

Jaana Mäkinen

PEREHDYTY SOPAS HOTELLI
KÄENPESÄÄN
Asiakaspalvelun näkökulmasta

Opinnäytetyö
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma


Toukokuu 2012




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences		Opinnäytetyön päivämäärä 7.5.2012
Tekijä(t) Jaana Mäkinen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma	
Nimeke Perehdytysopas hotelli Käenpesään asiakaspalvelun näkökulmasta		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyöni tavoitteena oli tehdä perehdyttämisopas sekä perehdyttämisen tarkistuslista Ylivieskassa sijaitsevaan hotelli Käenpesään. Aikaisempaa perehdytysmateriaalia yrityksellä ei ole, joten opas tulee tarpeeseen. Tuote on tarkoitettu apuvälineeksi uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämiseen. Oppaan tarkoitus on toimia myös vanhojen työntekijöiden tietolähteenä.</p> <p>Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, joka koostuu perehdytysoppaasta, perehdytyksen tarkistuslistasta sekä opinnäytetyöraportista. Perehdytysopas sisältää tietoa mm. yrityksestä, sen historiasta, palveluista, toimintatavoista sekä työsuhteasioista. Opinnäytetyöraportin teoriaosuudessa käsitellään perehdyttämistä ja asiakaspalvelua. Perehdyttäminen on tärkeää, koska sen avulla työntekijä pyritään saamaan mahdollisimman pian työyhteisön toimivaksi jäseneksi.</p> <p>Toteutin laadullisena tutkimuksena hotellin työntekijöille puolistruktuurisen teemahaastattelun, jonka avulla sain ideoita perehdytysoppaan sisältöön. Haastattelun avulla pyrin myös selvittämään perehdyttämisen nykytilanteen ja miten sitä voitaisiin kehittää.</p> <p>Aineistoa opinnäytetyöhöni keräsin luotettavista kirjallisuuslähteistä sekä hieman Internetistä, koskien perehdyttämistä ja asiakaspalvelua. Perehdyttämisopasta kootessani pystyin hyödyntämään esimiesharjoittelussa oppimiani asioita sekä haastattelun avulla saamiani tietoja. Lisäksi sain apua yrityksen Internet sivuilta ja irrallisesta materiaalista koskien työvuorojen tehtäväkuvauksia.</p>		
Asiasanat (avainsanat) Perehdyttäminen, asiakaspalvelu, perehdytysopas, toiminnallinen opinnäytetyö, laadullinen tutkimus		
Sivumäärä 32 s.+ liitteet 37 s.	Kieli Suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä) Perehdytysopas on toimeksiantajan pyynnöstä salainen		
Ohjaavan opettajan nimi Tiina Tuovinen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Hotelli Käenpesä	

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis May 7, 2012
Author(s) Jaana Mäkinen	Degree programme and option Hospitality management	
Name of the bachelor's thesis Orientation guidebook for Hotel Käenpesä from the point of view of customer service.		
Abstract The purpose of this thesis was to produce a familiarisation guide and orientation checklist to hotel Käenpesä in Ylivieska. The company had a need for written orientation material because they had never had any previously. The aim of this guidebook is to help the orientation of new employees and trainees and be a resource for current employees. This thesis is a functional thesis which consists of a guidebook, orientation checklist and report. The guidebook includes information about the company, its history, services, habits and also employment issues. The theoretical part of this thesis concerns orientation and customer service. Orientation is important because it helps the new employee become a member of the company As a qualitative research I arranged half structured theme interviews for the chief of the reception and other employees. The interviews gave me ideas for the guidebook. As well they gave me information about the present state of the orientation and ideas for how to improve it. Material for this thesis was collected from literature and the Internet about orientation and customer service. When creating the orientation guide I used information I learned while completing my training in the hotel. I also got information from the company's website and random material about the job description of the shifts.		
Subject headings, (keywords) Orientation, customer service, orientation guidebook, functional thesis, qualitative research		
Pages 32 p. + app. 37 p.	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices The Orientation Guide is confidential		
Tutor Tiina Tuovinen	Bachelor's thesis assigned by Hotel Käenpesä	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	OPINNYTETYÖN TAUSTAA JA TAVOITE	2
3	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	2
4	PEREHDYTTÄMINEN	4
4.1	Perehdyttämisen tarkoitus.....	4
4.2	Perehdyttämisen hyödyt.....	5
4.3	Perehdyttämisen suunnittelu.....	6
4.3.1	Ajankäyttö perehdytyksessä.....	7
4.4	Perehdyttämisen vaiheet	8
4.4.1	Tulokkaan vastaanotto	8
4.4.2	Perehdytyksen seuranta.....	9
4.5	Työnopastus	10
4.6	Hyvän perehdyttämisen ja perehdyttäjän ominaisuuksia.....	12
4.7	Ongelmat perehdyttämisessä	13
5	ASIAKASPALVELU	14
5.1	Asiakaspalvelu kilpailukeinona	14
5.2	Asiakastyytyväisyys.....	15
5.3	Palvelu ja palvelun laatu	15
5.3.1	Laadun ulottuvuudet	16
5.4	Hyvä asiakaspalvelu	16
5.5	Asiakaspalvelun johtaminen.....	17
5.6	Perehdytyksen vaikutus asiakaspalveluun	19
6	OPINNÄYTETYÖN VAIHEET	20
7	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	21
7.1	Kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus.....	22
7.2	Teemahaastattelu	22
7.3	Haastatteluiden teko.....	23
7.4	Haastattelun tulokset.....	24
7.5	Kehittämisehdotukset perehdyttämiseen	26
7.6	Perehdytysoppaan sisältö.....	27
8	POHDINTA	29

LÄHTEET	31
---------------	----

LIITE/LIITTEET

- 1 Yksisivuinen liite
- 2 Monisivuinen liite

1 JOHDANTO

Suoritin kolmen kuukauden mittaisen esimiesharjoittelun hotelli Käenpesässä Ylivieskassa 2010 ja 2011 vuoden vaihteessa. Harjoittelussa ollessani sain hotellin vastaanottopäälliköltä idean tehdä perehdyttämisoppaan opinnäytetyönäni heille. Tartuin tähän aiheeseen, koska koin sen alusta alkaen mielenkiintoiseksi ja omien kokemustenikin pohjalta uskoin sen olevan yritykselle hyödyksi, koska aikaisempaa perehdyttämismateriaalia heillä ei ollut. Lisäksi ohjaajaltani sain ehdotuksen, että tekisin lisäksi perehdyttämisen tarkistuslistan, jotta perehdyttämistä olisi helpompi seurata.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, koska sen tuotoksena syntyy perehdyttämisopas ja perehdyttämisen tarkistuslista. Tein myös laadullisena tutkimuksena puolistrukturoidun teemahaastattelun yrityksessä, jolla pyrin selvittämään perehdyttämisen nykytilanteen sekä mahdolliset kehittämissuhteet siihen.

Tämän opinnäytetyön teoriaosuus alkaa opinnäytetyön taustan ja tavoitteen esittämisellä. Luvussa neljä, on toimeksiantajan esittely, jossa kerrotaan perustietoja yrityksestä, sen liikeideasta, asiakkaista palveluista ym. Luvut neljä ja viisi sisältävät opinnäytetyön viitekehyksen, joissa kerrotaan perehdyttämisestä ja asiakaspalvelusta ja miten nämä kaksi vaikuttavat toisiinsa. Luvussa kuusi esitellään opinnäytetutkimuksen vaiheet ja kerrotaan toiminnallisesta opinnäytetyöstä sekä kvalitatiivisesta tutkimuksesta. Seitsemäs luku käsittelee tekemääni haastattelua, sen tuloksia, sekä kehittämissuhteita perehdyttämiseen. Tässä osiossa kerron myös perehdytysoppaan sisällöstä. Toimeksiantajan pyynnöstä perehdyttämisopas on salainen, koska se sisältää luottamuksellista tietoa yrityksestä. Tästä johtuen perehdyttämissopasta ei ole tämän opinnäytetyön liitteenä. Viimeisessä luvussa on pohdinta.

Perehdytysoppaan tarkoitus on olla hyödyksi niin tulokkaalle kuin perehdyttäjälle. Opas toimii apuvälineenä, josta tulokas voi kerrata asioita itsenäisesti, sekä se on myös tietolähteenä nykyisille työntekijöille. Oppaan tarkoitus ei tietenkään ole korvata nykyistä perehdyttämistä vaan täydentää sitä.

2 OPINNYTETYÖN TAUSTAA JA TAVOITE

Opinnäytetyöni tarkoitus on tuottaa perehdytysopas, jonka liitteenä on perehdytyksen tarkistuslista hotelli Käenpesän vastaanottoon. Hotellissa ei ole ollut käytössä minikäänlaista yhtenäistä kirjallista perehdyttämismateriaalia. Kirjallinen materiaali on koostunut lähinnä työvuorojen tehtäväkuvauksista. Idea opinnäytetyön aiheeseen tuli hotellin vastaanottopäälliköltä, kun kysyin esimiesharjoittelussa ollessani, olisiko heillä tarjota aihetta opinnäytetyöhöni. Hotelli Käenpesän vastaanottopäällikkö Lea Halunen ehdotti minulle aiheeksi perehdytysoppaan tekemistä, koska heillä ei ole sellaista ja he ovat kaivanneet sitä nykyisen perehdyttämisen tueksi. Vastaanottopäällikön mielestä perehdyttäminen on ollut puutteellista, johtuen kiireestä ja kirjallisen materiaalin puuttumisesta. Kiinnostuin ehdotetusta aiheesta, ja myös omien kokemusteni pohjalta perehdytysopas olisi hyödyksi yritykselle. Opinnäytetyössä voin hyödyntää myös harjoittelun aikana oppimiani asioita.

Perehdytysoppaan tavoitteena on nopeuttaa ja helpottaa uusien työntekijöiden perehdyttämisprosessia, sekä toimia tietolähteenä myös nykyisille työntekijöille. On hyvä, että perehdytettävillä on käytettävissä kirjallista materiaalia, josta he voivat itsenäisesti opiskella ja täydentää tietojaan. Usein perehdyttämisen alussa tietoa tulee liikaa ja on mahdotonta sisäistää heti kaikki tarpeellinen tieto. Tästä syystä on hyvä olla perehdytysopas, josta voi hakea apua ongelmatilanteissa. Lisäksi oppaan tavoitteena on varmistaa asiakaslähtöisyys ja asiakastyytyväisyys, koska perehdyttämällä on suuri vaikutus asiakkaan kokemaan laatuun.

3 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Hotelli Käenpesä Oy on yksityinen hotelli, joka kuuluu Finlandia Hotels -markkinointiketjuun. Hotelli sijaitsee Ylivieskan keskustassa, lähellä palveluja. Hotellin ensimmäinen osa valmistui vuonna 1979 ja laajennusta siihen tehtiin 1980-luvun puolivälissä. Hotelli on toiminut nykyisten omistajien, Antti Rantalan ja Esa Vallin omistuksessa syksystä 2007 lähtien. (Hotelli Käenpesä. 2012)

Hotelli Käenpesän vastaanottopäällikön Lea Halusen (2011) mukaan, yrityksen liikeideana on tarjota majoitus- ja kokouspalveluita pääasiassa työnsä vuoksi matkusta-

ville, sekä kokous- ja yritysasiakkaille. Yrityksen arvoina ovat: viihtyisä hotelli, viihtyisä työpaikka, toiminnan tuloksellisuus, sekä asiakastyytyväisyys. Tavoitteena on kotoisa hotelli, jonne asiakkaiden on mukava ja helppo tulla ja jossa he viihtyvät. Yrityksen tavoitteena on myös erottua positiivisella tyylillä muista ”massa” hotelleista.

Hotelli Käenpesän asiakkaat koostuvat Halusen (2011) mukaan pääosin arkisin työseen matkustavista työmiehistä ja -naisista, joille hotelli on kuin toinen koti. Myös yksityiset lomamatkailijat ovat tärkeitä asiakkaita. Lisäksi merkittävä asiakasryhmä ovat kokousasiakkaat, kokouksia järjestetään arkisin hotellissa lähes päivittäin.

Käenpesässä on 72 kolmen eri tason ja hintaluokan huonetta ja yhteensä 150 vuodepaikkaa. Huoneita on kahdessa kerroksessa ja kaikki hotellihuoneet ovat savuttomia. Hotellissa on 2 saunallista sviittiä, 15 Business-huonetta, 37 Standardi-huonetta, 10 Economy- huonetta, 2 Inva- huonetta, sekä 4 pienkeittiöllä varustettua vuokrahuonetta. Huoneet ovat yhden, kahden ja kolmen hengen huoneita. Hotellissa on kaksi saunaa, joista toinen toimii tilausaunana ja toinen on asiakkaiden käytössä iltaisin. Tilausaunan yhteydessä on vuokrattavissa ulkoporeamme.

Käenpesässä on 4 erikokoista kokoustilaa: Suurin kokoustila, Käenpyrstö on suunniteltu 60 henkilölle, joka voidaan tarvittaessa yhdistää ruokasaliin, jolloin saadaan 200 henkilön yhteinen tila monenlaisiin tilaisuuksiin. Käenpiika on noin 20 henkilölle tarkoitettu kokous-, näyttely-, ja esittelytila. Käenkolo on noin 15 henkilölle tarkoitettu kokous- ja neuvottelutila. Käenpoika on pienin kokoustila, joka on tarkoitettu noin kuudelle henkilölle.

Lisäksi hotellin omistukseen kuuluu irlantilaistyylinen Kukkuu-baari, jonka tarkoitus on arki-iltaisin (ti-to) olla hotellissa majoittuville toinen olohuone ja viikonloppuisin paikallisille karaoke- ja illan aloittelupaikkana. Kukkuussa on normaalin pubi- valikoiman lisäksi tarjolla laaja valikoima sekä kotimaisia että ulkomaisia erikoisolutta.

Hotellilta vuokratuissa tiloissa toimii lounas- ja à la carte ravintola, Mamma Leone. Ravintola on eri omistuksessa kuin hotelli, mutta asiakkaille pyritään luomaan kuva yhdestä yrityksestä ja hotellin ja ravintolan työntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä.

Ravintola Mamma Leonessa tarjoillaan joka aamu buffet-aamiainen hotellin asukkaille.

Työntekijöitä hotellissa on kuusi. Hotellipäällikön lisäksi yrityksessä työskentelee vastaanottopäällikkö, kerrosvastaava, kerrossiivooja sekä kaksi työntekijää, jotka työskentelevät pääosin hotellin vastaanotossa, hotellin yhteyteen kuuluvassa Kukkuubaarissa sekä tarvittaessa kerrossiivouksessa. Hotellissa työskennellään aamu- ja ilta-vuorossa.

4 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeimpiä työpaikoilla toteutettavia koulutuksia. Se vaikuttaa työmotivaatioon, työn tuloksiin, työturvallisuuteen ja työyhteisön kaikinpuoliseen hyvinvointiin. Perehdyttäminen on monivaiheinen oppimistapahtuma, johon osallistuvat usein monet henkilöt työpaikalla. (Lepistö 2004, 56). Tämän luvun tarkoituksena on antaa kattava kuva perehdyttämisestä, sen tarkoituksesta, sekä hyödyistä. Lisäksi tarkastellaan perehdyttämisen suunnittelua, ajankäyttöä, perehdyttämisen vaiheita ja työnopastusta. Lopuksi käsitellään hyvän perehdyttämisen ja perehdyttäjän ominaisuuksia, sekä mitä ongelmia perehdyttämisessä saatetaan kohdata.

4.1 Perehdyttämisen tarkoitus

Työpaikan tarkoitus on tuottaa niitä tuotteita tai palveluja, joita varten se on perustettu. Henkilöstön hyvästä ammattitaidosta hyötyvät asiakas, yritys ja työntekijät. Perehdyttämisellä helpotetaan uuden työntekijän tai työtä vaihtavan sopeutumista ja oppimista ja samalla lisätään työn sujuvuutta ja palvelun laatua. Myös tapaturmariskit ja työn psyykinen kuormitus vähenevät, kun työympäristö ja työtehtävät ovat tuttuja ja työntekijä kokee hallitsevansa työn vaatimukset. (Mäntynen & Penttinen 2007, 3.)

Perehdyttämisen perustavoitteena on auttaa uusia työntekijöitä mahdollisimman pian tulemaan yhteisön toimiviksi jäseniksi; tässä ydintavoitteessa yhtyvät yksilön oppiminen, työn hallinta ja työyhteisöön sosialistuminen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46).

Perehdyttämisellä pyritään vähentämään työntekijän epävarmuutta ja mahdollista uuden tilanteen synnyttämää jännitystä, virheitä ja väärinkäsityksiä. Perehdyttämisellä

tavoitellaan niin ikään työn oppimisen nopeutumista sekä työsuorituksen ja tuottavuuden parantamista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46.) Perehdyttäminen vaikuttaa suuresti siihen, miten työntekijä viihtyy työssään ja sitä kautta hyvällä perehdyttämällä voidaan vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta.

4.2 Perehdyttämisen hyödyt

Hyvin hoidettu perehdyttäminen luo vahvan perustan työn tekemiselle ja yhteistyölle. Perehdyttämisen avulla tulokas saa monenlaista tietoa ja taitoa, jota hän tarvitsee aloittaessaan omaa työtään. Mitä nopeammin perehdytettävä oppii uudet asiat, sitä joutuisemmin hän pystyy työskentelemään itsenäisesti, ilman muiden apua. Perehdyttämisen avulla pyritään myös luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4.)

Perehdyttämisestä on monenlaisia hyötyjä. Kankaan ja Hämäläisen (2007, 4) mukaan perehdyttämisen avulla perehdytettävä oppii työnsä nopeasti ja oppii sen heti oikein. Virheiden määrä vähenee ja samoin niiden korjaamiseen tarvittava aika. Usein aloittavalle työntekijälle sattuu enemmän työtaturmia, mutta perehdyttämällä uudelle työntekijälle hyvin työturvallisuusasiat, voidaan ehkäistä työtaturmia ja näin ollen turvallisuusriskit vähenevät.

Se, minkälaisen ensivaikutelman tulokas saa työympäristöstä, vaikuttaa hänen työmotivaatioonsa. Mikäli hän tuntee olonsa tervetulleeksi, hänen työmotivaationsa todennäköisesti vahvistuu ja hän sitoutuu työntekijänä yritykseen. Mikäli tulokkaat eivät tunne itseään tervetulleeksi yritykseen, on todennäköistä, että työntekijöiden vaihtuvuus on suurempi ja poissaoloja on enemmän. Perehdyttämällä voidaan vaikuttaa työntekijän työmotivaatioon joko vahvistamalla, tai heikentämällä sitä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 5.)

Mitä paremmin perehdyttäminen tehdään, sitä parempi pohja luodaan kestäväälle työsuhteelle ja vähennetään vaihtuvuutta. Perehdyttäminen antaa myös muulle henkilöstölle viestin siitä, miten organisaatio kohtelee työntekijöitään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 24.) Jos perehdyttäminen hoidetaan hyvin, voidaan sillä säästää kustannuksia. Huonosti hoidetun perehdyttämisen seurauksena syntyneiden virheiden korjaus, tapaturmat ja onnettomuudet, poissaolot ja vaihtuvuus tulevat yritykselle kalliiksi. Hyvin

hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen käytetty aika tulee myöhemmin monin verroin takaisin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.)

4.3 Perehdyttämisen suunnittelu

Hyvä perehdyttäminen ja opastus edellyttävät suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmistautumista. (Penttinen & Mäntynen 2007, 2). Esimies vastaa perehdyttämisen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Hän voi hoitaa opastuksen yksin, delegoida sen kokeneelle työtoverille tai järjestää koulutetun työnopastajan. (Lepistö 2004, 59.)

Perehdytyksen suunnittelussa tulee määrittää perehdytyksen tavoitteet. Pää tavoitteena tässä tapauksessa on oppiminen. Tavoitteet vastaavat mm. seuraaviin kysymyksiin: Millaisia tietoja, taitoja, asenteita ja valmiuksia perehdytettävän on tarkoitus oppia, missä ajassa ja miten hyvin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.) Eräsalo (2008, 60) mukaan yrityksessä olisi tärkeää selvittää perehdyttämisen vähimmäistarve eri näkökulmista. Mitä jokaisen työntekijän ja henkilön, joka yrityksen nimissä toimii, tulisi yrityksestä tietää ja millaista toimintaa häneltä odotetaan.

Eräsalo (2008, 64) lisää, että perehdyttämisen toteuttamista varten yrityksessä tulisi olla perehdyttämisen yleissuunnitelma, jossa määriteltäisiin perehdyttämisen yleiset periaatteet. Yleissuunnitelma on runko, johon sisältyvät ne asiat, jotka jokaisen yrityksen palveluksessa olevan tulee tietää. Yleissuunnitelman pohjalta tarkennetaan tulokkaalle yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma. Tarkkaa perehdyttämistarvettahan ei tiedetä ennen kuin tiedetään, ketä perehdytetään, millaiseen työhön ja työsuhteeseen.

Perehdyttämisen ja opastuksen tarve vaihtelee yksilöittäin. Jos yritykseen palkataan hyvin koulutettua, ammattitaitoista henkilöstöä, perehdyttämisessä keskitytään yritykseen ja toimintatapoihin, eikä varsinaista ammattiasioiden perusopastusta juuri tarvita. Jos yritykseen sen sijaan otetaan ammattitaidottomia, niukan työkokemuksen omaavia henkilöitä, varsinaiseen työnopastukseen on varattava enemmän aikaa ja voimia. (Kangas 2004, 7.) Eräsalo (2008, 64) sanookin, että on resurssien tuhlausta, jos jokaiselle perehdytetään sama paketti riippumatta hänen taustastaan ja osaamisestaan.

Perehdyttämisen apuvälineenä voidaan käyttää esimerkiksi Tervetuloa taloon -opasta, erilaisia Internet- ja Intranet- ohjelmia, sekä kirjallisia työohjeita. On tärkeää, että apuvälineet ovat selkeitä ja niitä ei ole liikaa. Apuvälineitä suunniteltaessa kannattaa kuitenkin sopia vastuuhenkilö, joka vastaa niiden päivittämisestä. Kjelinin ja Kuusiston (2003, 206) mukaan oleellista on, että perehdyttämisessä tulokas tutustuu siihen materiaaliin ja niihin välineisiin, jotka auttavat häntä hänen omassa työssään.

Perehdyttämisen suunnitteluun sisältyy varasuunnitelmien tekeminen yllättävien tai muuten poikkeuksellisten tilanteiden varalta. Myös perehdyttämisen seuranta tulee suunnitella etukäteen. (Kangas 2004, 8.)

4.3.1 Ajankäyttö perehdytyksessä

Ajankäytön suunnittelu on Kankaan (2004, 8) mukaan tärkeimpiä edellytyksiä perehdyttämisessä. Siihen sisältyy myös asioiden tärkeysjärjestyksen pohtiminen. Ajankäyttöä suunnitellessa on hyvä olla selvillä, minkälaiset edellytykset tulokkaalla on työhön, mitä valmiuksia hän tarvitsee päästäkseen työn alkuun ja mitä asioita voi opetella pidemmällä ajanjaksolla. Jos tulokas saa liikaa tietoa ensimmäisen päivän aikana, tieto voi mennä hukkaan, kun taas liian hidas tempo perehdyttämisessä saattaa laskea työntekijän motivaatiota. On esimiehen vastuulla suunnitella minkä verran perehdyttämiseen käytetään aikaa ja miten aika käytetään hyödyksi.

Myös Kjelinin ja Kuusiston (2003, 201) mukaan tulokkaan ei ole tärkeää tietää kaikkea yksityiskohtaisesti heti työsuhteen alussa. Jos hänelle yritetään kertoa kaikki mahdollinen, on todennäköisempää, että tieto pirstaloituu ja asioiden omaksuminen huononee. Tieto, joka ei ole merkityksellistä työn aloitusvaiheessa vain kuormittaa turhaan ja saattaa jopa antaa organisaatiosta kuvan, joka ei ole tavoitteellisen perehdyttämisen mukainen.

Perehdyttämisjakson kesto on yksilöllinen, mutta lyhimmillään yleensä sama kuin koeajan pituus. Yleensä työn hallinnan saavuttaminen ja asettuminen uuteen organisaatioon kestää tietotyössä vähintään puoli vuotta. Perehdyttäminen loppuu kuitenkin vasta sitten kun perehdyttämisen tavoitteet on saavutettu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

4.4 Perehdyttämisen vaiheet

On tärkeää, että uusi työntekijä saa myönteisen ensivaikutelman tulevasta työpaikastaan ja henkilöstöstä. Myönteinen ensivaikutelma muodostuu vuorovaikutuksesta: puheesta, ilmeistä, eleistä, äänensävyä ja katsekontaktista. Myönteinen ensivaikutelma luo vankan pohjan yhteistyölle, kun taas kielteisen ensivaikutelman korjaaminen voi olla hyvin työlästä. (Kangas 2004, 9.)

Kankaan mukaan (2004, 9) perehdyttäminen alkaa jo työhönottohaastattelussa ja työhönottovaiheessa, jolloin hakijan kanssa keskustellaan organisaatiosta ja talon tavoista. Kierros mahdollisella tulevalla työpaikalla antaa konkreettinen kokonaiskuva yrityksestä. Tulokkaalle voidaan myös antaa aineistoa mukaansa, joka edesauttaa perehdyttämistä.

Uudesta työntekijästä tiedottaminen muille työntekijöille sisältyy Kankaan mukaan valmistautumiseen. Työpaikalla tulee sopia, kuka ottaa tulokkaan vastaan, sekä tarvittavat materiaalit, työasu ym. tulee varata valmiiksi. On tärkeää, että perehdyttämiselle varataan tarpeeksi aikaa.

4.4.1 Tulokkaan vastaanotto

Kun uusi työntekijä saapuu aloittamaan ensimmäistä työpäiväänsä, on tärkeää, että häntä ollaan ottamassa vastaan. Elleivät tulokas ja vastaanottaja tunne toisiaan, tulisi heidän ensin rauhassa tutustua toisiinsa. (Kangas 2004, 9.)

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 198) mukaan perehdyttämisen alussa tulisi käydä tulokkaan kanssa läpi etukäteen valmisteltu perehdyttämissuunnitelma ja muokata se hänen tarpeitaan vastaavaksi. Osa ajatellusta sisällöstä voi olla tulokkaalle jo tuttua, tai hänellä saattaa olla oppimistarpeita, joita suunnitelmassa ei ole huomioitu. Kangas (2004, 9-10) lisää, että mikäli työyhteisö ja työ on tulokkaalle vierasta, kannattaa etukäteen miettiä, kuinka paljon ensimmäiseen työpäivään sisällytetään asiaa. Jos uusia asioita tulee kerralla liikaa, on melko varmaa, että ne eivät jää tulokkaan mieleen. Jos tulokas on voinut etukäteen tutustua apumateriaaleihin, kuten Tervetuloa taloon -oppaaseen, työohjeisiin, esitteisiin, Intranettiin tms. hänen on helpompi omaksua kuu-

lemaansa ja asiat jäävät paremmin mieleen. Tulokas voi myös myöhemmin tarkistaa tietoja näistä, kun apumateriaalit ovat hänen käytössään.

Perehdyttämissuunnitelman läpikäynnin jälkeen aloitetaan perehdyttäminen ja sitä jatketaan tehtäväkohtaisen työnopastuksen ohella niin kauan, että talo ja työt ovat tulleet tutuksi. (Lepistö 2005, 60).

4.4.2 Perehdyttämisen seuranta

Kankaan (2004, 8) mukaan perehdytettävän oppimista tulee seurata ja arvioida. Konkreettisia seurannan apuvälineitä työskentelyn seuraamisen lisäksi ovat mm. perehdyttämisen tarkistuslistat sekä perehdyttämisen seurantakeskustelut. Kangas (2004, 17) lisää, että yksinkertainen perehdyttämisen tarkistuslista voi olla samalla myös lyhyt muistilista, johon perehdyttäjä tekee merkinnän käsitellyään asian. Tällainen lista riittää esimerkiksi lyhytaikaisen sijaisen tai TET opiskelijan perehdyttämiseen. Pidempiaikaisten työntekijöiden perehdyttämiseen kannattaa käyttää perusteellisempaa perehdytyksen tarkistuslistaa, johon merkitään opetetut asiat ja varmistetaan ne osapuolten allekirjoituksilla.

Perehdyttäminen on vuorovaikutuksellista oppimista. Perehdyttämisen seuranta kannattaa täydentää ns. seuranta- ja arviointikeskusteluilla. Seuranta - ja arviointikeskustelu kannattaa järjestää rauhallisessa paikassa ja siihen tulee valmistautua molempien osapuolten etukäteen. Keskustelun tarkoituksena on pohtia mm. miten perehdyttäminen on perehdytettävän mielestä onnistunut, mitä asioita hän on mielestään oppinut hyvin, missä hän tarvitsee vielä ohjausta ja millaisia toivomuksia hänellä on perehdyttämiseltä. (Kangas ja Hämäläinen, 2007, 17.) Kjelinin ja Kuusiston (2003, 246) mielestä on muistettava, että perehdyttämisen tavoitteita mitataan myös sellaisilla kysymyksillä, jotka kuvaavat perehdyttämisen tavoitteita organisaation kannalta. Eräsalon (2008, 65) mukaan arviointikeskustelu tulisi pitää viimeistään siinä vaiheessa, kun koeaika on umpeutumassa. Perehdyttämistä tulee kuitenkin seurata jatkuvasti ja työntekijälle tulee antaa palautetta hänen oppimisesta ja onnistumisesta.

4.5 Työnopastus

Työnopastuksessa keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Opastuksen tarkoituksena on antaa perehdytettävälle tukea itsenäiseen työskentelyyn. Jos työnopastus on hyvin suunniteltu ja toteutettu, sen tuloksena opastettava oppii työtehtävät heti oikein. Näin ollen se säästää muiden työntekijöiden aikaa, kun heidän ei tarvitse neuvoa tulokasta pienissä pulmatilanteissa tai korjata hänen virheitään. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Työnopastuksessa opetetaan varsinainen työ, esimerkiksi koneiden, laitteiden, työvälineiden ja aineiden oikeat käyttötavat sekä turvallisuusmääräykset. Samalla opetetaan oikeat työmenetelmät ja toimintatavat sekä tarvittaessa henkilökohtaisten suojainten, suojalaitteiden sekä suojavaatetuksen oikeat ja turvalliset käyttötavat, huolto ja säilytys. (Penttinen & Mäntynen 2007, 4)

Eräsalo (2008, 67-68) kirjoittaa, että työnopastus on tarpeellista aina, kun työ on teki-jälleen uutta, oli sitten kysymyksessä uusi työntekijä, työtehtävien tai -menetelmien vaihtuminen tai uusien koneiden ja laitteiden käyttöönotto yrityksessä. Opastusta tarvitaan myös, mikäli huomataan turvallisuusmääräysten laiminlyöntejä ja poikkeamia sovitusta toimintatavoista. Mikäli työntekijä palaa pitkän poissaolon jälkeen töihin, on kertaaminen paikallaan. Eräsalo (Mt) lisää, että työnopastus on osa ennaltaehkäisevää työsuojelua, jolla poistetaan ja vähennetään vaaroja. Uusi työntekijä pystyy opastuksen avulla tunnistamaan vaaroja sekä varautumaan niihin etukäteen. Kun työntekijä oppii tekemään työnsä ergonomisesti oikein, estyy rasitusvammojen syntymiset ja tapaturmien vaarat vähenevät. Työnopastuksella voidaan vähentää myös psyykkistä kuormittuvuutta asiakaspalvelutilanteissa.

Työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi on kehitelty erilaisia menetelmiä, Seuraavassa on käsitelty ”viiden askeleen menetelmää” (Vartiainen – Teikari - Pulkkis: Psykologinen työnopastus 1989) johon Kangas (2007, 14-15) viittaa teoksessaan:

Alkuvalmistelut

Työnopastaminen edellyttää alkuvalmisteluja, joihin opastettava voi valmistautua esimerkiksi lukemalla laitteen käyttöohjeet etukäteen. Opastajan tulee varata opetustilanteeseen valmiiksi tarvittavat välineet ja materiaalit.

Opastustilanteen aloittaminen

Myönteinen asennoituminen ja motivaation vahvistaminen ovat olennaisia asioita oppimisen kannalta. Opastajan tulee pyrkiä luomaan kannustava ja luottamuksellinen oppimistilanne. Jos opastamisen aiheena on esimerkiksi sellaisen laitteen käyttöönotto, jota tulokas on käyttänyt aikaisemmin, voi opastaja pyytää häntä näyttämään, miten on tottunut käyttämään laitetta. Samalla opettaja voi arvioida, miten hyvin tulokas osaa asian. Tässä vaiheessa molemmille selviää, mitkä asiat opastettava osaa entuudestaan ja mitkä asiat on vielä opittava.

Opetus

Tarkoitus on, että opetettava saa selkeän kokonaiskuvat opetettavasta asiasta. Opettaja näyttää koko työvaiheen samalla kertoen siitä. Tässä kannattaa muistaa vuorovaikutus, jotta opetettava ymmärtää opetettavan asian tarpeeksi hyvin. Jos opetettava kokonaisuus on hyvin laaja, kannattaa se jakaa osiin. Opettaja opettaa yhden jakson kerrallaan ja varmistaa sen jälkeen että hän on oppinut sen, ennen kuin edetään seuraavaan. On hyvä jos opettaja perustelee miksi hän tekee näin ja mitä hyötyä siitä on.

Mielikuvaharjoittelu

Tämän tarkoituksena on sisäisten mallien viimeisteleminen. Esimerkki mielikuvaharjoittelusta on, että opastaja pyytää opastettavaa kuvailemaan vaihe vaiheelta tilanteen, jonka hän on opastanut. Näin ollen opastettava joutuu miettimään, miten suoritus etenee, mitä työvälineitä hän tarvitsee ja mikä on missäkin vaiheessa tärkeää.

Taidon kokeilu ja harjoittelu

Neljännän askeleen tarkoituksena on taitojen harjaannuttaminen. Nyt opastettava suorittaa opetellun asiat täysin itsenäisesti ja arvioi oman suorituksensa sen jälkeen. Tämän jälkeen opastaja arvioi suorituksen. Tarvittaessa harjoittelua jatketaan.

Opitun varmistaminen

Lopuksi on tarkoitus varmistaa, että opastettavalla on riittävät taidot hoitaa opetettu työtehtävä itsenäisesti. Työntekijä työskentelee itsenäisesti ja opastaja tarkistaa työskentelyn silloin tällöin. Yksi hyvä tapa on pyytää opastettavan opettamaan asian jollekin toiselle, jolloin nähdään osaako hän asian tarpeeksi hyvin.

4.6 Hyvän perehdyttämisen ja perehdyttäjän ominaisuuksia

Hyvä perehdyttäjä on yleensä kohtuullisen kokenut työntekijä ja luonnollisesti sellainen, joka pitää työstään ja on halukas auttamaan ja opastamaan tulokasta. Työnopastustilanteessa perehdyttäjän on tunnettava riittävän hyvin kyseiset työtehtävät. Opastajan ei tarvitse kuitenkaan olla huippusuoriutuja, koska se saattaa jopa vaikeuttaa työn opastamista. Jos hän on liian rutinoitunut omaan työhönsä, hän ei välttämättä pysty selostamaan työnopastuksen kannalta tärkeitä osa-alueita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195-196.)

Eräsalo (2008, 66) lisää, että perehdyttäjäksi ei tule määrätä ketään vasten hänen tahtoaan, vaan perehdyttäjällä tulee olla halua tehtävään. Perehdyttämisen kannalta on hyvä, jos opastaja on perillä oppimisprosesseista ja hallitsee koulutustilanteen. Lisäksi on hyvä, jos hän on itse saanut hyvän perehdyttämisen ja opastuksen perehdyttämiseen. Perehdyttäjän rooli edellyttää kärsivällisyyttä, eikä hän voi olettaa että yhdellä kertomisella kaikki jää perehdytettävän mieleen.

Perehdyttäjän tulee miettiä jo perehdyttämistilanteen suunnitteluvaiheessa, millaisia oppimistavoitteita perehdyttämislle asetetaan. Nämä tavoitteet tulee ottaa esille perehdyttämisen aikana. Tavoitteen antavat suuntaa oppimiselle, kun perehtyjä tietää, mitä häneltä odotetaan. Perehtyjien kannalta on tärkeää, että tavoitteet koetaan omaa oppimista ja toimintaa tukeviksi, jolloin ne motivoivat ja edistävät oppimista. (Kupias & Peltola 2009, 128)

Kupias & Peltola (2009,127) lisäävät, että perehdyttämisen kannalta on hyvä, jos perehdytettävä voi tuoda aikaisempaa osaamistaan ja kokemuksiaan esille uudessa työpaikassaan. Aikaisempi osaaminen on hyvä lähtökohta uuden oppimiselle. Uutta asiaa voidaan linkittää jo olemassa olevaan osaamiseen, jolloin uuden oppiminen helpottuu.

Perehdyttämisen jaksottaminen on tärkeää. Työn aloitusvaiheessa tulokas saa jatkuvasti informaatiota, joten tiedon määrää on hyvä säännöstellä. Perehdyttäjä ei myöskään saa ajatella, että mikä kerran on opetettu, on myös kuultu ja ymmärretty. On hyvä, jos perehdyttämisen alkuvaiheessa käydään läpi yleisimpiä ja mahdollisesti tutumpia asioita. Perehdyttämistä kannattaa jaksottaa melko pitkälle ajalle. Ensimmäisinä päivinä tavoitteena tulisi olla orientoida ja motivoida uutta työntekijää työhönsä sekä saada hänen olonsa tervetulleeksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.)

Hyvä perehdyttäjä on kannustava ja rohkaiseva. Hän antaa perehdyttävälle kiitosta ja korjaavaa palautetta hänen työstään. Perehdytystapahtuman jälkeen tulokas ja perehdyttäjä arvioivat yhdessä onnistumista ja missä tarvitaan vielä harjaantumista. Eräs perehdyttämistapa on nimetä tulokkaalle ”kummi”, joka vastaa hänen perehdyttämisestään. Mikäli perehdyttäjiä on useampi, tottuu perehdyttävä työskentelemään useamman henkilön kanssa. Tällöin perehdyttäjien työnjako tulee olla selvillä, muuten samoja asioita saatetaan käydä monta kertaa ja jotkin asiat saattavat jäädä kokonaan käsittelemättä. (Eräsalo 2008, 66-67.)

4.7 Ongelmat perehdyttämisessä

Tavallisin syy perehdyttämisen laiminlyöntiin ja huonosti toteuttamiseen on yleensä kiire. Väärä aika voi aiheuttaa sen, että perehdyttämistä ei voida hoitaa kunnolla. Siksi olisikin tärkeää miettiä työsuhteen alkamisajankohtaa. Esimerkiksi kiireinen sesonki voi tarjota hyvän tilaisuuden oppia, mutta on mahdollista, ettei perehdyttämiseen pystytä panostamaan silloin tarpeeksi. Väärä käsitys tulokkaan valmiuksista työhön voi johtaa puutteelliseen perehdyttämiseen. Usein odotukset perustuvat stereotyyppiseen kuvaan siitä, mitä ihmisen oletetaan osaavan. Perehdyttämisen alussa olisi siis hyvä tehdä yhteistyössä perehdyttävän kanssa perusteellinen osaamisen kartoitus ja perehdyttämisen suunnittelu, jotta perehdyttäminen perustuu oikeille tarpeille. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241-242.)

Perehdyttämiseen vaikuttaa negatiivisesti, mikäli yrityksessä on puutteita vastuun määrittämisessä sekä viestinnässä. Jos perehdyttämisen vastuunjako ei ole selvillä, syntyy herkästi tilanne, että työntekijät olettavat jonkun muun huolehtivan perehdyttämisestä. Silloin tulokas saa usein pirstaleista tietoa sieltä täältä, eikä kokonaiskuvaa

pääse syntymään. Perehdyttäminen on kallista ja se sitoo henkilöstöresursseja, joten usein halutaan hänestä mahdollisimman pian tuottava ja työt aloitetaan heti. Aina huolellisestikin tehty perehdyttminen ei tuo tavoiteltuja tuloksia, mikä saattaa johtua siitä, että työntekijä ja johto eivät näe työn sisältöä ja tavoitteita samalla tavalla. Tällaisessa tilanteessa asiasta tulisi keskustella, ennen kuin tilanne pahenee. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243-244.)

5 ASIAKASPALVELU

Asiakaspalvelu voidaan määritellä usealla eri tavalla. Aarnikoivu (2005, 16) kuvailee asiakaspalvelu näin: ”Asiakaspalvelu on asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kohtaaminen, jossa asiakaspalvelija ilmentää toiminnassaan yrityksen arvoja ja suhdetta asiakkaaseen”. Tässä luvussa käsitellään asiakaspalvelua ja asiakastyytyvyyttä, sekä palvelua ja sen laatua. Lisäksi käsitellään hyvän asiakaspalvelun piirteitä, asiakaspalvelun johtamista, sekä miten perehdyttäminen vaikuttaa asiakaspalveluun.

5.1 Asiakaspalvelu kilpailukeinona

Suomalainen on haastava asiakas, koska hän antaa harvoin myönteistä tai kielteistä palautetta. Yleensä suomalainen reagoi negatiiviseen kokemukseensa ”äänestämällä jaloillaan” (Lahtinen & Isoviita 2000, 48.) Mielestäni asiakkaita tulisi rohkaista antamaan palautetta, koska sen avulla yritys voi korjata virheitä, sekä asiakas saa kuvan että hänen asiakkuuttaan arvostetaan.

Asiakaspalvelun avulla yritys voi erottua muista markkinoilla olevista yrityksistä, jotka tarjoavat samanlaisia palveluja tai tuotteita. Yrityksen tulee erottua positiivisesti kilpakumppaneistaan, ja hyvä asiakaspalvelu on asia joka ei ole kopioitavissa kilpailijoiden toimesta. Jos tuotteet ovat samanlaisia eikä hinnoissa ole suuria eroja, vaikuttaa valintaperusteeseen usein yrityksen maine sekä koettu palvelukokemuksen laatu. Mainen välittyä asiakkaille yrityksen tekojen kautta. Asiakaspalvelu on olennainen osa maineen rakentamisessa, koska asiakaspalveluhenkilöstö kohtaa asiakkaat ja edustaa heille koko yritystä. (Aarnikoivu 2005, 19-21.)

5.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on asiakkaan palveluun kohdistuvien odotusten ja kokemusten suhde. Yleensä asiakkaat ostavat ensimmäisen kerran odotustensa perusteella, kun taas seuraavien ostojen kohdalla asiakas vertailee palveluodotuksia ja palvelukokemuksia. Kokemuksien myötä asiakkaiden laatuvaatimukset, sekä laatuodotukset nousevat. Jotta pitkäaikaiset kanta-asiakassuhteet ovat mahdollisia, on asiakkaiden kokemusten oltava tasaisen hyviä, riippumatta kuka häntä palvelee henkilökunnasta. Osa asiakaspalvelusta toteutuu siten, että asiakas ei näe kaikkia palvelutapahtumavaiheita eikä osallistu sen näkymättömiin vaiheisiin. Nämä vaiheet saattavat olla kuitenkin ratkaisevia kokonaisuuden kannalta. (Lahtinen & Isoviita 2000, 50-51.)

Asiakastyytyväisyyden muodostumisen lähtökohta on asiakkaasta välittäminen. Asiakastyytyväisyys on yritykselle kilpailukeino, jolla voidaan saada etumatkaa muista kilpailijoista. Asiakastyytyväisyys on usein edellytys sille, että asiakkaat ostavat uudelleen ja heistä tulee uskollisia asiakkaita yritykselle. Tyytyväiset asiakkaat ovat yritykselle hyvä markkinointikeino, koska he kertovat hyvistä kokemuksistaan muille asiakkaille. Tämä lisää yrityksen kannattavuutta sekä mahdollistaa uusia kanta-asiakkaita. (Lahtinen & Isoviita 2000, 64.)

5.3 Palvelu ja palvelun laatu

Grönroos (1990, 61) kuvailee palveluita aineettomiksi ja subjektiivisesti koetuiksi prosesseiksi, joissa tuotanto- ja kulutustoimenpiteet tapahtuvat samanaikaisesti. Asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä syntyy vuorovaikutustilanteita, jotka vaikuttavat olennaisesti asiakkaan kokemaan palveluun. Rissanen (2005, 17) lisää, että palvelua on vaikea tutkia ja mitata, koska palvelu on usein aineetonta ja se saatetaan tuottaa ja kuluttaa hyvin nopeasti.

Laatu koetaan suuressa määrin subjektiivisesti ja asiakkaiden palveluun kohdistamat laatuodotukset vaihtelevat paljon. Asiakas arvioi palvelun laatua palvelutuotannon jokaisessa vaiheessa. Asiakas on tyytyväinen kun hänen kokemuksensa vastaavat odotuksia tai ylittävät ne. Jos taas palvelukokemus alittaa asiakkaan odotukset, on asiakas tyytymätön. (Isoviita & Lahtinen 2000, 61-62.)

5.3.1 Laadun ulottuvuudet

Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta: tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessitulottuvuus (Grönroos 1990, 61). Grönroosin (1990, 61) mukaan teknisellä laadulla tarkoitetaan sitä, mitä asiakkaat saavat vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Usein asiakkaat pystyvät mittaamaan tätä ulottuvuutta melko objektiivisesti. Teknisen laadun ulottuvuus ei pidä sisällään kaikkea asiakkaan kokemaa laatua, vaan siihen vaikuttaa myös se, miten prosessin lopputulos hänelle välitetään. Asiakaspalvelijoiden ulkoinen olemus ja käyttäytyminen vaikuttavat asiakkaan palvelusta saamaan käsitykseen. Toiminnallisella laadulla tarkoitetaan, miten asiakas saa palvelun ja miten hän kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Toiminnallista laatua ei voida arvioida niin objektiivisesti kuin teknillistä laatua.

Grönroos (1990, 63) lisää, että laadun kokemiseen vaikuttaa olennaisesti myös yrityksen imago. Jos asiakkailla on myönteinen mielikuva palvelun tarjoajasta, he luultavasti antavat pienet virheet anteeksi. Jos virheet toistuvat, imago karisee. Mikäli imago on kielteinen, pienetkin virheet vaikuttavat suuresti. Imagoa voidaankin kutsua laadun suodattimeksi.

5.4 Hyvä asiakaspalvelu

Henkilöstön toiminta on se, joka näkyy viime kädessä asiakaspalvelussa. Hyvä palvelu on pitkälti asenteesta kiinni, siksi onkin tärkeää, että henkilöstö osaa ajatella rooliin asiakaspalvelijana oikein. Asiakkaat ovat erilaisia ja eri asiakkaisiin vaikuttavat aivan eri asiat. Työntekijän on tunnettava asiakas ja toimia kulloinkin parhaalla mahdollisella tavalla hänen toiveidensa mukaisesti. (Selin & Selin 2005, 182.)

Selin ja Selin (2005, 168-169.) kuvailevat hyvää asiakaspalvelijaa mm. seuraavasti:

- On asiakaslähtöinen ja pystyy tarkastelemaan asiaa asiakkaan näkökulmasta.
- On taitava niin sanallisessa kuin sanattomassa viestinnässä.
- Palveluhaluinen, jolle asiakkaan tyytyväisyys on kunnia-asia.
- Avoin ja rehellinen, jolloin hän varmistuu, että asiakas löytää itselleen parhaimman ratkaisun.

- Hyvä sietämään painetta, eikä hermostu tiukoissakaan asiakastilanteissa.
- Työntekijä pystyy luomaan myönteisen ilmapiirin, jossa asiakkaan on helppo olla.
- Tiimipelaaja, joka tietää oman roolinsa yrityksessä ja kantaa siitä vastuun.
- Lojaali niin yritystä kuin asiakkaita kohtaa. Ei puhu asiakkaiden kuullen yrityksen tai muiden asiakkaiden asioita.
- On motivoitunut omaan työhönsä
- Ammattitaitoinen ja osaa hyödyntää tietojaan ja taitojaan asiakastilanteissa.
- Osaa organisoida tehtävänsä hyvin, jolloin ehtii olla läsnä asiakaspalvelutilanteissa.
- Huolehtii ulkoisesta olemuksestaan

5.5 Asiakaspalvelun johtaminen

Esimiehen tulee määritellä vaatimukset, jotka yrityksen asiakaspalvelutyötä tekevän henkilöstön on täytettävä. Asiakaspalvelijan ammattitaito koostuu kahdesta päätekijästä: alan teknisestä ammattitaidosta ja asiakaspalvelutaidosta. Teknisellä ammattitaidolla tarkoitetaan tietoja ja taitoja, jotka vaaditaan palvelun toteuttamiseksi, esimerkiksi hotellivirkailijan on osattava käyttää hotellin varausjärjestelmää. Asiakaspalvelutaidolla tarkoitetaan taas sellaisia taitoja ja asenteita, jotka mahdollistavat luontevan kanssakäymisen asiakkaan kanssa. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996, 45)

Grönroosin (2001, 103-104) mielestä työtehtäviin perehdyttäessä korostetaan usein pääosin työn teknistä hallintaa. Tärkeää on myös keskittyä perehdyttämisessä palvelun laatuun ja sen osatekijöihin kyseisessä yrityksessä. Esimiehen on hyvä kertoa tulokkaalle, miten asiakaslähtöisyys näkyy heidän toiminnassaan ja mikä yrityksen asiakaspalveluksessa erottaa heidät muista saman alan kilpailijoista.

Jokaisella yrityksellä on arvot, jotka liittyvät vahvasti yrityksen tapaan toimia. Se, mihin yritys keskittyy toiminnassaan ja mitä pidetään tärkeänä, kuvastaa ensisijaisesti sen edustamaa arvomaailmaa. Tärkeintä on, että yrityksen ja henkilöstön arvomaailma on yhteneväinen, koska työ on silloin motivoivaa ja tulokset on helpompi saavuttaa. Arvot onkin hyvä määritellä yhteistyössä henkilöstön kanssa, jotta jokainen tietää ja ymmärtää, miten ja miksi toimitaan tietyllä tavalla eri tilanteissa niin yrityksen sisällä kuin asiakkaiden kanssa. Yhtenäinen toiminta muodostaa myös ulkoisesti yhtenäisen

kuvan yrityksestä asiakkaille. Yrityksen arvot ovat johtamisen perusta. Ilman selkeästi määriteltyjä arvoja johtaminen voi olla hyvin tempoilevaa ja epäjohtonmukaista. (Selin & Selin 2005, 91-92.)

Yleensä, kun yritys onnistuu toiminnassaan ja saa asiakkaat tyytyväisiksi sekä uskollisiksi, on taustalla selkeät palvelufilosofia, joka määrittelee asiakaspalvelun periaatteet. Periaatteet näkyvät kaikilla osa-alueilla, niin yrityksen sisällä, kuin ulkoisiin asiakkaisiin päin määrätietoisena, ystävällisenä ja täsmällisenä toimintana. Kun kokonaisuus pelaa moitteettomasti, ovat inhimilliset erehdykset tällöin helpommin hyväksyttävissä. (Selin & Selin 2005, 165.)

Selinin (2005, 166) mielestä palvelufilosofiaan liittyy henkilöstö, jota valmennetaan jatkuvasti asiakaspalveluhenkisyteen. Henkilöstöstä pidetään hyvää huolta ja sille luodaan sellaiset työskentelyolosuhteet, että asiakaspalvelu on mahdollisimman helppoa. Tämä vaikuttaa henkilöstön palveluasenteeseen myönteisesti, jolloin kukaan ei vetäydy vastuusta ja kaikilla on riittävät valmiudet hoitaa tilanne kuin tilanne. Menestyvässä yrityksessä asiakasrajapintojen kriittiset kohdat tulee pyrkiä hiomaan saumattomiksi. Esimerkiksi reklamaatiotilanteet hoidetaan nopeasti ja perusteellisesti, jolloin myös sisäisen viestinnän tulee sujua hyvin.

Jos yritys kohtelee henkilöstöään samalla lailla kuin asiakkaitaan, on lopputulos erinomainen. Palveluhenkisyys näkyy yrityksen sisäisissä toiminnoissa muiden arvostuksena, kunnioituksena sekä auttamishaluna. Myös yritysjohto on sitoutunut hyvään asiakaspalveluun ja toimii näin ollen esimerkkinä myös alaisilleen. Esimerkillä johtaminen motivoi muita työntekijöitä ylläpitämään hyvää palveluhenkeä.

Menestyvässä yrityksessä palvelu on sovitettu asiakkaiden tarpeisiin. Yritys tuntee asiakkaansa ja tietää mitä he odottavat. Silloin tarjonta vastaa asiakkaiden toiveita ja tarpeita ja yritys tuottaa lisäarvoa asiakkaalle. Asiakkaisiin tulee olla säännöllisesti yhteydessä ja heitä tulee kerätä kehittämis ehdotuksia ja palautetta toiminnasta. Näiden avulla yrityksen tulee pyrkiä kehittämään toimintaansa.

5.6 Pehdytyksen vaikutus asiakaspalveluun

Pehdyttminen kannattaa tehdä huolellisesti, koska se vaikuttaa yrityksen menestykseen ja asiakaspalveluun. Usein pehdytys pyritään tekemään mahdollisimman nopeasti, koska ajatellaan, että kustannuksia säästyy ja työntekijä pääsee nopeasti työn alkuun. Puutteellinen pehdyttminen saattaa kuitenkin pahimmillaan johtaa asiakassuhteiden menettämiseen.

Pehdyttämisen tarkoitus on vähentää virheitä. Tyypillisesti yrityksen laatuongelmat lisääntyvät silloin, kun yritykseen tulee uusia työntekijöitä tai henkilöstö vaihtuu. Mitä enemmän yritys on rekrytoinut uusia työntekijöitä lyhyessä ajassa, sitä enemmän yrityksessä voi olla tulokkaita, joiden työkokemus on hankittu kymmenistä eri organisaatioista, joissa kaikissa on erilaiset käytännöt. Näin ollen yhteiset mallit puuttuvat. Huonosti pehdytetty tulokas heikentää toiminnallaan prosessien sujuvuutta. Puutteellisesta pehdyttamisestä johtuvat virheet johtavat usein reklamaatioihin, joista koituu ylimääräisiä kustannuksia. Vielä vaarallisempaa on, että yritys menettää asiakkaita tai yrityksen maine kärsii. Useinhan asiakkaat kertovat laaturvirheistä herkemmin kuin onnistuneesta palvelusta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21.)

Kjelin ja Kuusisto (2003, 21) lisäävät, että toistuvat virheet ja puutteet asiakaspalvelussa vaikuttavat uskottavuuteen niin ulkoisesti kuin sisäisesti. Yrityksen uskottavuuden heikkeneminen vaikuttaa henkilöstön mielialaan ja sitoutumiseen, koska useimmille oma ja yrityksen maine on tärkeä ja he haluavat tehdä laadukasta työtä. Työntekijöiden jatkuva turhautuminen heikkoon laatuun vaikuttaa usein niin, että laadusta aletaan tinkiä ja sitoutuminen työhön vähenee. Tämä heijastuu myös asiakkaille.

Henkilöstön vaihtuvuus saattaa vaikuttaa asiakasuskollisuuteen. Jos kokenut asiakassuhteen kasvattaja lähtee yrityksestä pois, on vaarana asiakassuhteen menetys. Varsinkin, jos yritys sijoittaa kokeneen työntekijän tilalle tulokkaan, jolla pehdytys on vasta aluillaan tai on ollut puutteellista. (Kjelin & Kuusisto 2003,21)

Pehdyttämisen puute tai siinä onnistuminen näkyy asiakkaille työntekijän ulkoisessa olemuksessa. Työntekijöiden tiedon määrästä, laadusta ja oikeellisuudesta riippuu suuresti se, kuinka asiakaspalvelutilanne onnistuu. Esimiehen tehtävänä on turvata

työntekijöille se tieto, mitä he asiakaspalvelutyössä tarvitsevat. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996, 147.)

Hotellityössä puutteellinen perehdyttäminen ilmenee esimerkiksi vastaanottovirkailijan puheessa ja eleissä. Hänen puheensa voi olla epävarmaa, eikä siitä välity tarvittavaa tietoa. Myös hänen vastauksensa saattavat olla epätarkkoja tai virheellisiä. Mikäli työntekijä ei osaa vastata selvästi kysymyksiin esimerkiksi aamiaisen ajankohdasta, tai hotellihuoneen sijainnista, saa asiakas helposti mielikuvan huonosta asiakaspalvelusta. Ilman kunnollista perehdyttämistä tulokas ei välttämättä osaa vastata asiakkaiden kysymyksiin. Palveluyrityksessä esimiehellä ei ole varaa antaa työntekijöiden vastata missään tilanteessa asiakkaille: ”En tiedä, ei ole kerrottu.”

6 OPINNÄYTETYÖN VAIHEET

Opinnäytetyöni koostuu kahdesta osasta, jotka ovat opinnäytetyöraportti ja käytännön osuutena tehty perehdytysopas hotelli Käenpesään. Opinnäytetyön tekeminen lähti käyntiin joulukuussa 2010, kun sovimme hotellin vastaanottopäällikön, Lea Halusen kanssa opinnäytetyön aiheeksi perehdytysoppaan tekemisen hotelli Käenpesään.

Aloitin opinnäytetyöprosessin suunnittelemalla opinnäytetyön ja perehdytysoppaan sisältöä. Valitsin kaksi aihepiiriä opinnäytetyöni teoriaosuuteen, jotka ovat perehdyttäminen ja asiakaspalvelu. Päätin valita nämä aiheet, koska ne olivat mielenkiintoisia ja ne liittyvät olennaisesti toisiinsa. Se millainen perehdytys asiakaspalveluyrityksessä on, vaikuttaa suuresti siihen, millaisen kuvan asiakas saa yrityksestä ja sen asiakaspalvelusta.

Aiheen hyväksyttämisen jälkeen hankin kirjallisuuslähteitä perehdyttämisestä ja asiakaspalvelusta ja tutustuin niihin. Luin myös aikaisempia tutkimustöitä samasta aiheesta, joista sain vinkkejä hyvistä kirjallisuuslähteistä. Keväällä 2011 aloin tutustua hankkimaani kirjallisuuteen ja poimin sieltä mielestäni tärkeitä asioita opinnäytetyöhöni. Suunnittelin myös opinnäytetyön ja perehdytysoppaan sisällysluetteloita, joiden avulla olisi helpompi lähteä toteuttamaan prosessia. Esitin vastaanottopäällikölle ja muille työntekijöille suunnitelmani perehdytysoppaan sisällöstä ja sain heiltä ideoita,

mitä oppaassa tulisi olla ja mitkä asiat eivät ole välttämättömiä. Perehdytysoppaan sisältöön vaikuttivat myös omat kokemukseni perehdyttämisestä.

Järjestin puolistrukturoidun teemahaastattelun huhtikuussa 2011 hotellin työntekijöille. Haastateltavina olivat vastaanottopäällikkö, kaksi vastaanottotyöntekijää sekä harjoittelussa ollut opiskelija. Haastattelujen avulla sain ideoita mitä työntekijät kaipaavat perehdytysoppaalta. Pikkuhiljaa sain viimeisteltyä opinnäytetyöraportin ja perehdytysoppaan sisällysluettelot valmiiksi. Aloin tehdä perehdytysopasta kesällä 2011. Koskosin perehdytysoppaan pitkälti omien tietojeni pohjalta. Pidimme vastaanottopäällikön kanssa palaverin keväällä 2011, jolloin sain vastaukset minua askarruttaneisiin kysymyksiin koskien perehdytysopasta. Hotellilla ei ollut aikaisempaa perehdytysopasta, vaan kirjallinen materiaali koostui lähinnä irrallisista työvuorokuvaus - lappusista, joista sain myös apua kootessani perehdytysopasta. Etsin tietoa lisäksi hotelli Käenpesän- sekä Finlandia Hotelsin Internet-sivuilta. Tavoitteenani oli tehdä johdonmukainen ja selkeä opas työntekijöille.

Kun olin saanut tehtyä perehdytysoppaan melkein valmiiksi, lähetin sen hotellin henkilökunnan arvioitavaksi ja sovimme vastaanottopäällikön kanssa tapaamisajan. Tapaamisessa kävimme läpi perehdytysoppaan sisältöä ja sain kehitysehdotuksia siihen. Sovimme, että teen tarvittavat muutokset työhön ja lähetän sen sitten heille. Marraskuun 2011 lopulla lähetin heille lopullisen version, jossa oli mukana perehdytyksen tarkistuslista. Vastaanottopäällikkö toivoi perehdytysoppaasta salaista, joten tässä raportissa on vain perehdytysoppaan sisällysluettelo esiteltyinä. Opinnäytetyön teoriaosuutta aloin tehdä syksyllä 2011, mutta päätin tehdä perehdytysoppaan ensin kokonaan valmiiksi, jotta pystyin keskittymään siihen täysin. Kun olin saanut tehtyä perehdytysoppaan, siirryin tekemään teoriaosuutta opinnäytetyöhöni. Huhtikuussa 2012 sain opinnäytetyön teoriaosuuden valmiiksi

7 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Vilkan ja Airaksisen (2003, 51) mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä tulee olla tutkiva ja kehittävä ote ja opinnäytetyön tuotoksena on aina jokin konkreettinen tuote. Minun opinnäytetyössäni konkreettinen tuote on perehdytysopas. Vilkan ja Airaksisen (2003, 63) mukaan toiminnallisissa opinnäytetöissä laadullinen tutkimusasenne on

hyvä kun on tavoitteena toteuttaa kohderyhmän näkemyksiin nojautuva idea. Kysymykset muotoillaan alkavaksi sanoilla mitä, miten, miksi, jotta vastaajien on helpompi kuvailla se selittää näkemyksiään.

7.1 Kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus

Vilkan (2005, 49-50) mukaan laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on sisällöllinen laajuus, joka auttaa ilmiöiden ja asioiden ymmärtämisessä, kun taas määrällisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on saavuttaa numeraalista tietoa. Vilka (2005, 97-98) lisää, että laadullisen tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen tavoitteena on ihmisen omat kuvaukset koetusta todellisuudesta. Tarkoituksena ei ole totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta, vaan paremminkin tutkimuksen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla näyttää jotain mitä ei ole aikaisemmin havaittu.

Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen tärkeä tehtävä on myös se, että se lisää tutkittavien ymmärrystä kyseisestä asiasta ja vaikuttaa myönteisesti tutkittavaa asiaa koskeviin ajattelu- ja toimintatapoihin. Tutkimushaastatteluun osallistuvilkin tulisi siis jäädä haastattelutilanteesta jotain käteen. (Vilka, 2005, 103.)

Opinnäytetyössäni käytin laadullista tutkimusmenetelmää, koska hotelli Käenpesässä ei ole paljon työntekijöitä. Laadullisella tutkimuksella sain näin ollen kokonaisvaltaisemman kuvan kuin määrällisellä tutkimuksella. Tutkimuksesta oli apua perehdytysoppaan teossa, koska sillä sai työntekijöiden näkökulman siihen, mitä perehdytyksessä arvostetaan ja mitä oppaan tulee sisältää.

7.2 Teemahaastattelu

Vilkan ja Airaksisen (2003, 63) mukaan yksilöhaastattelussa suositeltavia aineiston keruutapoja ovat joko lomake- tai teemahaastattelu. Teemahaastattelu on puolistrukturoituna vapaampi tapa kerätä aineistoa ja toimii toiminnallisissa opinnäytetöissä silloin kun tavoitteena on kerätä tietoa jostakin tietyistä teemasta.

Tässä opinnäytetyössä keräsin tutkimusaineistoa puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Valitsin tämän tutkimusmenetelmän, koska uskoin sen avulla saavani parhaiten tietoa. Pystyin myös tarvittaessa tarkentamaan kysymyksiä sekä kysymään lisäkysy-

myksiä haastateltavilta. Tämä tutkimusmenetelmä mahdollisti sen, että haastateltavat pystyivät antamaan olennaista tietoa asioista, joista en ollut suunnitellut kysyväni.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (1996, 197) mukaan teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Tyypillistä teemahaastattelulle on, että haastattelun aihealueet ovat tiedossa, mutta tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Vilka (2005, 102) sanoo, että teemahaastattelussa tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset aiheet, joita haastattelussa olisi välttämätöntä käsitellä. Se, missä järjestyksessä teemoja käsitellään, ei ole merkityksellistä, mutta tavoitteena on että vastaaja voi antaa kuvauksensa jokaisesta teemasta.

Teemahaastattelun hyvä puoli on, että haastattelija ja haastateltava ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Vilkan (2005, 104-105) mukaan tutkimushaastattelun aikana voidaan aina tarkistaa miten haastateltava ymmärtää kysymyksen, haastateltava voi myös pyytää tarvittaessa tarkennusta kysymyksiin.

7.3 Haastatteluiden teko

Järjestin puolistrukturoidut haastattelut vastaanottopäällikölle, kahdelle työntekijälle, sekä työharjoittelijalle. Toinen työntekijä ja harjoittelija olivat olleet työpaikassa vasta 1-2 kuukautta, joten perehdyttäminen oli tuoreessa muistissa. Laadin vastaanottopäällikölle ja työntekijöille osittain erilaiset haastattelurungot, koska halusin saada molempien näkökulmat esille. Lähetin haastateltaville etukäteen haastattelukysymykset, jotta he saivat tutustua kysymyksiin rauhassa ja jotta saisin haastattelutilanteessa mahdollisimman paljon tietoa. Haastattelut tehtiin työpaikalla rauhallisessa paikassa. Haastatteluille ei ollut varattu mitään tiettyä aikaa, eikä kenenkään kohdalla ollut kiire. Haastattelut kestivät keskimäärin puoli tuntia henkilöä kohti. Haastattelutilanteessa minulla ei ollut käytössä nauhuria, vaan kirjoitin vastaukset mahdollisimman tarkasti ylös, siten, että sanoma pysyi samana. Haastattelukysymyksiä työntekijöille oli 13 kappaletta ja vastaanottopäällikölle 12 kappaletta. (Liite 1 & 2)

Haastattelukysymyksillä pyrin selvittämään perehdyttämisen nykytilanteen sekä mitä kehitettävää siinä on. Vastausten avulla sain kehittämisideoita perehdyttämiseen, joista uskon olevan hyötyä kun perehdytetään uusia työntekijöitä tai harjoittelijoita. Tavoitteena oli, että haastatteluiden myötä yritys tiedostaa, mitä kehitettävää perehdyt-

tämisessä on. Haastatteluiden jälkeen viimeistelin perehdytysoppaan sisällysluettelon sellaiseksi, että se palvelee toimeksiantajaa parhaiten.

7.4 Haastattelun tulokset

Vastaanottopäällikkö, Lea Halusen haastattelusta selvisi, että perehdytys on tapahtunut pääosin työn ohessa. Yleensä työntekijä on aluksi kerrossiivouksessa, jotta talo ja huoneet tulevat tutuiksi, muulloin tulokkaille on esitelty hotellia ensimmäisenä päivänä. Yrityksessä ei ole ollut mitään tiettyä ohjeistettua tapaa miten perehdytys hoidetaan. Perehdyttäminen vaihtelee vastaanottopäällikön mukaan, riippuen ajankohdasta. Jos on kiireellinen jakso, ei välttämättä kerkeä juurikaan perehdyttää. Perehdyttäjinä on toiminut vakituinen henkilökunta.

Vastaanottopäällikön haastattelusta selvisi myös, että perehdyttämiseen ei ole juurikaan käytetty kirjallista materiaalia tukena, lukuun ottamatta, Finlandia hotels – esitettä, pohjakarttaa sekä seinässä olevaa Info –taulua. Perehdyttämiseen on varattu noin puolitoista viikkoa aikaa, jolloin uuden työntekijän kanssa on ollut toinen työntekijä samassa vuorossa opastamassa. Kysyessäni miten perehdytystä seurataan, selvisi, että perehdytystä seurataan keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja kyselemällä perehdyttävältä, tarvitseeko hän opastusta. Halusen mielestä paras tapa perehdyttää uusi työntekijä on työn ohessa, siten, että työntekijä saa tehdä mahdollisimman paljon itse, mutta on joku joka neuvoo tarvittaessa.

Kysyessäni miten työntekijän perehdyttäminen vaikuttaa asiakaspalveluun, Halunen oli sitä mieltä, että sillä on todella suuri merkitys. Mitä paremmin perehdytys tehdään, sitä paremmin työntekijä tietää toimintatavat. Tiedon laajuus perehdytettäessä on eri vakituisen ja harjoittelijan tapauksessa. Harjoittelijan ei välttämättä tarvitse saada yhtä paljon informaatiota kuin vakituisen työntekijän. Haasteelliseksi Halunen kokee ajankäytön, koska kiireellisenä ajankohtana opastamiseen ei jää usein tarpeeksi aikaa. Kaikille ei myöskään tarvitse perehdyttää samoja asioita, riippuen tulokkaan taustasta, kuten koulutuksesta ja työkokemuksesta. Pitäisi osata huomioida miten tieto menee parhaiten perille uudelle työntekijälle, ettei häntä opeteta väärällä tyylillä.

Työntekijöiden haastatteluista selvisi, että kaikilla perehdyttäminen oli alkanut heti työsuhteen alkaessa. Kaksi haastateltavaa eivät olleet saaneet perehdytyksen yhtey-

dessä kirjallista materiaalia, kolmannen haastateltavan perehdytysmateriaali oli koostunut irrallisista materiaaleista. Työntekijät olivat tehneet omia muistiinpanoja perehdytyksen ohessa.

Kysyessäni oliko perehdyttäminen työntekijöiden mielestä tehokasta ja hyödyllistä, kaksi oli sitä mieltä, että perehdytys oli ollut hyödyllistä. Yhden haastateltavan perehdytyksestä on kulunut aikaa niin paljon, että perehdytys ei ollut hyvin muistissa. Yksi haastateltava oli sitä mieltä, että alussa ei saanut tarpeeksi yleistä tietoa hotellista. Perustiedot esimerkiksi hotellin omistajasuhteista jäi saamatta.

Työntekijöiltä kysyttäessä saivatko he riittävät valmiudet työtehtäviin perehdyttämisestä, osa oli sitä mieltä, että he saivat riittävästi, mutta käytännön kautta oppi parhaiten. Heille on tullut tilanteita joihin ei ole osannut varautua, mutta tarvittaessa on voinut kysyä ravintolan työntekijöiltä apua. Joitakin asioita on pidetty itsestäänselvyytenä ja esimerkiksi oheispalveluista ei ole kerrottu tarpeeksi. Perehdytykseltä on kaivattu yksityiskohtaisempaa tietoa ja että olisi selitetty tarkemmin, miksi asia tehdään tietyllä tavalla, jotta oppisi paremmin hahmottamaan kokonaisuuden.

Kaikki haastateltavat pitävät perehdytystä erittäin tärkeänä. Haastateltavat kuvailevat perehdyttämisen merkitystä seuraavasti:

”Itsestään ei voi antaa tarpeeksi ilman riittävää perehdyttämistä”. (Haastateltava 1)

”Se on hyvän palvelun ja laadun perusta. Työntekijä ei osaa toimia, eikä kertoa ilman hyvää perehdytystä”.(Haastateltava 2)

Haastattelusta selvisi, että epävarmaksi työntekijät ovat kokeneet aloittaessa työnsä esimerkiksi kassatyöskentelyn, iltavuoron lopetushommat, varausten tekemisen sekä mitä informaatiota asiakkaille tulee antaa heidän saapuessa hotelliin. Lisäksi epävarmaksi on koettu etukortit, myyntimiespaketit sekä hintatietous, koska on paljon sopimusasiakkaita, joilla on eri hinnat listahintoihin verrattuna. Yksi haastateltavista mainitsi myös sen, että aluksi ei tuntenut vakioasiakkaita tai muita tärkeitä henkilöitä, kuten kunnanjohtajia.

Työntekijöiden mielestä ensimmäiseksi tulisi perehdyttää hotellihuoneet ja niiden erot, jotta niitä osaisi kuvailla asiakkaille. Perehdyttämisen lähtötaso tulisi myös ottaa huomioon, jotta perehdytetään oikeat asiat. Ensimmäisenä tulisi myös perehdyttää puhelimeen vastaaminen, sisään - ja uloskirjaaminen, asiakaspalvelu vastaanotossa, käytöstavat, pukeutuminen sekä miten toimitaan palohälytystilanteessa. Kaikkien haastateltavien mielestä perehdytysopas tulee tarpeeseen, niin uusille kuin vanhoille työntekijöille.

7.5 Kehittämisehdotukset perehdyttämiseen

Tekemäni haastattelu antoi hyvää tietoa siitä, mitä mieltä työntekijät ovat nykyisestä perehdyttämisestä. Haastatteluista selvisi että yrityksessä ei ole mitään tiettyä kaavaa miten perehdytys toteutetaan, vaan se riippuu paljon ajankohdasta jolloin uusi työntekijä aloittaa työnsä. Jos on ollut kiireellinen ajanjakso, perehdyttämiseen ei ole voitu käyttää niin paljon resursseja, kuin kiireettömänä ajankohtana. Kaikilla työntekijöillä perehdyttäminen on aloitettu heti työsuhteen alkaessa, mikä on hyvä asia. Perehdyttämistä pidettiin hyödyllisenä, mutta myös kehitettävää löytyi. Haastatteluista selvisi, että perehdytykseltä kaivattiin mm. yksityiskohtaisempaa tietoa yrityksestä. Puutteellisuus perehdyttämisessä voi johtua osaltaan myös siitä, että yrityksessä ei ole ollut käytössä kirjallista materiaalia perehdyttämisen tukena. Kaikkien haastateltavat pitävät perehdyttämistä erittäin tärkeänä ja heidän mielestään perehdytysopas tulee tarpeeseen.

Perehdyttämistä voitaisiin mielestäni kehittää suunnittelemalla jokaiselle työntekijälle perehdyttämisohjelma ja perehdyttämisen seuranta. Perehdyttämissuunnitelman sisällön tulisi riippua tulokkaan taustasta. Mikäli uusi työntekijä on ollut aikaisemmin samoissa työtehtävissä, hänelle ei välttämättä tarvitse opettaa yhtä perusteellisesti kuin työntekijälle, jolle työ on täysin uutta. Perehdyttämisen tarkistuslistaan on hyvä merkitä, mitkä asiat on jo opetettu työntekijälle.

Mielestäni tulokkaan perehdyttäminen kannattaisi aloittaa kertomalla hänelle yrityksestä, sen arvoista ja toimintatavoista. Hänelle voitaisiin myös antaa perehdyttämisopas luettavaksi, mikä todennäköisesti auttaisi häntä sisäistämään tulevat asiat. Mielestäni Hotelli Käenpesässä on ollut hyvä käytäntö, että uusi työntekijä on kerros-siivouksessa ensimmäiset päivät, jotta hotellihuoneet ja niiden erot tulevat tutuiksi.

Tämän jälkeen työntekijän on helpompi myydä huoneita asiakkaille. Uskon, että olisi hyvä, jos perehdytettävällä olisi sama perehdyttäjä riippumatta työvuorosta, jotta perehdyttäminen olisi järjestelmällistä ja kaikki opetetut ja opettamattomat asiat olisivat paremmin perehdyttäjän tiedossa. On tietysti mahdollista, että perehdyttäjä ei muista kertoa tulokkaalle kaikkea tarvittavaa ja tärkeää tietoa, tällöin tulokas voi saada tiedon myös perehdytysoppaasta. Tulokkaat voivat myös kerrata oppaasta tärkeitä asioita.

Haastattelutilanteessa sain vastaukset kaikkiin kysymyksiini, mutta jotkin vastaukset eivät olleet niin perusteellisia kuin olisin toivonut. Olisin toivonut tarkempaa tietoa esimerkiksi siihen, miten perehdyttäminen on toteutettu. Vastausten vaillinaisuus voi johtua siitä, että perehdyttämisestä ei ole tiettyä tapaa, vaan perehdyttäminen on hoidettu jokaisen kohdalla eri tavoin johtuen esimerkiksi ajankohdasta ja perehdyttäjistä. Kaikki haastateltavat pitivät perehdyttämistä erittäin tärkeänä ja uskovat sillä olevan vaikutusta asiakaspalveluun. Uskon perehdytysoppaasta olevan hyötyä niin uusille kuin vanhoille työntekijöille. Erityisesti uskon siitä olevan hyötyä mikäli yritykseen tulee uusi työntekijä kiireisenä ajankohtana.

7.6 Perehdytysoppaan sisältö

Toimeksiantajan toiveesta perehdytysopas on salainen, eikä sitä ole tämän opinnäytetyön liitteenä. Perehdytysoppaan sisältö on määritelty yhdessä yrityksen vastaanotto-päällikön sekä muun henkilökunnan kanssa. Perehdytysopas koostuu 10 osasta:

Oppaan ensimmäinen osio on johdanto, jossa kerrotaan, mikä kyseisen oppaan tarkoitus on sekä mitä perehdyttämisellä tarkoitetaan. Toisessa osassa paneudutaan hotelliin, sen perustietoihin, historiaan sekä palvelutarjontaan. Tässä osiossa selvitetään myös ajo-ohjeet hotellille, yrityksen liikeidea, arvot, tavoitteet sekä asiakaskohderyhmät.

Kolmas osio kertoo tarkempaa tietoa Finlandia hotelsista, sekä sen etukortista. Tässä osiossa on tietoa mm. siitä, mitä etuja bonuskortilla saa. Neljäs osio on Ylivieska-tietopaketti, jossa on tietoa kaupungista, sen historiasta ja elinkeinopalveluista.

Viides osio käsittelee hotellin palveluita. Majoituspalvelut -osiossa kerrotaan huone-tyypeistä, vastaanoton aukioloista, huoneiden luovutuksesta, sopimushinnoista ja varauskanavista. Ravintolapalvelut -osiossa kerrotaan ravintola Mamma Leonen ja Kuk-

kuu baarin perustiedot, sekä niiden palveluista. Kokouspalvelut -osiossa käsitellään kokoustilojen varustusta sekä minkä kokoisille ryhmille mikäkin kokoushuone on tarkoitettu. Lisäksi tässä osiossa on esimerkki hotellin kokouspaketista. Palvelut -osiossa kerrotaan lisäksi saunatiloista, internetin käyttömahdollisuudesta huoneissa, löytötavaroiden käsittelystä sekä lemmikkihuoneista.

Kuudes osio käsittelee turvallisuutta. Ensimmäiseksi kerrotaan työturvallisuuslaista, jonka jälkeen on paloturvallisuus-osio ja toimintaohje palohälytystilanteessa sekä ryöstötilanteessa. Viimeisenä turvallisuus osiossa tarkastellaan vaitiolovelvollisuutta.

Turvallisuus -osion jälkeen siirrytään työtehtävien esittelemiseen. Ensimmäiseksi käsitellään vastaanoton työtehtävät aamu- ja iltavuorossa, jonka jälkeen käsitellään kerronssiivouksen työtehtävät; aamun ensimmäisen työvuoron tehtäväkuvaus, lähtevän huoneen siivous, sekä jatkavan huoneen siivous.

Kahdeksannessa osiossa käsitellään asiakaspalvelua, sen laatua ja eri asiakaspalveluvaiheita. Tämä osio on mielestäni erittäin tärkeä, koska asiakkaiden huomioiminen ja heidän tyytyväisyys on lähtökohtana. Tässä annetaan neuvoja asiakaspalveluun asiakkaan saapuessa, asiakkaan lähtiessä sekä puhelimesta tapahtuvaan asiakaspalveluun. Lopuksi on ohje huonevarauksen vastaanottamiseen. Päätimme vastaanottopäällikön kanssa, että perehdytysoppaaseen ei tarvita hotellin varausjärjestelmän käyttöohjeita, koska järjestelmä on paras oppia käytännössä. Varausjärjestelmään on myös käyttöopas vastaanotossa.

Perehdytysoppaan yhdeksännessä osiossa kerrotaan työsuhdeasioista. Tässä osiossa kerrotaan; koeajasta, työsuhteen päättymisestä, ilta- ja yötyölististä, työvuorolistasta, palkanmaksusta, työterveyshuollosta, sairastumisista, vuosilomasta, tauoista, pysäköinnistä, pukeutumisesta työaikana, sosiaalituloista, tupakoinnista työaikana sekä henkilökuntaeduista. Kymmenessä eli viimeisessä osiossa on tärkeitä puhelinnumeroita listattuna.

Perehdytysoppaan liitteenä on perehdytyksen tarkistuslista, johon merkitään päivämäärä ja nimikirjaimet kun opetettava asia on opetettu perehdyttävälle. Tästä on helppo seurata missä vaiheessa perehdytys on, eikä tärkeitä asioita jää käsittelemättä.

Tarkistuslomakkeeseen merkitään vastaavasti nimikirjaimet kun osaaminen on tarkistettu perehdytettävältä. Luetteloa on helppo täydentää ja muokata tarpeen mukaan.

8 POHDINTA

Tuotin toiminnallisena opinnäytetyönäni perehdytysoppaan ja perehdyttämisen tarkistuslistan hotelli Käenpesään Ylivieskaan. Perehdytysoppaan tarkoituksena on toimia perehdyttäjän apuvälineenä uuden työntekijän perehdyttämisessä sekä toimia muidenkin työntekijöiden muistin virkistäjänä. Perehdyttämisen tarkistuslista toimii perehdyttämisen seuraamisen apuvälineenä ja siihen merkitään mitkä asiat ovat tulokkaalle opetettu. Teoriaosuudessa käsittelin perehdyttämistä ja asiakaspalvelua ja sitä, miten nämä kaksi ovat kytköksissä toisiinsa.

Perehdyttäminen on erittäin tärkeää ja siitä hyötyvät molemmat osapuolet, niin yritys kuin työntekijä. Hyvin hoidetun perehdyttämisen ansiosta työntekijä sopeutuu paremmin ja nopeammin yritykseen ja yritys säästää näin ollen kustannuksia. Perehdyttämiseen kannattaa varata riittävästi aikaa ja suunnittelu tulisi tehdä huolellisesti. Perehdyttämiseen tulisi myös valita siihen sopivat henkilöt.

Perehdyttäminen vaikuttaa asiakaspalveluun. Usein asiakkaat valitsevat hotellin omien kokemustensa mukaan, jos asiakas on saanut hyvää ja asiantuntevaa palvelua, tulee hän helpommin yrityksen asiakkaaksi uudelleen. Asiakkaiden kokemukset määrittävät heille laatumielikuvan. Asiakaspalvelutilanteen onnistuminen riippuu pitkälti työntekijän tiedon määrästä. Esimiehen tuleekin turvata työntekijöille tieto, jota he tarvitsevat työssään.

Lähteinä työssäni käytin useita kirjallisia teoksia koskien perehdyttämistä, asiakaspalvelua, toiminnallista opinnäytetyötä ja haastattelun tekemistä. Osa lähdemateriaalista ei ollut tältä vuosituhannelta, mutta valitsin lähteiksi sellaiset kirjat, joissa koin tiedon olevan ajan tasalla. Koin opinnäytetyön aiheen mielenkiintoiseksi, koska olen kiinnostunut henkilöstöjohtamisesta, johon kuuluu erittäin tärkeänä osana uuden työntekijän perehdyttäminen. Opinnäytetyön tekeminen oli erittäin opettava prosessi ja uskon, että tulevaisuudessa pystyn hyödyntämään opittuja asioita työelämässä. Kirjoitusprosessin

koin haastavaksi, koska näin laajaa kirjallista työtä en ole aikaisemmin tehnyt. Olen oppinut paljon esimerkiksi erilaisista lähdeviittauksista.

Opinnäytetyön tekoon kului aikaa enemmän kuin olin suunnitellut. Tämä johtui pääosin siitä, että tein töitä toisessa yrityksessä samaan aikaan opinnäytetyön teon kanssa. Aluksi koin hieman hankalaksi perehdytysoppaan ja teoriaosuuden sisällön määrittelyn, mutta kun olin saanut sisällysluettelot molempiin valmiiksi, oli työtä helpompi alkaa työstää. Työn edetessä raporttini sisällysluettelo muuttui hieman alkuperäisestä suunnitelmasta, mutta kaiken kaikkiaan lopullinen sisältö vastaa hyvin suunnitelmaa.

Olen tyytyväinen lopputulokseen ja uskon siitä olevan hyötyä toimeksiantajalle. Mielestäni oppaasta tuli johdonmukainen ja se sisältää ne asiat, joita uusi työntekijä tarvitsee päästäkseen työn alkuun. Oppaan tarkoitus on toimia perehdyttämisen tukena, josta perehdytettävä voi kerrata asioita. Noin puolen vuoden jälkeen oppaan toimittamisesta kysyin vastaanottopäällikkö Lea Haluselta, mitä mieltä he ovat perehdytysoppaasta ja miten he ovat voineet hyödyntää opasta perehdyttämisessä. Halunen kertoi oppaasta olleen hyötyä uuden työntekijän, sekä harjoittelin perehdyttämisessä. Hän on kokenut oppaan olevan suureksi avuksi perehdyttämisessä. Opas on toiminut tietopakettina, josta uudet työntekijät ovat voineet tarkistaa haluamiaan asioita. Halunen kokee oppaan tarpeelliseksi, koska aluksi infotulva on valtava kerralla opittavaksi. Opasta on päivitetty tarvittaessa, koska osa tiedoista muuttuu ajan mukana. Perehdyttämisoppaan päivittäminen tuleekin olla jatkuvaa, jotta työntekijät eivät opi vanhoja tapoja toimia. Perehdytysoppaan päivittäminen kannattaisi mielestäni antaa yhden henkilön vastuulle.

LÄHTEET

Aarnikoivu, Henrietta. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: Ws Bookwell Oy.

Eräsalo, Ulla & Restamark Oy. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Finlandia Hotelsin kotisivut:

<http://www.finlandiahotels.fi/>. Ei päivitystietoja. Luettu 10.2.2012

Grönroos, Christian. 1990. Nyt kilpaillaan palveluilla. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Halunen, Lea. 2011. Henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2011. Tiedottaja. Hotelli Käenpesä.

Heikurainen, Pekka & Joutsenkunnas Tapio. 1996. Esimiehenä palveluyrityksessä. Porvoo: WSOY.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 1997. Tutki ja Kirjoita. Jyväskylä: Tammi.

Hotelli Käenpesän kotisivut:

<http://www.hotellikaenpesa.fi/yritys.35.html>. Ei päivitystietoja. Luettu: 10.2. 2012

Hämäläinen, Juha & Kangas, Pirkko. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Nykypaino Oy.

Isoviita, Antti & Lahtinen, Jukka. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kjelin, Eija & Kuusisto, Pia-Christina. 2003. Tulokkaasta tuloksen tekijäksi. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kupias, Päivi & Peltola, Raija. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Gaudemus.

Lepistö, Irmeli. 2005. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Alfabox Oy.

Mäntynen, Jukka & Penttinen, Aulikki. 2007. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Painojussit oy

Rissanen, Tapio. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Selin, Erica & Selin, Jarmo. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Pieksämäki: RT-Print Oy.

Vilka, Hanna. 2007. Tutki ja Kehitä. Helsinki. Tammi.

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

LIITTEET

LIITE 1 HAASTATTELULOMAKKEET

LIITE 2 PEREHDYTYSKANSION SISÄLLYSLUETTELO

LIITE 3 PEREHDYTYKSEN TARKISTUSLISTA

Vastaanottopäällikön haastattelukysymykset:

- Kuinka tärkeäksi koet perehdyttämisen?
- Miten perehdytys on tapahtunut tähän saakka?
- Miten toimit perehdyttäjänä? Mitkä seikat vaikuttavat perehdyttämiseen?
- Kuka on toiminut perehdyttäjänä?
- Onko perehdyttäjänä ollut aina sama henkilö, vai onko perehdyttäjinä toiminut useampi?
- Onko perehdyttämisen tukena käytetty kirjallista materiaalia?
- Minkä verran perehdyttämiseen on varattu aikaa?
- Seurataanko perehdyttämisen edistymistä?
- Mikä olisi mielestäsi paras ja tehokkain tapa perehdyttää uusi työntekijä?
- Miten työntekijöiden perehdyttäminen vaikuttaa mielestäsi asiakaspalveluun?
- Mitä haasteita koet perehdyttämisessä?
- Tuleeko perehdytysopas mielestäsi tarpeeseen?
- Mitä mieltä olet perehdytysoppaan sisällöstä? Puuttuuko siitä mielestäsi jotain oleellista? Mitä?

Työntekijöiden haastattelukysymykset:

- Kuinka kauan olet työskennellyt Käenpesässä?
- Miten sinut on perehdytetty työhösi?
- Perehdyttikö sinua yksi vai useampi henkilö? Oliko tämä mielestäsi hyvä vai huono asia, miksi?
- Aloitettiinko perehdytys heti työsuhteen alkaessa?
- Saitko kirjallista materiaalia perehdytyksen tueksi?
- Oliko perehdyttäminen tehokasta ja hyödyllistä? Miksi/Miksi ei?
- Saitko riittävät valmiudet työtehtäviisi perehdyttämisestä?
- Olisitko toivonut enemmän perehdyttämiseltä? Mitä?
- Kuinka tärkeänä pidät perehdyttämistä? Miksi?
- Koitko jotkin asiat epävarmaksi kun aloitit työsi? Missä asioissa osaamisesi oli heikompa?
- Mitkä ovat tärkeimpiä asioita joihin tulisi ensimmäisenä perehdyttää?
- Tuleeko perehdytysopas mielestäsi tarpeeseen?
- Mitä mieltä olet perehdytysoppaan sisällöstä? Puuttuuko siitä mielestäsi jotain oleellista? Mitä?

SISÄLTÖ

- 1 JOHDANTO
- 2 HOTELLI KÄENPESÄ
 - 2.1.1 Ajo-ohjeet
 - 2.2 Liikeidea, arvot, tavoitteet
 - 2.3 Asiakkaat
- 3 FINLANDIA HOTELS
 - 3.1 Finlandia hotels -bonus kortti
- 4 YLIVIESKA-TIETOPAKETTI
- 5 PALVELUT
 - 5.1 Majoituspalvelut
 - 5.2 Ravintolapalvelut
 - 5.3 Kokouspalvelut
 - 5.3.1 Kokoustilat
 - 5.3.2 Kokouspaketti
 - 5.4 Saunatilat
 - 5.5 majoituspaketit
 - 5.6 Interne
 - 5.7 Lemmikkihuoneet
 - 5.8 Löytötavarat
- 6 TURVALLISUUS
 - 6.1 paloturvallisuus
 - 6.1.1 toimintasuunnitelma palohälytystilanteessa
 - 6.2 toiminta ryöstötilanteessa
 - 6.3 vaitiolovelvollisuus
- 7 TYÖTEHTÄVÄT
 - 7.1 vastaanotto
 - 7.2 kerrossiivous

8 ASIAKASPALVELU

- 8.1 asiakkaan saapuessa
- 8.2 asiakkaan lähtiessä
- 8.3 puhelimessa tapahtuva asiakaspalvelu
 - 8.3.1 Huonevarauksen vastaanottaminen

9 TYÖSUHDEASIAT

- 9.1 Koeaika
- 9.2 Työsuhteen päättymisen
- 9.3 ilta- ja yötyölisä
- 9.4 sunnuntai- pyhä- ja aattotyö
- 9.5 Työvuorolista
- 9.6 palkan maksu
- 9.7 työterveyshuolto
- 9.8 sairastumiset
- 9.9 vuosiloma
- 9.10 kahvi- ja ruokatauko
- 9.11 Pysäköinti
- 9.12 Pukeutuminen työaikana
- 9.13 Sosiaalitilat
- 9.14 Tupakointi
- 9.15 Henkilökuntaedut

10 TÄRKEITÄ PUHELINNUMEROITA
LÄHTEET

LIITE 3(1).**Monisivuinen liite**

Perehdyttämistä voidaan tarkastella perehdyttämisen tarkistuslistan avulla. Merkitse rasti tai päivämäärä ruutuun, kun kyseisen asia on opastettu ja kun sen osaaminen on tarkastettu. Muuta tai täydennä luetteloa tarpeen mukaan.

Yritys, sen toiminta ja asiakkaat	opastettu	tarkistettu	Muuta huomioitavaa
Yrityksen toiminta-ajatus, liike- ja palveluidea			
Yrityksen omistussuhteet			
Asiakkaat			
Lisätietoa yrityksestä (Internet, perehdytysopas ym.)			

Yrityksen organisaatio ja henkilöstö	opastettu	tarkistettu	Muuta huomioitavaa
Organisaatio			
Johto, esimiehet, työtoverit ja heidän tehtävänsä			
Työnopastaja ja hänen sijaisensa			
Työsuojeluorganisaatio ja luottamushenkilöt			

Toimintatavat yrityksessä	Opastettu	Tarkistettu	Muuta huomioitavaa
Yrityksen arvot			
Mitä henkilöstöltä odotetaan			
Työntekijöiden ulkoinen olemus, käytös, työasu			
Asiakaspalvelu ja myyntityö			
Puhelimen ja tietotekniikan käyttö			
Vaitiolovelvollisuus (yrityksen- ja asiakkaiden asiat), salassapito			

LIITE 3(2).**Monisivuinen liite**

Työsopimus, työsuhteen ehdot, työaika ja työvuorot	Opastettu	Tarkistettu	Muuta huomioitavaa
Työehtosopimus			
Työsuhteen muoto (toistaiseksi voimassa oleva, määräaikainen)			
koeaika ja sen merkitys			
Hygieni- ja anniskelupassi			
Työajat ja -vuorot, vuoronvaihto, työvuorotoivomukset, ylityöt, tauot			
Lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot, poissaoloista sopiminen ja ilmoittaminen			
Harrastus- ja virkistymismahdollisuudet, muut henkilöstöedut			

Palkka-asiat	Opastettu	Tarkistettu	Muuta huomioitavaa
Verokortti			
Palkan määräytyminen			
Palkan maksu			
Lisät			
Lomaraha			

LIITE 3(3).**Monisivuinen liite**

Työsuhteen päättymisen	Opastettu	Tarkistettu	Muuta huomioitavaa
Irtisanomisaika			
Vuosilomakorvaus			
Lopputilin maksaminen			
Työtodistus			

Työterveyshuolto	Opastettu	Tarkistettu	Muuta huomioitavaa
Työterveyshuollon palvelut			

Työpaikan tilat, työskentely-ympäristö	Opastettu	Tarkistettu	Muuta huomioitavaa
Hotellin- ja ravintolan tilat			
Avaimet			
Asiakkaat, muut sidosryhmät			
Kulkitiet, hätäpoistumistiet, sosiaalitulat			
Pysäköinti			
Siisteys, järjestys			
Ympäristöasiat, jätehuolto			

Turvallisuusasiat, omaisuuden suojaus	Opastettu	Tarkistettu	Muuta huomioitavaa
Toiminta uhka- ja väkivaltatilanteessa			
Pelastussuunnitelma, toiminta tulipalo- ja onnettomuustilanteessa			
Sammutusvälineet			

LIITE 3(4).**Monisivuinen liite**

Ensiapukaappi			
Omaisuuuden suojaus			

Omat tehtävät	Opastettu	Tarkistettu	Muuta huomioitavaa
Omat työtehtävät, työohjeet			
Koneet, laitteet ja niiden käyttö <ul style="list-style-type: none">Hotellinxpuhelin ja faksikopiokone			
Epäkohdista ja vioista ilmoittaminen			
Mistä ja keneltä saat lisätietoa ja tukea työskentelyyn			

Ylivieskassa ____/____/_20____

Perehdyttäjän allekirjoitus

Työntekijän allekirjoitus
