

Reetta Saastamoinen

PEREHDYTTÄMISMATERIAALIN  
KEHITTÄMINEN  
HARJOITTELIJOILLE  
CASE: SOKOS HOTEL  
PUIJONSARVEN  
KOKOUSPALVELUT JA BISTRO

Opinnäytetyö  
Matkailun koulutusohjelma


Marraskuu 2009




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b><br/>Mikkeli University of Applied Sciences</p>  | <p><b>Opinnäytetyön päivämäärä</b></p> <p>30.11.2009</p>  |                   |
| <p><b>Tekijä(t)</b><br/>Reetta Saastamoinen</p>   | <p><b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b><br/>Matkailun koulutusohjelma, Savonlinna<br/>Matkailun liiketalous</p> |                   |
| <p><b>Nimeke</b></p> <p>Perehdyttämismateriaalin kehittäminen harjoittelijoille. Case: Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalvelut ja Bistro</p>  |   |                   |
| <p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Opinnäytetyöni tavoitteena oli tehdä perehdyttämismateriaali, joka sisältää harjoittelijan oppaan ja perehdyttämisuunnitelman toimeksiantajalle Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalveluille ja aulabaari Bistron. Tämä perehdyttämisen apumateriaali on suunnattu ammattikorkeakoulu- ja ammattiopistojen opiskelijoille, jotka tulevat suorittamaan työharjoittelua tai työssäoppimisjaksoa.</p> <p>Sokos Hotel Puijonsarvi kuuluu Sokos Hotels-ketjuun ja on Kuopiossa sijaitseva, Itä-Suomen suurin kokous- ja kongressihotelli. Kokouspalveluissa ja Bistrossa on harjoittelijoita lähes ympäri vuoden. Toimeksiantaja koki tärkeäksi perehdyttämismateriaalin kehittämisen, koska perehdyttämisellä on merkittävä rooli harjoittelun onnistumisessa. Lisäksi oli tärkeää, että materiaalia voidaan muokata jokaiselle perehdytettävälle, eli sen tuli olla myös sähköisessä muodossa toimeksiantajalla.</p> <p>Tutkimustehtäväni oli selvittää, miten Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalveluiden ja Bistron harjoittelijoiden perehdyttämistä voidaan kehittää. Opinnäytetyöni teoreettisen viitekehyksen keskeisiä käsitteitä ovat työssäoppiminen, työharjoittelu ja perehdyttäminen. Työssäoppiminen ja työharjoittelu ovat tavoitteellista toimintaa, jossa ns. hiljaisen tiedon, uuden ja käytännön työtehtävien oppimisella sekä teorian ja käytännön yhteyden ymmärtämisellä on iso painoarvo. Perehdyttäminen on merkityksellistä, jotta uusi työntekijä pääsee nopeasti alkuun uudessa työssään ja pystyy toimimaan riittävän itsenäisesti.</p> <p>Tutkimuksessa käytin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Lähetin sähköpostikyselyn vuoden 2009 aikana työharjoittelussa tai työssäoppimisjaksolla kokouspalveluissa ja Bistrossa olleille henkilöille, joita on yhteensä kuusi. Vastauksia palautui neljä kappaletta ja yhdelle vastaajista tein hänen vastauksia tarkentavan teemahaastattelun. Tutkimuksesta selvisi, että opiskelijat olivat olleet tyytyväisiä saamaansa perehdyttämiseen ja suuria muutoksia siihen ei tarvita. Yksittäisissä vastauksissa nousi esiin tarve lisäperehdyttämiseen ja perehdyttämismateriaaleihin, kuten tehtäväkortit av-laitteiden käyttö ja Bistrossa myytävien tuotteiden tuotetietouteen.</p> |   |                   |
| <p><b>Asiasanat (avainsanat)</b></p> <p>Perehdyttäminen, työssäoppiminen, työharjoittelu, kvalitatiivinen tutkimus</p>  |   |                   |
| <p><b>Sivumäärä</b><br/>41 s. + liitt. 28 s.</p>  | <p><b>Kieli</b><br/>Suomi</p>   | <p><b>URN</b></p> |
| <p><b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b></p>   |   |                   |
| <p><b>Ohjaavan opettajan nimi</b><br/>Sirpa Korhonen</p>  | <p><b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b><br/>Sokos Hotel Puijonsarvi,<br/>kokouspalvelut ja Bistro</p>                |                   |

## DESCRIPTION

|  |   |  |
|--|---|--|
|  <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b><br/>Mikkeli University of Applied Sciences</p>   |   | <b>Date of the bachelor's thesis</b><br><br>30.11.2009 |
| <b>Author(s)</b><br>Reetta Saastamoinen  | <b>Degree programme and option</b><br>Degree Programme in Tourism, Savonlinna<br>Tourism Management |  |
| <b>Name of the bachelor's thesis</b><br>Development of orientation material for trainees. Case: Sokos Hotel Puijonsarvi meeting services and Bistro  |   |  |
| <b>Abstract</b><br><br><p>The purpose of my bachelor's theses was to compile an orientation material for trainees at the meeting services and lobby bar Bistro of the Sokos Hotel Puijonsarvi. The orientation material includes a guide and an orientation plan for trainees, who are students from both universities of applied sciences and vocational schools.</p> <p>Sokos Hotel Puijonsarvi is a part of the Sokos Hotels hotel chain and it is located in Kuopio. Sokos Hotel Puijonsarvi is the largest meeting hotel in eastern Finland and they have trainees nearly all year around. The employer of my bachelor's thesis thinks it is essential to develop an orientation material, because orientation has such an important role in the success of on-the-job learning and practical training at work. The employer finds it important that the orientation material is edited to suit every trainee, so the material is available also in electronic form.</p> <p>The aim of this research was to find out, how the orientation of trainees could be developed. The main theoretical framework keywords are on-the-job learning, practical learning at work, orientation and qualitative research. On-the-job learning and practical learning at work are both target-oriented action. Silent knowledge and learning new tasks together with understanding the connection between theoretical knowledge and praxis are very important sectors. Orientation has a significant role in getting started quickly with the new job and in working independently.</p> <p>In this research I used qualitative research methods. I sent an e-mail questionnaire to the trainees who had worked during the year 2009. I sent the questionnaire to six persons and four of them returned it. For one of the respondents I made a focused interview to define her answers. According to the search results students have been satisfied with the orientation they got during their on-the-job learning and practical training at work and no big changes were needed. However, according to some answers there seemed to be need for extra orientation and written orientation material such as product knowledge in Bistro and audiovisual equipment.</p> |   |  |
| <b>Subject headings, (keywords)</b><br><br>on-the-job learning, practical learning at work, orientation, qualitative research  |   |  |
| <b>Pages</b><br>41 p. + app. 28 p.   | <b>Language</b><br>Finnish  | <b>URN</b>   |
| <b>Remarks, notes on appendices</b>  |   |  |
| <b>Tutor</b><br>Sirpa Korhonen   | <b>Bachelor's thesis assigned by</b><br>Sokos Hotel Puijonsarvi<br>meeting services and Bistro      |  |

## SISÄLTÖ

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | JOHDANTO .....  | 1  |
| 2   | S-RYHMÄ .....   | 2  |
| 2.1 | PeeÄssä.....  | 5  |
| 2.2 | Sokotel Oy ja Sokos Hotels .....                              | 6  |
| 2.3 | Sokos Hotel Puijonsarvi .....                                 | 6  |
| 3   | TYÖSSÄOPPIMINEN JA TYÖHARJOITTELU .....                       | 8  |
| 3.1 | Työssäoppiminen .....   | 8  |
| 3.2 | Ammatillinen harjoittelu.....                                 | 11 |
| 4   | PEREHDYTTÄMINEN .....   | 12 |
| 4.1 | Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt.....                     | 12 |
| 4.2 | Perehdyttämisen suunnittelu ja perehdyttämismateriaalit ..... | 15 |
|     | Perehdyttämisen vaiheet.....                                  | 16 |
| 4.3 | Harjoittelijoiden perehdyttäminen .....                       | 19 |
| 4.4 | Työturvallisuus .....   | 19 |
| 5   | TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....                                    | 21 |
| 5.1 | Tutkimuksen tavoitteet ja rajaus .....                        | 21 |
| 5.2 | Tutkimusmenetelmät .....                                      | 22 |
| 5.3 | Aineiston kerääminen .....                                    | 25 |
| 5.4 | Aineiston analysointi .....                                   | 26 |
| 5.5 | Tutkimuksen luotettavuus.....                                 | 27 |
| 6   | TUTKIMUSTULOKSET .....  | 28 |
| 7   | HARJOITTELIJOIDEN PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN .....          | 31 |
| 8   | POHDINTA .....  | 33 |
|     | LÄHTEET .....   | 37 |

## 1 JOHDANTO

Suoritin neljän kuukauden mittaisen syventävän harjoittelun talvella 2008–2009 Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalveluissa ja Bistrossa. Idea tehdä opinnäytetyönä perehdyttämismateriaali tulevien harjoittelijoiden käyttöön tuli esimieheiltäni harjoittelun aikana. Oma kokemus harjoittelijana antoi näkemystä siihen, mitä hyvää ja mitä kehitettävää perehdyttämisessä nykyisellään on. Oman kokemukseni pohjalta oli luontevaa aloittaa tutustuminen siihen, mitä perehdyttäminen teoriassa tarkoittaa ja mitä kaikkea siihen liittyy.

Opinnäytetyön tavoitteeksi muodostui luoda tutkimukseen ja kirjallisuuteen pohjautuva perehdyttämismateriaali harjoittelijan opas, johon tutustumalla uusi harjoittelija voi orientoitua tulevaan harjoittelujaksoon ennen työhöntuloa ja halutessaan kerrata tai tarkistaa asioita myös harjoittelunsa aikana. Harjoittelijan oppaan lisäksi oli tarkoitus laatia perehdyttämissuunnitelma, jossa on listattu asiat, jotka perehdyttäjän vähintään tulisi käydä läpi harjoittelijan kanssa ennen harjoittelun alkua tai sen alussa.

Opinnäytetyön tutkimuksellisessa osiossa pyrin selvittämään kokouspalveluissa ja/tai Bistrossa harjoitteluaan suorittaneiden opiskelijoiden mielipiteitä heidän perehdyttämisestä, mahdollisia perehdyttämisen puutteita ja kehittämisideoita perehdyttämiseen.

Päättökysymykseni on

- Miten Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalveluiden ja Bistron harjoittelijoiden perehdyttämistä voidaan kehittää?

Alatutkimuskysymyksinä ovat

- Millaista muutosta nykyiseen perehdyttämiseen tarvitaan?
- Millaista kirjallista materiaalia tarvitaan perehdyttämisen tueksi?
- Mitä kirjallisen perehdyttämismateriaalin pitäisi sisältää?

Tämän opinnäytetyön luvussa kaksi esitellään S-ryhmä, Sokos Hotels, Sokos Hotel Puijonsarvi ja toimeksiantaja Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalvelut ja Bistro. Luvut kolme ja neljä muodostavat opinnäytetyön viitekehyksen ja niissä käsitellään työsäoppimistä ja työharjoittelua sekä perehdyttämistä. Luvussa viisi esitellään opinnäytetyön tutkimuksen toteutus, joka sisältää tutkimuksen tavoitteet, rajauksen, tutki-

musmenetelmät ja tutkimusaineiston keräämisen sekä analysoinnin. Luvussa kuusi käsitellään tutkimustuloksia ja luvussa seitsemän käydään läpi harjoittelijan oppaan kehittämisen prosessi. Luku kahdeksan on päätäntö ja se sisältää muun muassa tämän oppinäytetyöprosessin kokonaisvaltaisen pohdinnan sekä itsearvioinnin ja jatkotutkimusehdotukset. Kehitetty perehdyttämismateriaali on tämän raportin liitteenä.

Jatkossa tulen käyttämään nimitystä *uusi työntekijä* tai *perehdytettävä* jos asiayhteys ei vaadi erikseen erittelemään ketä perehdytetään. Lisäksi käytän nimityksiä *yritys* ja *organisaatio* toistensa synonyymeinä. Tässä tutkimuksessa käytän ammatillisen peruskoulutuksen työssäoppimisjaksoilla olevista opiskelijoista nimitystä *työssäoppija*, ammattikorkeakoulun työharjoittelussa olevista opiskelijoista nimitystä *työharjoittelija*. Silloin kun tarkoitan kumpaakin, tai ei ole tarpeen eritellä kummastako on kyse, käytän nimitystä *harjoittelija*.

## 2 S-RYHMÄ

S-ryhmä muodostuu 22 osuuskaupasta ja niiden omistamasta Suomen Osuuskuntien Keskuskuntayhtymästä, SOK:sta. S-ryhmä on 42 prosentin osuudella Suomen päivittäismarkkinajohtaja. Sen toiminta-ajatuksena on tuottaa etuja ja palveluita asiakasomistajille. S-ryhmällä oli vuonna 2008 yli 1500 toimipistettä ja vähittäismyyntiä 11 821 miljoonaa euroa. (Inex Partners Oy 2009)

S-ryhmän omistavat sen suomalaiset omistajajäsenet. Seuraavat tiedot S-ryhmästä ja sen toiminnasta on koottu S-ryhmän Internet-sivuilta. (S-ryhmä 2009.)

S-ryhmän arvot ovat:

- Olemme asiakasta varten.
- Kannamme vastuuta ympäristöstä ja ihmisistä.
- Uudistamme jatkuvasti toimintaamme.
- Toimimme tuloksellisesti.

Bonusta eli ostohyvitystä kertyy asiakasomistajille heidän tekemistä ostoksista S-ryhmän tai sen yhteistyökumppaneiden toimipaikoissa. Bonusta kertyy ostosten summasta 1-5 % kuukaudessa. Alueosuuskauppojen asiakasomistajiksi hyväksytään yksi-

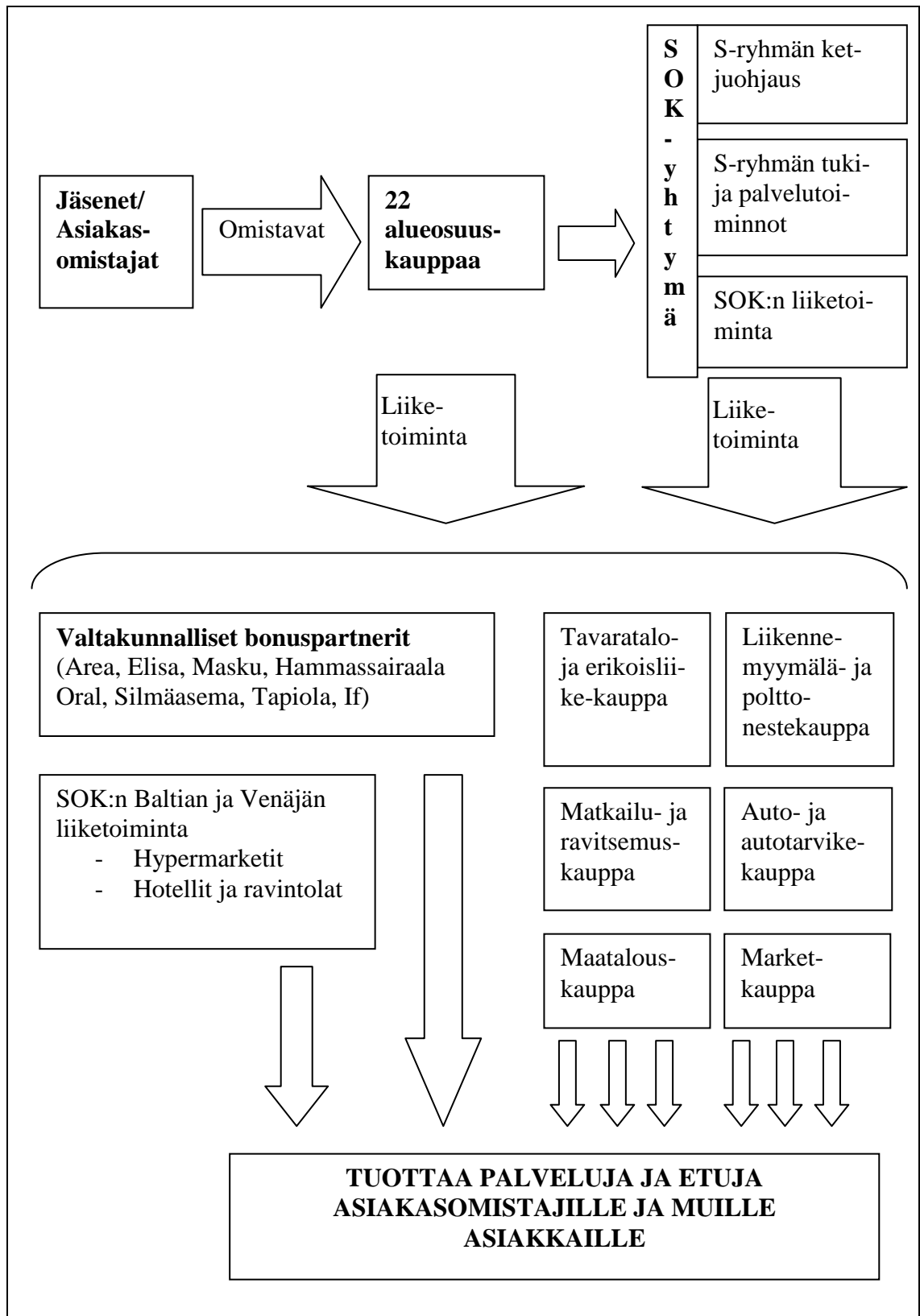
tyishenkilöt ja samaa bonusostokertymää voivat kerryttää kaikki samassa taloudessa asuvat henkilöt.

**TAULUKKO 1. S-ryhmän ketjut (S-ryhmä 2009)**

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Marketkauppa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Prisma</li> <li>☉ S-market</li> <li>☉ Sale</li> <li>☉ Alepa</li> </ul>                       | <p><b>Matkailu- ja ravitsemiskauppa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Sokos Hotels</li> <li>☉ Radisson SAS Hotels</li> <li>☉ Holiday Club Spa Hotels</li> <li>☉ Amarillo</li> <li>☉ Fransmanni</li> <li>☉ Rosso</li> <li>☉ Rosso Express</li> <li>☉ Memphis</li> <li>☉ Night/Bepop</li> <li>☉ Sevilla/Torero</li> <li>☉ Coffee House</li> <li>☉ Public Corner</li> <li>☉ Presso</li> <li>☉ Fiesta!</li> <li>☉ PizzaBuffa</li> <li>☉ Wok Up</li> <li>☉ ÄssäPub</li> <li>☉ Piazza</li> <li>☉ Grill it</li> <li>☉ Bar &amp; Bistro</li> </ul> |
| <p><b>Tavaratalo- ja erikoisliikekauppa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Sokos</li> <li>☉ Emotion</li> <li>☉ Kodin Terra</li> </ul>              |   |
| <p><b>Liikenne- ja polttonestekauppa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ ABC</li> </ul>   |   |
| <p><b>Rauta-, maatalous- ja puutarhakauppa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Agrimarket</li> <li>☉ Multasormi</li> <li>☉ S-rautamarket</li> </ul> |   |

SOK:n tytäryhtiöt ovat S-ryhmän hankintayhtiöitä. Inex Partners Oy on erikoistunut päivittäistavarakauppaan ja Intrade Partners Oy käyttötavarakauppaan. Polttonestekaupasta vastaa North European Oil Trade Oy. Lisäksi Meira Nova Oy on erikoistunut hotelli-, ravintola- ja catering-alan päivittäistavaroiden hankintaan.

S-ryhmällä on oma S-pankki, jonka palvelut on suunnattu ensisijaisesti osuuskauppojen asiakasomistajille. S-pankki tarjoaa pankkipalvelua säästämiseen, päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen ja hankintojen rahoittamiseen. (S-Pankki, 2009.)

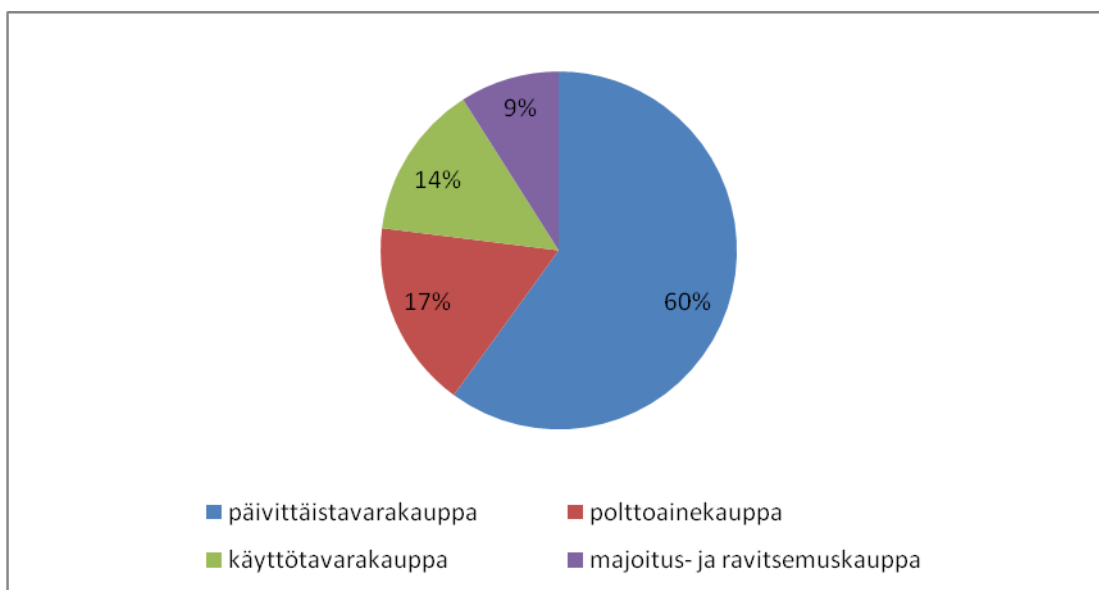


KAAVIO 1. S-ryhmän rakenne (mukaillen S-ryhmä 2009)



## 2.1 PeeÄssä

PeeÄssä on yksi S-ryhmän alueosuuskauppa ja se toimii Pohjois-Savossa 23 kunnan alueella 80 toimipaikassa. PeeÄssän omistavat sen yli 90 000 asiakasomistajataloutta. PeeÄssän päätoimialat ovat liikennemyymälä- ja polttoainekauppa, päivittäis- ja erikoistavarakauppa sekä hotelli- ja ravintolatoiminta. Seuraavat tiedot PeeÄssästä perustuvat PeeÄssän Internet-sivuilta löytyvään tietoon ja Tervetuloa PeeÄssään -oppaaseen. (S-ryhmä 2009.)



**KUVIO 1. PeeÄssän myynnin jakaantuminen vuonna 2008**

Osuuskauppa PeeÄssän myynti vuonna 2008 oli 530 miljoonaa euroa, josta päivittäistavarakauppa muodosti 60 %, polttoainekauppa 17 %, käyttötavarakauppa 14 % ja majoitus- ja ravitsemuskauppa 9 %. Vakainaista henkilökuntaa vuoden 2008 lopussa on ollut 1620 henkilöä, joista kokoaikaisia 20 % ja osa-aikaisia 80 %. PeeÄssä on toimialueensa suurin palvelualan työnantaja.

PeeÄssän arvot on muodostettu yhteistyönä työntekijöiden ja hallinnon kanssa. Arvot ovat:

- Tyytyväinen ja sitoutunut asiakasomistaja.
- Osaava ja innostunut henkilökunta.
- Laadukas ja tehokas toiminta.
- Avoin ja vuorovaikutteinen yhteistyö.

## **2.2 Sokotel Oy ja Sokos Hotels**

Sokotel Oy harjoittaa matkailu- ja ravitsemusliiketoimintaa koko maassa. Espoossa, Helsingissä, Hämeenlinnassa, Kuusamossa, Lahdessa, Saariselällä, Tampereella ja Turussa sijaitsevat Sokos Hotels, Holiday Club Spa Hotels ja Radisson SAS Hotels ovat kokonaan Sokotel Oy:n omistamia. Muualla sijaitsevat Holiday Club Spa Hotels ja Sokos Hotels ovat alueosuuskauppojen omistuksessa, esimerkiksi Sokos Hotel Puijonsarven omistaa alueosuuskauppa PeeÄssä. (Sokos Hotels 2009.)

Sokos Hotels hotelliketjuun kuuluu yli 40 hotellia Suomessa, Pietarissa ja Tallinnassa. Suomessa Sokos Hotelsien myynti vuonna 2008 oli 163 miljoonaa euroa. S-ryhmän yhteiset arvot ohjaavat Sokos Hotelsien toimintaa. Nämä yhteiset arvot ovat; asiakaslähtöisyys, vastuullisuus, tuloksellisuus, uudistuminen ja kumppanuus. Yritykset eivät voi olla osuuskauppojen omistajajäseniä, eivätkä näin ollen voi käyttää tai kerätä S-bonusta. Sokos Hotelleilla on käytössä S-bonuskorttien lisäksi oma S-card bonusjärjestelmä palvelemissa Sokos Hotellien yritysasiakkaita. (Sokos Hotels 2009.)

## **2.3 Sokos Hotel Puijonsarvi**

Sokos Hotel Puijonsarvi on Itä-Suomen suurin kokous- ja kongressi hotelli. Hotellissa on 300 huonetta joista 260 on savuttomia, sviittejä hotellissa on 13 ja inva-huoneita kaksi (Sokos Hotels 2009.) Hotellin asiakkaista 70 % on työmatkustajia ja 30 % vapaa-ajan matkustajia. Kesä-heinäkuussa luvut ovat päinvastoin, kun liikematkustus vähenee ja vapaa-ajanmatkustus lisääntyy. Vuonna 2008 yöpyjiä hotellissa oli 92 000 henkilöä, joista 38 % ulkomaalaisia. (Savolainen 2009.)

Hotellissa on kaksi ruokaravintolaa; maalaisranskalainen Fransmanni ja amerikkalais-henkinen Memphis. Ruokaravintoloiden lisäksi Puijonsarvessa on aulabaari Bistro ja iltaravintola Puikkari. Puikkarissa on puitteet järjestää tapahtuma jopa 800 hengelle. (Savolainen 2009.)

## **Toimeksiantaja kokouspalvelut ja Bistro**

Idea tämän opinnäytetyön aiheeksi tuli vt. ravintolapäälliköltä ollessani harjoittelussa Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalveluissa ja Bistrossa. Kokouspalveluille ja Bis-

troon on tehty perehdyttämismateriaali uusille työntekijöille opinnäytetyönä vuonna 2006, mutta se ei ole käytössä, koska tilat ja tavat ovat muuttuneet. Lisäksi on PeeÄssän Tervetuloa taloon -opas, joka sisältää yleistietoa yrityksestä ja suunnattu työsuhteeseen tuleville henkilöille. (Savolainen 2009.)

Sokos Hotel Puijonsarvi on laajennusosan valmistuttua syksyllä 2008 Itä-Suomen suurin kokous- ja kongressihotelli ja siitä on tullut suosittu harjoittelupaikka matkailu- ja ravitsemisalalan opiskelijoiden keskuudessa. Sokos Hotel Puijonsarvi haluaa olla mukana tukemassa maakunnan opiskelijoiden harjoittelua mahdollisuuksien mukaan. Vakituisen henkilökunnan lisäksi Bistrossa ja kokouspalveluissa on harjoittelijoita eri oppilaitoksista lähes vuoden ympäri. Työntekijöitä kokouspalveluissa ja Bistrossa on neljä henkilöä kokoaikaisena ja yksi henkilö osa-aikaisena. (Savolainen 2009.)

Kokoustiloja Sokos Hotel Puijonsarvessa on 12, joissa asiakaspaikkoja 2 - 800 henkilölle. Hotellissa on vanhalla puolella kahdeksan kokoustilaa: Luentosali, Samuel, Roosa, Ferdi, Riitta, Eskil, Anna-Maija ja Renkku. Uudella puolella on puolestaan kolme kokoustilaa: Snellman, Topelius ja Canth, jotka yhdistämällä muodostuu Puijonsarvisali. Kokoustilojen lisäksi Sokos Hotel Puijonsarvessa on kaksi tilausaunaa Sofia ja Suleiman. (Sokos Hotels 2009, Savolainen 2009.)

Tyypillisiä kokousasiakkaita ovat muun muassa ammattiliitot, lääke- ja lääkärifirmat, hiuksiin ja kosmetiikkaan erikoistuneet yritykset ja erilaiset maahantuonti yritykset. Myös PeeÄssän omiin toimintoihin liittyvät kokoukset ja koulutukset muodostavat merkittävän ryhmän kokouspalveluiden käyttäjästä. (Savolainen 2009.)

Bistrossa järjestetään arkipäivinä kahvituksia kokousvieraille ja baari on auki klo 11-00.30. Bistron asiakkaat ovat pääosin hotellissa yöpyviä asiakkaita, mutta myös kokousasiakkaat muodostavat merkittävän asiakasryhmän. Bistron yhteydessä on asiakkaiden käytössä tietokoneita ja tulostin sekä päivän lehdet luettavaksi. Bistrossa hoidetaan myös huonepalvelu hotellin vanhalla puolella. (Savolainen 2009.)

## 3 TYÖSSÄOPPIMINEN JA TYÖHARJOITTELU

### 3.1 Työssäoppiminen

Ammatilliseen peruskoulutukseen liittyvästä työpaikoilla suoritettavasta koulutuksesta käytetään nimitystä työssäoppiminen. Työssäoppiminen kirjoitetaan yhteen, koska sillä tarkoitetaan koulutusta, joka järjestetään työpaikoilla käytännön työtehtävien yhteydessä. (Uusitalo 2001, 23.) Työharjoittelu-nimityksestä on luovuttu ammatillisessa peruskoulutuksessa, koska halutaan korostaa oppimisen perustumista työhön (Räkköläinen 2001, 41). Santala (2001, 49) painottaa harjoittelun ja työssäoppimisen eroa. Työssäoppiminen on kiinteä osa opintoja ja opiskelumenetelmä, jonka avulla osa tutkinnon tavoitteista suoritetaan työpaikoilla aidoissa oppimisympäristöissä.

Ammatillisen perustutkinnon voi suorittaa kolmella tavalla; perinteisesti ammatillisessa oppilaitoksessa eli ammattiopistossa, näyttötutkintona tai oppisopimuskoulutuksena. Ammatilliseen perustutkintoon, joka kestää kolme vuotta, tulee sisältyä vähintään 20 opintoviikkoa työssäoppimista. (Opetusministeriö 2009.) Yksi opintoviikko on keskimäärin 40 tuntia opiskelijan työpanosta (Asetus ammatillisesta koulutuksesta 811/1998). Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että jokainen kolmivuotisen tutkinnon suorittava opiskelija on opiskeluaikanaan vähintään puoli vuotta työssäoppimisjaksoilla.

Tässä opinnäytetyön osiossa olen keskittynyt ammatillisen perustutkinnon lähiopiskeluna suorittaviin nuoriin opiskelijoihin ja heidän tutkintoon liittyvään työssäoppimiseen. Olen rajannut pois opinnäytetyöstäni esimerkiksi oppisopimus- ja aikuisopiskelijat sekä heidän opiskelunsa erityispiirteet.

#### **Työssäoppimisen tavoitteet**

Opetushallituksen työssäoppimisen tietopalvelussa on määritelty työssäoppimisen tavoitteet seuraavasti:

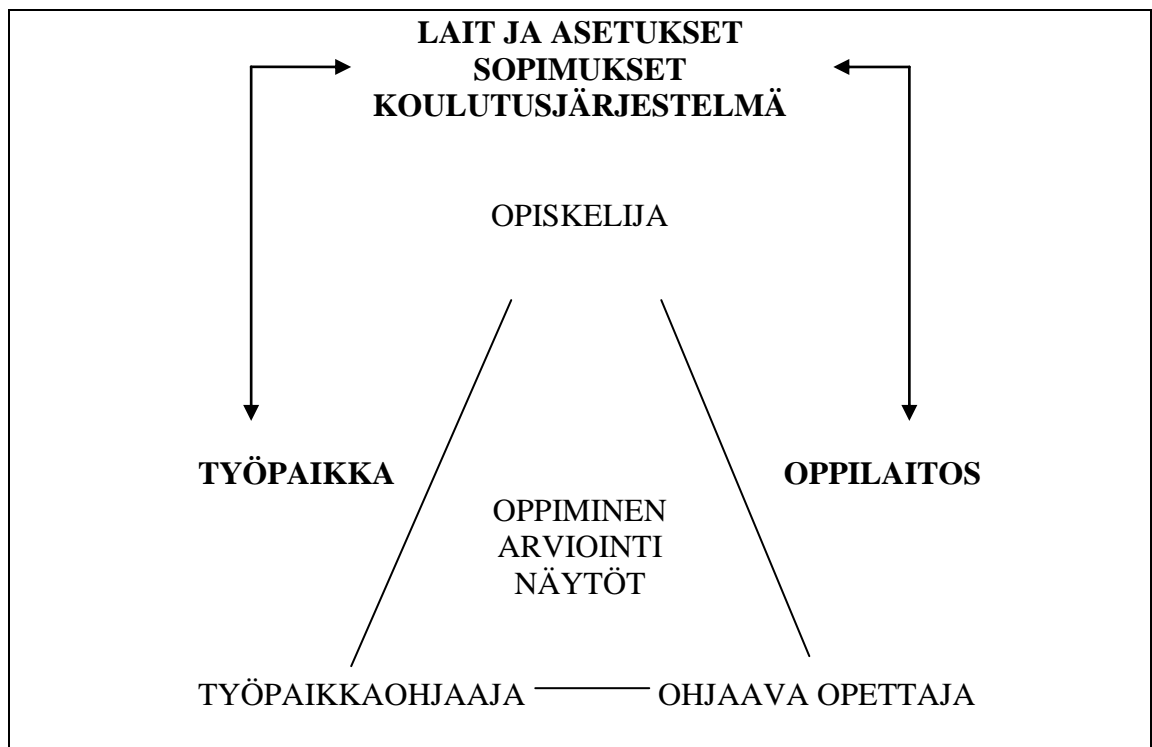
- ”lisätä koulutuksen työelämävastaavuutta
- helpottaa ammattitaitoisen työvoiman saantia yrityksiin
- syventää ammatillista osaamista

- 🌀 edistää nuorten välitöntä työllistymistä
- 🌀 helpottaa nuorten siirtymistä työmarkkinoille
- 🌀 lisätä tietoa työmarkkinoista
- 🌀 tehdä tunnetuksi työelämän pelisääntöjä ja toimintatapoja
- 🌀 mahdollistaa opettajien ja asiantuntijoiden vaihtoa
- 🌀 ehkäistä syrjäytymistä
- 🌀 vahvistaa ammatillisen koulutuksen vetovoimaisuutta
- 🌀 edistää elinikäistä oppimista”.

(Työssäoppimistavoitteet selviksi 2009)

Pohjonen (2005, 130) toteaa, että työssäoppimisen tavoitteena on oppia uutta, eikä vain teoriassa harjoitella teoriassa opittua käytännössä. Lisäksi hän korostaa, että opiskelijat eivät saa, eivätkä voi korvata henkilökuntaa. Henkilökunnan korvaaminen harjoittelijalla heikentää vakituisen henkilökunnan asemaa ja opiskelijat tarvitsevat työssäoppimisen alkutaipaleella opastusta ja ohjausta henkilökunnalta.

### Lait, sopimukset, suunnittelu ja arviointi



**KUVIO 2. Työssäoppimisen kokonaisuus (mukaillen Taitava Keski-Suomi, 2005)**

”Sopimuksen tekemisen edellytyksenä on, että koulutustyöpaikalla on käytettävissä opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteiden mukaisen koulutuksen ja ammattiosaamisen näyttöjen järjestämisen kannalta riittävästi tuotanto- ja palvelutoimintaa, tarpeellinen työvälineistö sekä ammattitaidoltaan, koulutukseltaan ja työkokemukseltaan pätevää henkilökuntaa, joka voidaan määrätä opiskelijan vastuulliseksi kouluttajaksi” (Asetus ammatillisesta koulutuksesta 811/1998).

Työssäoppimisesta tehdään jokaiselle työelämäjaksolle oma suunnitelma. Tätä suunnitelmaa nimitetään ohjaussuunnitelmaksi ja sen laadintaan osallistuvat opiskelija, opettaja ja työpaikkaohjaaja. Suunnitelmassa kuvataan työnjako, työskentelytavat, arviointi- ja palautekäytäntö sekä käytännön järjestelyt aikatauluineen. Lisäksi siitä tulisi selvittää ohjauksen tavoitteet sekä perustelut valituille oppimistehtäville ja ohjauskäytännöille. (Räkköläinen 2001, 121–122.)

Opiskelijat voivat osoittaa saavuttaneensa ammatillisten opintojen tavoitteet suorittamalla ammattiosaamisen näytön eli näyttökokeen. Näyttöjä suoritetaan koko opiskelun ajan ja ne ovat osa opiskelijan arviointia. Työpaikkaohjaaja ja ohjaava opettaja suunnittelevat, toteuttavat ja arvioivat yhdessä työtilanteen, jossa opiskelijalla on mahdollisuus osoittaa ammatillinen osaamisensa keskeisissä käytännön työtehtävissä. (Arviointi ja näytöt 2009.)

Itsearviointi on osa opintoja ja sen lisäksi työssäoppimisjakson kolme osapuolta työpaikkaohjaaja, opettaja ja opiskelija käyvät arviointikeskustelun yhdessä. Arviointikeskustelussa tarkastellaan työssäoppimiselle asetettujen tavoitteiden saavuttamista ja opiskelijan työssä kehittymistä. Tavoitteiden saavuttamiseksi on hyvä jos opettaja pitää yhteyttä harjoittelun aikana työssäoppijaan ja työpaikkaan, jotta asetetut tavoitteet saavutetaan ja jos tarvetta muutoksiin ilmenee, ne voidaan hoitaa hyvissä ajoin. (Pohjonen 2005, 134.)

Päiväkirjan pitäminen työssäoppimisjaksolla edistää opiskelijan oppimista merkittävästi kun hän joutuu sen myötä jäsentelemään oppimaansa. Opiskelijan lisäksi opettajat näkevät päiväkirjasta, miten oppiminen työssäoppimisjaksolla on edennyt, sekä mitä opiskelija on tehnyt ja oppinut. Myös työpaikka ohjaajat voivat seurata toteutuko työssäoppiminen sovittujen tavoitteiden mukaan. Päiväkirja voi toimia myös opis-

kelijan portfoliona, jossa hän esittelee saavutuksiaan, raportoi työtehtävistään ja jossa on näytteitä tehdyistä töistä. (Pohjonen 2005, 133–134.)

### **3.2 Ammatillinen harjoittelu**

Ammattikorkeakouluissa toisin kuin ammatillisissa oppilaitoksissa, puhutaan yleensä työharjoittelusta. Vesterinen (2002) on tutkinut väitöskirjassaan (ammatillista) harjoittelua osana asiantuntijuuden kehittymistä ammattikorkeakoulussa. Hän käyttää projektissaan ammattikorkeakouluopintoihin kuuluvasta harjoittelusta nimitystä ammatillinen harjoittelu. Tämän nimityksen Vesterinen (2002, 17) perustelee sillä, että ammattikorkeakouluissa harjoittelu suoritetaan osana ammatillisia opintoja. Ammatilliset opinnot sijoittuvat yleensä opintojen loppupuolelle niin kuin harjoittelukin. Lisäksi harjoittelun tavoitteena on tukea käytännön ammattitaidon kasvua ja soveltaa aiemmin opittua teoriaa työelämässä. Nimi on myös osoitus työnantajille, että harjoittelijoiden halutaan oppivan käytännön ammattitaitoa ja työskentelevän ammatillisesti kehittävässä sekä haastavissa työtehtävissä.

Harjoittelu on laajin opintokokonaisuus kaikissa ammattikorkeakouluissa suoritettavista tutkinnoista. Sen osuus opinnoista vaihtelee 11 ja 44 prosentin välillä. (Salonen 2007, 25.) Ammatillisella harjoittelujaksolla opiskelija saa käytännön kokemusta ja taitoja, joita tarvitaan siirryttäessä työelämään. Harjoittelupaikan tulee olla sellainen, että opiskelija voi tutustua tärkeimpiin ammatillisiin opintoihin liittyviin työtehtäviin. Koska opintojen edetessä kurssien vaatimustaso kasvaa, on hyvä, että ammatillisen harjoittelun avulla opiskelija saa teoriaopintojen lisäksi ja tueksi käytännön kokemusta työstä. Näin opiskelijalle kehittyy ammatillista osaamista, eikä opiskellut asiat jää vain teoreettisen osaamisen tasolle tai jopa osittain ymmärtämättä. Ammatillisen harjoittelun tavoitteena on tuoda esiin myös niin sanottu hiljainen tieto, eli tieto, jota kouluympäristö ei tunne. (Vesterinen 2002, 31–32.)

#### **Oppimistavoitteet**

”Harjoittelun tavoitteena on perehdyttää opiskelija ohjatusti erityisesti ammattiopintojen kannalta keskeisiin käytännön työtehtäviin sekä tietojen ja taitojen soveltamiseen työelämässä” (Asetus ammattikorkeakouluopinnoista 256/1995). Vesterinen (2002, 31) on löytänyt yhtäläisyyksiä yrityksen henkilöstön perehdyttämisen ja työpaikkaop-

pimisen sekä ammatillisen harjoittelun tavoitteissa. Yhteistä kummallekin on, ”- , että oppiminen tapahtuu omakohtaisten kokemusten kautta, autenttisissa tilanteissa työn tekemisen kautta, sen reflektoinnin ja merkitysten etsimisen kautta, sekä yhteistoiminnassa ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa työyhteisön muiden jäsenten kanssa.” Oppimisympäristön tavoitteiden ja opiskelijan oppimistavoitteiden tulee olla yhdenmukaisia. Jos tavoitteet ovat kovin erilaisia, voi opiskelijan oppimismotivaatio laskea tai hänelle voi muodostua oppimisen esteitä. (Sarajärvi 2003, 171.)

Vesterinen (2002, 40) on tullut tutkimuksessaan tulokseen, että ammattikorkeakouluopiskelijoille ei aina anneta riittävän vaativia työtehtäviä suoritettavaksi harjoittelun aikana. Tämä voi johtua siitä, että ammattikorkeakoulututkinnossa syntyvää osaamista ei toistaiseksi tunneta työpaikoilla. Syynä voi olla myös luottamuspuola opiskelijan osaamista kohtaan. Seurauksena tästä opiskelijan motivaatio heikkenee ja haluttuja oppimistuloksia ei saavuteta. Toisaalta, vuonna 2005 tehdyn tutkimuksen mukaan, työharjoittelussa suoritettaviin työtehtäviin on oltu hyvinkin tyytyväisiä. Vastaajista 87 % totesi työtehtävien tukeneen oppimista. (Opetusministeriö 2005.)

## **4 PEREHDYTTÄMINEN**

### **4.1 Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt**

”Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehtyjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatiota.” (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Perehdyttämisen tavoitteita ja ydintä on määritelty monella tavalla. Perehdyttämisen ydin on sitouttaa yksilö (työntekijä) organisaatioon ja pitää yllä organisaation uudistumiskykyä. Tärkeää on myös saada uusi työntekijä tuottamaan yritykselle voittoa mahdollisimman nopeasti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 15.)



Perehdyttävistä puhuttaessa puhutaan usein uusista työntekijöistä. Kuten Heinonen ja Järvinen (1997, 142) mainitsevat, perehdyttävät eivät ole aina uusia työntekijöitä vaan esimerkiksi osa-aikatyöntekijät, harjoittelijat, opinnäytetöiden tekijät ja sisäisen siirron saaneet henkilöt voivat myös olla perehdyttäviä. Kankaan ja Hämäläisen (2007, 3) mukaan, esimerkiksi muutoksiin perehdyttäminen voi koskea koko henkilökuntaa, kuten omistajanvaihdoksen tai yrityksen liikeidean muuttumisen myötä. Osa henkilökunnasta koskevaa perehdyttämistä tarvitaan silloin, kun esimerkiksi työtavat muuttuvat tai uusia laitteita tulee käyttöön.

Perehdyttämistä pidetään yksimielisesti tärkeänä, mutta sen toteuttaminen laiminlyödään helposti, varsinkin jos perehdyttävä on kokenut työntekijä. Näin ei tietenkään tulisi olla. Laadukkaalla perehdyttämisellä uusi työntekijä saavuttaa nopeammin täyden työkykynsä. Vaikka perehdyttämisessä usein tähdätään opettamaan uusi työntekijä talon tavoille, on otettava huomioon, että uusi työntekijä tuo mahdollisesti mukanaan kehitysideoita ja osaamista joka yrityksen kannattaa hyödyntää. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14–15.)

Perehdyttämisellä pyritään sosiaalistamaan perehdyttävä työyhteisöön (Kjelin & Kuusisto 2003, 124). Lepistö (2004, 59) kuvaa sosiaalistumista menettelytapojen, kirjoittamattomien sääntöjen, arvojen ja normien hyväksymiseksi ja talon tavoille oppimiseksi, jossa työyhteisöllä on iso rooli. Samalla kun työyhteisö huolehtii uuden jäsenen sopeutumisesta työyhteisöön, on myös työyhteisölle annettava aikaa sopeutua muutokseen, jonka uusi työntekijä tuo mukanaan.

Hyvä ensivaikutelma on uudessa työpaikassa tärkeä. Uuden työntekijän vastaanottoon on kiinnitettävä huomiota. Jos työntekijä jää alussa yksin ja tuntee olevansa muille työntekijöille häiriöksi kysymyksineen, on todennäköistä, että hänen työmotivaationsa laskee. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.) Eräsalo (2002, 61) nostaa esiin myönteisen asennoitumisen tärkeyden. Perehdyttämisen tarkoituksena on, että työntekijä tuntisi yrityksen ja sen arvot sekä päämäärät omikseen, viihtyisi työssään ja siten sitoutuisi työhönsä ja yritykseen.

Yritykselle on merkittävää hyötyä perehdyttämisen huolellisesta suunnittelusta, kun siihen on investoitu riittävästi ja se suoritetaan suunnitelmallisesti. Näin toimivissa

yrityksissä henkilöstön vaihtuvuus ja rekrytointiin investoitavan rahan määrä merkittävästi pienenee pidemmällä aikavälillä katsottuna. (Heinonen & Järvinen 1997, 146.) Uusi työntekijä on perehdytettävä organisaatioympäristöön, jos halutaan hänen ymmärtävän yrityksen toimintaa laajemmin. Organisaatioympäristöllä tarkoitetaan yrityksen asemaa omalla paikkakunnalla ja muilla paikkakunnilla, mikäli yrityksellä on toimintaa laajemmin. Myös yrityksen toimialan ymmärtäminen on tärkeää varmistaa. (Eräsalo 2008, 64.)

Työntekijän tulee tietää ja ymmärtää asioita omaa työnkuvaansa laajemmin, koska jokainen työntekijä on yrityksen markkinoija, halusi sitä tai ei, myös työpaikan ulkopuolella. Kuva yrityksestä ja sen palveluiden ja tuotteiden laadusta leviää myös työntekijöiden välityksellä. Koko yrityksen toiminnan ymmärtäminen auttaa työntekijää ymmärtämään oman työnsä merkityksen yrityksessä ja sitä kautta lisää työmotivaatiota. (Heinonen & Järvinen 1997, 143.)

Perehdyttämällä uusi työntekijä työhönsä vähenevät myös hänen tekemät virheet ja niiden korjaamiseen käytettävä aika. Kun työ sujuu hyvin, nousee myös työntekijän motivaatio työtänsä kohtaan. Koska työtapaturmia sattuu yleensä uudessa työssä aloitaville henkilöille, on heidän perehdyttämiseensä kiinnitettävä erityistä huomiota. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.)

Enäkoski huomauttaa, että perehdyttämisen laiminlyönti käy nopeasti kalliiksi, jos työntekijät tekevät virheitä. Perehdyttämisen laiminlyönti voi johtua myös mustasukkaisuudesta omaa työtä ja osaamista kohtaan. Enäkoski tarkentaa mustasukkaisuutta siten, ettei haluta jakaa omaa tietoa muille, vaan ajatellaan että muidenkin täytyy nähdä vaivaa tiedon saamiseksi. Enäkoski kuitenkin muistuttaa, että työntekijän työhön liittyvä tietäminen, osaaminen ja rutiinit kuuluvat työnantajalle.

Seuraavassa osioissa tarkastellaan perehdyttämisen suunnittelua ja perehdyttämismateriaaleja, joita voidaan käyttää perehdyttämisen apuna. Sen jälkeen käsitellään perehdyttämisen vaiheet ja harjoittelijan perehdyttäminen. Viimeisenä on kerrottu yhdestä perehdyttämisen tärkeimmistä osa-alueista, eli työturvallisuudesta sekä siihen liittyvästä lainsäädännöstä ja harjoittelijoiden työturvallisuuteen perehdyttämisen erityispiirteistä.

## **4.2 Perehdyttämisen suunnittelu ja perehdyttämismateriaalit**

Hyvä perehdytys saavutetaan hyvällä suunnittelulla (Kupias & Peltola 2009, 11; Hel-silä 2002, 53). Perehdyttäjä aloittaa suunnittelun tekemällä perustavaa laatua olevat asiat itselleen selväksi. Perustavaa laatua olevat asiat ovat: ketä perehdytetään, mitä, miten ja miksi perehdytetään ja opastetaan. (Penttinen & Mäntynen 2006, 3.) Varsinaisen perehdyttämisen kehittäminen lähtee alkutilanteen kartoittamisella. Mitä hyvää ja mitä huonoa on nykyisessä perehdyttämisessä? Mitä pitäisi kehittää? Mitkä ovat keskeisimmät kehittämiskohteet? (Kangas & Hämäläinen 2007, 25.)

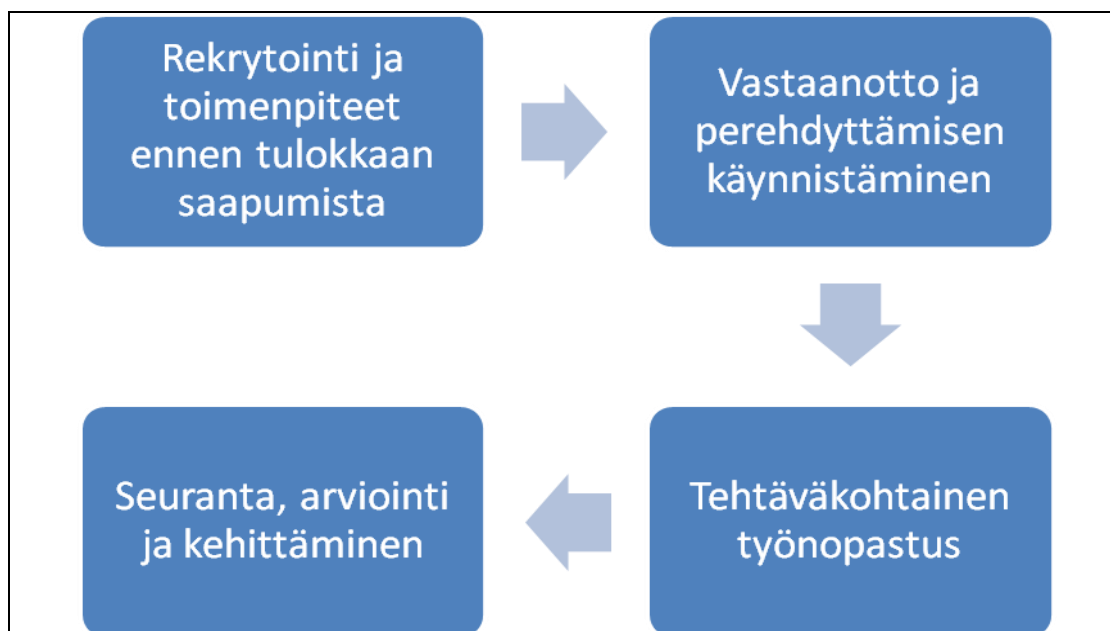
### **Perehdyttämismateriaalit**

Perehdyttämisestä tulee laatia perehdyttämisohjelma. Perehdyttämisohjelma voidaan suunnitella yksityiskohtaisesti jotain tiettyä tilannetta varten tai perehdyttämisohjel-masta voidaan tehdä ”runko”, jota sovelletaan ja muokataan tarpeen mukaan. Perehdyttämisohjelmassa tulee kuitenkin aina olla käsiteltävät asiat, vastuuhenkilö ja aika-taulu. (Kangas 2003, 7.) Kun perehdyttämistä suunnitellaan, on hyvä samalla miettiä, kuka päivittää tarvittaessa perehdyttämiseen käytettävää materiaalia sekä miten perehdyttämistä seurataan ja oppiminen varmistetaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7.)

Perehdyttämismateriaalilla, johon perehdytettävä voi keskittyä ja tutustua rauhassa, voidaan tehostaa ja tukea oppimista. Varsinkin ennen ensimmäistä työpäivää on hyvä, jos uusi työntekijä on voinut tutustua perehdyttämisessä käytettäviin apumateriaaleihin. Näin hänen on helpompi omaksua uusia asioita, joita varsinkin ensimmäisenä päivänä tulee yleensä paljon. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10; Kangas 2003, 8, 10.) Perehdyttämisaineistona voidaan hyödyntää esimerkiksi henkilöstö- ja asiakaslehtiä, tuote- ja palveluesitteitä, vuosikertomuksia ja tiedotuslehtiä ja aineistoja. Monilla yri-tyksillä on myös omia perehdytysmateriaaleja uusille työntekijöille jaettavaksi. (Hei-nonen & Järvinen 1997, 144; Kangas 2003, 10.)

Perehdyttämismateriaalin avulla uuden työntekijän on helpompi omaksua uudet asiat, kun hän on saanut tutustua niihin jo etukäteen kirjallisesti tai jälkikäteen kerrata uusia asioita, joita hän on työssään kohdannut. Perehdyttämisenseurantakeskustelusta ja sen ajankohdasta kannattaa olla merkintä perehdyttämisohjelmassa, ettei keskustelu jää käymättä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7, 10.)

## Perehdyttämisen vaiheet



**KUVIO 3. Perehdyttämisen vaiheet**

Perehdyttämisen vaiheet voidaan jakaa monella eri tapaa. Esimerkiksi Lepistö (2004, 60) on jakanut perehdyttämisen viiteen pääkohtaan, jotka ovat työhönotto, vastaanotto ja perehdyttämisen käynnistäminen, tehtäväkohtainen työnopastus, perehdyttämisen jatkaminen ja työhön perehdyttämisen arviointi sekä kehittäminen. Seuraava tekemäni perehdytyksen esittely pohjautuu Lepistön teokseen (2004), mutta olen ottanut siihen lisäksi muusta kirjallisuudesta, joilla mielestäni on oleellinen rooli perehdyttämisessä. Olen myös yhdistänyt perehdyttämisen jatkamisen sekä työhön perehdyttämisen arvioinnin ja kehittämisen yhdeksi kokonaisuudeksi.

### **Rekrytointi ja toimenpiteet ennen uuden työntekijän saapumista**

Perehdyttäminen alkaa jo ennen rekrytointia. Tulokkaan työtehtävistä ja tavoitteista on oltava selkeä kuva ennen kuin rekrytoidaan uusi henkilö. Tämä helpottaa oikean henkilön löytämistä tehtävään. Rekrytointi, eli työhönotto on tärkeä vaihe perehdyttämisessä. Toimenpiteillä rekrytoinnissa luodaan perusta perehdyttämiselle jatkossa. Rekrytointivaiheessa kerrotaan yrityksen, työyhteisön ja haettavan tehtävän vaatimuksista, erityispiirteistä, arvoista ja toimintaperiaatteista. (Eräsalo 2008, 65; Kupias & Peltola 2002, 102.)

Ennen uuden työntekijän saapumista, hänestä on hyvä tiedottaa muulle henkilökunnalle jo etukäteen. Ennen varsinaisen työn alkamista, perehdyttämisen koordinoijan ja uuden työntekijän on hyvä olla yhteydessä puhelimitse tai tavata työpaikalla. Perehdyttämissuunnitelman laatijalle on tarpeen mahdollisuus kysellä ennakkoon uuden työntekijän tietoa ja osaamista ennen perehdyttämissuunnitelman laatimista. Samalla työntekijä voi kysyä askarruttavista ja epäselvistä asioista ja saa mahdollisesti ensimmäisen perehdytysmateriaalin tutustuttavakseen. Hänen on mukavampi tulla työpaikkaan, jossa on edes yksi tuttu henkilö. (Kupias & Peltola 2002, 102–103.)

### **Vastaanotto ja perehdyttämisen käynnistäminen**

Kuten muussakin ihmisten välisessä kanssakäymisessä, hyvällä ensivaikutelmalla on suuri merkitys jatkon kannalta ja siihen on hyvä panostaa. On hyvä, jos esimies pääsee vastaanottamaan uuden työntekijän ja heillä on mahdollisuus tutustua toisiinsa ja käydä läpi tärkeitä asioita rauhallisessa ympäristössä. Ensimmäisenä työpäivänä esitellään yleensä työ- ja lepotilat, työtoverit ja työvälineet ja annetaan tarvittavat avaimet ja kulkuluvat. Ensimmäisen päivän aikana voidaan käydä läpi myös perehdyttämisohjelma tavoitteineen ja itse työhön liittyviä asioita. Perehdytettäviä asioita kannattaa kertoa pikkuhiljaa, sillä suuri määrä uutta tietoa ei jää kerralla perehdytettävän mieleen. On hyvä muistaa että myös perehdytettävällä on vastuu perehtymisestään. (Eräsalonen 2008, 65; Kangas 2003, 9; Kupias & Peltola 2009, 174.)

### **Tehtäväkohtainen työnopastus**

Riippuen työstä ja työpaikasta tehtäväkohtainen työnopastus voidaan aloittaa jo ensimmäisenä päivänä. Uusi työntekijä voi esimerkiksi kulkea ammattitaitoisen työntekijän mukana ja samalla tutustua tarkemmin työtiloihin ja tehtäviin. (Kangas 2003, 9.) Työnopastajalla tulee olla hyvä ammattitaito opastettavaan asiaan. Myönteinen asenne opastettavaa ja opastamista kohtaan ovat perusedellytyksiä onnistuneelle perehdyttämiselle. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14.)

Työnopastus voidaan jakaa viiteen osaan. Ensimmäisenä on *opetustilanteen aloittaminen*, jossa selvitetään oppimistavoitteet ja lähtötaso. Toinen osa on itse *opetus*, jolloin uudesta tehtävästä luodaan kokonaiskuva ja käydään läpi olennaiset säännöt ja ohjeet. Iso tehtäväkokonaisuus kannattaa pilkkoa pienempiin osiin ja varmistaa ymmärtämi-

nen ja oppiminen ennen siirtymistä seuraavaan osaan. Kolmantena on *mielikuvaharjoitus*. Tämä tarkoittaa että edellä läpikäyty tehtävä käydään läpi, mutta ei vielä konkreettisesti harjoitella. Neljäs osa on varsinainen *harjoittelu ja kokeilu*, jossa opastettava tekee tehtävän alusta loppuun itsenäisesti. Lopuksi kumpikin arvioi suorituksen. Viides osa työnopastusta on *opitun varmistaminen*. Tällä pyritään varmistamaan oppimistavoitteiden saavuttaminen ja kyky itsenäiseen työskentelyyn. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14–16.)

### **Seuranta, arviointi ja kehittäminen**

Perehdyttämistä on hyvä seurata ja arvioida. Sen avulla voidaan tarkastella onko perehtyjä oppinut opastettavan asian ja miten perehdyttämistä voitaisiin kehittää. Perehdytettävälle annettava palaute voi olla tärkeää, jotta hän oppii arvioimaan oman työnsä onnistumista. Tämä on erityisen tärkeää perehdytettävän asian ollessa henkilölle aivan uusi. (Kupias & Peltola 2009, 136–137.)

Perehdyttämisestä on suotavaa käydä palautekeskustelu puolin ja toisin. Keskustelussa käydään läpi jo opittuja asioita ja vielä kehittämistä vaativia asioita. Arviointikeskustelu on käytävä läpi viimeistään koeajan umpeutuessa. (Eräsalo 2008, 65; Kupias & Peltola 2009, 137.) Perehtymistä voidaan seurata myös perehdyttämissuunnitelmien avulla ja vaikka pienillä testeillä. Varsinkin jos yritys järjestää kaikille yhteistä perehdytystä tai koulutusta, voidaan perehdytettävien oppimista seurata esimerkiksi kirjallisilla testeillä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 18.)

Penttinen ja Mäntynen (2006, 3) ovat määritelleet seuraavat asiat tunnusmerkeiksi perehdyttämisen ja työnopastuksen onnistumisesta:

- ☉ ”työntekijä on omaksunut opittavan asian kokonaisuutena ja tuntee asioiden väliset yhteydet
- ☉ työntekijällä on valmiudet soveltaa tietoa myös muuttuvissa tilanteissa
- ☉ työntekijä on oppinut työhön ja työyhteisön toimintaan liittyvät yleisperiaatteet
- ☉ työntekijä on aktiivinen ja ottaa asioista itsenäisesti selvää.”

### **4.3 Harjoittelijoiden perehdyttäminen**

Harjoittelijoiden perehdyttäminen yleistyy, kun työpaikoille tulee yhä enemmän opiskelijoita harjoittelujaksoille. Harjoittelijoiden perehdyttämiseen pätevät samat periaatteet kuin muihinkin perehdytettäviin. Jokainen perehdytetään tarpeen ja tilanteen mukaan. Opiskelijoiden harjoittelujaksojen kestot ja niille asetetut tavoitteet vaihtelevat. Perehdyttämiseen ja siihen käytettävään aikaan vaikuttaa perehdytettävän lähtökohdat. Kokematon työntekijä tarvitsee enemmän työnopastusta kuin kokenut ja ammattitaitoinen työntekijä. Kokeneemman kohdalla voidaan panostaa yrityksen ja sen toimintatapojen opastukseen enemmän kuin varsinaiseen työnopetukseen. (Kangas 2003, 5, 7.)

Etukäteen on kuitenkin hyvä harjoittelusta vastaavan opettajan ja opiskelijan työpaikkaohjaajan sopia esimerkiksi perehdyttämiseen liittyvistä asioista, kuten oppilaitoksen opetussuunnitelmiin liittyvät toiveet ja tarpeet. Tällä varmistetaan, ettei perehdyttämisestä jää opiskelijan oppimistavoitteiden kannalta olennaisia asioita puuttumaan. (Kangas 2003, 5.)

### **4.4 Työturvallisuus**

Työturvallisuus korostuu perehdyttämisessä, sillä ”-- työtaturmien torjunnassa olennaista on uuden työntekijän perehdyttäminen ja opastaminen” (Töiden ulkoistaminen kasvattaa työtaturmia 2009). Perehdyttämistä ohjaa lainsäädäntö. Työsopimuslaki (55/2001), laki yhteistoiminnasta yrityksissä (334/2007) ja työturvallisuuslaki (738/2002) sisältävät perehdyttämisestä annettuja lakeja. Esimerkiksi työturvallisuuslain 14 § käsittelee työntekijälle annettavaa opetusta ja ohjausta. Työnantaja veloitetaan huolehtimaan työntekijän riittävästä osaamisesta työssään, jotta vaaratilanteita ei pääse tapahtumaan.

Työntekijöiden on tunnettava työpaikkansa turvallisuusohjeet, ergonomia, toiminta onnettomuus- ja/tai vaaratilanteessa, työsuojeluvaltuutettu ja työterveyshoitaja/lääkäri ja vaitiolovelvollisuus (Kangas 2003, 22). Työnantajalla on velvollisuus huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja fyysisestä sekä henkisestä terveydestä työssä (Työturvallisuuslaki 738/2002).

Työturvallisuudesta huolehdittaessa työnantajan on huomioitava työntekijän ammatillinen osaaminen ja kokemus (Kupias & Peltola 2009, 23). Kuten Kangas ja Hämäläinen (2007, 22–23) mainitsevat, jokainen tarvitsee perehdyttämistä työturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Ammattitaitoinenkin työntekijä tarvitsee työturvallisuusopastusta, jos työmenetelmät ja ohjeet muuttuvat. Jo noin puoli miljoonaa suomalaista on käynyt päivän mittaisen työturvallisuuskoulutuksen (Töiden ulkoistaminen kasvattaa työtapa-turmia 2009).

Eräsalo (2008, 63) on listannut perehdyttämiseen kuuluvia asioita, joista on maininta työturvallisuuslaissa.

- ☉ ”työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet
- ☉ työturvallisuusohjeet ja -määräykset, joihin sisältyy turvallinen työskentelyta- pa: työasennot ja -liikkeet, suojainten ja apuvälineiden käyttö, kalusteiden ja työvälineiden säädät, työasu ja -jalkineet, työtovereiden apu, elpymisliikunta
- ☉ varautuminen ja toiminta väkivallan uhkatilanteissa ja yksintyöskentely; miten hälytetään ja saadaan apua
- ☉ toiminta tapaturma- ja sairauskohtauksissa
- ☉ työpaikan työsuojeluorganisaatio ja sen toiminta.”

Pelastuslaki (468/2003) edellyttää, että kaikilla työpaikoilla täytyy olla pelastussuun- nitelma. Suunnitelma voi olla yhteinen kaikille kiinteistössä työskenteleville. Yrityk- sen kaikki työntekijät tulee perehdyttää pelastussuunnitelmaan, jonka tarkoituksena on ehkäistä vaaratilanteita, varautua henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaami- seen vaaratilanteissa sekä varautuminen omatoimisiin pelastustoimenpiteisiin. (Kan- gas & Hämäläinen 2007, 23.)

## **Harjoittelijan työturvallisuus**

Laki ammatillisesta koulutuksesta (630/1998) sanoo harjoittelijan työturvallisuuteen liittyvistä asioista seuraavaa: ”Työnantaja vastaa työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettävässä koulutuksessa opiskelijan työturvallisuudesta siten kuin siitä työntekijöiden osalta säädetään ja määrätään myös silloin, kun opiskelija ei ole työsopimussuhteessa taikka virkasuhteessa tai siihen verrattavassa julkisoikeudellises- sa palvelussuhteessa työnantajaan.”



Työnantajan tulee antaa tietoa oppilaitokselle työhön ja työympäristöön liittyvistä työvälaineistä ja -oloista. Ennen työssäoppimisjakson aloittamista työnantajan ja koulutuksenjärjestäjän on yhdessä varmistettava, että opiskelija on perehtynyt kyseessä olevaan työhön sekä sitä koskeviin työturvallisuussäännöksiin ja -määräyksiin ja osaa noudattaa työsuojeluohjeita. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998)

Santalan (2001, 63) mukaan työnantajalla on vastuu, jos opiskelija aiheuttaa vahinkoa kolmannelle osapuolelle pois lukien tapaukset, joissa opiskelija on aiheuttanut vahinkoa tahallaan. Opiskelijat kuuluvat työssäoppimisjakson aikana kouluterveydenhuollon piiriin. Oikeus työterveydenhuoltoon on, jos opiskelijalla on työsuhde työssäoppimispaikkaansa.

## **5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

### **5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaus**

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tehdä perehdyttämismateriaali Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalveluihin ja Bistron työssäoppimisjaksolle tai työharjoitteluun tuleville opiskelijoille. Onnistuakseni tekemään mahdollisimman käytännönläheisen ja toimivan perehdyttämismateriaalin, ohjaajani ehdotti aiheeseen liittyvän tutkimuksen tekemistä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kokouspalveluissa ja Bistrossa työharjoittelussa tai työssäoppimisjaksolla olleiden opiskelijoiden kokemuksia tai mielipiteitä saamastaan perehdyttämisestä ja etsiä kehittämisideoita perehdyttämiseen.

Pääkysymykseksi muotoutui ”Miten Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalveluiden ja Bistron harjoittelijoiden perehdyttämistä voidaan kehittää?”. Tämän tutkimuskysymyksen avulla on tarkoitus selvittää miten opiskelija ja työpaikka voisivat saada enemmän hyötyä harjoittelusta ja miten kehittää perehdyttämistä yhä tarkoituksenmukaisemmaksi.

Alatutkimuskysymyksinä ovat

- Millaista muutosta nykyiseen perehdyttämiseen tarvitaan?
- Millaista kirjallista materiaalia tarvitaan perehdyttämisen tueksi?
- Mitä kirjallisen perehdyttämismateriaalin pitäisi sisältää?

## **Tutkimuksen rajaukset ja suorittamisvaiheet**

Perehdyttämismateriaalin kehittäminen lähti toimeksiantajan nykyisen perehdyttämistilanteen kartoituksella. Tutustuin olemassa oleviin perehdyttämismateriaaleihin ja keskustelu esimiehen kanssa selvensi, minkä tyyppistä materiaalia heillä oli toiveissa saada opinnäytetyöni tuloksena. Halusin kuulla perehdytettävänä olleiden harjoittelijoiden mielipiteitä, jotta materiaalista tulisi mahdollisimman toimiva kaikin puolin.

Rajasin opinnäytetyöni koskemaan vain harjoittelijoita, koska Bistrossa ja kokouspalveluissa henkilökunta vaihtuu hyvin vähän. Työntekijät, jotka tulevat osaston tai talon ulkopuolelta, ovat yleensä jo ennestään PeeÄssän työntekijöitä, joten heidän tarvitsema perehdytys on erilaista kuin harjoittelijoiden tarvitsema perehdytys. He myös viiptyvät yleensä vain vähän aikaa, joka vaikuttaa myös perehdyttämisen suunnitteluun.

Rajasin harjoittelijan oppaan yksityiskohtien tarkkuutta työnopastuksen osalta toimeksiantajan kanssa käymäni keskustelun perusteella jo heti suunnittelun alkuvaiheessa. Tekemällä harjoittelijan oppaasta pääosin yleisluontoisen, se vastaa toimeksiantajan tarpeita ja toiveita parhaiten. Samoin perehdyttämissuunnitelma on yleisluontoinen ja siinä on mainittu vain pääkohdat perehdyttämisestä, koska harjoittelijoiden tavoitteet ja osaaminen ovat eritasoisia. On tärkeää, että tarpeen tullen perehdyttämismateriaalia voidaan muokata jokaiselle perehdytettävälle sopivaksi. Perehdyttämismateriaalit tulevat olemaan paperiversion lisäksi sähköisessä muodossa toimeksiantajalla, jolloin niitä voidaan päivittää ja tarvittaessa lähettää etukäteen harjoittelijalle vaikka sähköpostin välityksellä. Tässä opinnäytetyössä ei ole erikseen eriteltynä aikuis- ja nuorisopiskelijoita, mutta tekemäni perehdyttämismateriaalit ovat selkeästi suunnattu nuoremille.

### **5.2 Tutkimusmenetelmät**

Kvalitatiivisesta tutkimuksesta käytetään myös nimitystä laadullinen tutkimus kuten Eskola ja Suoranta kirjassaan Johdatus laadulliseen tutkimukseen (2008). Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat havainnointi, haastattelu, kysely ja dokumentteihin perustuva tieto. Lisäksi aineistonkeruumenetelminä käytetään keskusteluja ja omaelämäkertoja. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73). Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä sopii esimerkiksi tutkimukseen, joissa pyritään kehittämään toimin-

taa, etsimään vaihtoehtoja, tutkimaan sosiaalisia ongelmia ja kehittämään jatkotutkimuksia (Heikkilä 2001, 16).

**Taulukko 2. Tutkimusmenetelmien eroja. (mukaillen Heikkilä 2001, 17)**

| <b>Kvalitatiivinen tutkimus</b>   | <b>Kvantitatiivinen tutkimus</b>  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>☉ Vastaa kysymyksiin: Miksi? Millainen? Miten?</li><li>☉ Suppea, harkinnanvaraisesti koottu näyte.</li><li>☉ Ilmiön ymmärtäminen ns. pehmeän tiedon pohjalta.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>☉ Vastaa kysymyksiin: Mikä? Paljonko? Missä? Kuinka usein?</li><li>☉ Numeerisesti suuri, edustava otos.</li><li>☉ Ilmiön kuvaus numeerisen tiedon pohjalta.</li></ul> |

Valitsin opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen metodin, koska tarkoituksena oli kerätä tietoa kokemuksista ja koota kehitysideoita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tavoitteena, että tiedonantajat (haastateltavat) tietävät tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon (Kananen 2008, 37). Tässä tutkimuksessa harjoittelijoiden kokemuksia ja ideoita voitiin kerätä vain Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalveluissa ja Bistrossa harjoittelunsa suorittaneilta opiskelijoilta. Tiedossani oli etukäteen, että tutkimukseen mahdollisesti osallistuvia harjoittelijoita ei ole isoa joukkoa, joten kvantitatiivisen tutkimuksen mahdollisuus jäi heti pois tutkimusmenetelmä vaihtoehdoista.

Päätin tehdä tutkimuksen puolistrukturoituna sähköpostikyselynä. Puolistrukturoitu haastattelu tarkoittaa Eskolan ja Suorannan (1998, 86) mukaan sitä, että kaikki kysymykset ovat samoin muotoiltu ja ne esitetään samassa järjestyksessä kaikille vastaajille. Kysymyksiin ei ole annettu valmiita vastausvaihtoehtoja, eli vastaajan on vastattava omin sanoin. Näiden avointen kysymysten avulla voidaan kerätä uusia ideoita vastauksista (Heikkilä 2001, 49). Kuten Tuomi ja Sarajärvi (2002, 75) toteavat ”Kyselyn ja haastattelun jyrkkä erottelu ei liene järkevää. Ne eivät kuitenkaan ole käsitteinä aivan synonyymisiä - ”. Kyselyssä vastaaja vastaa kirjallisesti ja haastattelussa suullisesti. Tämä erottelu on kuitenkin mielestäni aikansa elänyt, sillä nykyään tehdään esimerkiksi erilaisia virtuaalihaastatteluja.

Virtuaalihaastattelulla Tiittula ym. (2005, 265) tarkoittavat Internetin välityksellä toteutettavia haastatteluja. Virtuaalihaastattelun toteuttamiseen on monia keinoja. Haastattelu voidaan käydä reaaliajassa esimerkiksi chatissä tai irkissä tai eriaikaisesti sähköpostilla, keskustelu- tai uutispalstoilla. Haastatteluun voi osallistua yksi tai useampia haastateltavia kerralla.

Tiittula ym. (2005, 265) mainitsevat, että sähköpostihaastattelua voi käyttää sekä strukturoituun että strukturoimattomaan haastatteluun. Kerralla lähetettävien kysymysten määrän tutkija voi itse päättää. Tein tutkimuksen sähköpostikyselynä, koska epäilin omien kokemuksieni ja mielipiteideni tulevan esiin suullisesti tehtävissä haastatteluissa. Mahdollisuus haastateltavien tahattomaan johdattelemiseen olisi ollut suuri ja näin ollen tutkijan omat mielipiteeni olisivat voineet vaikuttaa tutkimukseen osallistuvien vastauksiin.

Virtuaalihaastattelussa voi olla ongelma, ettei haastattelija näe haastateltavan reaktioita ja ei näin ollen pysty huomioimaan, jos haastateltava ahdistuu tai on jännittynyt haastattelun aikana. Haastattelija ei myöskään voi olla aivan varma kuka kysymyksiin todellisuudessa vastaa ja vastaako hän omana itsenään. (Tiittula ym. 2005, 267.) Sähköpostihaastattelun ongelmana on, että vastauksia voi joutua odottamaan suunniteltua pidempään ja haastattelun edetessä riski sen keskeytymisestä kasvaa (Kuoppala 1998).

Kuoppalan (1998) tekemän tutkimuksen mukaan sähköpostihaastattelu voi kuitenkin olla vuorovaikutusmahdollisuuksia tarjoava, lisäinformaatiota välittävä ja hyvän vastausprosentin omaava aineistonkeruumenetelmä. Sähköpostihaastattelu on luonteeltaan sellainen, että se vaatii huolellisen tutkimuksen suunnittelun.

Koska sähköpostilla saamistani vastauksista kaksi oli melko niukkasanaisia, päätin tehdä heille vastauksia tarkentavan teemahaastattelun. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 48) mukaan teemahaastattelu muodostuu eri teemoista, joista haastattelija ja haastateltava keskustelevat. Tällä menetelmällä voidaan tutkia yksilön tuntemuksia, ajatuksia, kokemuksia, tunteita ja uskomuksia. Teemahaastattelulle on ominaista se, että haastattelu etenee keskeisten teemojen pohjalta, eikä tiettyjen ennalta laadittujen kysymysten mukaan, kuten puolistrukturoiduissa haastatteluissa yleensä.

Kun tutkimuksessa käytetään erilaisia teorioita, tutkijoita, menetelmiä tai aineistoja on kyseessä triangulaatio. Teoriatrangulaatio on kyseessä, kun tutkittavaa asiaa tarkastellaan erilaisten teorioiden avulla, esimerkiksi psykoanalyysin ja humanistisen teorioiden kautta. Tutkijatrangulaatio on kyseessä, useampi tutkija tutkii saamaa aihetta. Tällä tavalla toimittaessa tutkijoiden on kommunikointava paljon tutkimukseen liittyvistä asioista kuten havainnoistaan ja aineiston tulkinnasta. Käyttämällä tutkijatrangulaatiota voidaan mahdollisesti saada laajempi näkökulma tutkittavaan asiaan ja tutkimuksesta voi tulla monipuolisempi. Menetelmätrangulaatiossa tutkittavaa ilmiötä tutkitaan käyttämällä useita erilaisia aineistonkeruumenetelmiä tai tutkimusmenetelmiä. (Eskola & Suoranta 2008, 68–70.)

Aineistotriangulaatiosta puhutaan, kun tarkoitetaan tutkimusta, jossa on yhdistetty erilaisia aineistoja kuten haastatteluja, tilastotietoja ja aikakauslehtiartikkeleja (Eskola & Suoranta 1998, 69). Tässä tutkimuksessa on käytetty puolistrukturoitua sähköpostikyselyä, teemahaastattelua ja lisäksi perehdyttämismateriaalin tekemisen apuna käytin aiheista tehtyjä oppaita ja tutkimuksia. Näiden erilaisten aineistojen perusteella tässä tutkimuksessa on käytetty aineistotriangulaatiota.

### **5.3 Aineiston kerääminen**

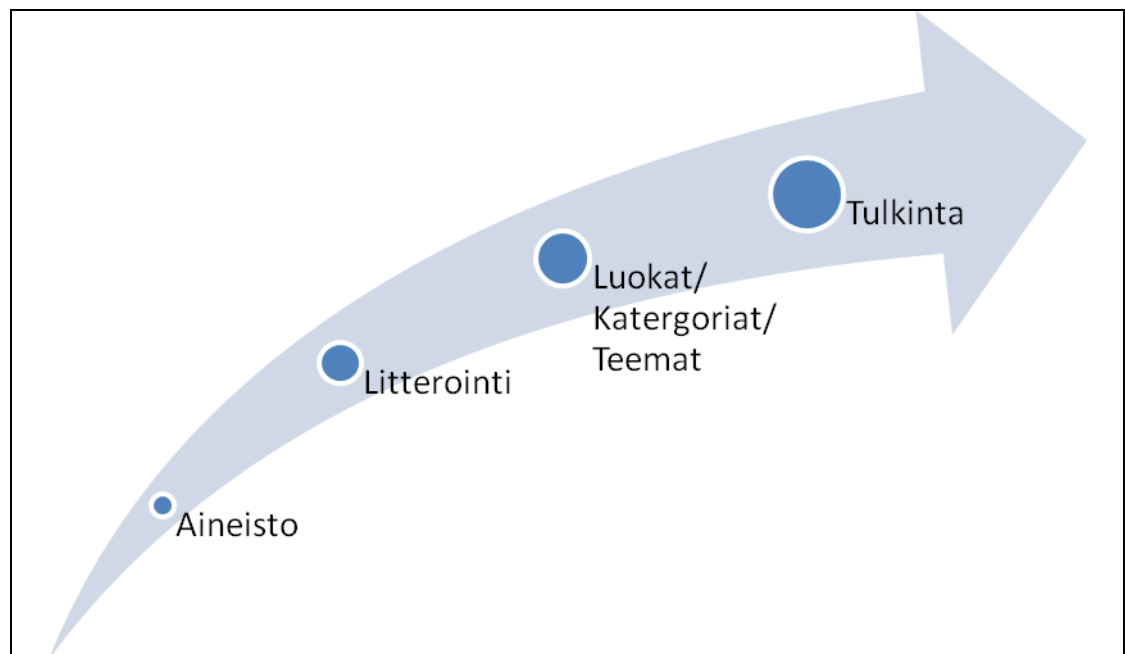
Saadakseni tietoa tutkimusta varten, päätin haastatella Bistron ja kokouspalveluiden entisiä harjoittelijoita, joita on kuusi henkilöä. Haastateltavien harjoittelijoiden määrä on pieni, koska ennen vuotta 2009 opiskelijoita ei ole ollut harjoittelussa montaakaan henkilöä tai heidän yhteystietojaan ei ollut enää saatavilla. Olen itse ollut työharjoittelijana tämän opinnäytetyön toimeksiantajalla. En kuitenkaan itse vastannut omaan kyselyyni, koska mielestäni ei ole sopivaa olla sekä tutkija että tutkittava samassa tutkimuksessa.

Tutkimusaineiston kerääminen lähti liikkeelle sähköpostikyselyiden lähettämällä. Lähetin kyselyn kaikille kuudelle henkilölle ja vastauksia palautui neljä kappaletta. Vastaukset palautuivat melko nopeasti niiltä, joilta ne palautuivat. Kahdelle, jotka eivät ole vastanneet lähetin kyselyn kaikkiaan kolme kertaa. Katsoin, että neljännen viestin lähettäminen on jo turhaa, koska sillä tuskin saavutetaan enää mitään.

Koska kaksi saamaani kyselyn vastausta olivat melko niukkasanaisia, päädyin ohjaajan neuvojen mukaan tekemään heille tarkentavan teemahaastattelun. Lopulta sain haastattelun yhdeltä. Haastattelua varten muodostin aiemmin sähköpostilla lähettämistäni kysymyksistä teemoja, joista tein teemahaastattelun rungon. Teemat olivat: tuntemus myytävistä tuotteista, tietämys työturvallisuusasioista, perehdyttäminen, ammatillinen kehittyminen harjoittelun aikana, perehdyttämisen kirjallinen materiaali ja perehdyttämisen kehittäminen. Valitsin teemahaastattelun, koska halusin pitää haastattelun melko keskustelunomaisena ja teemahaastattelun avulla se onnistuu. Teemojen avulla sain kysytyä haluamani asiat ja samalla esitin tarkentavia kysymyksiä. Haastattelu kesti noin 15 minuuttia ja tallensin sen puhelimen muistiin, josta litteroin sen samana päivänä.

#### 5.4 Aineiston analysointi

Eskolan ja Suorannan (1998, 137) mukaan laadullisen aineiston analyysillä pyritään selkeyttämään ja tiivistämään tutkijan aineisto uudeksi tiedoksi tutkitusta asiasta.



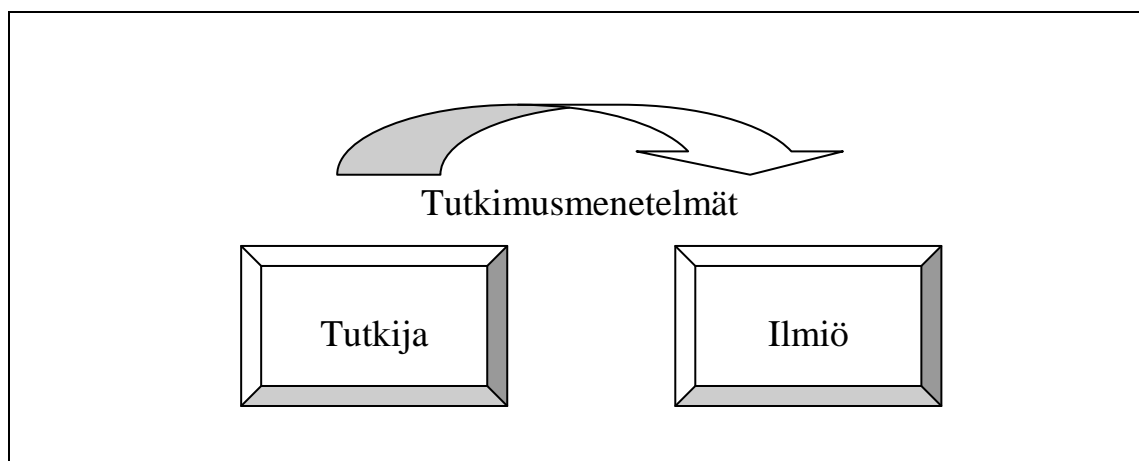
**KUVIO 3. Analyysin eteneminen aineistosta tulkinnaksi (mukaillen Kananen 2008)**

Tässä opinnäytetyössä aloitin analysoinnin teemoittelemalla, eli jakamalla kysymykset ja niihin saadut vastaukset seuraaviin ryhmiin: taustiedot ja tuntemus myytävistä tuot-

teista, harjoittelijan saama perehdyttäminen, tietämys työturvallisuusasioista, ammatillinen kehittyminen harjoittelun aikana, perehdyttämisen kirjallinen materiaali perehdyttämisen kehittämisen. Tämän jälkeen tein jokaisesta ryhmästä yhteenvedon.

Vastauksia tutkiessani havaitsin, että viimeisenä olevaan kysymykseen vastaajat eivät enää ”jaksaneet” vastata. Tarkoitan tällä sitä, että kyselyn alussa oleviin vastauksiin oli vastattu hyvin muodostetuilla lauseilla ja ajatuksella. Viimeiseen kysymykseen oli vastattu listaamalla asioita tai viittaamalla aiempiin vastauksiin. Olisi ollut järkevämpää laittaa kysymykset toiseen järjestykseen, eli taustatietokysymykset, joita vastaajien ei tarvitse pohtia, olisi pitänyt sijoittaa viimeiseksi ja enemmän pohtimista vaativat kysymykset ensimmäiseksi.

### 5.5 Tutkimuksen luotettavuus



**KUVIO 4. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat tekijät (Kananen 2008, 121)**

Reliabiliteetilla tarkoitetaan saadaanko samat tutkimustulokset jos käytetään jotain muuta tutkimusmenetelmää eli tulosten tarkkuutta (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133.) Tämän arvioiminen on vaikeaa tässä opinnäytetyössä. Haastattelemalla kaikki olisi luultavasti saatu laadultaan parempia vastauksia ja siksi tämän opinnäytetyön reliabiliteetti ei mielestäni täysin täyty. Validiteetilla tarkoitetaan onko tutkimuksessa tutkittu sitä aihetta tai ilmiötä, mitä on kerrottu tutkittavan (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133). Tässä opinnäytetyössä validiteetti on mielestäni melko korkea, koska käsiteltävä asia on kaikille tuttu ja riittävän konkreettinen ymmärtää. Tutkijan omien mielipiteiden ja asenteiden sekoittuminen tutkimukseen on aina mahdollista ja se heikentää tutkimuksen tulosten laatua (Kananen 2008, 128). Tässä tutkimuksessa pyrin estämään tätä olemalla itse vastaamatta kyselyyn ja pitämällä etäisyyttä tutkimukseen osallistuviin.

Omat kokemukset harjoittelijana tässä samassa työpaikassa ovat vaikuttaneet juuri kehittämiskohteiden ja sen avulla kysymysten muodostamisen keskittämiseen oleellisiin asioihin. Tätä voidaan oikeastaan pitää validiteettia lisäävänä kuin sitä heikentävänä asiana.

Ongelmaksi muodostuu haastateltavien pieni määrä, mutta siihen en voinut vaikuttaa. Vaikka perehdyttäminen on mielestäni selkeä käsite, jäin kuitenkin pohtimaan ymmärsivätkö kaikki vastaajat varmasti mitä tarkoitin perehdyttämisellä. Vastauksista saatoinkin kuitenkin päätellä että he olivat ymmärtäneet käsitteen, mutta tietenkin sitä olisi voinut vielä tarkentaa. Samoin kysymyksiä olisi voinut hioa vielä lisää.

Alussa tutkimuksen tekemistä vaikeutti käyttämäni koulun sähköpostin ongelmat. Lähetettyäni kyselyn ensimmäisille, en kolmeen viikkoon päässyt kirjautumaan sähköpostiini sisälle. Vika kuitenkin korjattiin ja pääsin jatkamaan tutkimusta ja tarkastelemaan sähköpostiin tulleita vastauksia.

Vastaajien valinta oli mielestäni onnistunut vaikka toimeksiantaja tietää kenelle kysely on lähetetty. Toimeksiantaja ei kuitenkaan tiedä ketkä ovat vastanneet ja ketkä eivät. Tutkimukseen osallistui neljä henkilöä eli  $\frac{2}{3}$  kaikista, joille kysely lähetettiin. Tutkimuksen täydellisen onnistumisen kannalta olisi ollut tärkeää saada laadukas vastaus kaikilta kuudelta.

## **6 TUTKIMUSTULOKSET**

Päätutkimuskysymykseni oli ”Miten Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalveluiden ja Bistron harjoittelijoiden perehdyttämistä voidaan kehittää?”.

### **Vastaajien taustatiedot ja tuntemus myytävistä tuotteista**

Kolme ensimmäistä kysymystä koskivat vastaajan taustatietoja ja tuntemusta myytävistä tuotteista. Vastauksista selvisi, että työjakson kesto vaihteli suuresti kyselyyn vastanneiden kesken. Vähiten aikaa kestänyt jakso oli viikon ja pisimpään kestänyt yhtämittäinen jakso oli kaksi ja puoli kuukautta. Kaikki kyselyyn osallistuneet olivat



osallistuneet sekä kokouspalveluiden että Bistron toimintaan. Yksi vastaajista oli ammattikorkeakouluopiskelija ja kolme opiskelijaa oli ammattiopistoista.

Vastaajat kertoivat tuntevansa Bistron perustuotteet ja lisätietoa myytävistä tuotteista he saivat kyselemällä vakinaiselta henkilökunnalta. Harjoittelijoiden aiempi kokemus ja tuntemus baarityöskentelystä vaihtelivat suuresti. Kyselyssä nousivat esiin erikoisoluuet, yksi vastaajista tunsi tuotteet hyvin jo ennen harjoitteluun tuloa ja toinen harjoittelija kaipasi lisätietoa juuri erikoisoluista. Vastauksissa kerrottiin että jokainen oli saanut jonkinlaisen opastuksen tuotteisiin ja kolmessa vastauksessa todettiin, että varsinkin kyselemällä oli saatu tietoa tuotteista.

### **Harjoittelijan perehdyttäminen**

Kolme harjoittelijaa oli tyytyväisiä saamaansa perehdytykseen, yksi olisi toivonut sen kuitenkin olevan kattavampi. Kaikki vastaajat kertoivat, että he olivat aluksi kulkeneet työkaverin/työpaikkaohjaajan kanssa ja samalla katsoneet ja oppineet, miten työt tehdään. Kaksi vastaajaa kertoi ottaneensa etukäteen selvää yrityksen toiminnasta, ja toinen heistä kertoi olleensa harjoitteluun tullessa selvillä, millaisia tehtäviä työpäivät tulevat sisältämään. Kaksi vastaajaa kertoi olleensa selvillä jo ennen harjoitteluun tuloa esimerkiksi yritysorganisaatiosta. Yritystä koskeviin asioihin heitä ei harjoittelun aikana perehdytetty. Yhdessä vastauksessa painotettiin, että harjoittelijaa kehoitettiin kyselemään, jos opastaja ei huomaa jostakin asiasta kertoa.

Kysymykseen mitä jäit kaipaamaan perehdytykseen, yksi oli kaivannut lisäperehdytystä kokouspuolen av-laitteiden käyttöön, toinen Bistrossa myytävistä alkoholeista ja kolmas etukäteen tietopakettia ja työskentelytapojen yhtenäistä linjaa. Vaikka mikään tapa toimia ei ole väärä, olisi harjoittelijan helpompi ja nopeampi päästä selville toimintatavoista, jos ne olisivat kaikilla työpaikoilla samat. Vastaaja toteaa tämän olevan käytännössä kuitenkin aivan mahdotonta.

### **Tietämys työturvallisuusasioista**

Työturvallisuuteen liittyviä vastauksia tuli kolme. Vastaajat kertoivat, etteivät saaneet erikseen koulutusta nimenomaan työturvallisuusasioihin, mutta työturvallisuuteen liittyvien perusasioiden kerrottiin olleen jo etukäteen selvillä. Yksi vastaajista totesi

saaneensa jo koulussa opetusta työturvallisuusasioihin, ja ei nähnyt siihen tarvetta perehdyttämisessä. Kahdessa vastauksessa oli erikseen mainittu työergonomia. Kummassakin vastauksessa selvisi, että käytännön työtehtävien yhteydessä oli kiinnitetty huomiota oikeaoppiseen tavaroiden siirtämiseen ja nostamiseen.

### **Ammatillinen kehittyminen harjoittelun aikana**

Kaikki vastanneet kertoivat olevansa harjoitteluun tyytyväisiä ja asetetut tavoitteet olivat täyttyneet. Yksi vastaajista tarkensi, että tavoitteet olivat jopa ylittyneet ja toinen, että perehdytyksellä oli iso rooli oppimisessa. Kolmannessa vastauksessa oli maininta, että harjoittelussa on oppinut enemmän asioita kuin koulussa, ja neljäs olisi asettanut tavoitteet korkeammalle, jos harjoittelu olisi ollut kestoaltaan pidempi.

### **Perehdyttämisen kirjallinen materiaali**

Harjoittelijoiden perehtymisessä käyttämä kirjallinen materiaali oli hyvin erilaista. Kahdella vastaajista ei ollut käytössään mitään kirjallista materiaalia. Yksi vastaaja harmitteli löytäneensä tehtäväkortit vasta harjoittelun loppupuolella ja toinen oli oma-toimisesti tutustunut omavalvontakansioon ja kokouspalveluesitteisiin.

Vastaajilta kysyttiin ideoita millaista kirjallista perehdytysmateriaalia olisi Bistrosa/kokouspalveluissa hyvä olla. Ideoina kirjalliseksi materiaaliksi olivat tehtäväkortit aamuvuoroista ja iltavuoroista, ohjeet kokouslaskujen bongauksesta. Samoin kokouskabinettien nimet ja kuvaukset olivat ehdotuksena. Lisäksi ohjeita kaivattiin orderien lukemiseen ja etenkin av-laitteiden käyttöön. Yksi vastaajista piti tarpeellisena tietoa baarissa myytävistä tuotteista.

### **Perehdyttämisen kehittäminen**

Vastauksista selvisi, että harjoittelijoiden mielestä perehdyttämisessä ei ole harjoittelun onnistumisen kannalta merkittäviä puutteita ja suuria muutoksia perehdyttämiseen ei tarvita. Kehittämisideat joita kyselyssä ja haastattelussa nousi esiin olivat seuraavanlaisia:

- Tuotetietous
- Yhtenäiset/sovitut työtavat
- Edeltävä infopaketti

-Tehtäväkortit

-Tutustuminen hotellin muihin toimintoihin, esimerkiksi kuinka keittiön puolella hommat toimii mm. tarjottavia haettaessa tai niitä palautettaessa, tiskien peseminen fransussa, ruuan tilaaminen lounasajan ulkopuolella

-Tutustumiskierros

Esimerkiksi tuotetietoudessa tarpeet vaihtelivat. Yksi olisi tarvinnut lisätietoa Bistrosa myytävistä tuotteista ja toinen ei kokenut tarvitsevänsä enempää informaatiota

## **7 HARJOITTELIJOIDEN PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN**

PeeÄssä on oma Tervetuloa PeeÄssään perehdyttämismateriaali, joka jaetaan uusille työntekijöille. Myös Sokos Hotel Puijonsarven on tehty perehdyttämismateriaali opinnäytetyönä vuonna 2006. Kyseinen materiaali sisältää opastuksen myös kokouspalveluiden ja Bistron työntekijöille. Toimintatavat ovat kuitenkin mm. tilojen uudistumisen myötä muuttuneet ja materiaali ei vastaa harjoittelijoiden tarpeita. Tutkimuksen mukaan tätä materiaalia ei ole annettu kyselyyn vastanneille harjoittelijoille ollenkaan. Tämän opinnäytetyön tuloksena syntyvän oppaan haasteena olikin olla perehdyttävien tarpeita vastaava ja helposti päivitettävä.

Tutkimus lähti liikkeelle tutkimuskysymysten kehittämisen avulla. Päättökysymykseksi muotoutui; Miten Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalveluiden ja Bistron harjoittelijoiden perehdyttämistä voidaan kehittää?

Alatutkimuskysymyksiä ovat

- Millaista muutosta nykyiseen perehdyttämiseen tarvitaan?
- Millaista kirjallista materiaalia tarvitaan perehdyttämisen tueksi?
- Mitä kirjallisen perehdyttämismateriaalin pitäisi sisältää?

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalveluiden ja Bistron entisten harjoittelijoiden mukaan nykyiseen perehdytykseen ei tarvita suurta muutosta. Kirjallista materiaalia koskevaan kysymykseen vastanneet

eivät eritelleet millainen kirjallinen materiaali pitäisi olla (sähköisessä muodossa, kansio, etukäteen annettu, työnopastus jne).

Opinnäytetyöprosessin alussa oppaan runkoa suunnitellessani poimin ideoita eri kirjoista ja oppaista. Kävin myös läpi erilaisia perehdyttämisoppaita ravintolapäällikön kanssa ja hän antoi suuntaviivoja kuinka tarkka oppaan tulisi olla. Savolaisen (2009) mukaan ei ollut tarvetta lähteä yksityiskohtaisen työnopastusmateriaalin tekemiseen, koska kaikki harjoittelijat perehdytetään työn ohessa. Samansuuntaisia vastauksia tuli myös kyselyyn vastanneilta. Toisaalta av-laitteiden käyttöön toivottiin tarkempia ohjeita.

Kyselyiden ja haastattelun perusteella en saanut mielestäni riittävästi tietoa, joten käytin aiheesta tehtyä kirjallisuutta täydentäessäni otsikoita perehdyttämismateriaalissa. Harjoittelijan oppaan sisältö on koottu toimeksiantajan avustuksella ja omia tietoja hyväksikäyttäen. Tutkimuksen avulla sain hyviä ideoita mitä asioita harjoittelijan oppaassa olisi hyvä olla. Jos olisin tehnyt perehdyttämismateriaalin ja etenkin harjoittelijan oppaan vain kirjallisuuden, omien ideoideni ja kokemuksen pohjalta, olisi siitä jäänyt pois paljon tietoa, jota en itse olisi osannut tai pitänyt tärkeänä liittää materiaaliin. Perehdyttämismateriaalin tekemisestä oleva kirjallisuus oli suureksi avuksi tehdessäni harjoittelijan opasta, mutta pelkän kirjallisuuden avulla opas olisi jäänyt hyvin yleiselle tasolle, ja kokouspalveluiden ja Bistron harjoittelijoiden perehdyttämisen erityispiirteitä ei olisi tullut esille.

Alun perin tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä perehdyttämiskansio, joka olisi Bistrossa harjoittelijoiden luettavissa perehdytyksen ohessa. Tutkimuksessa nousi kuitenkin esiin tarve perehdyttämismateriaaliin jo ennen varsinaisen harjoittelun alkua. Harjoittelijan opas ja perehdyttämissuunnitelma ovat myös sähköisenä versiona toimeksiantajalla. Ne voidaan tulostaa ja antaa harjoittelijoille esimerkiksi työsopimusta allekirjoitettaessa tai muutoin tavattaessa ennen ensimmäistä työpäivää. Sähköinen versio mahdollistaa materiaalin helpon muokkaamisen, kuten tietojen päivittämisen ja lisäämisen sekä poistamisen. Lisäksi materiaali on tulostettuna, joten kaikki työntekijät voivat lukea ja käyttää sitä perehdyttämisessä apumateriaalina.

Saavutin mielestäni opinnäytetyölleni asettamani tavoitteen, eli perehdyttämismateriaalista tuli harjoittelijoiden tarpeita vastaava ja siitä on toimeksiantajalle se hyöty, jota

hän odottikin. Olen tyytyväinen harjoittelijan oppaaseen ja perehdyttämissuunnitelmaan. Uskon niiden tukevan työssäoppimista ja näin olevan hyödyksi uusille harjoittelijoille ja heidän työpaikalleen. Harjoittelijan opas ja perehdyttämissuunnitelma ovat hyvin yleisluontoisia ja niitä voidaan tarpeen tullen muokata jokaiselle perehdytettävälle sopivaksi, ei pelkästään harjoittelijoille. Toivon, että perehdyttämismateriaalia kehitetään ja päivitetään jatkossa toimeksiantajan toimesta.

Harjoittelijan oppaaseen olen koonnut asioita, jotka nousivat esiin tutkimuksessa. Lisäksi olen itse muistellut omaa harjoittelua ja poiminut kirjallisuudesta asioita, jotka ovat mielestäni oleellisia harjoittelijan perehdyttämiseksi. Oppaassa ei ole mm. oma-  
valvonnasta mitään, koska siitä on olemassa lain vaatima oma-  
valvontakansio. Lisäksi oppaassa ei ole kokouspalveluiden esittelylehtistä, koska niitä tulee aina uusia, ja esittelylehtisen voi antaa harjoittelijalle, jos se koetaan tarpeelliseksi.

## **Opinnäytetyön aikataulu**

Aihe opinnäytetyöhön tuli jo alkuvuonna 2009. Idea alkoi hautua ja suunnitelmaseminaari oli toukokuun lopussa. Kesän aikana opinnäytetyö ei suunnitelmista huolimatta edistynyt ollenkaan. Syksyllä etsin harjoittelijoiden yhteystietoja ja lähetin heille kyselyjä. Kirjautumisongelma sähköpostiin vaikeutti tuntuvasti kyselyn ensimmäisten vastausten lähettämistä ja vastaanottamista. Haastattelun tekeminen jäi aivan viime hetkille, mutta senkin ehdin suorittaa ja analysoida.

Tein opinnäytetyön Kuopiossa ja suunnitelmani oli käyttää Savonia-ammattikorkeakoulun kirjastoa. Kirjasto oli kuitenkin muuton ja remontin vuoksi suljettuna koko kesän ja sen avaaminen viivästyi pitkälle syksyyn. Onneksi Kuopion kirjastoista löytyi melko paljon aiheisiin liittyvää kirjallisuutta.

## **8 POHDINTA**

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoinen prosessi. Olen oppinut paljon perehdyttämisestä niin perehdyttäjän kuin perehdytettävänkin näkökulmasta. Samoin työssäoppiminen ja työharjoittelu ovat tulleet tutuiksi. Motivaatio opinnäytteen edetessä ja varsinkin silloin, kun se ei edennyt, vaihteli nollan ja kymmenen välillä. Suoranaisen

epätoivon hetkiltäkään en välttynyt. Opinnäytetyön tekeminen oli hyödyllistä, koska uskon oppineeni tutkimuksen tekemisestä enemmän tällä tavalla, kuin jos kaikki olisi sujunut lähes ongelmitta. Jatkossa osaan valita tutkimusmenetelmän toivottavasti paremmin ja samalla tuli selväksi, mitkä ovat omia vahvuuksiani ja heikkouksiani tämän tyyppisissä tehtävissä. Muille tutkijoille, jotka lukevat tämän työn on hyötyä siitä, että he osaavat lähestyä tätä tutkimusaihetta erilaisesta näkökulmasta ja jollakin toisella tutkimusmenetelmällä.

Yksi suurimmista haasteista oli opinnäytetyön tekeminen yksin. Opinnäytetyö olisi kannattanut tehdä sellaisen henkilön kanssa, joka ei ole ollut harjoittelussa kokouspalveluissa ja Bistrossa, ja olisi näin ollen voinut suorittaa haastattelut. Toisen henkilön näkemys olisi tuonut toisen näkökulman asiaan ja vaikeuksien ilmestyessä olisi voinut keskustella asiasta. Onnekseni ohjaajani auttoi eteenpäin ja tsemppasi varsinkin silloin, kun motivaationi oli pahasti pakkasen puolella. Tein opinnäytetyön kuitenkin mielestäni itsenäisesti.

Eskola ja Suoranta (2008, 15) toteavat, että parhaimmillaan tutkimussuunnitelma elää tutkimushankkeen mukana, kun kyse on laadullisesta tutkimuksesta. Tässä opinnäytetyössä niin on todellakin käynyt. Kun vastauksia ei tullut riittävästi ja vastauksia haluttiin tarkentaa, oli mahdollista ottaa yhteyttä haastateltaviin ja siten parantaa tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimustuloksia ei ole tarkoitus soveltaa laajemmin tämän yhden työpaikan ulkopuolelle. Tarkoituksena oli kartoittaa perehdyttämistilannetta ja aineistoja ja se tehtiinkin. Tässä suhteessa kysymyksessä on tyypillinen case-study. Case-study tarkoittaa tutkimusta, jossa kerätään yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa pienestä joukosta tai yksittäisestä tapauksesta (Hirsjärvi ym. 2004, 127). Tutkimuksen syventäminen ja tulosten merkityksen laajentaminen tätä yhtä työpaikkaa laajemmalle olisi edellyttänyt laajempaa otosta työpaikoista ja kyselyihin vastanneiden henkilöiden lukumäärän lisäämistä, jolloin olisi voinut mennä aiheeseen syvemmälle. Mutta tällöin ei olisi ollut mahdollista toteuttaa tutkimuksen alussa otettua perehdyttämisen kehittämistä ja aineistojen laadintaa jotka olivat toimeksiantajan toiveena.

Askarruttamaan jäi, olisiko tutkimus pitänyt toteuttaa toisin (sähköpostikysely). Kysely puolusti paikkaansa siksi, että tunsin osan vastaajista ja heidän objektiivinen ja

neutraali haastattelemineen olisi ollut hyvin vaikeaa. Toinen huomion arvoinen seikka on, että tutkittavien joukko on hyvin pieni. Vastaajien nuori ikä saattoi osaltaan vaikuttaa vastauksiin. Heillä ei ole vielä paljoa työkokemusta ja siksi heidän oli ehkä vaikea ymmärtää mitä tarkoitan perehdyttämällä. Vastaajille ei ole luultavasti kertynyt kokemuksia työpaikoista, joissa he olisivat saaneet niin hyvää kuin huonoakin perehdyttämistä. Tämä voi heijastua yleisesti positiivisen asenteena, joka leimaa vastauksia. Ilman omakohtaista vertailupohjaa voi olla vaikea antaa kriittistä palautetta. Tätä ongelmaa en osannut edeltä käsin riittävästi hahmottaa, mutta sitä olisi ollut mahdollista tarkastella jälkikäteen haastattelemalla osallistujia siitä kuinka he kokivat haastattelutilanteen: oliko helppo vastata kysymyksiin, ymmärsivätkö he kysymykset helposti, miten tärkeäksi he näkevät oman oppimisensa kannalta perehdyttämisen kehittämisen.

Eräs syy vastaamatta jättämiseen lienee motivaation puute. Toisaalta vastaamiseen ei aina ole käytännön tilaisuutta. Miksi vastata kyselyyn, joka ei enää vaikuta omaan harjoitteluun tai muutoin ole kiinnostava? Tutkijana minun olisi pitänyt suunnitella siis noita erityistoimenpiteitä. Mutta toisaalta varmaan juuri ne vastasivat, jotka kokivat asian kehittämisen tärkeäksi, joten juuri heidän panoksensa oli tutkimukselle tärkeä. Uskon myös että tässä kyselyssä tutkijalle ei ole tarkoituksella valehdeltu.

Tutkimuskysymyksiin saadut vastaukset antavat suuntaa antavia vastauksia, eivät suoranaisia. Pääkysymys ”Miten Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalveluiden ja Bistron harjoittelijoiden perehdyttämistä voidaan kehittää?”, oli erityisen vaikea, koska kyselyyn vastanneet ja haastattelun antanut harjoittelija vaikuttivat olevan tyytyväisiä saamaansa perehdyttämiseen. Perehdyttämistä voidaan kuitenkin kehittää tekemällä kirjallista materiaalia harjoittelijoiden tueksi. Tutkimuksen tulosten pohjalta toimeksiantaja saa tietoa, millä alueilla sen tulee tehostaa perehdyttämistoimia ja millä alueilla se on onnistunut. Haastattelemalla kaikki vastaajat, olisin todennäköisesti saanut hie-man laajempia vastauksia, mutta toisaalta, en usko eron olevan kovinkaan merkittävä ja haastatteluaineisto olisi luultavasti sisältänyt samoja teemoja melko runsaasti.

Oli mukava lukea, että harjoittelijat olivat olleet tyytyväisiä harjoitteluunsa ja saamaansa perehdytykseen. Toivon että tekemäni harjoittelijan opas ja perehdyttämismateriaali kehittävät osaltaan harjoittelua ja Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalveluiden ja Bistron henkilökuntaa työn ohjaajina. Näin myös työpaikka saa parhaan mahdolli-

sen hyödyn harjoittelusta ja harjoittelijoista. Työpaikka, jossa harjoittelijoiden ohjaus on osa työn arkipäivää, on myös kehittyvä ja valmis uusiin haasteisiin.

### **Jatkotutkimusehdotukset**

Olisi mielenkiintoista vertailla miten ammattikorkeakoulun ja ammattiopiston opiskelijoiden perehdyttämistarpeet eroavat toisistaan. Tämän tutkimuksen osallistujien hyvin pieni joukko, ei antanut mahdollisuutta vertailujen tekemiseen.

Toinen samantyyppinen tutkimusehdotus on tutkia miten erilaisia/samanlaisia (käytännössä ja vaativuudeltaan) työssäoppijoiden ja työharjoittelijoiden työtehtävät ovat käytännössä Sokos Hotel Puijonsarvessa. Onko niissä eroa? Millaisia työssäoppimistehtävät ovat ja onko niiden vaatimustaso erilainen? Ovatko työharjoittelijoiden työtehtävät vaativampia kuin työssäoppijoiden?

Lisäksi olisi mielenkiintoista, jos sama tutkimus tehtäisiin uudelleen muutaman vuoden kuluttua, kun harjoittelijoita on ollut enemmän ja harjoittelijan opas ja perehdyttämissuunnitelma käytössä. Näin selviäisi onko harjoittelijan oppaasta ja perehdyttämissuunnitelmasta ollut hyötyä.



## LÄHTEET

Arviointi ja näytöt. 2009. Opetushallitus. WWW-dokumentti.

<http://www.edu.fi/tonet/fin/tyonantaja/index.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.8.2009.

Asetus ammatillisesta koulutuksesta 811/1998. WWW-dokumentti.

<http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 3.9.2009.

Asetus ammattikorkeakouluopinnoista 256/1995. WWW-dokumentti.

<http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 17.8.2009.

Enäkoski, Ritva. Uuden työntekijän perehdyttäminen työhön. Video.

<http://oppiminen.yle.fi/artikkeli?id=2318>. Helsinki: Yleisradio.

Eräsalo, Ulla 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restamark.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino

Heikkilä, Tarja 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Heinonen, Jaakko & Järvinen, Asko 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Otava.

Helsilä, Martti 2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki: Tammi

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Inex Partners Oy 2009. WWW-sivut. <http://www.inex.fi/yritys/index.php>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.8.2009.

Kananen, Jorma 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93

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

Kangas, Pirkko 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus.

Kjelin, Eija & Kuusisto, Pia-Christina 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum.

Kuoppala, Ansa 1998. Sähköpostihaastattelu aineistonkeruumenetelmänä. Jyväskylän yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Viestintätieteiden laitos. Pro gradu-tutkielma. PDFdokumentti. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-1998777239>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.8.2009.

Kupias, Päivi & Peltola, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.

Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 17.8.2009.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 3.9.2009.

Lepistö, Irmeli 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus.

Opetusministeriö 2005. Ammattikorkeakoulujen opiskelijapalautejärjestelmä OPALA antaa tietoa opetuksen onnistumisesta. Opetusministeriön tiedote. WWW-julkaisu. [http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2005/6/ammattikorkeakoulujen\\_opiskelijapalautejarjestelma\\_opala\\_antaa\\_t?lang=fi](http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2005/6/ammattikorkeakoulujen_opiskelijapalautejarjestelma_opala_antaa_t?lang=fi) Päivitetty 17.6.2005. Luettu 26.9.2009.

Opetusministeriö 2009. Opiskelu ja tutkinnot ammatillisessa koulutuksessa. WWW-dokumentti. <http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.8.2009.

PeeÄssä 2009. WWW-sivut. <http://www.peeässä.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.8.2009.

Pelastuslaki 468/2003. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 3.9.2009.

Penttinen, Aulikki & Mäntynen, Jukka 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Pohjonen, Petri 2005. Työssäoppiminen. Jyväskylä: PS-kustannus

Räkköläinen, Mari 2001. Työssäoppimisen ohjaus. Teoksessa Räkköläinen, Mari & Uusitalo, Ilkka (toim.) Työssäoppiminen ja ohjaus ammatillisissa oppilaitoksissa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 103–135.

Salonen, Paula 2007. Harjoittelusta amk-opintojen kuningas. Harjoittelun kehittämishankkeen 2004–2006 loppuraportti. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu.

Santala, Helena 2001. Työssäoppimisyhteistyö – sisältö, kokemuksia ja käytäntöjä. Teoksessa Räkköläinen, Mari & Uusitalo, Ilkka (toim.) Työssäoppiminen ja ohjaus ammatillisissa oppilaitoksissa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 49–72.

Sarajärvi, Anneli 2003. Käytännön harjoittelu oppimisympäristönä. Teoksessa Kotila, Hannu (toim.) Ammattikorkeakoulupedagogiikka. Helsinki: Edita Prima Oy, 170–184.

Savolainen, Piia 2009. Sähköpostikeskustelu 12.1.–22.10.2009. Vuoropäällikkö. Sokos Hotel Puijonsarvi.

Sokos Hotels 2009. WWW-sivut. <http://www.sokoshotels.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.8.2009.

S-Pankki 2009. WWW-sivut. [http://www.s-pankki.fi/tietoa\\_s-pankista/S-Pankki\\_yrityksena/fi\\_FI/palvelut/](http://www.s-pankki.fi/tietoa_s-pankista/S-Pankki_yrityksena/fi_FI/palvelut/) Ei päivitystietoa. Luettu 16.10.2009.

S-ryhmä 2009. WWW-sivut. <http://www.s-kanava.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.8.2009.

Taitava Keski-Suomi 2005. Työpaikalla tapahtuva oppiminen. Työpaikkakouluttajan ja -ohjaajan aineisto. PDF-dokumentti. <http://www.jao.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.10.2009.

Tervetuloa PeeÄssään. Osuuskauppa PeeÄssän opas uusille työntekijöille.

Tiittula, Liisa, Rastas, Anna ja Ruusuvuori, Johanna 2005. Kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta tietokonevälitteiseen viestintään. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula Liisa (toim.). Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 264–271.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työsopimuslaki 55/2001. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 3.9.2009.

Työssäoppimistavoitteet selviksi. 2009. Opetushallitus. WWW-dokumentti. <http://www.edu.fi/tonet/fin/tyonantaja/tavoitteet.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.8.2009.

Työturvallisuuslaki 738/2002. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 3.9.2009.

Töiden ulkoistaminen kasvattaa työtaturmia. 2009. Turun Sanomat. Verkkolehti. <http://www.ts.fi/online/kotimaa/38741.html>. Päivitetty 12.3.2009. Luettu 8.10.2009.

Uusitalo, Ilkka 2001. Työssäoppimisen ja kouluoppimisen vuorovaikutus. Teoksessa Rökköläinen, Mari & Uusitalo, Ilkka (toim.) Työssäoppiminen ja ohjaus ammatillisissa oppilaitoksissa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 13–27.

Vesterinen, Marja-Liisa 2002. Ammatillinen harjoittelu osana asiantuntijuuden kehittymistä ammattikorkeakoulussa. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. PDFdokumentti. <https://jyx.jyu.fi/dspace-webapp/bitstream/.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 7.4.2009

## LIITE 1. Sähköpostikysely harjoittelijoille

Hei!

Olen Mikkelin ammattikorkeakoulun restonomiopiskelija ja teen opinnäytetyönäni perehdyttämismateriaalin Sokos Hotel Puijonsarven kokouspalveluille ja Bistron. Opinnäytetyössäni tutkin harjoittelijoiden ja työssäoppijoiden (myöh. ”harjoittelija”) mielipiteitä saamastaan perehdyttämisestä Bistrossa ja kokouspalveluissa. Samalla kerään kehittämisideoita perehdytysmateriaalin suunnitteluun.

Vastauksesi tulee vain minun tietooni ja opinnäytetyössäni esittelen tutkimuksen tulokset niin, ettei niistä voi päätellä vastaajaa. Pyydän vastaamaan mahdollisimman pian ja jos sinulla on jotain kysyttävää, ota rohkeasti yhteyttä!

Kiitos jo etukäteen vaivannäöstäsi!

Terveisin

Reetta Saastamoinen

reetta.saastamoinen@mail.mamk.fi

Taustatekijät

1. Kuinka kauan olit harjoittelijana?
2. Olitko harjoittelijana Bistrossa vai myös kokouspalveluissa?
3. Mistä koulusta olit harjoittelijana?

Saamasi perehdyttäminen Bistrossa/kokouspalveluissa

4. Miten sinut perehdytettiin työtehtäviisi ja yrityksen toimintaan?
5. Miten ja millaista tietoa sait myytävistä tuotteista?
6. Miten ja millaista tietoa sait työturvallisuusasioista?
7. Miten kattava perehdyttäminen mielestäsi oli?
8. Mitä jäit kaipaamaan perehdytykseesi?
9. Millaista kirjallista materiaalia oli käytössäsi perehtymisesi tueksi?

Perehdyttämisen kehittäminen

10. Millaista kirjallista perehdyttämiseen liittyvää materiaalia olisi Bistrossa/kokouspalveluissa hyvä olla?
11. Miten harjoittelu tuki ammatillista kehittymistäsi ja harjoittelullesi asetettuja tavoitteita?
12. Miten kehittäisit Bistron/kokouspalveluiden harjoittelijoiden perehdyttämistä?

# Harjoittelijan opas

Sokos Hotel  
Puijonsarven  
kokouspalvelut ja Bistro

## SISÄLTÖ

|  |    |
|--|----|
| Alkusanat.....                                     | 4  |
| S-ryhmän rakenne.....                              | 5  |
| S-ryhmä.....                                       | 6  |
| PeeÄssä.....                                       | 6  |
| Etukortit .....                                    | 7  |
| Bistro ja kokouspalvelut .....                     | 8  |
| Hotelli .....                                      | 9  |
| Fransmanni.....                                    | 9  |
| Memphis.....                                       | 10 |
| Ravintola Puikkari .....                           | 10 |
| YLEISET ASIAT.....                                 | 11 |
| Ruokailu ja tauot.....                             | 11 |
| Vaitiolovelvollisuus .....                         | 12 |
| Työvaatteet ja ulkoasu .....                       | 12 |
| Avaimet.....                                       | 12 |
| Toiminta hätätilanteessa.....                      | 13 |
| Tiedotus .....                                     | 13 |
| Sairaus ja muut poissaolot .....                   | 13 |
| Aamuvuoron tehtäväkortti.....                      | 14 |
| Iltavuoron tehtäväkortti.....                      | 16 |
| Välivuoro .....                                    | 17 |
| PUIJONSARVISALI.....                               | 18 |
| Aamuvuoron tehtäväkortti.....                      | 18 |
| Iltavuoron tehtäväkortti.....                      | 20 |
| PUIJONSARVISALIN AV-LAITTEET .....                 | 21 |
| Äänentoisto .....                                  | 21 |
| AV JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖ-OHJE (Puijonsarvisali)..... | 23 |



|                               |    |
|-------------------------------|----|
| PC ESITYS.....                | 23 |
| DOKUMENTTIKAMERA.....         | 25 |
| ESITYSVALITSIN.....           | 25 |
| ÄÄNENTOISTO .....             | 26 |
| PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA..... | 27 |

Hei,

ja tervetuloa Bisteroon ja kokouspalveluihin harjoitteluun. Tähän harjoittelijan oppaaseen on koottu yleisiä asioita toiminnastamme ja tavoistamme sekä joitakin tärkeimpiä laitteiden käyttöohjeita. Opasta ei ole tarpeen opetella ulkoa, vaan sen tarkoituksena on auttaa sinua orientoitumaan työhön osana perehdyttämistäsi. Selailemalla ja tutustumalla oppaaseen saat tietoa mm. hotellin toiminnoista ja Bistron sekä kokouspalveluiden päiväohjelmasta. Tämän oppaan tarkoitus ei ole olla kaiken kattava, vaan suurimman osan tiedosta ja opista tulet saamaan perehdytyksen ja työn kautta. Opas toimii apunasi koko harjoittelun ajan ja löydät siitä neuvoja askarruttaviin asioihin. *Kursivoidulla* kirjoitetut asiat eivät kuulu harjoittelijoiden tehtäviin, mutta saadaksesi yleiskuvan, nekin on mainittu.

Kysele ja tartu hommiin rohkeasti. Olemalla aktiivinen, saat parhaimman hyödyn harjoittelustasi!



## S-ryhmä

S-ryhmä muodostuu 22 osuuskaupasta ja niiden omistamasta SOK-yhtymästä. (SOK on Suomen Osuuskuntien Keskuskunta.) S-ryhmä on 42 prosentoin osuudella Suomen päivittäismarkkinajohtaja. Toiminta-ajatuksena on tuottaa etuja ja palveluita asiakasomistajille.

## PeeÄssä

PeeÄssä on yksi S-ryhmän alueosuuskauppa, joka toimii Pohjois-Savossa 23 kunnan alueella 80 toimipaikassa. PeeÄssän omistavat sen yli 90 000 asiakasomistajataloutta. PeeÄssän päätoimialat ovat liikennemyymälä- ja polttoainekauppa, päivittäis- ja erikoistavarakauppa sekä hotelli- ja ravintolatoiminta. PeeÄssä järjestää mm. Kuopion Viinijuhlat.

Vakinaista henkilökuntaa vuoden 2008 lopussa oli 1620 henkilöä, joista kokoaikaisia 20% ja osa-aikaisia 80%. PeeÄssä on toimialueensa suurin palvelualan työnantaja. PeeÄssä on yksi maakunnan suurimmista yrityksistä ja se osallistuu aktiivisesti toimialueensa ja maakunnan kehittämiseen.

## Etukortit

S-ryhmän asiakasomistajat saavat vihreän Bonus kortin, jota näyttämällä ostosten yhteydessä asiakas kerryttää bonusta. Kortilla on saatavana myös tarjoushintaisia tuotteita Bistrossa. Ole selvillä tarjoustuotteista ja niiden hinnoista! Kortti on henkilökohtainen ja sitä voi käyttää vain yksityistalouden oston yhteydessä. Eli asiakkaan maksaessa yrityksen pankkikortilla esim. kokouspalveluita tai asioidessaan baarissa, hän ei saa ostoistaan bonusta vihreällä kortilla.

Yrityksiä ja työmatkustajia varten on **S-card**. S-card on työmatkustajan kanta-asiakaskortti Sokos Hotelleihin, Radisson SAS-hotelleihin Suomessa ja joihinkin Holiday Club-kylpylähotelleihin. Kortteja on kahden tasoisia; S-Card ja S-Card Premium. S-card maksaa 25 €/12kk ja etuna sillä saa yöpyessä normaalilla S-card hinnalla mm. 12 € etusetelin, ilmaisen iltapäivälehdän sekä hotelliikohtaisia etuja, kuten kuntosalilippuja, drinkkilippuja jne. Premium tasolla edut ovat parempia esimerkiksi huoneluokan korotus varaustilanteen salliessa ja vuosimaksuton kortti. Premium tason saavuttaa kun 12 kk ostot ylittävät 3600 €.

## Bistro ja kokouspalvelut

Hotellissa on vanhalla puolella 8 kokoustilaa; Luentosali, Samuel, Roosa, Ferdi ja alakerrassa Riitta, Eskil, Anna-Maija ja Renkku. Uudella puolella on kolme kokoustilaa; Snellman, Topelius ja Canth. Poistamalla kokoustilojen väliseinät tiloista muodostuu Puijonsarvisali. Vanhan puolen ylimmässä (7.) kerroksessa on lisäksi kaksi tilaussaunaa Sofia ja Suleiman, joilla on yhteinen uima-allas-alue.

Tyypillisiä kokousasiakkaita ovat muun muassa ammattiliitot, lääke- ja lääkärifirmat, hiuksiin ja kosmetiikkaan erikoistuneet yritykset sekä erilaiset maahantuontiyritykset. Myös PeeÄssän omiin toimintoihin liittyvät kokoukset ja koulutukset muodostavat merkittävän ryhmän kokouspalveluiden käyttäjinä.

Bistrossa järjestetään kahvituksia (ns. kahvitorilla) kokousvieraille ja baari on auki klo 11 alkaen. Noin klo 16 jälkeen Bistron asiakasmäärä lisääntyy ja esimerkiksi Kalpan otteluita tullaan seuraamaan ahkerasti. Bistron yhteydessä on asiakkaiden käytössä tietokoneita ja tulostin, sekä päivän lehdet luettavaksi. Bistro hoitaa myös huonepalvelun hotellin vanhalla puolella.

## Hotelli

Sokos Hotel Puijonsarvi on Itä-Suomen suurin kokous- ja kongressi hotelli. Huoneita on 300, joista 260 on savuttomia. Hotellin asiakkaista 70% on liikematkustajia ja 30% vapaa-ajanmatkustajia. Kesä-heinäkuussa luvut ovat päinvastoin, kun liikematkustus vähenee ja vapaa-ajanmatkustus puolestaan lisääntyy.

Sokos Hotel Puijonsarven omistaa osuuskauppa PeeÄssä. Hotellin johtaja on Mika Peräkorpi ja hotellipäällikkö Niina Tossavainen.

## Fransmanni

Hotellivieraiden aamiainen tarjoillaan Fransmannissa klo 6:30-10:00, la 6:30-10:30 ja su ja pyhäpäivinä 7:30-10:30. Lounas on tarjolla seisovasta pöydästä arkipäivisin klo 11 alkaen ja sen hinta on 17.50 €. Vaihtoehtona on myös keittolounas hintaan 9,20€.

Fransmanni on maalaisranskalainen ravintola jonka ruoka- ja viinilista ovat tunnetusti laadukkaita ja monipuolisia. Fransmannissa järjestetään myös viinipruuveja. Ravintolassa on lapsille oma Onni-Oravan ruokalista ja leikkinurkkaus. Keittiömestarina toimii Jari Korhonen ja ravintolapäällikkönä Merja Vehviläinen.

## Memphis

Memphis on kaupunkilainen ravintola, jonka lista perustuu amerikkalaiseen ruokaan, mutta tarjoaa makuelämyksiä myös muualta maailmasta. Uuden listan maut ja värit ovat peräisin karibialaisesta keittiöstä. Listalta löytyy esimerkiksi, hampurilaisia, pihvejä, sandwicheja, pastoja ja wokkeja.

Memphis on suosittu nuorten aikuisten ja hotelliasiakkaiden ravintolana. Memphis on tunnettu myös herkullisista drinkeistään ja asiakkaiden käytössä on Macbook ja Nintendo Wii-pelikonsoli. Ravintolapäällikkö on Tanja Vornanen.

## Ravintola Puikkari

Puikkari (entinen Puijonsarvi Night) on uusi iltaviihderavintola, joka tarjoaa Suomen ykköskaartin artisteja ja -bändejä. Tarjonta on enemmän viihteellinen ja iskelmällinen kuin aikaisemmin. Ravintolassa on kolme eri musiikkituotetta, joista kolmatta asiakas pääsee tuottamaan itse karaokelaulannan välityksellä. Ravintola Puikkari on avoinna viikonloppuisin ja bändi-iltoina klo 21 - 04 ja muina aikoina tilausten ja tapahtumien mukaan.



## YLEISET ASIAT

Kaupungin tunteminen on tärkeää työskennellessäsi hotellissa. Asiakkaat ovat suurimmaksi osaksi ulkopaikkakuntalaisia ja kysyvät henkilökunnalta ohjeita esimerkiksi lähimmän pankkiautomaatin, kukkakaupan tai kioskin sijaintia.

Kaupungin tapahtumista kuten teatteriesityksistä, jääkiekkopeleistä ja tanssipaikeista on hyvä olla selvillä. Savon Sanomista löytyy menovinkkejä. Luonnollisesti myös Puikkarin esiintyjistä on hyvä olla tietoinen ja respasta kannattaa tiedustella etukäteen pääsevätkö, hotellin asiakkaat maksutta sisään erikoisiltoina. Samalla voit tarkastaa lippujen hinnan.

### Ruokailu ja tauot

Henkilökunnan taukotilana toimii Herkkula, joka sijaitsee perinteisen puolen alakerrassa. Tauot pidetään tilanteen mukaan, eli silloin, kun siihen on sopiva hetki. Kahvi, tee, kaakao ja sooda ovat maksuttomia juomia, muista juomista, esimerkiksi hanalimuista maksetaan 0,30 €/lasi.

Harjoittelijoille tarjotaan yksi lämmin ruoka työvuoron aikana.

Päivävuorossa ruoka haetaan Fransmannin lounaspöydästä ja syödään Herkkulassa. Iltavuorossa ruoka tilataan henkilökunnan ruokalistalta, joka vaihtuu kuukausittain tai sen voi noutaa ns. S-card buffasta. Ruokailu hoidetaan samalla tavalla kuin tauotkin, eli silloin, kun se parhaiten työnteon ohessa onnistuu.

Huomioithan, että PeeÄssä on savuton työpaikka. Työaikana tupakointi on kielletty.

## Vaitiolovelvollisuus

Harjoittelijaa sitoo sama vaitiolovelvollisuus kuin muitakin työntekijöitä. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että työnantajaa koskevista asioista, asiakkaista ja heidän asioistaan ja tekemisistään ei saa puhua kenellekään.

## Työvaatteet ja ulkoasu

Henkilökunnalla tulee olla yhtenäinen työasu. Essun ja nimikyltin saat ensimmäisenä työpäivänäsi. Bistron ja kokouspalveluiden henkilökunnan työasuna on

- musta tai valkea kauluspaita
- mustat housut
- musta essu
- tumma liivi
- tummat työkengät
- nimikyltti (esillä koko ajan).

## Avaimet

Harjoittelijalla on oma avainkortti, jota ei saa viedä työpaikan ulkopuolelle. Pidä hyvä huoli kaikista avaimista.

## Toiminta hätätilanteessa

Seuraa ohjeita (kuulutukset & työkaverit). Tarkemmat ohjeet saat perehdytyksen yhteydessä.

## Tiedotus

Bistron keittiössä on ilmoitustaulu jota tulee seurata aktiivisesti. Tietoa tulee myös osastopalavereissa.

## Sairaus ja muut poissaolot

Sairastuttuasi tai tapaturman sattuessa ilmoita siitä heti esimiehellesi. Sairauspoissaolojen korvaamisessa noudatamme oppilaitoksen toimintatapaa. Opiskelijat kuuluvat kouluterveydenhuollon piiriin, eli he eivät voi käyttää työterveyshuollon palveluita.

## Aamuvuoron tehtäväkortti

*Kursivoidulla kirjoitettu ei koske harjoittelijoita.*

- Laita infotauluun ja kahvinkeittimeen virta (huomioi keittomäärä).
- *Hae kassakaapista pohjakassa ja avainlaatikko (tarvittaessa apua respasta) ja Bistron postilokerosta koontilista (siirtonumerot) ja viiteraportti (vipit).*
- *Kirjaa käyttöön ottamasi pohja (excel-pohja työpöydällä "pohjat Bistro xxkuu") ja ota Bistron puhelin mukaasi toimistosta. Pidä puhelin mukana koko päivän ajan.*
- Ota päivän orderit mapista ja varmista että kaikille koontilistassa oleville tilaisuuksille on orderi.
- Jaa ovilaput, kokousohjelmat ja lounaslistat kabinetteihin. Sytytä valot ja tarkasta, että tilat ovat siistit.
- Ota vastaan kokouksen vetäjä(t) ja käy läpi päivän aikataulu.
- Suorita kokoustarjoilut ordereiden mukaisesti. Tarjoilut tulee olla esillä  
**30 min. ennen tilattua aikaa.** Kyltitä kahvitori ja erikoisruokavaliot. Pidä tarjoilualue ja pöydät siistinä.
- Lounastauolla suorita välisiivous kabineteissa ja huolehdi tarvittaessa tuuletuksesta.
- Ota ajoissa makeat kahvileivät sulamaan, huomioi ruoka-ainerajoitteet.
- Valmistele mahdollisuuksien mukaan seuraavan päivän kokouksia esim. roudaus, ovitaulut, kokousohjelmat, lounaslistat jne.
- Täytä tarvittaessa saunojen vetarit ja Bistron baari sekä huolehdi tyhjien pullojen poisviennistä.
- Maanantaisin jääkaukalon ja juomapistoolin puhdistus.

## Bistron avaus klo 11

- "Virallinen" avaus klo 11, mutta tuotteita voi myydä jo aiemminkin. Huom! alkoholitarjoilun saa lain mukaan aloittaa klo 9.00!
- Nosta rulo ylös ja avaa juomavetarit ja -vitriini.
- Avaa televisio ja laita taustamusiikki soimaan.
- Laita virta erikoiskahvikoneeseen (tarkasta että on riittävästi jauheita).
- Ota esille kaatoviinat.
- Laita mitat mittamatolle ja pillit ja sekoitustikut viereen.
- Leikkaa limet, sitruunat ja laita drinkkikerma valmiiksi.
- Hae iltapäivälehdet respasta.
- Hae jäämurskaa Puikkarista.
- Pidä baari siistinä ja tuolit ojennuksessa koko ajan.

## Iltavuoron tehtäväkortti

- Anna valomerkki klo 23:30 (tai viimeistään 01:30).
- Pese kahvikone, katso erillinen ohje.
- Sulje erikoiskahvikone.
- Nosta kaatoviinat vitriinikaappiin. Lukitse juomavetarit ja -vitriini.
- Sulje musiikki ja televisio sekä nosta snacksit pois tiskiltä.
- Pese viinamitat ja mittamatto.
- Sulje rulo. Huolehdi että rulon taakse jää mm. kaukosäätimet, laskin ja mitat.
- Pyyhi pöydät ja baaritiski. Katso että yleisilme jää siistiksi, tuolit ojennuksessa.
- Lukitse keittiön takaovi ja takavaraston ovi. Varmista että kokoustiloihin ja Puikkariin vievät ovet ovat lukossa.
- *Päätä työvuoro varmistuttuasi että KAIKKI (orderit) on bongattu ja mahdolliset korjaukset tehty.*
- *Kirjoita rahantilityspussin päälle: os. 252 Bistro ja oma nimesi sekä päivämäärä. Pussita rahat -> setelit järjestykseen ja nippuun kuminauhalla. Älä laske!*
- *Laita kuitit, bongatut orderit ja muut liput ja kupongit siististi järjestykseen tilityskansioon. Päällimmäiseksi tilitysraportti.*
- *Vie tilityspussi ja Bistron avainlaatikko kassakaappiin (tarvittaessa apua respasta). Vie tilityskansio ja Bistron puhelin toimistoon -> hox! laita AINA laturiin.*
- *Vie tilitys massiin. Mikäli sinulla ei ole tunnuksia, jätä viesti toimiston pöydälle.*
- Jätä infotaulu päälle, siinä on infoa hotellin asukkaille esim. yökerhosta.

- Aamuvuorolle voi jättää puhdasta tiskiä purettavaksi ja tyhjiä pulloja viennin.

## Välivuoro

- Hoitaa iltakokoukset ja -tilaisuudet.
- Roudaa ja laittaa kokoukset asiakkaan toiveiden mukaisesti seuraavaa päivää varten.
- Auttaa tarvittaessa Bistrossa.

# PUIJONSARVISALI

## Aamuvuoron tehtäväkortti

- Työvuoroon tullaan tuntia ennen tilaisuuden alkua.
- Hae respasta kabinettien avaimet ja yleisavain kassakaapista. Ota samalla aamukahvituksen tarjottavat Bistron takakylmiöstä tai Fransmannin keittiöstä, ellei niitä ole jo edellisenä päivänä tuotu salin kylmiöön.
- Laita aulan infonäyttö päälle. (kaukosäädin infotiskillä)
- Varmista että kabinetit ovat kunnossa asiakasta varten (yleissiisteys, kokousaikataulu ja -vesi sekä pastillit), ja käynnistä pc ja tykki.
- Avaa ovet infotiskin ohjausyksiköstä hyvissä ajoin. (n. 45 min ennen tilaisuuden alkua) Yli 100 hengen tilaisuuksissa Memphisin aukioloaikoina (ma-to 11-24, pe-la 11-02 ja su 12-23) myös Memphisin ovi pidetään auki ja asiakkailla on mahdollisuus käyttää Memphisin wc-tiloja. Pääsääntöisesti asiakkaat ohjataan käyttämään kuitenkin Puijonsarvisalin wc-tiloja.
- Laita kahvileivät valmiiksi tarjottimille kylmiöön (ja tarvittaessa pussita).
- Laita tarjottavat esille 30 min. ennen tilaisuuden alkua. (esim. aloitus 9:00, esillä 8:30)
- Käynnistä kahvikone n. 15 min ennen tarjoilun aloitusta. (esim. aloitus 9:00, kahvikone päälle 8:45) Tarkista/ohjelmoi keittomäärä



(0,5-4) litraa ja säädä pienemmäksi kahvituksen loppupuolella.

Kahvia varataan n. 2dl/hlö eli 10hlö/2 litraa jne. Kun kahvikone esim. asetuksella 4 litraa, kone keittää kahvia automaattisesti koko ajan menekin mukaan.

- Kokouksen tauolla huolehdi kokoustilojen siisteydestä.
- Hae seuraavan päivän orderit ja valmistele mahdollisuuksien mukaan seuraavaa päivää.

## Iltavuoron tehtäväkortti

- Siivoa ja roudaa kabinetit seuraavaa päivää varten.
- Tilaa siivous tarvittaessa. Kokoustilat siivotaan automaattisesti joka tiistaiaamu ennen klo 7:30. Joka päivä siivotaan aula, käytävä ja wc-tilat.
- Sulje ja pese kahvikone sekä tyhjennä purusäiliö. Tyhjennys tehdään aina tarvittaessa ja illalla viimeisenä.
- Tarkista vesiautomaatit. Vedet säilytetään kokousvarastossa; täydet ja tyhjät. Mukeja löytyy pääsisäänkäyntiä vastapäätä olevasta vetolaatikosta.
- Vaihda asiakastilojen roskiksiin tyhjät pussit (kabinetit ja vesiautomaatit).
- Pese tiskikone ja jätä tiskinurkka siistiksi.
- Vie roskat ja pullot pois.
- Varmista, että kaikki on bongattu. Sulje työvuoro ja aseta kassa päivitystilaan.
- Lukitse ovet infotiskin ohjausyksiköstä. Huomaa, että Memphisin ovi lukitaan mekaanisesti vapauttamalla salpa. Memphisin oven lukitseminen on kokousemännän, -isännän vastuulla!
- Palauta kabinettien avaimet respaan.

## PUIJONSARVISALIN AV-LAITTEET

### Äänentoisto

Kaikissa kolmessa kokoustilassa on käytettävissä

- 2 kpl langatonta kädessä pidettävää mikrofonia
- 1 kpl langaton kravattimikrofoni tai headset
- 1 kpl joutsenkaulamikrofoni
- 1 kpl langallinen kravattimikrofoni
- DVD soitin, CD ja DVD levyjen toistoon
  
- Tietokoneen ääni on kytketty kaiutinjärjestelmään.
- Lattiarasioissa on ääniliitäntä langallisille mikrofoneille ja muille äänilähteille.
- Keskimmäisen kokoustilan ääni saadaan kuulumaan muissa kokoustiloissa ja kahviossa.
- Kahviossa on kuulutuslaite, jolla voidaan kuuluttaa kokousasiakkaille kahvio ja käytäväalueella. Kahviossa on käytettävissä langaton mikrofoni.

## Kuva

Kaikissa kolmessa kokoustilassa on käytettävissä

- Tietokone
- Dataprojektori
- DVD soitin
- Digiboxi
- Videovalintayksikkö, mistä valitaan haluttu kuvalähde projektorille  
esim.

PC1, PC2, DVD, AUX, Kamera tai Digiboxi

Lattiarasioissa on AUX liitännä esim. videokameraa varten.

Keskimmäisen salin esitykset tai kamerakuva kokoustilasta saadaan näkymään muissa kokoustiloissa.

Kokoustiloissa on 1 dokumenttikamera kuvamuistilla.

Tarkempia teknisiä tietotoja saa numerosta 0440 848292.

# AV JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖ-OHJE (Puijonsarvisali)

## PC ESITYS

- Käynnistä projektori kaukosäätimellä ja valitse **computer** napilla computer 1 (analog).
- Kytke tietokone pöytärasiasa oleviin liittimiin, sähkö, verkkokaapeli ja VGA esityskaapeli. Esityskaapelin äänijohto kytketään tietokoneen kuulokeliitintään.
- Tarkasta lattiakaivosta, onko esityskaapeli kytketty PC1 vai PC2 liitintään.
- Valitse kaapista olevasta esitysvälitsimestä ohjelmalähde PC 1 tai PC 2.
- Jos kuva ei näy, valitse tietokoneesta projektorin lähtö päälle.

Tietokoneilla on eri näppäinyhdistelmiä millä saa lähdön päälle:

|         |          |         |           |
|---------|----------|---------|-----------|
| CompaQ  | Fn ja F4 | Dell    | Fn ja F8  |
| Gateway | Fn ja F4 | HP      | Fn ja F4  |
| Toshiba | Fn ja F5 | Fujitsu | Fn ja F10 |
| IBM     | Fn ja F7 | Nec     | Fn ja F3  |

Mac apple. System pref..Displays...Arrangement ja mirror display.

Heijastettavan kuvan saat tarvittaessa oikean kokoiseksi projektorin kaukosäätimen **Auto PC** napilla tai pitkän harmaan Kramerin kaukosäätimen **Auto Image** napilla.

→ Osoita Kramerin kaukosäädintä videovalintayksikköön.

Snellman kokoustilan esityksen saat näkyviin muissa kokoustiloissa, valitsemalla projektoreiden kaukosäätimillä computer2.

**Keskimmäisen kokoustilan sisääntulo on aina computer1 (analog).**

## DOKUMENTTIKAMERA

- Kameran voit liittää esityspöydällä olevaan esityskaapeliin tai lattiarasioissa oleviin liittimiin. Kaapeli kytketään VGA out liitintään.
- Voit kytkeä myös tietokoneen kameran VGA IN liitintään.

Voit vaihdella tietokoneen kuvan ja dokumenttikameran kuvan välillä kameran kaukosäätimen INT/EXT napilla.

Capture napilla voit ottaa valokuvan paperista ja jälkeenpäin katsoa niitä Live/Win napin alta ja sieltä capture.

Sammuta dokumenttikamera painamalla virtanappia 3 sekuntia.

## ESITYSVALITSIN

- Kaapissa on esitysvalitsin, millä valitaan projektorilla heijastettava kuva.
- Valitsimen kaukosäätimellä voi asetta kuvan oikean kokoiseksi painamalla Auto Image nappia.
- Samalla kaukosäätimellä ohjataan dokumenttikameran, salikameran- ja pc:n käyttöä kankaalle. Kaukosäätimessä on ohje asiakastakin varten.

## ÄÄNENTOISTO

- Jokaisessa kokoustilassa on mikseri, mistä säädetään äänilähteiden volumet.
- Säättö tapahtuu liukusäätimillä.
- Jos ääni alkaa kiertämään, volumea on liikaa. Vedä silloin liukua alas.
- Keskimmäisen kokoustilan äänen saa kuulumaan muissa tiloissa nostamalla **SALI 2 volumea.**
- Langattoman mikrofonin virtakytkin on kolmiasentoinen.
  - Ensin on OFF, MUTE ja PÄÄLLÄ asento.
- Mikrofonit toimivat AA paristoilla.
- Yöksi on hyvä sammuttaa virrat vahvistimista.
  - Musta alin laite ja esitysvälitsimistä toiseksi ylin laite.



## PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA

|  |           |             |
|--|-----------|-------------|
| S-ryhmä, PeeÄssä, SH Puijonsarvi   | opastettu | tarkastettu |
| Toiminta-ajatus, arvot, omistussuhteet   |           |             |
| Johto, esimiehet   |           |             |
| Hotellin osastot & yhteyshenkilöt  |           |             |
| Asiakkaat  |           |             |
|  |           |             |
| Toimintatavat  |           |             |
| Vaatetus, nimikyltti   |           |             |
| Avaimet  |           |             |
| Salassapitovelvollisuus  |           |             |
| Ruoka- ja kahvitauot   |           |             |
| Tiedotus   |           |             |
| Puhelinten ja tietokoneiden käyttö   |           |             |
| Yhteistyön merkitys  |           |             |
|  |           |             |
| Tilat ja kulkutiet   |           |             |
| Tutustuminen kokoustiloihin ja sauna-<br>osastoon                                    |           |             |
| Sosiaalitilat (pukuhuoneet ja Herkkula)  |           |             |
| Kierros kaikilla osastoilla  |           |             |
|  |           |             |
| Työturvallisuus  |           |             |
| Toiminta hätätilanteessa (tulipalo, uhkaava<br>tai väkivaltainen tilanne, tapaturma) |           |             |
| Hätäpoistumistiet  |           |             |
| Työergonomia   |           |             |

Perehdyttämisen palautekeskustelu pidetty \_\_\_\_\_.