

Mari Päckilä

Perehdytysopas luksustason hotellin siivous- henkilöstölle



Restonomi
Matkailualan koulutus
Syksy 2020



**KAMK • University
of Applied Sciences**

Tiivistelmä

Tekijä(t): Mari Päckilä

Työn nimi: Perehdytysopas luksustason hotellin siivoushenkilöstölle

Tutkintonimike: Restonomi (AMK), matkailu

Asiasanat: Perehdytys, opas, siivoushenkilöstö, luksus

Opinnäytetyö on selkeä ja kuvallinen perehdytysopas luksustason hotelli Jávri Lodgelle. Jávri Lodge on luksustason hotelli, joka sijaitsee Inarin kunnassa Saariselällä. Hotellissa työskentelee pääsääntöisesti kausityöntekijöitä. Olen työskennellyt hotelli Jávri:ssä siivouspuolen esimiehenä, joten olen ollut sekä perehdyttävänä sekä perehdyttäjänä.

Työ on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä. Oppaan tavoitteena on toimia perehdytyksen runkona ja auttaa uutta työntekijää omaksumaan työtehtävät nopeasti sekä suoriutumaan niistä pääsemällä hotellin vaatimaan luksustasoon. Yrityksellä ei ollut aiemmin käytössä vastaavaa perehdytysoppasta, joten tarve sille oli olemassa. Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta teoriataustasta sekä itse perehdytysoppaasta.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus muodostuu perehdytykseen liittyvästä teoriasta, siivousalaan ja siivoustyön perehdyttämiseen liittyvistä erityispiirteistä. Työssä tutustutaan myös luksukseen käsitteenä, suomalaiseen luksusmatkailuun, uuden luksuksen piirteisiin, luksuspalveluasenteseen sekä siihen mitä luksusmatkailu vaatii palveluntuottajilta.

Perehdytysopas sisältää yleisiä ohjeita siivoustyön tekemiseen sekä tarkat ja yksityiskohtaiset työohjeet siitä, miltä tuloksen tulee näyttää. Tavoitteena on tehdä selkeä, tiivis ja käytännönläheinen opas, mikä sisältää kaikki olennaisimmat asiat. Opas tulee olemaan sekä sähköisessä että paperisessa muodossa, jotta sitä on helppo päivittää tarpeen mukaan. Samalla opas tulee toimimaan muistilistana jo pidempään talossa olleille työntekijöille. Itse perehdytysopas on salassa pidettävä, joten se ei ole opinnäytetyön liitteenä.

Abstract

Author(s): Mari Päckilä

Title of the Publication: Orientation Guide for Luxury Hotel Cleaning Staff

Degree Title: Bachelor's Degree in Tourism, Tourism (AMK)

Keywords: Orientation, Guide, Cleaning staff, Luxury

The aim of the thesis was to produce a clear and pictorial orientation guide for the luxury hotel Jávri Lodge. Jávri Lodge is a luxury hotel in the municipality of Inari in Saariselkä. The hotel mainly employs seasonal workers, and the author has also worked there as a cleaning manager. Thus, the author has experience of induction as a new employee and of implementing induction as a manager.

The thesis was conducted as a functional thesis. The purpose of the guide is therefore to serve as the backbone of the induction period and to help new employees learn and perform the work tasks at the luxury level required by the hotel. The company has not utilized this type of orientation guide before, so there was a need for it. The thesis consists of two parts: the theoretical background and the orientation guide.

The theoretical part of the thesis consists of the theory related to orientation. The housekeeping sector and the special features of introducing new employees to cleaning are also presented. In addition, the thesis describes luxury as a concept, luxury tourism in Finland, new features of luxury as a concept, the luxury service attitude and what luxury tourism requires from service providers.

The orientation guide contains general instructions for cleaning work, as well as precise and detailed work instructions on how to achieve the desired result. The overall goal was to make a clear and practical guide that was concise but included all the essentials. The guide will be in both electronic and paper form so that it can be easily updated as needed. At the same time, the guide will serve as a checklist for more experienced employees of the hotel. The orientation guide itself is confidential, so it is not attached with the thesis.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Jalgadas Oy / Jávri Lodge	2
3	Perehdyttäminen	5
3.1	Perehdyttäminen Hotelli Jávriissa.....	6
3.2	Perehdytyksen tavoitteet	6
3.3	Perehdyttämisen hyödyt.....	7
3.4	Työtehtävään opastaminen	8
3.4.1	Perehdyttämisen vaiheet.....	10
3.4.2	Mitä tapahtuu perehdytyksen jälkeen?	10
3.5	Perehdyttämisen työkaluja	11
4	Perehdyttäminen siivoustyössä	14
4.1	Siivoojan ammattitaitovaatimukset	16
4.2	Hotellihuoneen siivous	17
5	Luksus	19
5.1	Suomalainen luksusmatkailu	20
5.2	Uuden luksuksen piirteet	21
5.3	Luksuksen asettamat edellytykset palveluntuottajille	22
5.4	Luksuspalveluasenne	23
5.5	Asiakkaan kohtaaminen	23
6	Hotelli Jávrin perehdytysopas	25
6.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	25
6.2	Perehdytysoppaan suunnittelu	26
6.3	Perehdytysoppaan sisältö	26
6.4	Perehdytysoppaan arviointi	27
7	Pohdinta.....	28
	Lähteet	30

Liitteet

1 Johdanto

"Luksus on välttämättömyyttä, joka alkaa siitä, mihin välttämättömyys loppuu."

-COCO CHANEL-

Luksusmatkailu vaatii suomalaisilta matkailuyrityksiltä uudenlaista oppimista ja asennetta, koska luksus on tätä nykyä tunteiden, mielihyvän ja laadukkaiden palveluiden tuottamista. Tämä näkyy konkreettisesti myös hotellien siivouspalveluiden korkeissa laatutavoitteissa ja vaatimuksissa.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa selkeä ja kuvallinen perehdytysopas luksushotelli Jávrin siivoushenkilöstölle. Perehdytysoppaassa tulen huomioimaan, mitä vaaditaan luksustason hotellin siivouksessa. Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen ja se koostuu perehdytysoppaasta kuvien kanssa. Työn toimeksiantaja on Jalgadas Oy / Jávri Lodge.

Perehdytysopas on ajankohtainen yritykselle, koska heidän toimintansa on kausiluontoista ja työntekijät vaihtuvat vuosittain. Yrityksellä ei ole aikaisempaa kirjallista materiaalia uusien työntekijöiden perehdyttämisen tueksi, joten kirjallisen oppaan avulla voi parantaa ja tehostaa uusien työntekijöiden perehdytystä jatkossa. Samalla opas toimii myös muistilistana vanhemmille työntekijöille. Tavoite on, että työntekijä kykenee oppaan lukiessa suoriutumaan työstään hotellin vaatimaan luksustasoon.

Perehdytysoppaassa käy ilmi työvuoron tehtävät, missä, milloin, millä ja miten saadaan vaadittava siivoustaso ylläpidettyä hotellissa. Opas myös yhtenäistää ja helpottaa varsinaista perehdytystä tekevien henkilöiden työtä toimeksiantajayrityksessä. Perehdytysopas valmistuu loppuvuodesta 2020, jotta toimeksiantaja voi hyödyntää sitä tulevana sesonkina.

Jávri Lodge on luksustason hotelli, jossa on pääsääntöisesti kausityöntekijöitä. Talvikausi alkaa lokakuussa ja loppuu huhtikuussa. Juuri sen takia on tärkeää, että työntekijä oppii talon tavat sekä oppii hallitsemaan työtehtävänsä mahdollisimman nopeasti. Olen työskennellyt hotelli Jávri:ssä kolmen talvisesongin ajan. Viime sesongin ajan työskentelin siivouspuolen esimiehenä, joten olen ollut sekä perehdytettävänä sekä perehdyttäjänä. Tämän vuoksi koin, että perehdytysoppaan teko minulla on tarvittava tietotaito.

2 Jalgadas Oy / Jávri Lodge

Hotelli Jávri Lodge on rakennettu kelohirrestä 1970 – luvulla ja se sijaitsee Inarin kunnassa Saariselällä, aivan Urho Kekkosen kansallispuiston reunalla. Jávri on loistava lähtökohta tutustua alueeseen ja kokea Suomen Lapin erämaata. Rakennus on toiminut ennen Suomen pitkäaikaisimman presidentin Urho Kekkosen osaomistuksessa olevana hiihtohuvilana, jossa hänen luonaan on vierailut monia sen ajan kuninkaallisia, suurvaltojen johtajia, kuten esimerkiksi Iranin shaahi. (Jávri-Lodge 2019.)

Juha Mehtäjärvi osti vuonna 2015 noin 800 neliön kelohonkahuvilan ja muutti sen hotelliksi. Vuonna 2017 hän laajensi sitä sisäänkäynnillä, ravintolasalilla, kuntosalilla, saunaosastolla, hierontahuoneella ja neljällä yläkerran Skyview-sviitillä. Hänen tavoitteinaan oli ekologisuus ja pyrkimys luksukseen, kun kiinteistöä alettiin muuttamaan elämyshotelliksi. (Mehtäjärvi 2020.)

Tällä hetkellä hotelli Jávri on vain aikuisille tarkoitettu ylellinen boutiquehotelli, jossa on 13 huonetta, joka on 26 vieraille kerrallaan avoinna oleva rauhallinen ja esteettisesti miellyttävä elämyskohde. Boutiquehotelleja kuvaillaan seuraavasti: Pieni hotelli, joka on tyylikkäästi sisutettu ja on tunnelmaltaan uniikki. Kyseiset hotellit tarjoavat asiakkailleen ainutlaatuisia elämyksiä, joissa palvelu, design ja ruoka ovat tärkeässä roolissa. Boutiquehotelli voi olla samalla koruton, huoleton tai eksklusiivinen. Hotellin tyyli voi olla rustiikkinen tai huippumoderni. Tyyli voi yhdistellä esimerkiksi kiveä, puuta, metallia tai vaikkapa maanläheisiä sävyjä hillityksi kokonaisuudeksi. Kuitenkin, lopputulos on aina jotain ainutkertaista ja persoonallista. (TUI / Jávri-Lodge 2019.)

Boutiquehotellit eivät ole nykyään enää uusi ilmiö. Viime aikoina niiden suosio on kasvanut erityisesti Euroopassa. Alkujaan boutiquehotellit olivat tarkasti suunnattu erityisesti muotoilusta kiinnostuneille kohderyhmille. Sana "boutique" on ranskan kieltä ja tarkoittaa "pieniä myymälää tai putiikkia". Englannin kielessä sana "boutique" tuli tunnetuksi vasta 1960-luvulla. Aluksi sanaa käytettiin liikkeistä, jotka myivät koruja, elintarvikkeita tai omaperäisiä vaatteita ja asusteita. Ensimmäiset boutiquehotellit tulivat Englantiin ja Yhdysvaltoihin 1980-luvulla, kuten Lontooseen ja New Yorkiin. The Morgans -hotellia, joka sijaitsee New Yorkissa, voidaan pitää ensimmäisenä boutiquehotellina. (TUI 2020.)

Hotelli Jávrin kohderyhmänä ovat ekologisuutta ja laatua arvostavat pariskunnat ulkomailta, kuten Ranskasta, Sveitsistä, Alankomaista ja Iso-Britanniasta ja myös Suomesta. Paljon nähneinä he

etsivät uusia kokemuksia ja elämyksiä. Hotelli Jávri on suunniteltu lämminhenkiseksi ja kodikkaaksi paikaksi, jonne asiakas voi vetäytyä rentoutumaan, lepäämään ja syömään hyvin liikunnallisen päivän lopuksi. Asiakkaat viipyvät Jávriassa keskimäärin viisi vuorokautta, jonka aikana pariskunnan keskiostos on noin 14 000 euroa. Hotelli Jávriassa on oma opas, joka on asiakkaiden mukana aktiviteeteillä. Hotellin kautta voi myös varata erilaisia aktiviteettejä, kuten esimerkiksi murtomaahiihtoa, lumikenkäretkiä, moottorikelkka, husky -ja porosafareita. (Mehtäjärvi 2020.)

Hotellilta löytyy myös kaksi saunaa, oma uima-allas, kuntosali ja rentouttavat hierontapalvelut. Sen jälkeen on hyvä rentoutua hyvän ruoan ääressä, päivällinen on yleensä viiden tai seitsemän ruokalajin kokonaisuus. (Jávri-Lodge 2019.)



Kuva 1. Pöytäkattaus (Päkkilä 2019.)



Kuva 2. Hotelli Jávri (Päkkilä 2019.)

3 Perehdyttäminen

Perehdyttämisen voi ymmärtää eri käytänteinä, joiden tavoite on taata, että työntekijä oppii hallitsemaan työnsä. Työntekijän täytyy omaksua useita uusia tapoja ja taitoja toimia, jotta hän voi suoriutua tehtävässään hyvin. Lisäksi hänen täytyy oppia toimimaan yrityksessä tehokkaasti yhdessä muiden työntekijöiden kanssa. (Eklund 2018, 25.)

Työhön opastusta pidettiin riittävänä perehdyttämisenä. Yritysten ja työtehtävien monimutkaisuudessa laajempi perehdyttäminen on tärkeämpää. Pelkkä työhön opastaminen ei enää riitä yksinään vaan uuden työntekijän on yhä paremmin ymmärrettävä, miten yritys toimii ja miksi se on olemassa. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Perehdytys onkin juuri uuden oppimista ja tiedon soveltamista. Perehdytettävän lisäksi myös yrityksen pitää vastaanottaa uutta tietoa, muokata toimintatapojaan ja sopeutua uuden työntekijän mukanaan tuomiin muutoksiin. Toimivan perehdytyksen tarkoitus on tukea uuden työntekijän ja yrityksen välistä suhdetta sekä luoda tilaisuus kysymysten ja vastausten ilmaisemiselle. Uudet toimintamallit eivät muotoudu nopeasti, vaan ne tarvitsevat toistoja ja aikaa. Tämä puolestaan edellyttää sen, että perehdytykseen käytetään tarpeeksi voimavaroja. Perehdytyksen osapuolten pitää tutustua toisiinsa riittävästi, jotta he kykenevät ymmärtämään toisiaan ja työskentelemään tehokkaasti tiiminä. Perehdytyksessä on kyse juuri siitä. Perehdytyksen pitää mahdollistaa työnantajan sekä uuden työntekijän oppiminen ja kehittyminen. Perehdytyksen tarkempi sisältö tavoitteineen ovat hyvin yritys- ja yksilökohtaisia, koska perehdytettävät ja työtehtävät ovat erilaisia. Perehdytysprosesseja yhdistävät turvallisuuslaissa rajatut tehtävät ja tavoite käynnistää uuden työntekijän oppimisprosessi. (Eklund 2018, 25-26.)

Perehdyttäminen on kokonaisuus, jossa opitaan tuntemaan työpaikka, sen liikeidean ja toiminta-ajatuksen sekä työpaikan toimintatavat. Perehdyttämisellä opitaan tuntemaan työpaikan ihmiset eli asiakkaat, työkaverit ja esimiehet. Lisäksi opitaan työhön kohdistuvat odotukset ja ymmärrettään vastuu tiimin toiminnassa, opitaan työtehtävät ja näihin liittyvät turvallisuusohjeet. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

3.1 Perehdyttäminen Hotelli Jávriissa

Kausiluontoisuuden vuoksi kiireisin sesonki on talvisin, kausi alkaa lokakuussa ja loppuu huhtikuussa. Onkin tärkeää, että työntekijä oppii talon tavat sekä oppii hallitsemaan työtehtävänsä mahdollisimman nopeasti. Työntekijöiltä vaaditaan hyvät sosiaaliset taidot, halu oppia ja kehittyä sekä englannin kielen taito on välttämätön. Työntekijän tulee myös olla innostava ja uudistuskykyinen. Perehdyttämisen hoitaa henkilökohtaisesti Juha Mehtäjärvi. Uuden työntekijän aloittaessa siivouspuolella Juha opastaa käytännössä työtehtävät. Perehdytysopasta tarvitaan perehdyttämisen tueksi.

3.2 Perehdytyksen tavoitteet

Perehdyttämisen tavoitteeksi yrityksessä asetetaan monesti muutakin kuin laissa määritetty työturvallisuudesta huolehtiminen. Uuden työntekijän sitoutuminen mainitaan usein yhtenä perehdytyksen yleisimmistä tavoitteista, tosin se ei ole kuitenkaan jokaiselle yritykselle ensisijainen tavoite. Nykyisin työelämässä on yleistä lyhyet määräaikaaisuudet ja osa-aikaaisuudet. Joissakin yrityksissä lyhyet työsuhteet ja vaihtuvuus voidaan kokea jopa toivottavina asioina. Silloin perehdytyksen tavoitteeksi luultavasti asetetaan esimerkiksi työn nopea oppiminen tai rutiinitehtävien hyvä hallinta. Perehdytettävän on näin ollen ensisijaisen tärkeää oppia tuntemaan työympäristöstään juuri hänelle olennaisimmat käytännön asiat. (Eklund 2018, 28.)

Jokaisen yrityksen tehtävänä on prosessoida, mitä perehdytyksellä juuri siinä yrityksessä tavoitellaan. Mitä suunnitellulla perehdytyksellä halutaan saavuttaa, miten se tukee yrityksen strategiaa tai miksi siihen kannattaa käyttää resursseja? Tavoitteet voivat olla pidemmälle tähtääviä, monien vuosien sitoutumiseen tähtääviä tai lyhyempiaikaisia. Yrityksen tavoitteista riippuen, perehdytyksessä voidaan korostaa yhteisen kulttuurin vahvistamista, nopeaa tehtävän oppimista, tehokasta tiimityötä, itsenäistä työskentelyä tai vahvaa vastuunottokykyä. (Eklund 2018, 29.)

Perehdytysprosessille voidaan asettaa erilaisia tavoitteita. Näitä tavoitteita ovat esimerkiksi:

- Tukee yrityksen strategiaa
- Vahvistaa yrityskulttuuria
- Auttaa työntekijöiden sitoutumista

- Nostaa uuden työntekijän osaaminen tarvittavalle tasolle
- Auttaa tunnistamaan uuden työntekijän potentiaalin
- Tukee uuden työntekijän henkilökohtaista ja ammatillista kasvamista
- Auttaa työntekijöiden tutustumista toisiinsa
- Huomioida uuden työntekijän persoonalliset piirteet
- Tehostaa työn tärkeyden tuntemusta
- Edistää kanssakäymisen laatua. (Eklund 2018, 30.)

Perehdytysprosessin pitää olla tasalaatuinen, oikeudenmukainen ja läpinäkyvä. Läpinäkyvyys tarkoittaa sitä, että uusi työntekijä ymmärtää helposti mistä prosessi koostuu, ja näkee, miten voi siihen itse vaikuttaa. Näin ollen perehdytysprosessin sisältöön pitää löytyä perusteet, ja työntekijälle pitää mahdollistaa tulla kuuluksi sekä vaikuttaa prosessiin. Mitä paremmin jokainen perehdytykseen osallistuva henkilö kykenee ymmärtämään perehdytysprosessin perusteet ja vaikuttamaan sen kulkuun, ovat he sitä valmiimpia siihen sitoutumaan. (Eklund 2018, 30.)

3.3 Perehdyttämisen hyödyt

Hyvin hoidetun perehdyttämisen ansiosta luodaan vahva perusta työskentelylle. Perehdyttämisen keinoin uusi työntekijä vastaanottaa paljon taitoa sekä tietoa, jotka ovat hänelle tärkeitä aloittaessaan uutta työtään. Kun perehdytettävä omaksuu uudet asiat nopeasti, sitä nopeammin hän pystyy itsenäiseen työskentelyyn. Perehdyttämisen keinoin luodaan myös positiivista asennetta tiimiä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. Hyvin hoidettu perehdyttäminen on aikaa vievää, mutta siihen panostettu aika tulee myöhemmin monin verroin takaisin. Perehdyttämisestä on paljon hyötyä. Sen avulla uusi työntekijä oppii työnsä nopeammin ja oppii tekemään sen heti oikein. Virheiden määrä vähenee, ja samalla vähenee virheiden korjaamiseen vaadittava aika. Perehdyttäminen hyödyntää täten koko työyhteisöä. Kaikki tämä vaikuttaa myönteisesti myös uuden työntekijän mielialaan, jaksamiseen ja motivaatioon. (Kangas & Hämläinen 2007, 4.)

Tapaturmia ja onnettomuuksia sattuu usein erityisesti uutta tehtävää aloittaville henkilöille. Uudella työntekijällä ei välttämättä ole riittäviä turvallisen työskentelyn perustietoja ja -taitoja. Ammattitaitoisella uudella työntekijällä on yleistietoa ja taitoa, mutta hän ei välttämättä tiedä riittävän hyvin juuri tämän työpaikan riskitekijöitä. Asiat voivat myös unohtua ja siksi työturvallisuusasiat ovat keskeinen osa perehdyttämistä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4.)

Myönteinen ensivaikutelma kannustaa ja rohkaisee uutta työntekijää. Kun hänet toivotetaan ystävällisesti tervetulleeksi tiimiin ja häntä opastetaan alussa riittävästi, työmotivaatio todennäköisesti vahvistuu. Jos uusi työntekijä tuntee olevansa lähinnä häiriöksi muille työntekijöille ja hänet jätetään liian nopeasti suoriutumaan yksin, työmotivaatio todennäköisesti heikkenee. Yksi tärkeimpiä näihin vaikuttavia tekijöitä on siis tapa, jolla yrityksessä perehdyttäminen hoidetaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4–5.)

Hyvä laatu ei maksa paljon, mutta huono laatu virheineen tulee maksamaan aina. Kun perehdyttäminen tehdään kuten on sovittu, ylimääräisiä kustannuksia ei tule niin paljon. Huonosti hoidetun perehdyttämisen ja työnopastuksen takia kustannuksia syntyy monenlaisista asioista. Perehdyttäminen vaikuttaa myös yrityksen imagoon. Yritysimago tarkoittaa sitä mielikuvaa, mikä ihmisillä on jostakin yrityksestä. Tähän mielikuvaan vaikuttaa ihmisten kokemukset ja se, mitä he kuulevat toisiltaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 5.)

Työharjoittelijoiden kertomukset työpaikkakokemuksistaan vaikuttavat yleiseen mielikuvaan, jonka muut opiskelijat tai perhe luovat omassa mielessään tästä työpaikasta. Mielikuva vaikuttaa muun muassa siihen, miten innokkaasti toiset opiskelijat hakevat sieltä tulevaisuudessa töitä tai miten myönteisesti opettajat suhtautuvat siitä mahdollisena yhteistyökumppanina. Eli hyvin tai sitten huonosti hoidettu perehdyttäminen voi näin ollen vaikuttaa paljon ja monenlaisiin asioihin sekä nyt että tulevaisuudessa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 5.)

3.4 Työtehtävään opastaminen

Työtehtävään opastaminen on käytännön opastusta kyseiseen työtehtävään. Sillä viitataan erilaisiin toimintatapoihin, sääntöihin tai tekniikkoihin, joiden avulla työ on mahdollista suorittaa onnistuneesti. Tähän sisältyvät kaikki ne tarpeelliset käytännön asiat, jotka pitää olla kunnossa, jotta uusi työntekijä pääsee kiinni itse työhönsä. (Eklund 2018, 96.)

Työtehtävän opastamisen tarkoitus on helpoimmin hahmotettavissa suorittavassa työssä. On tärkeää opettaa oikea, tehokkain ja turvallisin työtapa. Silloin on tärkeää myös perustella riittävällä tarkkuudella ohjeiden noudattamisen tärkeys ja mitä seuraa, jos niitä ei noudateta. Mitä rutiinimaisempi työ on, sitä tärkeämpää on avata myös sen merkitystä. Perehdyttäjän pitää auttaa uutta työntekijää ymmärtämään, miksi työtehtävä on tärkeä silloinkin, kun vaikutus lopputulokseen ei ole niin selkeästi nähtävissä. (Eklund 2018, 97.)

Kun mennään lähemmäs asiantuntijatyötä, on sitä haastavampaa ohjeistaa, miten työtä tulee tehdä. Monestikaan ei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa toimia. Työtehtävän tarkka sisältö voi olla lähes mahdotonta määrittää, mikäli uuden henkilön tehtävä on kokonaan uusi yrityksessä, eikä hänellä ole aikaisempaa kokemusta aiheesta. Tällöin tavoitteiden johdonmukaisuus onkin välttämätöntä. Täytyy rajata tarkasti, mihin työntekijän valta ja vastuu päättyy asioista ulottuvat. Mistä työntekijä voi päättää itsenäisesti, ja missä tulee noudattaa tarkkoja ohjeita? (Eklund 2018, 97.)

Työn luonne tulee aina selvittää tehtäväkohtaisesti. On tärkeintä miettiä, miten mahdollistetaan perehdytettävän oppiminen, työtehtävästä huolimatta. On suunniteltava ennakkoon esimerkiksi, miten erilaiset tehtävät tullaan käymään läpi yhdessä, mitä perehdytystapoja käytetään, kuinka yksityiskohtaisesti tehtävä on tarvetta opastaa ja kuinka nopeasti edetään. (Eklund 2018, 97.)

Työhön opastamisen yksi haasteista on se, että asioita voidaan pitää itsestäänselvyyksinä. Perehdyttäjän avuksi on hyvä laatia muistilistoja tai muita erilaisia työkaluja. Ei kannata jättää perehdytettäviä asioita pelkän muistin varaan. Työajan pituus tai vaikka sähköpostin käyttäminen voivat olla asioita, joita pidetään helposti itsestäänselvyyksinä. Nämä asiat voivat helposti unohtua perehdyttämisessä. (Eklund 2018, 98.)

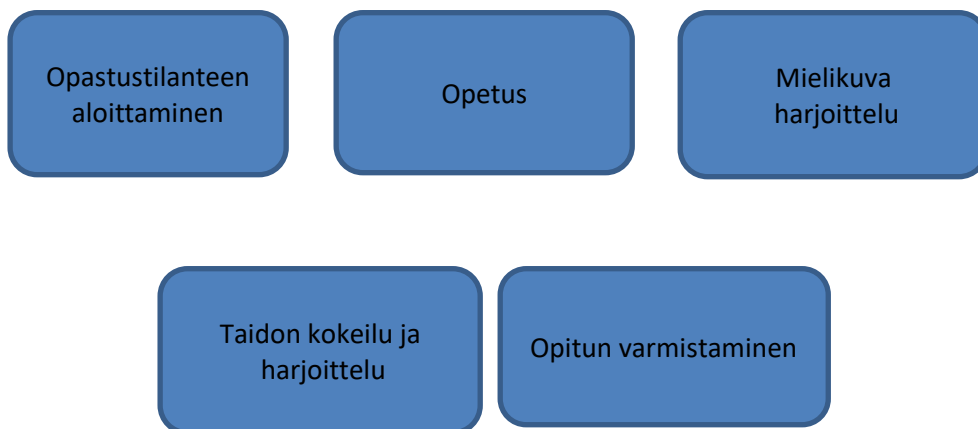
Olettamalla asioita tehdään helposti virheitä. Itsestään selvistä asioista on hyvä puhua ääneen, jolloin varmistutaan siitä, että ne ovat selviä myöskin toiselle osapuolelle. Perehdyttäjän on tärkeää muistaa, että perehdyttävältä voi aina myös kysyä. Hän voi muistuttaa perehdyttävää itse kysymään, heti jos hän ei ole varma jostakin asiasta. Työn tulos paranee huomattavasti, kun piilevät ongelmat saadaan tuotua esiin ja taitoja pystytään alkaa kehittämään. (Eklund 2018, 98.)

Myös työelämäntaitoja vaaditaan työntekijältä. Ei voida olettaa, että uusi henkilö hallitsee näitä taitoja automaattisesti. Hallitseeko uusi työntekijä esimerkiksi viestintään tai vaikka omaan ajanhallintaan liittyvät haasteet? Taidot eivät suoranaisesti liity työn ydinosaamiseen, joten ne voivat jäädä helposti vähemmälle huomiolle ja täten työntekijän omalle vastuulle. Työelämäntaitoja kannattaakin huomioida riittävästi myös perehdytyksessä. (Eklund 2018, 98.)

3.4.1 Perehdyttämisen vaiheet

Työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi on olemassa erilaisia menetelmiä. Tunnetuimpia menetelmiä on niin sanottu viiden askeleen menetelmä. (Vartiainen – Teikari – Pulkkis: Psykologinen työnopastus 1989, kuvio 1.) Menetelmää voi itse kukin yritys soveltaa tarkoituksen mukaisella tavalla ja joustavasti omaan opetukseensa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14.)

Ensimmäisenä askeleena on opastustilanteen aloittaminen, joka tarkoittaa aiheen ja oppimistavoitteiden selvittämistä. Samalla arvioidaan perehdytettävän lähtötaso. Toisena askeleena on opetus, jonka tarkoituksena on, että perehdytettävä saa kokonaiskuvan kyseisestä tehtävästä ja sen tekemiseen liittyvistä tärkeimmistä ohjeista. Kolmas askel on mielikuvaharjoittelu, joka auttaa keskittämään ajatukset itse työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. Sen tavoitteena on viimeistellä sisäiset mallit, jotka ohjaavat ihmisen toimintaa. Neljäntenä askeleena on taidon kokeilu ja harjoittelu, jonka tavoitteena on harjaannuttaa perehdytettävän taitoja. Viides askel on opitun varmistaminen. Tässä viimeisessä vaiheessa seurataan oppimista koko prosessin ajan, varmistetaan oppimistavoitteiden saavuttaminen ja varmistetaan, että perehdytettävällä on riittävät tiedot ja taidot työskennellä itsenäisesti opetetussa työtehtävässä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15-16.)



Kuvio 1. Perehdyttämisen vaiheet (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

3.4.2 Mitä tapahtuu perehdytyksen jälkeen?

Perehdytys on yksi ensimmäisistä vaiheista työntekijän työsuhteessa. Yrityksen pitää miettiä, miten työntekijän henkilökohtaista tukemista jatketaan perehdytyksen jälkeenkin. Mitä tapahtuu

perehdytysprosessin jälkeen? Miten varmistetaan työntekijän jatkuva kehittyminen ja se, että sitä tuetaan tarpeeksi yrityksen puolelta? Perehdytys liittyy hyvin vahvasti rekrytointiin, mutta sen pitäisi linkittyä myöskin perehdytyksen jälkeiseen osaamisen kehittämisen, yrityksen kehittämisen tai vaikkapa tiimitoiminnan käytäntöihin. (Eklund 2018, 110.)

Perehdytystä voidaan pitää oppimisen ja sopeutumisen intensiivisimpänä jaksena, mutta nämä eivät lopu perehdytysjakson päätyttyä. On tärkeää ajatella, kuinka perehdytyksen aikana esille tulleet asiat voidaan viedä jatkossakin eteenpäin. Jos uudella työntekijällä on esimerkiksi herännyt toiveita urakehityksen tai työn sisällön kehittämisen suhteen, on näistä tärkeää keskustella jatkossakin. (Eklund 2018, 110–111.)

Kehityskeskustelut yritysten yleinen työkalu seurata työntekijöiden kehittymistä säännöllisesti. Jos kehityskeskusteluprosessi on onnistunut, on se hyvä jatkaa perehdytyksessä esiin nousseiden asioiden käsittelyä. Sen lisäksi kannattaa miettiä muitakin tapoja kehittymisen tukemiseen ja säännölliseen palautteeseen. Esimerkkeinä voisi olla mentorointi tai pidemmät valmennusohjelmat. Keino, joilla säilytetään avoin keskusteluyhteys työnantajan ja työntekijän välillä ja mahdollistetaan pidemmän tähtäimen suunnitelmista keskusteleminen ovat erittäin tärkeitä. (Eklund 2018, 111.)

Kehityskeskusteluiden suunnittelun yhteydessä kannattaa miettiä myös seuraavia kysymyksiä:

- Miten kehittymisen seuraamista ja ohjaamista jatketaan perehdytyksen jälkeenkin?
- Miten perehdytyksestä siirrytään mutkattomasti yrityksen muihin osaamisen kehittämisen prosesseihin?
- Kenen vastuulla on tämän varmistaminen? (Eklund 2018, 111.)

3.5 Perehdyttämisen työkaluja

Perehdyttäminen voidaan nähdä yksinkertaisimmillaan niin, että perehdyttäjä saa tehtäväksi, mitä hänen tulee kertoa uudelle työntekijälle ja sitten hän kertoo sen ja enempää ei tarvitse miettiä. Perehdyttäjä siis informoi uutta työntekijää ja hän kuuntelee. Monimutkaisempaa asiasta tekee, jos pohtii, mikä on perehdyttäjän perustehtävä perehdyttäessään. Hänen pitää ohjata perehdytettävää oppimaan perehdytettävät asiat ja lopulta auttaa häntä onnistumaan uudessa

työssään. Tällöin mukaan tulee myös koko työyhteisön ja yrityksen tarpeiden huomioiminen. (Kupias & Peltola 2009, 151–152.)

Molemmissa sekä sopeuttavassa että dialogisessa perehdyttämisessä tarvitaan uuden työntekijän aktiivista asioiden työstämistä, jotta oppimista tapahtuisi. Eli asioiden pelkkä kertominen ja niistä informoiminen ei ole riittävä tapa. Perehdyttäjällä pitää olla oppimisen edistämisen avuksi erilaisia perehdyttämismenetelmiä tai työkaluja eri tilanteisiin. (Kupias & Peltola 2009, 152.)

Tässä viisi erilaista esimerkkiä perehdyttämisen työkaluista:

Perehdyttäessä *kysymysten* avulla perehtyjää voidaan ohjata ajattelemaan koko ajan, miten käsitellyt asiat näyttäytyvät hänelle ja miten hän asiat on ymmärtänyt. Perehdyttäjä saa näin myös tietoa, miten perehdyttäminen sujuu perehtyjän näkökulmasta. (Kupias & Peltola 2009, 152.)

Perehdyttäjä voi käyttää kysymyksiä tarkistaakseen, onko asia ymmärretty jollakin tietyllä tavalla. Kysymyksiä voi käyttää myös silloin, kun haluaa vuorovaikutuksessa perehdytettävän kanssa miettiä yhdessä jotain asiaa. (Kupias & Peltola 2009, 153.)

Kysymykset toimivat vuorovaikutteisen perehdyttämisen tukena. Perehdyttäjän kannattaa tehdä ero sen suhteen, käytetäänkö kysymyksiä ”kuulustellen” vai ”kartoittaen”. Kuulustelevilla kysymyksillä voidaan varmistua ohjattavan ajattelevan tietyllä tavalla. Sen sijaan kartoittavilla kysymyksillä saadaan selville ohjattavan ajattelua. (Kupias & Peltola 2009, 153.)

Erilaisia testejä ja kokeita pystytään käyttämään hyväksi perehdyttämisessä. Testejä ja kokeita voidaan käyttää jo rekrytoidessa tai perehdyttämisen alussa. Tämän avulla sekä perehtyjä itse, että perehdyttäjä voivat testata perehdyttämisen kannalta tärkeää osaamista, näkemyksiä tai vaikkapa tietoa. Alkukoetta tai -testiä voidaan käyttää auttamaan oppijoita muodostamaan käsitystä osaamisestaan sekä perehdytys- ja oppimistarpeestaan. Osaamista ja perehtymistarvetta verrataan tehtävän ja yrityksen osaamistarpeeseen. (Kupias & Peltola 2009, 153.)

Kun työntekijä tulee uuteen työpaikkaan, hänellä on monesti paljon erilaista opittavaa ja omaksuttavaa. Hänellä ei ole välttämättä aikaisempaa kokemusta työelämästä ja useista asioista täytyy rakentaa näkemys alusta pitäen. Uusien asioiden tullessa yksittäisinä asioina, niitä kaikkia on hankala omaksua ja pitää mielessä. Perehdyttäjä voi edistää asioiden oppimista auttamalla hahmotamaan uusia asioita kiinnostavina kokonaisuuksina. (Kupias ja Peltola 2009, 154–155.)

Prosessikävelyiden avulla pystytään hahmottamaan erilaisia perehtymiseen liittyviä kokonaisuuksia. Ensimmäinen päivä uudessa työpaikassa on jatkuvaa oppimista ja juuri siten usein aika kaoottinen. Uuden työntekijän mielessä ovat monet omaan työsuhteeseen liittyvät asiat, ja sen lisäksi pitää vielä tutustua työtehtäviinkin. Useissa yrityksissä aikaa perehdyttämiseen on vähän ja usein uuden työntekijän pitäisikin olla jo ensimmäisen päivän jälkeen mukana tuottavassa työssä. (Kupias & Peltola 2009, 157.)

Uusi työntekijä voi myöskin ensimmäisen päivän aikana tehdä niin sanotun *henkilöstökierroksen*. Henkilöstökierroksen aikana hän oppii oikeassa järjestyksessä esimerkiksi, miten töihin tullaan, miten töissä ollaan ja miten töistä lähdetään. Tämän kierroksen aikana on helppoa tutustua myös lähimpiin työkavereihin. Näihin asioihin palataan totta kai tarvittaessa vielä myöhemminkin, mutta ensimmäisen päivän kuluessa muodostuu kokonaiskuva asiasta ja käydään läpi tärkeimmät alkuun käytävät asiat. (Kupias & Peltola 2009, 157-158.)

Tehtäviä ja harjoituksia käytetään monin tavoin hyödyksi perehdyttämisessä. Useissa perehdyttämisaikaisissa kannattaa käyttää todellisia tai ainakin todellisuutta muistuttavia tehtäviä ja harjoituksia. Tehtävien jälkeen perehtyjä itse pohtii toimintaansa ja perehdyttäjä antaa palautteen tehtävän suorittamisesta tai harjoituksesta. Tehtävien ja harjoitusten avulla on tarkoitus oppia. (Kupias & Peltola 2009, 159.)

Perehtyjälle voidaan antaa luettavaksi myös perehdytystä ennen tai sen aikana lukutehtäviä, joiden tarkoitus on antaa kuva perehdytykseen liittyvistä tärkeistä asioista ja joiden tehtävänä on saada uusi työntekijä miettimään myös omaa osaamistaan. Parhaimmillaan suuntaavat lukutehtävät tuottavat perehtyjälle tunteen, että hän haluaa oppia lisää. (Kupias & Peltola 2009, 161.)

4 Perehdyttäminen siivoustyössä

Tärkeänä osana siivoustyön suunnittelua, toteuttamista ja koko työtiimin hyvinvointia on uusien työntekijöiden perehdyttäminen työtehtäviin ja työkohteisiin. Perehdyttäminen on tärkeää sijoittaa osaksi töiden suunnittelua. Työtiimit ovat hyvin erilaisia, joten myös perehdyttämisen tavoitteet vaihtelevat työyhteisökohtaisesti. Yhdessä työkohteessa perehdytys voi olla kertaluontoinen työnopastustilanne, kun taas toisessa kohteessa perehdytys voi olla jatkuva koulutusohjelma. On tärkeää, että perehdytys toteutetaan suunnitelmallisesti ja sovitun käytännön mukaan. (Heikkilä, Hopsu, Huilaja, Karppela, Laine, Inkeroinen, Kivikallio, Korppi, Kääriäinen, Narko, Peltokorpi, Reunanen, Ryytänen, Salmelin, Valkosalo ja Yltiö 2010, 23.)

Koko työtiimin perspektiivistä perehdytyksen tavoitteena on, että uusi työntekijä sopeutuu uuteen tiimiin mahdollisimman nopeasti. Siivoustyön kannalta perehdytyksen ydintavoitteena on ohjata työntekijä työskentelemään siivouksen yleisien periaatteiden mukaan. Perehdytyksen alussa työntekijä saa työn hoidon kannalta tarpeelliset perustiedot työkohteesta, toimintatavoista, siivoustyön tavoitteista ja arvoista. Opastus työhön, työpäivän kulkuun ja työskentelytapoihin tapahtuu useimmiten työnohjaajan tai toisen työntekijän kanssa työskennellen. Aikaisempi työkokemus, koulutustausta, työtehtävän luonne, persoonallisuustekijä sekä työsuhteen laatu määrittelevät perehdytyksen jatkon tarpeen. (Heikkilä, ym. 2010, 23.)

Osana perehdytystä on usein myös työnjohdon kanssa tehty henkilökohtainen koulutussuunnitelma. Onnistuneen perehdytyksen ohella työntekijä motivoituu myös itse hankkimaan uutta tietoa. Perehdytys ilman kunnon suunnitelmaa vie paljon aikaa ja voimavaroja vakituiselta henkilökunnalta, hankaloittaa uusien työntekijöiden sopeutumista ja lisää varmasti myös vaihtuvuutta. Hyvä perehdytysohjelma sisältää tavoitteet ja sovitut käytännön toteutusmallit. Perehdyttäminen tarvitsee koko tiimin aktiivisuutta. Uuden työntekijän pitää omata myös aktiivisuutta ja omaaloitteisuutta. (Heikkilä, ym. 2010, 23–24.)

Jotta asiat tulisi tehtyä sovitusti, on tärkeää sopia henkilökohtaiset ja kiertävät perehdyttämisen vastuualueet. Erityisen tärkeäksi on käytännössä selvittää, mitkä tehtävät ovat työnjohdon vastuulla ja mitä muut työntekijät hoitavat. Uuden työntekijän kannalta on tärkeää, että opastus on yhdenmukaista, kannustava ja uuden oppimiselle aikaa antavaa. Opastus ei saa olla virheitä etsivää. Perehdytysohjelmaa ja tiimiä kehitettäessä on myös hyvä muistaa, että uusi työntekijä kokee usein työyhteisön puutteet ja mahdolliset kehittämiskohteet muita paremmin. Työn opastus on

tärkeää perehdytyksessä ja työn kehittämisessä. Opastuksen tavoitteena on siivoustyön sisäistäminen. Työntekijälle neuvotaan käytännössä työvälineiden, koneiden ja siivousaineiden oikea käyttö. Työn opastuksessa huomioidaan erityisesti yleisten periaatteiden opettaminen. Tavoitteena on, että työntekijä oppisi itse jatkossa löytämään oikean työmenetelmän ja tavat muuttuvissakin olosuhteissa. (Heikkilä, ym. 2010, 24.)

Työn opastusta tarvitaan aina, kun hankitaan uusia koneita, välineitä tai siivousaineita, mutta myös silloin, kun kohteissa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat myös siivoustyöhön. Erityisen tärkeää on huolellinen opastus perussiivoustöiden yhteydessä. Työn opastuksesta vastaavat siihen koulutuksen saaneet opastajat. Oman työn kehittämisen kannalta on kuitenkin motivoivaa ja tarpeellista, jos yksittäisten työtehtävien opastus uudelle työntekijälle on osa jokaisen siivoojan työtehtäviä. Toista työntekijää opastaessa kiinnittää helpommin huomiota oikeaan tapaan tehdä työtä ja opastaminen auttaa reflektoimaan myös omaa työskentelyä. Vastuu työnopastuksesta kuuluu kuitenkin lopulta kuitenkin työnjohdolle ja työnopastajille. Työn opastus on osa jokaisen työntekijän henkilökohtaista koulutusohjelmaa, jota tarkistetaan säännöllisin väliajoin kehityskeskustelussa. Tavoitteena on kannustaa työntekijää löytämään itse kehittämistarpeita työssään ja motivoida jatkuvaan työssä kehittymiseen. (Heikkilä, ym. 2010, 24.)

Puhtausala on toimialana voimakkaasti muuttuva ja kehittyvä. Puhtaus mahdollistaa kiinteistön toimintojen turvallisen sujumisen ja lisää myös tilojen viihtyisyyttä. Tarkasti hoidettu siivous edesauttaa kiinteistöjen kunnon ja arvon säilymistä pitkällä tähtäimellä. Taloudellisuus- ja tehokkuusvaatimusten takia puhtaanapidon kustannukset ovat pääasiassa työvoimakustannuksia, joten sen hyvä suunnittelu sekä työn tekninen ja toiminnallinen hallinta mahdollistavat taloudellisen puhtauspalvelun. (Heikkilä, ym. 2010, 17.)

Kokonaisvaltaisen suunnittelun tavoitteina on sijoittaa siivoustyö joustavaksi osaksi asiakasyrityksen toimintaa ja asiakaspalvelu- ja huoltotehtäviä, sopia työskentelymalleista sekä seurata puhtauden tason toteutumista. Oman työn suunnittelun näkökulmasta on tärkeää tehdä suunnitelma siivoustyöstä vuosi-, kuukausi-, viikko- ja päivätasolla. Työjärjestyttä suunniteltaessa työtehtävät laitetaan tärkeysjärjestykseen ja sen jälkeen ne aikataulutetaan. Välttämätön ja tärkeä tehdään aina ennen vähemmän tärkeää ja asiakkaan toimintaan tai aikaan sidotuille tehtäville merkitään kiinteä aika. Jotta odotusaikoja voidaan välttää, työohjeesta tai luettelosta pystytään poimimaan työtehtävät, jotka eivät ole sidottuja tiettyyn aikaan. (Heikkilä, ym. 2010, 18-19.)

Oman työnsä paras asiantuntija on ammattitaitoinen työntekijä itse. Työtehtävien suunnittelu ja kehittäminen vaativat taitoa tarkkailla ja arvioida omaa työsuoritusta kriittisellä otteella. Yksittäisten työtehtävien suunnittelun pystyy jakamaan työmenetelmän valintaan, työjärjestyksen suunnitteluun ja työtehtävän vaiheistamiseen. Tarkoituksellinen työmenetelmän avulla mahdollistetaan tulokseltaan laadukkaan ja työntekijää vähän kuormittavan työsuorituksen, joka kaiken lisäksi näyttää helpolta ja hyvältä lopputulokseltaan. Työtehtävän vaiheistamisella voidaan välttää päällekkäisiä työvaiheita. Hyvän työjärjestyksen ansiosta turhat tehtävät jäävät pois, kuten työvälineiden vaihdot. Työn kehittämisen kannalta on tärkeää oppia tekemään arviointia jokaisen työsuorituksen ohessa. Käytännön työsuunnittelua voi tehdä myös yhdessä toisen työntekijän kanssa. (Heikkilä, ym. 2010, 21.)

Siivoustyöohjeet ohjaavat siivouspuolen työntekijöitä siivouksen toteuttamisessa. Siivoustyöohjeista nähdään, mitkä tehtävät tulee suorittaa ja millä menetelmillä. Lisäksi niistä nähdään, kuinka usein tilat tai pinnat siivotaan vaikkapa viikon aikana. (Puska & Viinikka 2015, 15.)

4.1 Siivoojan ammattitaitovaatimukset

Siivousalaan liittyen ihmisillä oli ennen usein käsitys, että siivoamaan pystyy kuka tahansa. Nykyisin tosin tiedetään, että siivoustyö vaatii tekijältänsä asiakaslähtöistä palveluasennetta, hyvää fyysistä kuntoa, taitoa, työsuunnittelun osaamista, jatkuvasti vaihtuvien työtapojen omaksumista, tehokkuutta ja valppautta työssään. Siivoojan ammattitaitovaatimuksia on monia. Niihin luetaan esimerkiksi siivousmenetelmien ja pintamateriaalien tunteminen, siivousvälineiden ja käytettävien siivousaineiden tunteminen, hygienia, työturvallisuus, ergonomia, työn toteutus ja taloudellisuus sekä laatu. (Puska & Viinikka 2015, 20.)

Siivooja ei ole siis pelkän siivouksen toteuttaja yrityksessä, vaan hänen pitää hallita myös asiakaspalvelua, yhteistyökykyä ja omata hyvät sosiaaliset taidot. Siivoojalta tulee löytyä avointa, iloista ja auttamishaluista asennetta. Hänen tulee käyttäytyä asiallisesti ja noudattaa hyviä käytöstapoja, jokainen asiakaspalvelutyötä tekevä tavallaan yrityksen käyntikortti. Myös siivoojan ulkoisen olemuksen tulee olla siisti ja asiallinen, nämä asiat koetaan osaksi ammattipätevyyttä ja osaamista. (Puska & Viinikka 2015, 30.)

Hyvällä tasolla oleva työn tekninen hallinta ja sopivalla tavalla rutinoituminen auttavat toimimaan muuttuvissa työoloissa, jolloin voimavaroja jää myös oman työsuorituksen arviointiin ja uudel-

leen suunnitteluun. Yksittäisten työsuoritusten suunnittelusta saa mielekkyyttä ja iloa yksitoikkoi-siltakin tuntuviin työtehtäviin. Asenteen ollessa omaan työhön on tutkiva, oman työn kehittämi-nen ja suunnittelu sujuvat helpommin työtehtävien lomassa. Työsuoritus myös nopeutuu ja työn tekniikan parantuuessa työn laatu paranee. (Heikkilä, ym. 2010, 22.)

Pitää myös muistaa, että siivoojia sitoo vaitiolovelvollisuus. Tarkoittaen sitä, ettei siivooja voi ker-toa arkaluonteisia tai muitakaan tietoja muille osapuolille työnantajastaan tai yrityksen asiak-kaista. Siivooja voi työssään nähdä tai saada haltuunsa tietoa, jonka levittäminen se voi vahingoittaa esimerkiksi asiakasta. (Puska & Viinikka 2015, 35.)

4.2 Hotellihuoneen siivous

Asiakkaalla on hotelliin tullessaan korkeat odotukset myös puhtauden suhteen ja tämän vuoksi siivouksen tason on oltava laadukas. Tilojen siisteys ja korkeatasoinen puhtaus kuuluvat auto-maattisesti asiakkaan odotuksiin. Vaikkakaan asiakas ei välttämättä tietoisesti havaitse puh-tautta, näkee hän mahdollisen epäsiisteyden isona epäkohtana. Asiakas odottaa hotellissa olevan ylellistä niin, että pinnat ja materiaalit ovat kiiltäviä ja hohtavan puhtaita. Hotellin siivouksessa pitää varmistaa, että asiakkaan oletamus on myöskin oikea. Hotellissa pitää olla täysin puhdasta, kiiltävää sekä kirkasta. (Valtiala 2003, 2-4.)

Hotellihuoneiden kunto voi vaihdella paljonkin asiakkaiden jäljiltä. Siivouksen tarve vaihtelee päi-vittäin, mutta Jávriissa siivous suoritetaan aina huolella. Lisäksi siivousaika vaihtelee huoneita koh-den, onko kyseessä päiväsiivous vai loppusiivous ja siitä, paljonko henkilöstöä on käytettävissä. Huoneen siivouksen kestoon vaikuttaa myös huoneen siivottavuus. Esimerkiksi huoneiden puh-distettavat lasipinnat vaativat aikaa. Lähtevän huoneen siivousaika huonetta kohti vaihtelee ho-telli Jávriissa 30–60 minuuttia (ns. tavallisessa hotellissa aikaa menee noin puolet vähemmän) riip-puen siitä, tehdäänkö työ yksin vai parityönä.

Kun huonesiivous aloitetaan, ensimmäisenä avataan ikkuna, kerätään tyhjät astiat vaunuun ja tyhjennetään roska-astiat. Seuraavaksi likaiset liinavaatteet kerätään, myös pyyhkeet ja tuodaan tilalle huoneeseen puhtaat liinavaatteet ja pyyhkeet. Seuraava työvaihe on sänkyjen petaus. Pe-tauksen jälkeen pyyhitään kaikki kosketuspinnat sekä pyyhitään pölyt kaapeista, laatikoista, pöy-diltä ja tuoleilta. Seuraavassa työvaiheessa imuroidaan lattiat, siivotaan kylpyhuonetila, tarkiste-taan ja täydennetään vesi- ja pesuainepullot sekä tehdään vaadittavat täydennykset. Lopuksi tar-

kistetaan huoneen kunto vielä silmämääräisesti. Hotellihuoneen ja samassa tilassa sijaitsevan kylpyhuoneen siivouksessa noudatetaan samoja työtapoja, kuten muissakin siivouskohteissa, edetään puhtaasta likaiseen. Ei saa unohtaa ovenkahvojen, valokatkaisijoiden tai muiden kosketuspintojen puhdistamista. Siivouksessa tulee käyttää aina puhtaita siivousliinoja. Siivouksen lopputulokseen vaikuttavat siivoustiheys, siivousmenetelmät, käytettävät siivousvälineet ja -aineet. Myös siivoojan ammattitaidolla on merkitystä lopputulokseen. Siivoojan työssä tärkeässä roolissa on hyvä työn tekninen hallinta. Hotelli Jávriassa lopputuloksen on oltava moitteeton joka ikinen päivä.

5 Luksus

Luksuksen voi määritellä erilaisina jokapäiväisinä ilmiöinä, kuten tuotteina, palveluina tai elämäntapoina. Luksusta voi olla Michelin-ravintolassa tyylikkäästi nautittu ateriakokonaisuus tai viiden tähden hotellissa majoittuminen. Toisaalta luksus on myös tunne. Luksusta voi olla arjen kiireessä rauhassa nautittu kahvikupillinen tai vapaapäivänä metsässä samoilu. Sana "luksus" herättää monenlaisia mielikuvia ylellisyydestä, harvinaisuudesta, vaikeasti saavutettavuudesta, eleganssista, vertaansa vailla olevasta mukavuudesta, ylenpalttisuudesta, korkeasta laadusta ja kalliista hinnasta. Toisaalta luksukseen yhdistetään helposti myös epätasa-arvon, kohtuuttomuuden, pröystäilyyn, snobismin, turhanpäiväisyyden, ylikulutuksen ja varallisuudella leveilyn kaltaisia negatiivisiä ajatuksia. (Broström, Palmgren ja Väkiparta 2016.)

Käsitteenä luksus on monimuotoinen, joka muuttuu ja kehittyy jatkuvasti ajassa sekä kulttuurissa. Perinteisesti luksuksella on tarkoitettu vain harvojen ulottuvilla ollutta materiaa: äärimmäisen kalliita uniikkituotteita, kuten taide-esineitä, jalokiviä tai designvaatteita. Luksustuotteet ovat olleet samalla vallan ja statuksen merkkejä kuin yksityisiä viestejä varallisuudesta ja arvostuksesta. (Broström, ym. 2016.)

Sanana luksus tarkoittaa siis ylellisyyttä. Ylellisyydestä tulee lähinnä mielikuvia kalliista ja hemmottelevasta elämäntyylistä, johon kuuluvat avoautot, samppanja sekä kalliit asunnot, joissa on viisi kylpyhuonetta poreammeineen. Luksus voi olla myös arkisempi ja harvinaisempi elämys, esimerkiksi rantaloma tai kiireetön aamukahvi. Toiselle ylellisyys on kallein ja uusin puhelin, kun taas toiselle uusi harava pihatöihin. Alun perin luksus on tarkoittanut ylellisyyttä, joka oli vain harvan saavutettavissa. Oikeastaan ylellisyyskin on suhteellinen käsite, jonka ihminen kokee aina yksilöllisesti. (Rantapallo 2016.)

Kulttuurimme on hieman luksusvastainen. Luksus on saanutkin statuksen ja materian sijaan uudenlaisia arjesta tulevia merkityksiä. Esimerkiksi kaiken arjen kiireen keskellä aika ja vapaus ovat luksusta meille, joilla sitä ei juurikaan ole. Yhä useammin ylellisyytenä pidetään myös taidolla ja sydämellä tehtyjä asioita, henkilökohtaisia asioita, eikä niinkään näyteikkunan kiiltävimpiä esineitä. (Nelskylä 2018.)

Tulotaso on pohjoismaissa suhteellisen tasainen, eikä varallisuudella mahtailua ole totuttu katsomaan hyvällä. Sille on olemassa oma negatiivisesti korvaan särähtävä sanansakin, pröystäily. Luk-

sukseen on myös vanhastaan liitetty ajatus synnistä. Sananlaskut, joissa kerrotaan rumien vaatteilla koreilevan ja kenellä onni on, se onnen kätkeköön, on iskostettu osaksi vaatimatonta luonnettamme. Meidän kulttuurimme on siis luksusvastainen ja se on saanut arkisia merkityksiä. Hie-man kärjistäen voisi sanoa, että vanhan maatalon töistä ja askareista on tullut tämän päivän Suomessa todellista luksusta. Jos vuosia sitten esimerkiksi leipominen, sienestys, puutarhanhoito ja käsityöt olivat elämisen perusedellytyksiä, ovat ne nyt ylellinen luksustapa kuluttaa aikaa. (Nelskylä 2018.)

5.1 Suomalainen luksusmatkailu

Mediassa kerrotaan tämän tästä, että tänne pohjolaan on saapunut uudenlainen matkailijaryhmä. Kerrotaan F1-tähdistä perheineen, maailmankuuluista huippujalkapalloilijoista, näyttelijöistä ja laulajista, jopa kuninkaallisista, jotka tulevat viettämään lomansa heille eksoottisessa kohteessa. Suomi on kohde, joka saa kansainvälisissä vertailuissa huippuarvosanoja, joka koetaan turvalliseksi maaksi ja ennen kaikkea on se eksoottinen matkailukohde. (Business Finland/Visit Finland 2019, 3.)

Perinteinen käsitys alleviivaavasta luksuksesta eli kullasta ja kimalluksesta, on muuttunut palvelujen ensiluokkaisuuteen, kokemusten ja hyvinvoinnin elämyksellisyyteen sekä tarkoitukselliseen kuluttamiseen. Uusi luksus on matkailijalle henkilökohtaisen elämyksen luovaa matkailua. Tämä ei ainoastaan riitä, sillä luksusmatkailija haluaa tulla niin sanotusti paremmaksi ihmiseksi ja kehittää itseään matkansa aikana. Suomen ammattitaitoinen ja monipuolinen ohjelmalvelujen toiminta, korkeatasoiset ja erikoiset majoituskohteet sekä erityishuomion kiinnittäminen yksilöityyn vieraanvaraisuuteen ja palveluun ovat hyvä perusta onnistuneelle luksusmatkailumarkkinoinnille. (Business Finland/Visit Finland 2019, 3.)

Panostaminen luksukseen vaatii suomalaiselta palveluntuottajalta erilaista asennetta ja uuden opettelua, sillä luksus on nykyään mielihyvän, tunteiden ja laadukkaiden palvelujen rakentamista. Se eroaa täysin suomalaisesta itsepalvelusta. Suomalainen luksus on henkilökohtaista, elämyksellistä ja elämänlaatua parantavaa, joka poikkeaa perinteisestä luksusajattelusta ja -palvelusta. Se on puhtaan ja laadukkaan ruoan nauttimista, terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimista sekä tietenkin nauttimista elämästä. Suomalainen luksus on niitä arvoja kunnioittavaa, jotka tuovat mielekkyyttä ihmisten elämään. Se on myöskin estetiikan ja ympäristön arvostamista. (Business Finland/Visit Finland 2019, 6.)

5.2 Uuden luksuksen piirteet

Autenttisuus, kulttuuri -ja luontoarvot nousevat esiin uudessa matkailuluksuksessa. Se koostuu todella laadukkaista palveluista ja yksilöllisistä kokemuksista. Uuden luksuksen tuotteet ja -palvelut muokataan jokaisen matkailijan ainutlaatuisiin, muuttuviin ja persoonallisiin tarpeisiin. Suomalainen luksus syntyy aitoudesta ja luonnosta. Tuotteissa kantavia voimia ovat juuri suomalainen alkuperä ja tarina. (Business Finland/Visit Finland 2019, 9.)

Tähän saakka suomalaisia tuotteita ja -palveluja ei ole juurikaan markkinoitu luksuksena, joten kasvumahdollisuudet voivat olla suuret. Enteleiviä näkymiä on esimerkiksi kestävän kehityksen teemaa omaavilla tuotteilla ja palveluilla, kuten teemamatkailussa tai elintarvikkeissa. Pohjoismaisen keittiön ja luonnosta saatavien herkkujen nousu maailman tietoisuuteen on lisännyt meilläkin kiinnostusta tuotteista kotimaisia marjoja, sieniä ja järvikaloja. Tuotteistuksen mahdollisuuksia punnitessa on kuitenkin syytä pitää luksuksen määritelmä kirkkaasti mielessä. Harvat suomalaiset vientituotteet ovat todellisia luksustuotteita. (Broström, ym. 2016.)

Luksuksen tuottamisessa on tiettyjä merkittäviä tekijöitä, jotka on otettava huomioon. Luksukseen yhdistyvät aina korkealaatu ja ensiluokkainen vieraanvaraisuus. Korkealaatuisuus tulee esille sekä kokonaispalvelussa että yksityiskohtien tarkkuudessa läpi koko palveluketjun. Ne voivat olla korkealaatuiset lakanat sängyssä, vieraiden vastaanottamista lentoasemalla tai laukkujen kantoa. Korkea laatu näkyy etenkin palveluntuottajien alihankkimissa ohjelmalveluissa. Niiden on oltava persoonallisia ja samalla todella turvallisia. (Business Finland/Visit Finland 2019, 9.)

Ennen luksushotelleja määrittivät niiden suuri koko, tyylikäs estetiikka, siisteys, korkealaatuinen ruoka ja paras mahdollinen sijainti, heidän tarjoamansa yksityisyys ja turvallisuus sekä palvelu, jota leimasi täydellinen, henkilökohtainen huomio. Nykyisin ihmiset hakevat ainutlaatuista ja eksoottista piilopaikkaa, ei niinkään suuria hotelliketjumaisia kohteita. Asiakas hakee elämystä, jonka tulee olla ehdottoman aito. Matkailuyrityksen pitää pyrkiä luomaan edellytykset ainutlaatuiseen kokemukseen ja tarjota asiakkaalle saumaton palvelukokonaisuus koko vierailun ajaksi. (Sherman 2007.)

Tuotteessa pitää olla jotakin todella ainutlaatuista, jotta sen voi määritellä luksukseksi. Tuotteen alkuperä ja sen tarina pitää olla kiinnostavia. Palveluntuottajalta luksuksen tekeminen vaatii halua olla luova sekä innovatiivinen ja tietenkin uskallusta. Luksus on jatkuvaa laadun kehittämistä sekä

uuden tekemistä. Vaikkakin luksuspalvelujen tuottaminen vaatii yleensä enemmän valmisteluja ja aikaa kuin ennen, on hyvä huomioitava, että luksusasiakas on siitä valmis maksamaan. (Business Finland/Visit Finland 2019, 9.)

5.3 Luksuksen asettamat edellytykset palveluntuottajalle

Luksuksen näkökulmasta palveluntuottajan pitää huomioida sekä uuden että vanhan luksuksen ominaisuudet. Palveluntuottajan tulee ymmärtää, miten luksuksen saa tuotua esiin yrityksessään. Mitä luksus ylipäättensä on ja miten se tulee yrityksen asiakkaalle esille? Tämä tulee toteuttaa osaksi yrityksen liiketoimintaa kaikilla osa-alueilla. On opeteltava ajattelemaan kaikkia yksityiskohtia sekä sitä, miten näistä koostuu asiakkaan kokonaisvaltainen elämys. Palveluntuottajan pitää tutkia omaa toimintaansa, tuotettaan ja palvelujaan suhteessa asiakkaan arvoihin. Täytyy tiedostaa ne tekijät, jotka ovat asiakkaalle tärkeimpiä. Kyse on siis lähinnä siitä, miten palvelut ja tuotteet luontuvat luksusasiakkaan elämään? Uusissa luksuspalveluissa asiakas otetaan mukaan suunnitteluun ja toteuttamiseen, jos hän vain niin haluaa. Palvelun ja tuotteen tulee olla räätälöitävissä vielä paremmin asiakkaan ajatusmaailman ja tarpeiden mukaan. Asiakaan unelmia ja toiveita kuunnellaan sekä niihin pyritään vastaamaan. Vieraanvaraisuus fokusoidaan toiminnassa kaikkeen ajatteluun. Palveluntuottajan on tärkeää asettua asiakkaan saappaisiin ja miettiä palvelua kokonaisvaltaisena elämyksenä, jossa palvelu on joustavaa ja helppoa asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaalla pitää olla tunne, että hänestä huolehditaan hyvin. (Business Finland/Visit Finland 2019, 11.)

Luksuksen keskiössä asiakas on kuningas, jonka halujen ja tarpeiden täyttäminen antaa toiminnalle tarkoituksen varsinaisen päämäärän ollessa kuitenkin vielä niiden ylittäminen. Kun luksuksen käsitys yksilöllinen, sillä voidaan tarkoittaa melkein mitä tahansa aineellista tai aineetonta hyödykettä, jota asiakas arvostaa niin paljon, että maksaa siitä huomattavan hinnan. Kalleus ei yksinään luonnollisesti tee mistään palvelusta tai tuotteesta luksusta, vaan siihen on yhdistyttävä paras mahdollinen laatu ja toteutus, harvinaisuus ja saavutettavuus, haluttavuus ja samastumisen mahdollisuus. Yksinkertaisuudessaan luksus on massatuotteen vastakohta. (Broström, ym. 2016.)

5.4 Luksuspalveluasenne

Luksusliiketoiminnassa yrityksen pitää johtaa yksityiskohtien hallintaa tavoin, että asiakas kokee kohtaamisen yrityksen kanssa miellyttävänä ja pitää yritystä myös uskottavana. Luksuspalveluasenne tarkoittaa asiakaskeskeistä toimintaa. Asiakkaalle ei myydäkään tuotteita ja palveluita, vaan hänelle myydään kokonaiselämyksiä. Ensimmäinen pitää kuitenkin ymmärtää asiakkaan toiveet ja tarpeet, vasta sitten löydetään ratkaisut, jotka niitä tukevat. Luksuspalveluasenteen pitää näkyä jokaisessa asiakaskohtaamisessa ja yrityksen palveluprosessin täytyy olla tasalaatuinen. Palvelujohtamisen uranuurtaja Christian Grönroos on listannut palvelun laatutekijät. Niitä ovat ammattimaisuus ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyyden ja joustavuus, palvelu ongelmatilanteissa, luotettavuus, palvelumaisema, maine ja uskottavuus. Nämä laatutekijät ovat myös palveluasenteen laatukriteerit. Tarvitaan siis oikeanlaista koulutusta ja rekrytointia. Asiakaskeskeistä kulttuuria synnytetään palkkaamalla oikeanlaisia osaajia mutta myös hyvän esimiestyön avulla. Etenkin suoraan asiakkaiden kanssa tekemisissä olevia työntekijöitä tulisi hyödyntää niin tietolähteinä kuin asennelähteinä. (Broström, ym. 2016.)

Henkilöstön pitää ymmärtää, miten eri kulttuureista tulevat rikkaat asiakkaat ajattelevat, mikä on heille luksusta ja millaiseen palveluun he ovat ylipäättänsä tottuneet. Esimerkiksi hindu- ja arabikulttuureissa vasemmalla kädellä ojentamista pidetään huonona käytöksenä, koska vasenta pidetään "vessakätenä". Etenkään ruokaa ei tule siis ojentaa vasemmalla kädellä. Suomalaisille omilla taidoilla ylpeily on yleensä hankalaa ja asiakkaan kohteleminen aidosti kuninkaallisten tavoin voi tuntua oudolta. (Broström, ym. 2016.)

5.5 Asiakkaan kohtaaminen

Asiakaskohtaamisia tapahtuu jatkuvasti ja useissa kohtaamispisteissä: fyysisessä ympäristössä, puhelimitse ja verkossa sekä myös mainosten kautta. Luksusyrietyksen on pystyttävä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin kaikkina viikonpäivinä ja kaikkina kellonaikoina. On haastavaa suunnitella monikanavaisia kohtaamisia, jotka tarjoavat kohdennettua ja reaaliaikaista ja lisäarvoa tuottavaa palvelua luksusasiakkaalle. (Broström, ym. 2016.)

Luksusasiakkaat ovat yleensä jopa kiinnostuneempia palvelusta, jonka luksustuote tai -palvelu mahdollistaa, kuin itse tuotteesta. Luksuksen ostamisessa etsitäänkin nautintoa yhdistettynä poikkeuksellisen hyvään palveluun. Asiakaspalvelutilanteeseen on valmistauduttava aina tarkasti

suunnitteleamalla, kouluttamalla henkilökuntaa sekä tutustumalla asiakkaan odotuksiin ja toiveisiin jo ennakolta. Asiakkaalle tulee luoda positiivista tunnetta puhtaalla huomaavaisuudella ja pienillä lisäpalveluilla. Esimerkiksi pesulassa huomataan, että asiakkaan paidasta on irronnut nappi, joten ommellaan sen tilalle uusi veloituksetta. Se ei ole yritykselle suuri ponnistus, mutta asiakkaalle on annettu enemmän kuin hän odotti ehkä saavansa. (Broström, ym. 2016.)

Luksuspalveluihin liittyy usein omat normistot ja etiketit. Asiakasta kannattaa auttaa omaksumaan roolinsa luksuspalvelun käyttäjänä, luoda hänelle tunne hyväksynnästä ja joukkoon kuulumisesta. Luksukseen kuuluu, että tunnelmasta saa nauttia ilman ostoksiakin. Valmistautumisessa voi käyttää apuna esimerkiksi asiakasrekisteriä. Mitä enemmän asiakkaan odotuksista ja toiveista tiedetään etukäteen, sitä paremmin häntä pystytään palvelemaan. Tosin asiakasrekistereissä on omat ongelmansa ja varsinkin yksityisyydestään tarkat rikkaat edellyttävät tietojensa ja tapojensa säilyvän tarkasti luottamuksellisina. (Broström, ym. 2016.)

Erytisesti pienissä yrityksissä asiakastuntemus on keskittynyt vain muutamiin työntekijöihin. Omistaja tai asiakaspalvelusta vastaava työntekijä tuntee asiakkaat ja heidän tarpeensa, mutta tieto ei välttämättä välity heiltä eteenpäin. Esimerkiksi ravintolassa tuttu tarjoilija tunnistaa asiakkaan ja osaa suositella sopivan viinin. Mutta jos tarjoilija ei olekaan työvuorossa, palvelukokemus ei ole aiemman kokemuksen kanssa niin yhteneväinen. Toinen asiakkaan kokemusta vahvistava elementti on luottamus. Hyvä asiakaspalvelija etsii ratkaisua asiakkaalle eikä välttämättä yritä tyrkyttää kalleinta vaihtoehtoa. Jos asiakas etsii esimerkiksi talvivaatteita ja myyjä myy hänelle sopivimman, mutta ei kalleinta turkkia, luottamus yritystä kohtaan syntyy ja asiakas todennäköisesti palaa liikkeeseen uudestaan. (Broström, ym. 2016.)

6 Hotelli Jávrin perehdytysopas

Perehdytysopas on ajankohtainen yritykselle, koska heidän toimintansa on kausiluontoista ja työntekijät vaihtuvat vuosittain. Toimeksiantajalla ei ole aiempaa kirjallista materiaalia henkilöstön perehdyttämisen avuksi, joten kirjallinen opas tulee parantamaan ja tehostamaan uusien kausityöntekijöiden perehdytystä vastaisuudessa. Tarkoitus on, että työntekijä kykenee oppaan lu-
kiessa suoriutumaan työstään hotellin vaatimaan luksustasoon.

Jávri Lodgen kiireisin sesonki on talvisin, joten silloin rekrytoidaan paljon kausityöntekijöitä. Talvikausi alkaa lokakuussa ja loppuu huhtikuussa. Juuri sen vuoksi on tärkeää, että työntekijä oppii talon tavat sekä oppii hallitsemaan työtehtävänsä mahdollisimman nopeasti. Olen työskennellyt hotelli Jávrissa kolmen talvisesongin ajan ja sen aikana olen huomannut, että perehdytysoppaalle on olemassa selkeä tarve.

6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee käytännön toiminnan opastamista, ohjeistamista ja toiminnan järjeistämistä tai järjestämistä. Se voi olla esimerkiksi työkäytäntöihin kohdennettu ohje, opastus tai ohjeistus, kuten ympäristöohjelma, turvallisuusohjeistus tai perehdytysopas. Se voi olla myöskin tapahtuman toteuttaminen kuten messuosaston, konferenssin, kansainvälisen kokouksen järjestämien tai näyttely riippuen koulutusalaista. Toteutustapana voi vaihdella kohde-ryhmän mukaan, kuten kirja, kansio, vihko, opas, cd-rom, portfolio, kotisivut tai johonkin tilaan järjestetty näyttely tai tapahtuma. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Toimintasuunnitelma tehdään toiminnallisessa opinnäytetyössä siitä syystä, että opinnäytetyön idean ja tavoitteiden pitää olla tiedostettuja, harkittuja ja perusteltuja. Toimintasuunnitelmassa vastataan kysymyksiin, mitä, miksi ja miten tehdään. Toimintasuunnitelman lähtökohtaisena merkityksenä jäsennetään itselle, mitä ollaan tekemässä. Toiseksi toimintasuunnitelmalla osoitetaan, että pystytään johdonmukaiseen päättelyyn ideassa ja tavoitteissa. Suunnitelman kolmas merkitys on lupaus siitä, mitä aiotaan tehdä. (Vilka & Airaksinen 2003, 26–27.)

Selvityksen tekeminen on osana toiminnallisen opinnäytetyön toteuttamistapaa. Toiminnallisen opinnäytetyön lopputuloksena on aina jokin konkreettinen tuote, kuten kirja, ohjeistus, tietopaketti, portfolio, messu- tai esittelyosasto tai tapahtuma. (Vilka & Airaksinen 2003, 51.)

Opinnäytetyöni tulee olemaan toiminnallinen ja se koostuu julkaistavasta opinnäytetyöraportista sekä salassa pidettävästä perehdytysoppaasta. Opinnäytetyön tuotoksena on perehdytysopas hotelli Jávriin siivoushenkilöstölle. Perehdytysopas on ajankohtainen yritykselle, koska heidän toimintansa on kausiluontoista ja työntekijät vaihtuvat vuosittain. Tavoitteena on, että työntekijä kykenee oppaan lukiessa suoriutumaan työstään hotellin vaatimaan luksustasoon.

6.2 Perehdytysoppaan suunnittelu

Perehdytysoppaan idea sai alkunsa kesällä 2019, kun olin puhelimitse yhteydessä hotelli Jávriin. Tiedustelin olisiko heillä ideoita opinnäytetyöhöni aiheeseen ja sain puhelussa muutaman vaihtoehdon. Päädyimme yhdessä lopputulokseen perehdytysoppaan tekemisestä siivouspuolelle. Vuoden 2019 talvisesongin työskentelin siivouspuolen esimiehenä kyseisessä yrityksessä. Sesongin aikana opin lisää hotellin toiminnasta erityisesti esimiehenä työskentelyn näkökulmasta. Tuona aikana ajatus vahvistui, että perehdytysoppaalle oli todella selkeä tarve uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Keräsin työni ohella ajatuksia siitä, mitä opas tulisi sisältämään. Tein muun muassa siivoukseen tarkat kellotukset, mitä tietyt työtehtävät ajallisesti vaativat. Otin jo tuolloin myös kaikista kohteista kuvia, miltä työn lopputuloksen tulisi näyttää. Perehdytysoppaan kokoaminen vaati myös yhteisiä keskusteluja hotellin omistajan kanssa, joita kävimme kasvotusten Jávriin työskennellessäni ja myöhemmin puhelimitse sekä sähköpostin välityksellä. Oppaan tekemistä helpotti myös tuttu työyhteisö ja ympäristö, minne opas tulisi sijoittumaan.

6.3 Perehdytysoppaan sisältö

Perehdytysopas toimii uusien työntekijöiden opaskirjana. Oppaaseen on kerätty kaikki oleellinen tieto yksityiskohtaisesti hotellin siivouksesta, aikatauluista, työtavoista- ja menetelmistä, siivousjärjestyksestä sekä käytettävistä välineistä ja aineista. Perehdytysoppaassa käy ilmi työvuoron tehtävät, missä, milloin, millä ja miten saadaan vaadittava siivoustaso ylläpidettyä hotellissa. Opas myös yhtenäistää ja helpottaa varsinaista perehdytystä tekevien henkilöiden työtä toimeksiantajayrityksessä. Tässä perehdytysoppaassa on tärkeässä roolissa kuvat esimerkiksi miltä sängyn pitää näyttää pedattuna tai miltä huoneen siivoustuloksen tulee näyttää. Aikaisemmin ohjeistukset olivat sen varassa, mitä oli opetettu työhön tullessa. Tarkoituksena oli saada tuo tieto kirjalliseen ja sähköiseen muotoon, jolloin sitä on helpompi muokata ja muuttaa tarpeen vaatiessa.

6.4 Perehdytysoppaan arviointi

Opinnäytetyön kokonaisuuden arviointi on osa oppimisprosessia ja myös se voidaan tehdä kriittisesti tutkivalla asenteella. Tutkimuksellisen opinnäytetyön ja toiminnallisen opinnäytetyön arviointi poikkeaa toisistaan, koska työt ovat luonteeltaan erilaisia. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 154.)

Palautteessa on tärkeää pyytää kommentteja esimerkiksi tapahtuman onnistumisesta, oppaan tai ohjeistuksen käytettävyydestä ja toimivuudesta ylipäättänsä tavoitteissa asetetulla tavalla, työn visuaalisesta ilmeestä sekä luotettavuudesta. Työn toteutustapa on toinen oleellinen arvioinnin kohde, johon kuuluvat aineiston kerääminen ja menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi. Tämä tarkoittaa oppaan tai ohjekirjan tekoon yhdistyviä asioita, oli sitten kyseessä sähköisessä tai paperisessa muodossa olevasta oppaasta. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 157–158.)

Opasta voi pitää kirjallisena mukana työskennellessä ja tarvittaessa tarkastaa esimerkiksi työvaiheita. Perehtymisoppaan arviointia ei pysty tällä hetkellä käytännössä arvioimaan, koska COVID-19 viruksen takia hotelli on vajaalla käytöllä ja siivouksen hoitaa yrittäjä itse. Paras tapa oppaan onnistumisen arviointiin on sen käytännössä kokeileminen uuden työntekijän perehdytyksessä. Toimeksiantajan palautteen sain sähköpostitse. Toimeksiantajan mukaan oppaasta löytyi hyödyllistä tietoa tiiviissä paketissa ja oppaalla saadaan jaettua näppärästi paljon informaatiota, joka on testattu aikaisempina vuosina toimivaksi. Toimeksiantaja aikoo käyttää opasta valmiina työohjeena sekä seurantatyökaluna.

7 Pohdinta

Opinnäytetyöni ajatus lähti toimeksiantajan tarpeesta perehdytysoppaalle, koska kausiluontoisen työn takia henkilökunnan vaihtuvuus on suuri. Huomasin itse työskennellessäni kyseisessä yrityksessä, että tarve oppaalle oli todella olemassa. Opas helpottaa ja nopeuttaa uusia työntekijöitä työn aloituksessa. Hotelli Jávrin perehdytyksessä ei juurikaan käytetä muita perehdyttämisen työkaluja, kuin niin sanottua henkilöstökierrosta. Henkilöstökierroksen aikana uudelle työntekijälle selviää esimerkiksi, miten töihin tullaan, miten töissä ollaan ja miten töistä lähdetään. Kirjallinen opas myös siis tehostaa ja parantaa jatkossa uusien työntekijöiden perehdytystä ja opasta voidaan tulevaisuudessa käyttää myös perehdyttämisessä lukutehtävänä. Lukutehtävän tarkoituksena on antaa kuva perehdytysteemaan liittyvistä keskeisistä asioista ja sen tehtävänä on saada uusi työntekijä miettimään myös omaa asiaan liittyvää osaamistaan. Tavoite on, että työntekijä kykenee oppaan lukiessa suoriutumaan työstään hotellin vaatimaan luksustasoon. Perehdytysopas on rakennettu siten, että sitä on helppo muokata aina tarpeen vaatiessa.

Luksustason hotellissa siivoaminen eroaa niin sanotusta normaalista hotellin kerroshoidosta paljon. Luksustason hotellihuoneet siivotaan todella tarkasti ja aikaa käytetään yli puolet enemmän verrattuna tavallisiin hotelleihin. Työskennellessäni hotelli Jávrissa, otin muun muassa sekuntikellolla ajan siivouksen kestosta joka työvaiheelta ja lisäksi aikataulutuksen tekemääni oppaaseen. Tästä on myös hyötyä työvuorojen tekijälle, jotta hän osaa mitoittaa oikein henkilöstömäärän ja työhön tarvittavan ajan. Aikaa siivouksen voi ja pitää käyttää kuitenkin niin paljon, että siivouksen lopputulos on aina täysin virheetön. Jávrin siivouksessa käytetään joka työvaiheeseen omat siivousliinat, jotka ovat eri värein merkitty. Siivoukseen käytettävät aineet on lueteltu tarkasti jokaiseen siivouskohteeseen. Perehdytysoppaassa on myös kerrottu tarkasti kaikki työtehtävät vaihe vaiheelta ja niistä on lisätty kuvat, joissa lopputulos on esitetty tarkasti.

Mielestäni tavoitteeni onnistui ja sain tehtyä käytännönläheisen ja selkeän oppaan. Onnistuin myös mielestäni tekemään oppaasta tiiviin paketin, kuitenkin sisältäen kaikki tarvittavat tiedot. Omasta kokemuksestani tiedän, että laajoista perehdytysoppaista ei ole paljonkaan hyötyä, koska niitä ei jaksakaan ajatuksella läpi. Näin ollen niistä ei myöskään jää tärkeimmät asiat mieleen. Samalla opas toimii muistilistana jo pidempään talossa olleille työntekijöille.

Koin, että opinnäytetyöhöni olisi voinut käyttää enemmän aikaa ja, että sen tekeminen olisi tullut aloittaa aiemmin. Tässä kuitenkin tuli aikatauluni vastaan, eikä opinnäytetyön aloittaminen aikaisemmin ollut mahdollista. Toisaalta oli hyvä, että sain työni tehtyä lyhyessä ajassa, sillä muuten

vaarana olisi ollut, että olisin menettänyt mielenkiintoni ja työstä olisi tullut liian laaja ja vaikeaselkoinen.

Työ opetti minulle paljon perehdytyksestä prosessina ja perehdytyksen tärkeydestä sekä työntekijälle että yritykselle. Työn ansiosta pääsin tutustumaan myös luksukseen käsitteenä ja siihen, miten luksus nähdään maailmalla ja miten meillä Suomessa. Opin myös paljon itse kirjoittamisesta, joka ei ole ollut vahvuuksiani. Opinnäytetyötä tehdessäni olen kuitenkin saanut siihen hieman lisää varmuutta.

Lähteet

- Broström, N., Palmgren, K., Väkiparta, S. (2016). Luksus-suomalainen osaaminen kilpailuetuna. Alma Talent Oy
- Business Finland/Visit Finland. (2019). Mitä on suomalainen luksusmatkailu? Helsinki: Grano Oy
- Eklund, A. (2018). Tervetuloa MEILLE! – Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy
- Heikkilä, T., Hopsu, L., Huilaja, E., Karppela, P., Laine, K., Inkeroinen, S., Kivikallio, J., Korppi, K., Kääriäinen, P., Narko, R., Peltokorpi, M., Reunanen, R., Rynnänen, P., Salmelin, M., Valkosalo, T., Yltiö, H. (2010). Siivoustyön käsikirja. WS Bookwell Oy
- Jávri-Lodge. (2019). <https://www.javri.fi/>. Luettu 15.10.2020
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. (2007). Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Nykypaino Oy
- Kupias, P. & Peltola, R. (2009). Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print
- Mehtjärvi, J. (2020). Toimitusjohtaja/Yrittäjä. (Haastattelu 17.11.2020.)
- Puuinfo. <https://www.woodarchitecture.fi/fi/projects/javri-lodge/>. Luettu 15.10.2020
- Rantapallo. (2016). <https://www.rantapallo.fi/elamaajamatkoja/2016/06/mita-on-luksus/>. Luettu 18.10.2020
- Sherman, R. (2007). Class Acts: Service and inequality in luxury hotels. University of California Press: ProQuest eBook Central. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/kajaani-ebooks/detail.action?docID=280130>. Luettu 24.11.2020
- TUI. (2020). <https://www.tui.fi/inspiration/mika-on-boutique-hotelli-katso-5-tyylikasta-hotellivinkkia/>. Luettu 22.11.2020
- Työturvallisuuskeskus. https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/. Luettu 22.10.2020
- Valtiala, M. (2003). Hotellisiivous. Puhtaustiedon tietopaketti 7. Forssa: Forssan kirjapaino Oy.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. (2003). Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy
- YLE. (2018). <https://yle.fi/uutiset/3-10425676>. Luettu 20.10.2020

Liitteet

Perehdytysopas siivoustyöntekijöille

Perehdytysoppaan sisällysluettelo

JÄVRI

PEREHDYTYSOPAS
SIIVOUSTYÖNTEKIJÖILLE

Sisällys

1	Tervetuloa taloon
2	Aamun toimenpiteet.....
3	Siivouksen kesto huoneet ja yleiset tilat
4	Siivouksessa tarvittavat aineet ja välineet
5	Yleistentilojen siivousohje + mallikuvat
6	Huoneiden päiväsiivouksen ohje + mallikuvat
7	Lista huonekaapin sisällöstä.....
8	Listat pintanäytteiden otosta ja puhdistettavista kohteista
9	Päivän päätteeksi tehtävät asiat