On myös tärkeää, että työvälineiden ja laitteiden käyttäminen tapahtuu perehdytyksessä annettujen ohjeiden mukaisesti.

Tärkeimmäksi neuvoksi Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu (2016) kertoo, että uuden työntekijän on tärkeä tietää, että mikäli kysyttävää tai tarkennettavaa ilmenee, tulisi hänen rohkeasti lähestyä esimiestä. On myös tärkeä teroittaa, että tyhmiä kysymyksiä ei ole olemassa.

Tällä tavoin varmistetaan, että työympäristö on salliva ja antaa uudelle työntekijälle mahdollisuuden käydä esimiehen kanssa kaikki mieltä askarruttavat seikat läpi. Tämä voi osaltaan myös ennaltaehkäistä mahdollisia virheitä uuden työntekijän tulevaisuudessa. Jos mahdollisimman vähän asioita jää epäselväksi, antaa se uudelle työntekijälle jo heti perehdytyksen aikana parhaat mahdolliset työkalut uuden työn suorittamiseen.

4.2 Perehdyttämisen vaikutus asiakaspalvelun laatuun

Perehdytyksen merkitys työelämässä on koko ajan suuremmassa roolissa, kun puhutaan onnistuneen asiakaspalvelu kokemuksen tuottamisesta. Palvelualoilla on vaihtuvuus suurta, sekä osa-aikaisten, tarpeen vaatiessa töihin kutsuttavien sekä vuokratyövoiman

käyttö yleistyy koko ajan. Vaikka työntekijä olisi vasta aloittanut tai jo pitkään tehtäväs-
sään vaikuttanut, ei tämä saisi vaikuttaa radikaalisti asiakkaan suuntaan näkyvään asia-
kaspalveluun.

Onnistunut, ja hyvin tehty perehdytys sitouttaa työntekijää yritykseen ja sen toimintata-
poihin. Mitä paremmalla, sekä nopeammalla tavalla työntekijät saadaan perehdytettyä
hyötyvät siitä sekä työnantaja, työntekijä että ennen kaikkea asiakkaat. On kuitenkin
ensiarvoisen tärkeää, että perehdytystä ei tehdä ”juosten läpi”, perehdyttämisen laatu ei
saa kärsiä. (Mattila 2016, 5.)

4.3 Perehdyttämisen vaikutus viihtyvyyteen työpaikalla

Perehdyttämällä on valtava vaikutus sekä työntekijän viihtyvyyteen, että myös koko
työpaikan ilmapiiriin. Hyvin toteutettu perehdytys parhaimmillaan kattaa erilaiset toi-
met, jotka helpottavat työssä aloittamista, samoin kuin uuden työntekijän ammattitai-
don kehittämisen sekä varsinaisen opastamisen uusiin työtehtäviin.

Hyvin tehty perehdytys ottaa huomioon työntekijän osaamisen ja pyrkii hyödyntämään
sitä mahdollisimman paljon jo perehdytysprosessin aikana. Tästä hyötyvät kaikki osa-
puolet, niin työnantaja, työntekijä kuin myös työyhteisö. Hyvä perehdytys edesauttaa
kaikki tahoja onnistumaan paremmin. (Kupias & Peltola 2009, 19) Varsinkin hotellin
vastaanotossa tämä on tärkeää, sillä vastaanotto on ympäri vuorokauden auki, ja eri
työntekijät eri vuoroissa tekevät työtehtäviä, joilla saattaa olla yli vuoron kestäviä vaiku-
tuksia. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että kaikilla työntekijöillä on sama, tehokas pereh-
dytys työnteon tukena.

Hotelli- ja vastaanottotyön ollessa hyvin pitkälti yhteistyötä eri kollegojen kanssa, onkin
erityisen tärkeää, että perehdytys ottaa huomioon niin uuden työntekijän, mutta myös
työyhteisön kokonaisuutena. Yhteistyön toimiessa vastaanotossa, on tiimin työskentely
paljon tehokkaampaa. Tehokas perehdytys takaa sen, että uusi työntekijä pääsee nope-
asti kärryille vastaanoton toimintatapoihin ja osaksi tiimiä.

Uusi työntekijä hyötyy monella eri osa-alueella hyvän perehdytyksen myötä. Monesti uusi työntekijä kokee epävarmuutta, sillä uusi työ tuo aina mukanaan tietyn määrän jännitystä ja asioita, joihin ei voi välttämättä varautua etukäteen. Onkin tärkeä tiedostaa, että hyvin suunniteltu perehdytys ja sen mukana tuleva jännitys vähenee. Aika ajoin hyvä perehdytys voi myös poistaa aloituksesta koituvan jännityksen kokonaan. (Lepistö 2004, 56)

Lepistön (2004, 56) mukaan perehdytys myös auttaa uutta työntekijää sopeutumaan uuteen työyhteisöön huomattavasti. Kun työpaikalla hoidetaan perehdytys kunnolla, on tällä merkittävät vaikutukset työnteon sujuvuuteen, kun henkilökunta oppii tekemään asiat oikein ja samalla tavalla. Kun työpaikalla hoidetaan asiat hyvin perehdyttämisen suhteen, on tällä myös vaikutusta työntekijöiden motivaatioon. Tämä vaikuttaa positiivisella tavalla yhteisesti sovittujen päämäärien saavuttamiseen, kun jokainen työntekijä tietää mitä tehdä ja millä tavalla toimia.

Lepistön (2004, 56) mukaan onnistunut perehdytys hyödyttää esimiestä monilla eri tavoin, uusi työntekijä oppii ja sisäistää uudet työtavat nopeammin, tämän avulla myös mahdolliset ongelmat työn suhteen voivat vähentyä merkittäväällä tavalla.

Kun työpaikalla on toimiva perusta, voidaan sen päälle rakentaa hyvin toimiva jokapäiväinen työnteko. Tämä antaa mahdollisuuden sille, että työpaikalle alkaa rakentumaan yhteistyönhenki ja sitä kautta rakentuu tiimihenki. Esimiehelle suurin etu hyvin toimivasta organisaatiosta on varmasti säästyvä aika, näin hänen ei tarvitse puuttua jokaiseen pieneen asiaan erikseen.

Onnistunut perehdytys antaa myös suuren hyödyn työpaikalle. Lepistön (2004, 56) mukaan työpaikka hyötyy monella eri tavoin onnistuneesta perehdytyksestä. Hän kertoo, että työnteon tulos ja laatu paranee. Tämä auttaa yritystä, sillä aikaa kuluu vähemmän tehottomaan työntekoon, ja parhaimmillaan turhat virheet vältetään.

Lepistö (2004, 56) myös kertoo, että työntekijän asenne omaa työpaikkaa kohtaan on huomattavasti parempi, jos perehdytys on hyvin toteutettu. Työntekijän oma asenne voi olla paljon myönteisempi hyvin toteutetun perehdytyksen jälkeen, joka omalta osaltaan auttaa uutta työntekijää omaksumaan työnkuvan. Yksi tärkeä tekijä työpaikan kannal-

ta on se, että hyvä perehdytys vähentää työpaikalla tapahtuvia virheitä. Tämä edesauttaa niin työpaikkaa, kuin työntekijää, sillä mitä vähemmän työntekijä tekee, sen varmemmaksi hän tuntee itsensä uudessa työpaikassa.

Lepistö (2004, 56) myös muistuttaa, että hyvä perehdytys voi parhaillaan voi johtaa siihen, että työmarkkinoilla leviää tieto hyvästä yrityksestä, joka hoitaa perehdytyksensä hyvin työntekijän näkökulmasta. Tämä auttaa yrityksen mainetta työntekijäkentässä, ja auttaa tätä kyseistä firmaa houkuttelemaan alan osaavia tekijöitä töihin. Myös jo olemassa olevien työntekijöiden keskuudessa tämä auttaa, sillä tiimin kesken on helpompaa tehdä uuden työntekijän kanssa töitä, kun hänen perehdytyksensä on tehokkaasti hoidettu koko tiimin näkökulmasta.

Hyvästä perehdytyksestä hyötyykin siis koko yritys. Hyvä perehdytys antaa positiivisen kuvan uudesta työnantajasta perehdytettävälle, mutta se voi myös auttaa muuta tiimiä ottamaan uuden työntekijän tehokkaammin osaksi työyhteisöä, sillä uusi työntekijä on perillä työtehtävistä. On myös tärkeä pitää mielessä yrityksen saama positiivinen maine työmarkkinoilla.

Kaikki yllämainitut seikat ovat sovellettavissa Scandic Paasi -hotellin perehdytysoppaaseen ja perehdytysprosessin parantamiseen. Työn temmon ollessa ajoittain nopea, ja esimerkiksi erilaiset haastavat asiakaskohtaukset voivat tulla vastaan nopeastikin. Tämän vuoksi on tärkeää, että uudella työntekijällä on nopeasti saatavilla tieto siitä, miten kussakin tilanteessa on hyvä toimia.

On myös muistettava, että hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys vähentää uuden työntekijän epävarmuutta ja virheitä. Nämä kaikki ovat omiaan parantamaan koko vastaanoton tehokkuutta ja positiivista tiimihenkeä.

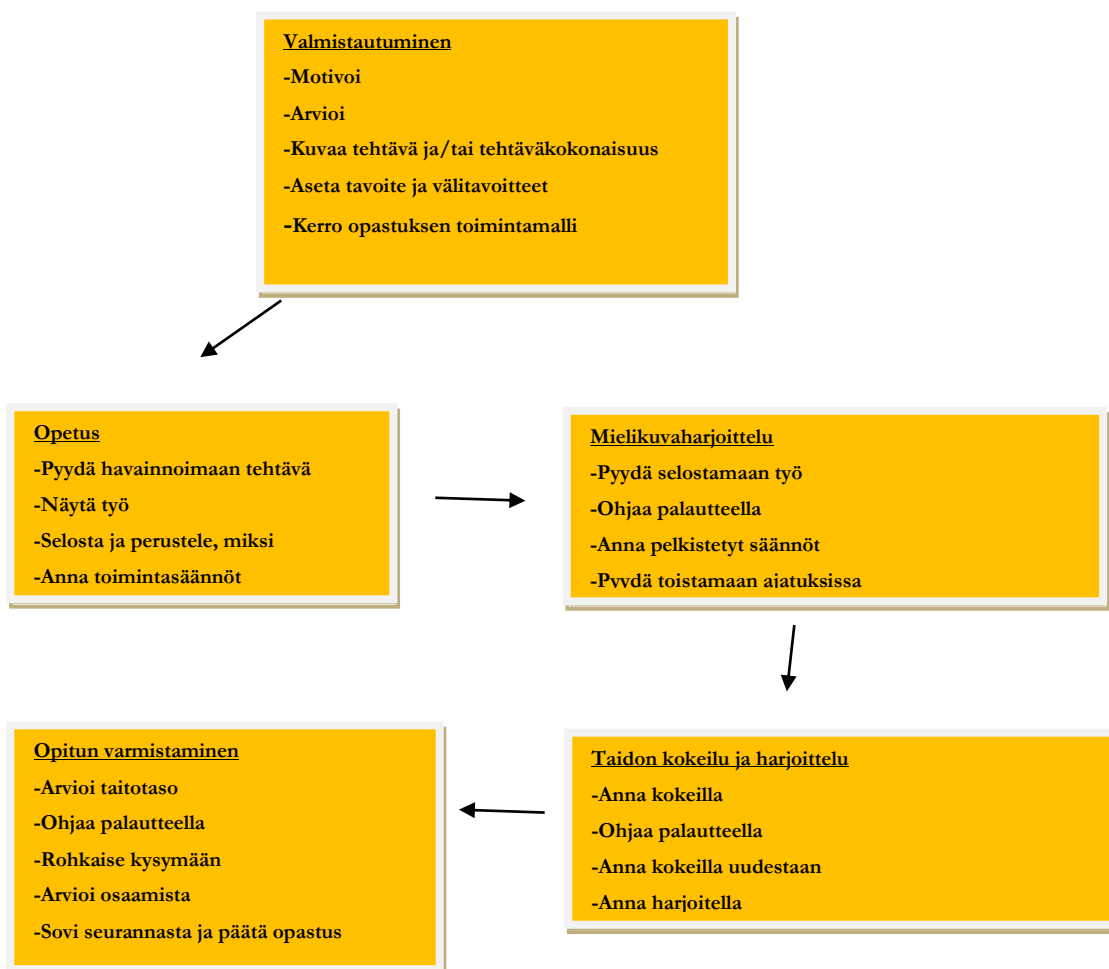
4.4 Perehdytys prosessina

Työnantajan tehtävänä perehdyttämisessä on perehdyttää, antaa neuvoja sekä ohjata työntekijää oikeaan suuntaan. Työsuhteen alussa perehdytys on lähestulkoon pakollinen vaihe, eikä vähintään vain sen takia että laki näin määrää. Hyvä perehdytys antaa pa-

remmat valmiudet uudelle työntekijälle suoriutua työtehtävistään, sekä tulla osaksi työyhteisöä.

Varsinaisia perehdyttäjiä voi olla useampia, usein näin onkin koska uusi työntekijä kysyy paljon asioita alussa, mutta on tärkeää, että on yksi vastuhenkilö, joka on suunnitellut ja ohjaa perehdytystä oikeaan suuntaan. Tämän henkilön vastuulla on myös, että työpaikalla löytyy perehdyttämiseen tarvittava materiaali, sekä se että sitä päivitetään, tasaisin väliajoin.

Vastuu perehdytyksen onnistumisesta ei ole kuitenkaan pelkästään työnantajalla tai vastuhenkilöllä, sillä uudelta työntekijältäkin voi vaatia oma-aloitteisuutta alusta alkaen, mikäli sitä ei ole niin perehdytys tulee tuskin saamaan hyvää lopputulosta. Oma aktiivisuus on aina avainasemassa, ja kysymysten esittäminen aina kun jokin askarruttaa on tärkeää.



Kuvio 2. Viiden askeleen menetelmä (Ahokas, L. & Mäkelä J. 2013)

Ahokkaan ja Mäkelän (2013) viiden askeleen menetelmä kertoo kuinka työhön perehdyttäjä voi vahvistaa perehdytettävän perehdytystä. Kaikki vaiheet ovat onnistuneen perehdytyksen kannalta tärkeitä, sillä sen antaa vastuuta perehdytyksestä niin perehdyttäjälle kuin perehdytettävälle. Perehdyttäjän vastuulla on olla läsnä, pitää huolta, että perehdytys on looginen kokonaisuus, antaa tilaa kysymyksille ja oppimisille, sekä varmistaa että perehdytettävät asiat on otetut käytäntöön. Myös perehdytettävällä on vastualueita, sillä perehdytettävän täytyy uskaltaa kysyä, olla kiinnostunut uusista opituista asioista ja tehdä töitä tavoitteellisesti.

Trainee.fi-verkkosivusto (2017) kertoo perehdytyksen prosessin työnantajan näkökulmasta kattavasti. Verkkosivustolla kerrataan, että uusi työntekijä on tärkeä perehdyttää työtiloihin ja -välineisiin. Työtehtävien lisäksi on tärkeää käydä läpi tavoitteet ja omat vastualueet. Lisäksi työvuorot on kerrattava heti alussa. Trainee.fi (2017) myös painottaa, että turvallisiin työtapoihin ja häiriö- ja poikkeustilanteisiin on kiinnitettävä huomiota. Nämä seikat onkin otettu huomioon päivitettyssä Scandic Passin perehdytysoppaassa, sillä hotellissa on tärkeää, että henkilökunta tietää miten toimia häiriö- tai hälytystilanteissa.

Perehdytys on aina jatkuva prosessi, jonka tulee sisältää seuraavia vaiheita:

- Perehdyttämisen suunnittelun
- Työpaikan perusasioista kertomisen heti työsuhteen alussa
- Uuden työntekijän vastaanottamisen
- Tarkka tehtäväkohtainen perehdytys
- Työn ohessa jatkuva perehdytys
- Perehdyttämisen, ja sen onnistumisen arviointi sekä kehityskeskustelut

(Happywise Oy)

4.5 Perehdytyksen prosessit omasta näkökulmastani

Mielestäni perehdytys itsessään pitää työpaikalla suunnitella tarkasti ja jakaa itsenäisiin vaiheisiin, joilla kaikilla on oma tarkoitus ja tavoite. Perehdytys ei voi olla vain päivän nopea läpikäynti asioista, vaan sen kuuluu olla pidempiaikainen prosessi, jonka aikana työntekijä oppii jatkuvasti uutta.

Omasta näkökulmastani perehdytys on hyvä aloittaa mahdollisimman pehmeästi. Ei kannata kuormittaa uutta työntekijää liialla tietotulvalla, sillä tämä voi lisätä turhaa stressiä uudelle työntekijälle. Ensimmäisten päivien aikana on hyvä käydä pikkuhiljaa uusia asioita läpi, ja esitellä yrityksen arkisia toimintatapoja.

Ensimmäisten päivien jälkeen, kun työntekijä on oppinut uusia asioita, voi häneltä kysellä töihin liittyviä asioita kertauksen vuoksi. On myös hyvä kuunnella hänen mielipiteitään siitä, miten asia kannattaisi hoitaa. Näin voidaan huomata millä tavalla työntekijä on edennyt työssään sekä kuinka paljon hän on oppinut uudesta työympäristöstään.

Hyvin usein perehdytystä saatetaan pitää lyhyenä, muutaman viikon prosessina. Omasta näkökulmastani pidän perehdytystä pidempänä, koko työsuhteen kestäväenä prosessina. Työntekijöiden ammattitaitoa tulee kehittää jatkuvasti, ja tämän tulee tapahtua kaikille sekä ennen kaikkea samalla tavalla. Näin työnantaja voi varmistua siitä, että perehdytys on onnistunut sekä että työntekijä sisäistää jatkuvasti eteen tulevat uudet asiat.

5 Perehdytysoppaan suunnittelu ja toteutus

5.1 Suunnittelu

Ideani koskien opinnäytetyöni aihetta oli melko selkeä alusta lähtien. Kun vielä kyselin ja selvittelin oman työpaikkani toimintaperiaatteita koskien perehdyttämistä, niin oli melko nopeasti selvää, että opinnäytetyöni teen omalle työpaikalleni. Aloitin itse Scandic Paasissa vuonna 2014, ja silloin en perehdyttämisessä havainnut suurempia puutteita.

Kuitenkin aloituksestani on kulunut jo muutama vuosi ja uudistuksia on tullut, mutta työpaikan perehdytys, sekä siihen tarvittava materiaali ja prosessit ovat pysyneet ennallaan. Tämänkin johdosta aiheen valinta oli hyvinkin helppoa.

Työni tavoitteideni kannalta on tärkeää, että opinnäytetyöni produkti, eli päivitetty perehdytysopas, tulee olemaan kompakti, jotta uusi työntekijä löytää nopeasti ja helposti

tarvittavat työkalut työsuhteen alussa. Myös kyselyt vanhoilta, sekä uusilta työntekijöiltä vahvistivat tämän eli perehdytysmateriaali tulisi pitää kompaktina ja selkeänä.

Suunnitteluvaiheessa kävin läpi monia muita samasta aiheesta tehtyjä opinnäytetöitä, joissa oli luotu oppaita eri hotelleiden vastaanottoihin. Tätä kautta sain hieman lisää pohjaa sille, minkälaisen oppaan haluan itse rakentaa. Koin että monissa oppaissa oli hieman liian laajasti käyty työpaikkaa läpi, tämä vahvisti suunnitelmaani pitää aihe hyvin rajattuna.

Työtä suunnitellessani mietin mitkä ovat tavoitteeni tarkalleen työlleni, koin että parhaiten saan asiaan selvyyden, kun haastattelen työkavereita, sekä harjoittelijoita asiaa koskien. Mitä he olivat kokeneet perehdytyksessä hyvänä ja mitä he näkivät, että parantaisivat. Asiat mitkä nousivat esille usein, oli perehdytysoppaan sekavuus, vanhentunut tieto sekä oppaan laajuus. Siitä haluttiin selkeästi kompakti, helppolukuinen paketti, mistä tarvittava tieto olisi nopeasti saatavilla.

Alkuperäiseen ideaan kuului myös, että olisin käynyt tarkemmin läpi eri työvaiheita vastaanotossa, mutta esimerkiksi näistä jätin pois käyttöjärjestelmien käyttöohjeet, sillä niistä on olemassa erilliset ohjeet. Täten en nähnyt niitä tarpeelliseksi lisätä osaksi perehdytysopasta.

5.2 Perehdytysoppaan toteutusaikataulu

Alla olen kuvannut taulukkoon perehdytysoppaan ja opinnäytetyön toteutusaikataulun työvaiheittain. Taulukon alla olen kuvannut eri työvaiheisen sisällöt.

Työvaiheen 1 aloitin toukokuussa 2018, jolloin aloitin suunnitelman muodostamisen niin lopputyön kuin oppaan tiimoilta Työvaiheeseen 2 siirryin heinäkuussa, jolloin aloitin opinnäytetyön valmistelun. Samalla aloitin myös perehdytysoppaaseen perehtymisen ja päivittämisen. Samalla keräsin tarvittavia materiaaleja.

Lokakuussa 2018 siirryin työvaiheeseen 3, jolloin palautin työni ensimmäisen version ohjaajalleni. Ohjaajaltani saamani palautteen pohjalta tein päivityksiä ja muutoksia työhön. Joulukuussa työvaiheessa 4 palautin työn ohjaajalle, ja sain viimeiset kommentit työhön liittyen. Viimeinen työvaihe 6 on helmikuussa 2019, jolloin palautan viimeistellyn työ.

| | 2018 | | | | | | | | 2019 | |
|------------|----------|---------|----------|--------|---------|---------|-----------|----------|----------|----------|
| | Toukokuu | Kesäkuu | Heinäkuu | Elokuu | Syyskuu | Lokakuu | Marraskuu | Joulukuu | Tammikuu | Helmikuu |
| Työvaihe 1 | | | | | | | | | | |
| Työvaihe 2 | | | | | | | | | | |
| Työvaihe 3 | | | | | | | | | | |
| Työvaihe 4 | | | | | | | | | | |
| Työvaihe 5 | | | | | | | | | | |
| Työvaihe 6 | | | | | | | | | | |

Kuvio 3. Perehdytysoppaan toteutusaikataulu

5.3 Toteutus

Aloitin työn tekemisen oppaan suunnittelemisella ja oppaan muodostamisen pohjatyöllä. Kävin läpi työpaikan vastaanotossa olevia ohjeita, sekä työtehtäviä. Opasta tehdessäni koitin hyödyntää mahdollisimman paljon jo olemassa olevaa materiaalia, jota hotellilla oli, joten kävin tarkasti kaikki ohjeet läpi ja samalla kirjasin ylös onko kyseinen ohje tarpeellinen, mutta ennen kaikkea mikä sen nimenomainen hyöty on ajatellen uutta tai perehdytettävää työntekijää.

Kun olin saanut pohjatyön tehtyä, oli melko helppoa aloittaa perehdytysoppaan päivityksien tekeminen ja sitä kautta lähteä rakentamaan päivitettyä ja paikkansapitävää opasta. Selkeä tavoite oli tehdä kattava, ajan-tasalla oleva sekä helppokäyttöinen perehdytysopas Scandic Paasi hotellin vastaanottoon, sekä harjoittelijoille että uusille työntekijöille.

Yksi alatavoitteista oli, että oppaassa olisi myös hotellin työympäristöön liittyviä asioita, kuten huonetyyppien esittelyä, ravintoloista sekä kokouskeskuksesta. Ajatuksena oli

myös, että työhön tulisi paloturvallisuuteen liittyvä aihe, mutta keskusteltuani esimieheni kanssa tulimme lopputulokseen, että se ei välttämättä tähän oppaaseen kuulu.

Tämä sen takia että vastaanotossa on jo oma kansio koskien hotellin turvallisuuteen, jossa on aina ajan tasalla olevat ohjeet koskien yleistä turvallisuutta sekä myös ohjeet, miten toimia tulipalo tilanteessa.

5.4 Työn suunnittelu ja toteutus omasta näkökulmastani

Idea työlleni oli hyvin helppo, ja itsestään selvä valinta. Kun sain esimieheltäni vihreää valoa, niin aloitin nopealla aikataululla suunnittelun sekä työn valmistelun. Huomasin heti, että työpaikallani oleva perehdytysmateriaali on vanhentunutta, tai ainakin päivityksen tarpeessa.

Otin jo suunnitteluvaiheessa kollegani avuksi, kysymällä mitä kaikkea he haluisivat perehdytyskansioon materiaaliksi, ja ennen kaikkea mitä he ovat kokeneet hyödyksi, ja mitä he eivät näe tarpeelliseksi tiedoksi työsuhteen alkumetreillä. Tätä pystyin myös hyödyntämään työn toteutuksen aikana, annoin raakaversioon muutamalle työkaverille ja pyysin että kävisivät sen läpi. Hyvin helposti käy niin että kun opinnäytetyötä tekee, niin selviä virheitä ei näe itse, mikäli on mahdollista antaa työ luettavaksi etukäteen, niin suosittelen sitä lämpimästi.

6 Pohdinta

Lähtiessäni tekemään tätä opinnäytetyötä pidin aihetta välttämättömänä, sillä jo olemassa oleva perehdytysopas sisälsi niin paljon vanhentunutta tietoa. Aiempi opas oli muodostettu pian hotellin avaamisen jälkeen, ja näiden vuosien aikana on tapahtunut paljon muutoksia esimerkiksi hotelliluokituksissa ja tietyissä ohjelmissa. Myös tietyt toimintatavat vastaanoton tiimin kesken ovat hioutuneet erilaisiksi siitä, kun hotelli avattiin.

Hyvin nopeasti projektin alussa koin, että aihe tuli koko ajan entistä mielenkiintoisemmaksi. Hotellissa tapahtuneiden uudistusten lisäksi perehdyttämiseen liittyvät eri säädökset ja teoriapohja antoivat uudenlaisen näkemyksen ja rakenteen oppaan päivityk-

selle. Sain kirjallisuudesta ja eri lähteistä oppaaseen paljon uutta ja hyödyllistä tietoa uuden työntekijän näkökulmasta.

Perehdytys ja sen tärkeys nykyajan työelämässä ovat avainasemassa, kun yritys tavoittelee hyvää tulosta sekä viihtyvyyttä työpaikalla. Hyvä perehdytys on avainasemassa, siihen miten uusi työntekijä tulee viihtymään uudessa työtehtävässään uuden tiimin kesken. Koenkin, että tämä uusi opas auttaa tässä, sillä uusi työntekijä saa siitä paljon apua ja vastauksia kysymyksiin aloittaessaan. Oppaassa on paljon tärkeää tietoa vastaanoton arkipäiväisistä työtehtävistä ja vastauksia kysymyksiin, jotka askarruttavat uusia työntekijöitä. Tämä edesauttaa sitä, että uusi työntekijä voi suorittaa osan perehdytyksestä itsenäisesti lukemalla opasta.

Opasta päivittäessä koin, että minulla oli tietynlainen etulyöntiasema koska olin itse ollut perehdytyksen kohteena Scandic Paasissa, joten sain aika hyvän vertailupohjan, kun lähdin rakentamaan työn kokonaisuutta. Olen ollut työntekijänä Scandic Paasissa monien uudistusten aikana, joten uskon, että osasin avata näiden uudistusten vaikutukset oppaaseen hyvin. Minulla oli henkilökohtainen näkemys siitä, mitkä osa-alueet kaipaavat parannusta ja päivitystä, mutta myös kollegoiden haastattelut auttoivat näkemään päivitystarpeet koko tiimin puolesta.

Oppaan suunnitteluvaiheessa minulla ei ollut ihan selkeää kuvaa mitä kaikkea tulisin sisällyttämään oppaaseen, mutta työn edetessä kuvani työstä kirkastui melko nopeasti. Mitä enemmän luin ja selvitin perehdytyksestä laajempaa käsitteenä, sitä kirkkaammaksi kävi ilmi, että perehdytysoppaan on oltava helppokäyttöinen ja sen tulee sisältää päivitettyä tietoa. Eritoten tämän oppaan kannalta on tärkeää, että se on tiivis ja helpposti lähestyttävä, sillä hotellin vastaanotossa erilaiset asiakaspalvelutilanteet voivat tulla nopeasti vastaan, ja aina paikalle ei ole esimiestä tai vanhempaa kollegaa. Päivitetty opas onkin mielestäni järkevästi ja loogisesti rakennettu uuden työntekijän kannalta, ja vastaukset siitä helposti löydettävissä.

Olen tyytyväinen perehdytysoppaaseen, sillä siitä tuli sopivan kattava sekä ennen kaikkea ajan tasalla oleva tietopaketti uusille työntekijöille. Siinä on tarvittavat tiedot jokaiseen työvuoroon, hotellin historiasta, huoneista, ravintoloista sekä kokouskeskuksesta.

Hotellin teema ja sen historiallinen sijainti herättävät myös usein kysymyksiä asiakkaiden keskuudessa, joten myös nämä on otettu huomioon oppaassa.

Uskon, että myös jo olemassa olevat työntekijät voisivat hyötyä perehdytysoppaan lukemisesta. Hotellissa on tapahtunut paljon uudistuksia vuoden varrella, joten oppaan kertaaminen on hyödyllinen koko tiimille.

Säädökset sekä yleiset ohjeet voivat muuttua melko usein hotellimaailmassa, ja tästä johtuen työ päätettiin pitää sähköisenä hotellin vastaanotossa printtiversioksi lisäksi, jotta se on kaikkien saatavilla sekä myös helposti muokattavissa. Tämä oli edellisen, vuonna 2014 valmistuneen perehdytysoppaan suurin ongelma, sillä siitä oli tehty vain printtiversio vastaanottoon, joka tarkoittaa sitä, että siinä oleva tieto vanhentuu erittäin nopeasti.

Suurin testi tälle perehdytysoppaalle tulee tietenkin sitten, kun seuraava uusi työntekijä tulee taloon, silloin saan varmuudella selville tämän oppaan heikkoudet sekä vahvuudet. Onkin tärkeää tulevaisuudessa tiedustella uusilta työntekijöiltä palautetta oppaasta ja sen sisällöstä. On myös tärkeää, että sen päivittämisen vastuu on tietyllä henkilöllä tai henkilöillä. Opasta on tärkeä päivittää vastaisuudessa, jottei sen sisältö vanhene muutamassa vuodessa kuin vanhan oppaan.

Lähteet

Ahokas, L. & Mäkeläinen J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Luettavissa:

https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua. Luettu 15.11.2018.

Finlex. Työsopimuslaki. Luettavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055#L1P11>. Luettu 10.2.2019

HappyWise Oy. Vinkkejä perehdytykseen. Luettavissa:

<http://www.happywise.fi/vinkkeja-perehdytykseen/>. Luettu: 7.11.2018.

Kupias, P & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Gaudeamus. Helsinki

Leino, S. 2013. Hyvä perehdyttäminen on kaikkien etu. Lukijan kolumni. Turun Sanomat. Turku. Luettavissa: <https://www.ts.fi/mielipiteet/lukijan+kolumni/489718/-Hyva+perehdyttaminen+on+kaikkien+etu>. Luettu 1.11.2018.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Helsinki

Mattila, M. 2016. PEREHDYTYKSEN MERKITYS – perehdytysopas Foodis Fresh Oy:lle. Amk-opinnäytetyö. TURUN AMMATTIKORKEAKOULU. Turku. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/113910/Mattila_Nelli.pdf?sequence=1. Luettu: 12.10.2018.

Toikka, V. 2017. Perehdyttämällä parempiin tuloksiin. op.media. Luettavissa:

<https://op.media/yrittyselama/yrittajyyys/perehdyttamalla-parempiin-tuloksiin-30628fcf7fba47dca985509212e4c0cf>. Luettu: 5.11.2018.

Trainee.fi, 2017. Työhön perehdyttäminen on muutakin kuin lain sanelemia velvollisuuksia. Luettavissa: <https://trainee.fi/tyohon-perehdyttaminen-jatkuva-aktiivinen-prosessi/>. Luettu 15.10.2018

Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu, 2016. Perehdyttäminen. Luettavissa:
<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/nuori-tyontekija/perehdyttaminen>. Luettu
30.10.2018