

Kesätyöntekijöiden perehdytys Hotellinx-varausjärjestelmään

Case: Hostel Domus Academica

Riikka Kallio

Opinnäytetyö
Matkailun liikkeenjohdon koulutus-
ohjelma
2013



Tekijä Riikka Kallio	Aloitusvuosi 2009
Opinnäytetyön nimi Kesätyöntekijöiden perehdytys Hotellinx-varausjärjestelmään Case: Hostel Domus Academica	Sivu- ja liitesivumäärä 36 + 11
Ohjaaja Taina Pallonen	
<p>Hostel Domus Academica on Helsingin Kampissa sijaitseva kesähostelli, joka on auki 1.6–1.9. Hostelli kuuluu Helsingin Yliopiston Ylioppilaskunnalle, eli HYY yhtymälle.</p> <p>Opinnäytetyön ensimmäisenä tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa vastaanottovirkailijoiden perehdytys Hotellinx-varausjärjestelmään. Toisena tavoitteena on tehdä varausjärjestelmään perehdytysmateriaali tuleville perehdyttäjille.</p> <p>Produkti toteutettiin aloittamalla perehdytyksen suunnittelu maaliskuussa 2013. Suunnittelun pohjalla käytettiin opinnäytetyön tietoperustan tietoja. Itse varausjärjestelmään perehdyttäminen toteutettiin toukokuun aikana. Perehdytetyille jaettiin kysely perehdytyksen toteutuksesta heinäkuun alussa. Kyselyssä oli 13 monivalintakysymystä ja yksi avoin kysymys.</p> <p>Vastausprosentti kyselyyn oli 100 %. Suurin osa arvioi taitonsa huonoiksi ennen perehdytystä, mutta perehdytyksen jälkeen he arvioivat taitonsa hyviksi tai erinomaisiksi. Kuitenkin yksi arvioi taitonsa vielä huonoiksi perehdytyksen jälkeen ja kolme ei huonoiksi eikä hyviksi. Avoimessa kysymyksessä pyydettiin kehitysehdotuksia varausjärjestelmään perehdyttämiseen. Kehitysehdotuksina mainittiin mm. enemmän aikaa harjoitteluun ja perusteellisemmat harjoitukset.</p> <p>Varausjärjestelmään perehdyttäminen onnistui tavoitteidensa puolesta. Tulevaisuudessa perehdytykseen olisi hyvä varata enemmän aikaa ja perehdyttäjän pitäisi keskittyä ensimmäisten aukiolopäivien aikana vain vastaanottovirkailijoiden tukemiseen. Perehdytysmateriaali on päivitetty palautteen pohjalta toimivammaksi ja tehokkaammaksi tulevia perehdyttäjiä ja perehdytettäviä varten.</p>	
Asiasanat Perehdytys, työnopastus, monikulttuurinen työyhteisö, työnopastuksen suunnittelu	

Bachelor's degree in tourism management

Authors Riikka Kallio	Year of entry 2009
The title of thesis Orientation of the summer employees to the reservation system Hotellinx, Case: Hostel Domus Academica	Number of report pages and attachment pages 36+11
Advisor Taina Pallonen	
<p>Hostel Domus Academica is a summer hostel located in Kamppi in Helsinki. It is open during the summer months from 1st June till 1st September.</p> <p>This Bachelor's thesis has two aims. The first one is to plan and carry out reservation system orientation to the new employees. The second aim is to produce reservation system orientation material to the future mentors.</p> <p>The planning of the orientation started in March 2013 and it was based on the theory section of this Bachelor's thesis. The reservation system orientation was conducted in May. In the beginning of July the employees were handed out questionnaires regarding the reservation system orientation. The questionnaire included 13 multiple choice questions and one open question.</p> <p>All the questionnaires were returned, which resulted in a response rate of 100 %. The majority of the respondents assessed their knowledge of Hotellinx as poor before the orientation. After the orientation many assessed their knowledge as good or excellent. Nevertheless one respondent estimated their knowledge as quite poor and three answered neither good nor poor. The open question asked for suggestions for how to improve the reservation system orientation. The topics that were mentioned more than once were more time for practicing and more thorough exercises.</p> <p>The reservation system orientation did meet its aims, so it was successful. In the future more time should be set aside for practicing with the program. The role of the mentor should be re-considered during the first days when the hostel is open. The mentor should be mainly supporting and helping the receptionist during their first shifts, especially if everybody is new. The orientation material was updated to be more practical and efficient on the basis of feedback and experiences.</p>	
Key words Job orientation, multicultural work community, planning job orientation	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön toimeksiantajayritys.....	3
2.1	Hostel Domus Academica	3
2.2	Kesän 2013 tavoitteet	4
2.3	Pidemmän aikavälin tavoitteet.....	5
3	Perehdytys	6
3.1	Perehdytyksen määritelmä.....	6
3.2	Perehdyttämisen hyödyt	7
3.3	Hyvä perehdyttäminen vaatii suunnittelua.....	8
3.4	Perehdytyksen haasteet.....	10
4	Työnopastus.....	11
4.1	Työnopastus ja sen osapuolet	11
4.2	Oppimistyyli vaikuttaa uusien asioiden sisäistämiseen	12
4.3	Työnopastajalta vaaditut ominaisuudet	13
4.4	Työnopastuksen viisi askelta.....	13
4.5	Osaamisen seuranta ja arviointi	15
5	Monikulttuurinen työyhteisö	17
5.1	Monikulttuurisuuden tukeminen organisaatiossa.....	17
5.2	Monikulttuurisen työyhteisön haasteet ja niistä selviäminen.....	18
6	Vastaanottovirkailijoiden perehdytys.....	20
6.1	Opastuksen tavoitteet	20
6.2	Työnopastusohjelma	21
6.3	Perehdyttäjä.....	23
6.4	Toteutus.....	24
7	Linx-perehdytyksen arviointi	27
7.1	Monivalintakyselyn tulokset.....	27
7.2	Kehitysehdotuksia perehdytetyiltä	29
8	Pohdinta ja kehitysehdotukset.....	32
8.1	Kuinka työnopastus onnistui	32
8.2	Opinnäytetyön tavoitteen täyttyminen	33

8.3 Kehitysehdotukset.....	34
8.4 Oma kehittymiseni	35
Lähteet.....	37
Liitteet.....	39
Liite 1. Kysely Hotellinx-ohjelmaan perehdyttämisestä	39
Liite 2. Avoimen kysymyksen vastaukset.....	40
Liite 3. Perehdytettävien asioiden tarkistuslista.....	41
Liite 4. Ohjeita perehdyttäjälle.....	42
Liite 5. Otteita Linx-ohjeesta	45

1 Johdanto

Hostel Domus Academica on Helsingin Kampissa toimiva kesähostelli, joka palkkaa joka kesä uudet kesätyöntekijät. Kesällä 2013 kaikki kesätyöntekijät minua lukuun ottamatta olivat ensimmäistä kertaa Hostel Domus Academicassa töissä. Uusia työntekijöitä oli siis 13 vastaanottovirkailijaa ja yksi myyntisihteeri.

Opinnäytetyölläni on kaksi tavoitetta. Ensimmäinen on varausjärjestelmä Hotellin perhdytyksen suunnittelu ja toteutus. Suunnittelussa ja toteutuksessa on tärkeää ottaa huomioon rajallinen aika ja mitä siinä ajassa aiotaan perhdyttää. Perhdytyksen tulee olla tehokasta, jotta hostelli voi toimia normaalisti ensimmäisestä aukiolopäivästä lähtien. Opinnäytetyöni toinen tavoite on tehdä perhdytysmateriaali varausjärjestelmään perhdyttämistä varten tuleville työnopastajille. Tarkoituksena on, että heille on hyötyä koko opinnäytetyöstä: tietoperusta valmistaa perhdyttämistä varten ja perhdytysmateriaali auttaa heitä perhdyttämään tehokkaasti.

Aihe on tärkeä Hostel Domus Academicalle, koska hostellilla on ennestään ollut vain lyhyt perhdytysmateriaali varausjärjestelmään perhdyttämistä varten. Ainakaan vuodesta 2011 materiaali ei ollut juurikaan muuttunut ja se oli hyvä päivittää ja tehdä siitä kattavampi. Materiaalin on tarkoitus olla mahdollisimman tehokas, jotta varausjärjestelmää ensimmäistä kertaa käyttävät pystyisivät luottamaan itseensä heti työt aloittaessaan. Useimmilla työpaikoilla uuden työntekijän on mahdollista aloittaa työssään pikkuhiljaa seuraten kuinka vanhat työntekijät hoitavat työn. Hostellin luonteesta johtuen tällaiseen työn lomassa oppimiseen ei ole varsinaisesti mahdollista, vaan jokaisen tulee pystyä työskentelemään mahdollisimman hyvin jo ensimmäisestä työvuorostaan lähtien. Aihe on tärkeä myös itselleni, koska olen huonojen perhdytyskokemusteni kautta ymmärtänyt kuinka tärkeää hyvä perhdyttäminen on jo työntekijän työssä viihtymisen kannalta. Haluan myös oppia paremmaksi perhdyttäjäksi, niin että voin tulevaisuudessa hyödyntää taitojani työssäni.

Opinnäytetyön aihe on rajattu koskemaan vain varausjärjestelmään perhdyttämistä. Aluksi oli tarkoituksena tehdä koko hostellin kattava perhdytysopas, mutta hostellilla oli jo hyvä sellainen, niin en katsonut tarpeelliseksi lähteä muuttamaan sitä. Hostellilla

ei kuitenkaan ollut kattavaa suunnitelmaa varausjärjestelmään perehdyttämisestä, joten päädyin keskittymään vain siihen. Varausjärjestelmän osaaminen on kuitenkin vastaanottotyöskentelyn perusta, joten tähän perustaan perehdyttämisen tekeminen tehokkaammaksi oli tarpeellinen asia.

Itse työni on produkti, koska suunnittelen ja toteutan varausjärjestelmään perehdyttämisen ja luon sen pohjalta perehdytysmateriaalin tulevia perehdyttäjiä varten. Varausjärjestelmään perehdytyksen toteutuksen arvioinnissa käytän kuitenkin kvantitatiivista menetelmää lähettämällä kaikille perehdytetyille kyselylomakkeen perehdytyksen onnistumisesta. Päädyin valitsemaan kvantitatiivisen menetelmän kvalitatiivisen sijaan, koska kyselylomake riittää keräämään tarvittavan tiedon perehdytyksen onnistumisesta. 14 henkilön erikseen haastattelemineen olisi ollut myös liian aikaa vievää. Käytän kvantitatiivisen tutkimuksen tuloksia perehdytysmateriaalin parantamiseen.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu perehdyttämisen ja työnopastamisen teoriasta. Perehdytystä käsittelevä luku määrittelee perehdytyksen käsitteen ja perustelee sitä, miksi uudet työntekijät kannattaa perehdyttää. Luvussa kerrotaan myös millaista on hyvä perehdytys ja minkälaisia ongelmakohtia saattaa ilmetä. Työnopastuksesta kertovassa luvussa käsitellään sitä, mitä työnopastus on ja miten eri ihmiset oppivat. Lisäksi käsitellään työnopastuksen onnistumisen arviointia. Lisäksi olen kirjoittanut monikulttuurisesta työyhteisöstä toimeksiantajan toivomuksesta. Luku käsittelee mahdollisia ulkomaalaisen työntekijän perehdytyksessä ja työyhteiseen integroitumisessa ilmaantuvia ongelmia ja niiden ehkäisyä. Lisäksi käsitellään sitä, millainen on monikulttuurisuutta tukeva työyhteisö.

Liitteeksi olen laittanut kyselylomakkeen, jolla kerättiin palautetta perehdytetyiltä perehdytyksen onnistumisesta. Lisäksi sieltä löytyvät vastaukset avoimeen kysymykseen, jossa pyydettiin ideoita varausjärjestelmään perehdyttämisen kehityksestä. Liitteenä on myös perehdytysmateriaali perehdyttäjää varten sekä otteita Linx-ohjeesta perehdyttävälle. Perehdytysmateriaalista on vain otteita, koska opinnäytetyön toimeksiantaja toivoi, että koko perehdytysmateriaalia ei julkaistaisi.

2 Opinnäytetyön toimeksiantajayritys

Tämä luku kertoo opinnäytetyön toimeksiantajayrityksestä, eli Hostel Domus Academicasta, joka kuuluu HYY Yhtymälle. HYY Yhtymä on Helsingin Yliopiston Ylioppilaskunnan, eli opiskelijoiden omistama yhtiö. Yhtymällä on neljä eri toiminta-aluetta: kiinteistöliiketoiminta, sijoitustoiminta, majoitus- ja ravintolaliiketoiminta sekä muu liiketoiminta, esimerkiksi kustannustoiminta ja opiskelijapalvelut ja -mediat. Toiminnan tavoitteena on tuottaa rahaa omistajalleen, harjoittaa vastuullista yritystoimintaa ja edistää omistajien hyvinvointia. Vastuullinen yritystoiminta näkyy toiminnan avoimuutena ja ihmisten ja ympäristön hyvänä kohteluna. (HYY Yhtymä 2013, 24–25.)

2.1 Hostel Domus Academica

Hostel Domus Academica, viralliselta nimeltään Oy Academica Hotels Ltd, on Helsingin Kampissa sijaitseva 1.6–1.9 auki oleva kesähostelli. Talvisin huoneet toimivat opiskelija-asuntolina niin suomalaisille kuin ulkomaalaisillekin opiskelijoille. Hostelli kuuluu kansainväliseen Hostelling International järjestöön, joka kulkee suomessa nimellä SRM, eli Suomen Retkeilymajajärjestö. (HYY Yhtymä 2013, 38.)

Hostellissa on vuonna 2013 käytössä 326 huonetta, eli noin 600 vuodepaikkaa. Näistä 326 huoneesta 10 on niin sanottuja dormitory-huoneita, eli huoneita, jotka myydään petipaikoittain. Hostellissa on myös kaksi invahuonetta. (Vunneli, A. 2.7.2013.) Vuosittain majoittujia on noin 13000 yli sadasta eri maasta. Yleisimmät maat, joista asiakkaita tulee, on Suomi, Ranska, Saksa, USA ja Venäjä. Vuonna 2012 varausaste oli 70 % ja 80 % liepeillä. Saman vuoden liikevaihto oli 1,4 miljoonaa euroa, liike-tulos 0,3 miljoonaa euroa ja sijoitetun pääoman tuotto 196,70 %. Asiakaskyselyn mukaan 95 % asiakkaista majoittuisi uudestaan Hostel Domus Academicassa. (HYY Yhtymä 2013, 38.)

Kesällä 2013 Hostel Domus Academica työllistää 16 työntekijää, joista yksi on ympärivuotisesti töissä oleva majoitus- ja palvelupäällikkö, kaksi myyntisihteeriä ja 13 vastaanottovirkailijaa. Vastaanottovirkailijat ovat kaikki eri alojen opiskelijoita. Työntekijöiden joukossa on kolme HAAGA-HELIASTA, kaksi matkailun ja yksi hotelli ja ravintola-alan koulutusohjelmista. Muut ovat eri alojen, esimerkiksi filologian, politiikan ja talou-

den yliopisto-opiskelijoita. Noin puolella vastaanottovirkailijoista on jonkin asteista kokemusta hotelli- ja ravintola-alalta, kaikilla on asiakaspalvelutusta. Yksi vastaanottovirkailijoista on käyttänyt varausjärjestelmä Hotellinxiä aiemmassa työpaikassaan, muutamalla on perusteet varausjärjestelmän käytöstä. Melkein kaikilla on kokemusta erilaisista kassa-/varausjärjestelmistä, esimerkiksi Operasta. (Vunneli, A. 2.7.2013.)

Hostel Domus Academica on Helsingin ensimmäinen hostelli, joka kompensoi majoitusliiketoiminnastaan aiheutuvat päästöt. Vuoden 2012 majoituksesta aiheutuneet päästöt kompensoitiin Nordic Offsetin kautta Mare Manastirin tuulivoimahankkeeseen Turkissa. Päästöjen laskennassa otetaan huomioon päästöt, jotka aiheutuvat mm. siivouksesta, pyykin kuljetuksesta, energian kulutuksesta ja työntekijöiden työmatkoista (Orismaa, S. 19.6.2013). Hostel Domus Academica haluaa antaa itsestään siis ympäristövastuullisen kuvan ja kannustaa asiakkaitaan kierrättämään näkyville asetettujen kierrätysohjeiden ja keräyspisteiden avulla. (HYY Yhtymä 2013, 38.)

2.2 Kesän 2013 tavoitteet

Hostel Domus Academicalla on kesäkaudelle 2013 tavoitteita niin asiakastyytyväisyyden kuin taloudenkin kannalta. Taloudellisia tavoitteita ovat budjettiin yltäminen ja huonetuoton maksimointi. Asiakastyytyväisyyden kannalta tavoitteena on saada asiakaspalautteessa yleisarvosanaksi neljä asteikolla yhdestä viiteen, kun yksi on huono ja viisi on erinomainen. (Vunneli, A. 2.7.2013.)

Asetetun budjetin saavuttaminen on yksi tärkeimmistä taloudellisista tavoitteista. Alkuvuosi 2013 oli Helsingissä hiljaisempi majoituksen kannalta, mutta hostellissa odotetaan, että kesä on vilkkaampi. Yhtenä tavoitteena onkin, että hostellin kävijämäärä olisi vuonna 2013 korkeampi kuin edellisenä vuonna. Asetetun budjetin saavuttamiseen vaikuttaa, että hostellin huonetuotto, eli Revenue Per Available Room (RevPAR) on kunnossa. (Vunneli, A. 2.7.2013.) Huonetuotto lasketaan kertomalla huoneiden keskihinta käyttöasteella (Investopedia 2013).

Asiakastilassa on tietokoneita maksuttomasti vieraiden käyttöön. Hostelli kerää asiakaspalautetta internet kyselyn avulla, joka aukeaa aina ensimmäisenä, kun hostellivieras

avaa selaimen tietokoneella. Jotta asiakaspalautteen yleisarvosanaksi saataisiin neljä, eli hyvä, on tavoitteena saada asiakkaita iloisia ja tyytyväisiä. Tämä onnistuu yhdistämällä hyvä ja asiakkaan huomioon ottava asiakaspalvelu asiakkaan odotuksia vastaavaan majoituspalveluun. Tavoitteena on, että kaikki mahdolliset virheet saadaan korjattua vieraan oleskelun aikana, jotta tämä lähtisi hostellista positiivinen mielikuva päällimmäisenä mielessään ja jättäisi vielä lisäksi positiivisen arvostelun varauskanavaan, jonka kautta hän varauksensa teki. (Vunneli, A. 2.7.2013.)

2.3 Pidemmän aikavälin tavoitteet

Hostel Domus Academican pidemmän aikavälin tavoitteet tähtäävät korkeakouluyhteistyön kehittämiseen ja kansainvälisyyteen. Tavoitteet olisi tarkoitus saavuttaa viidessä vuodessa ja niiden tarkoitus on kehittää hostellin toimintaa. Tarkoituksena on myös lisätä hostellin houkuttelevuutta ja kilpailukykyä niin Helsingin majoitusmarkkinoilla kuin työnantajainakin. (Vunneli, A. 2.7.2013.)

HYJ:n liiketoimintajohtajan kanssa hostellin strategiaan on kirjattu korkeakouluyhteistyön kehittäminen Suomessa. Tarkoituksena on, että Hostel Domus Academica olisi korkeakoulujen ensimmäinen majoitusvaihtoehto, kun he suunnittelevat kesäkurseja. Isojen ryhmien saaminen pidemmäksi aikaa olisi hostellille merkittävä taloudellinen etu. (Vunneli, A. 2.7.2013.)

Hostellin asiakaskunnan ollessa yli 80 % ulkomaalaisia, on yhtenä tavoitteena kirjattu myös hostellin henkilökunnan kansainvälistäminen. Kansainvälisyyttä halutaan tuoda hostellin tiimissä esiin ja sen uskotaan parantavan myös asiakastyytyväisyyttä, kun henkilökunta on monikulttuurinen ja kielitaitoinen. Ensimmäisenä askeleena kansainvälisemmän työtiimin suuntaan on työkielen vaihtaminen englanniksi, minkä katsotaan olevan hyvin mahdollista, koska kaikilta hostellin työntekijöiltä vaaditaan jo nyt hyvä englannin taito. Kansainvälinen työntekijävaihto nähdään myös yhtenä kokeilemisen arvoisena asiana tulevaisuudessa. Monikulttuurinen työyhteisö toimii kulttuurikasvatuksena tulevaisuutta varten sekä valmentaa monikansalliseen työelämään. (Vunneli, A. 2.7.2013.)

3 Perehdytys

Tässä luvussa käsitellään perehdytyksen kokonaiskuvaa, sen eri ulottuvuuksia ja vaiheita. Aluksi määritellään perehdytys terminä, jonka jälkeen käsitellään hyvää perehdytystä ja mitä hyötyä siitä on. Tämä luku kertoo myös miten suunnitella hyvä perehdytys ja kuinka välttää mahdolliset perehdytyksessä ilmenevät ongelmat.

3.1 Perehdytyksen määritelmä

Kjelinin & Kuusiston (2003) mukaan perehdytys on kaikkia niitä toimenpiteitä ja tapahtumia, joilla yksilöä tuetaan uuden työn alussa. Se on hyvin moniulotteinen tapahtumasarja sisältäen sekä suunniteltuja elementtejä että organisaation ihmisten spontaania toimintaa. Perehdyttämisen tarkoituksena on siis auttaa uusia työntekijöitä tulemaan työyhteisön toimiviksi jäseniksi ja omaksumaan organisaation toimintatavat ja kulttuurin. Perehdyttäminen on yksi johtamisen välineistä, joka luo tulokkaalle pohjan, joka auttaa häntä suuntaamaan organisaatiossa. Perehdyttäminen antaa tulokkaalle myös ne tavoitteet ja sen vision, joita kohti hän pyrkii organisaatiossa kulkemaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 9, 14–15.)

Kangas & Hämäläinen (2007) sekä Penttinen & Mäntynen (2007) määrittelevät perehdytyksen olevan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla tulokas oppii tuntemaan uuden työpaikkansa, työkaverinsa ja oman työtehtävänsä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2; Penttinen & Mäntynen 2007, 2.) Perehdyttämisessä on kaksi eri ulottuvuutta. Ensimmäinen on yritykseen, työyhteisöön ja työpaikan tapoihin perehdyttäminen. Tämän tarkoituksena on antaa viitekehys koko työlle ja työympäristölle. Toinen ulottuvuus on itse työhön perehdytys eli työnopastus. Ensimmäistä ulottuvuutta voi ajatella taulun kehyksinä, toista itse maalauksena. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Yritykseen perehdyttämisen tarkoituksena on se, että tulokas oppii ymmärtämään uuden työpaikkansa liikeidean ja toiminta-ajatuksen. Hänelle kerrotaan yrityksen arvot, omistussuhteet ja ainakin pääpiirteittäin yrityksen organisaatio. Työyhteisöön perehdytetään, jotta tulokas oppii tuntemaan uudet työkaverinsa, esimiehet ja asiakkaat. Myös työsuhteeseen liittyvät asiat ja sen, mistä hän voi tarvittaessa saada lisää tietoa, tulee

kertoa. Näin uudelle työntekijälle tulee selkeä kuva siitä, minkälaiseen yritykseen hän on tullut töihin, hän tietää kenen puoleen kääntyä ongelmatilanteessa ja ymmärtää yrityksen toimintatavat. Työn viitekehyksen ymmärtäminen auttaa työyhteisöön sopeutumisessa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Työhön perehdyttämisen eli työnopastuksen tarkoituksena on opettaa tulokkaalle tämän työtehtävät. Hän oppii ymmärtämään uusiin työtehtäviinsä kohdistuvat odotukset ja ymmärtää työtehtäviensä vastuun koko työyhteisössä. Tulokas oppii siis tekemään sen työn, jota varten hänet on yritykseen palkattu. Työnopastusta ei tarvita vain ja ainoastaan uusien työntekijöiden kanssa, vaan myös esimerkiksi sellaisten työntekijöiden kanssa, jotka ovat olleet äitiysloman takia pitkään poissa työtehtävistään. Tällöin on hyvä opastaa pitkään poissa ollut työntekijä uudestaan työhönsä, koska hänen poissaoloaikanaan työtehtävät ja toimintatavat ovat voineet muuttua. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2–3.)

3.2 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttämisen avulla tulokas saadaan sitoutumaan paremmin työhönsä ja työyhteisöönsä, oppimaan tehokkaammin ja tekemään vähemmän virheitä työssään. Myös työtapaturmat, turvallisuusriskit, poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät sekä yritys säästää kustannuksissa ja yrityksen yrityskuva paranee. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4–5; Penttinen & Mäntynen 2007, 3–4.)

Perehdyttämisen ansiosta tulokas sitoutuu paremmin työhönsä ja työyhteisöönsä. Perehdyttämällä hyvin, saa tulokas hyvän ja vahvan alun uudelle työlleen. Hyvä perehdytys takaa myös tulokkaan tehokkaamman oppimisen. Antamalla tulokkaalle kattavasti tietoa ja taitoa hänen työnkuvaansa liittyen, oppii hän nopeammin ja pystyy aloittamaan nopeasti itsenäisen työskentelyn. Näin tulokas oppii työnsä heti alusta alkaen oikein, joten myös virheiden määrä työnteossa vähenee. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4–5, Penttinen & Mäntynen 2007, 3–4.)

Työntekijöiden poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät, kun työntekijät on alusta alkaen perehdytetty hyvin työhönsä. Kun tulokas kokee, että häntä tuetaan perehdyttämällä ja

hänellä on turvallinen olo työssään ja työyhteisössään, hänen työviihtyvyytensä paranee. Työviihtyvyys vaikuttaa myönteisesti hänen työmotivaatioon, mielialaan ja jaksamiseen. Oman työnsä osaamisen tunne on tärkeää työntekijöille, mikä parantaa myös heidän hyvinvointiaan. Myös työtapaturmat ja turvallisuusriskit vähenevät, kun työympäristö ja työtehtävät ovat tuttuja. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4–5, Penttinen & Mäntynen 2007, 3–4.)

Työntekijöiden hyvinvointi ja osaamisen taso vaikuttavat yrityksen yrityskuvaan eli siihen, millainen kuva ihmisillä on yrityksestä. Tämän takia hyvä ja tehokas perehdyttäminen on tärkeää, jotta yrityksen yrityskuva säilyisi hyvänä niin asiakkaiden kuin alan muiden toimijoiden keskuudessa. Jos yrityksen yrityskuva on huono, voi olla, että yrityksen on vaikeaa rekrytoida uusia päteviä työntekijöitä, koska he eivät huonon yrityskuvan takia halua hakea yritykseen töihin. Yrityskuvaan asiakkaiden mielissä vaikuttaa hyvin paljon palvelun laatu. Asiakkaat ostavat mieluummin palveluita yrityksestä, jonka työntekijät osaavat hommansa. Kun tulokas on perehdytetty hyvin työtehtäviinsä, välttyään sellaiselta tilanteelta, jossa yritys esimerkiksi menettää asiakkaan tulokkaan tekemän virheen takia. Tehokas perehdytys siis säästää pidemmän päälle myös kustannuksissa, kun tulokkaiden virheitä ei tarvitse olla koko ajan korjaamassa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4–5.)

3.3 Hyvä perehdyttäminen vaatii suunnittelua

Suunnittelun avulla pyritään tekemään perehdyttämisestä johdonmukaista ja tehokasta. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon se, mitä perehdyttäjältä tai opastajalta vaaditaan ja odotetaan, sekä tulee asettaa tavoite perehdytykselle. Kun tavoite on tiedossa, voidaan suunnitella perehdyttämisohjelma ja mahdollinen oheismateriaali, ajankäyttö perehdytyksessä sekä varasuunnitelma poikkeuksellisten tilanteiden varalta. Myös perehdytyksen seuranta on hyvä suunnitella jo alkuvaiheessa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6–7.)

Perehdyttäjältä vaaditaan hyvän ammattitaidon lisäksi erityisesti motivaatiota ja myönteistä asennetta perehdytettäviin ja itse perehdyttämiseen. Jos työpaikassa on nimetyt perehdyttäjät, on heidät hyvä kouluttaa asiaan, jotta saadaan paras mahdollinen perehdytystulos. Työpaikalla tulee olla selkeät ohjeet ja riittävästi opastusta perehdytyksen

oikein tekemiseksi. Jotta perehdytys olisi johdonmukaista, tulee perehdytykselle asettaa selkeät tavoitteet. Pää tavoitteena on työn oppiminen ja välitavoitteet helpottavat sen saavuttamisessa. Tavoitetta määrittävät käsitykset siitä, millaisia tietoja, taitoja, asenteita ja valmiuksia sekä millaisessa ajassa ja kuinka hyvin tulokkaan on ne tarkoitus oppia. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Kun perehdyttämisen tavoitteet on määritelty, tulee suunnitella perehdyttämisohjelma, jonka sisällölle nämä tavoitteet antavat suunnan. Ohjelman sisällössä tulee ilmetä aiheet ja asiat, jotka aiotaan perehdyttää ja niiden perehdyttämiseen käytettävät apuvälineet ja oheisaineistot. Siinä tulee myös ilmetä aikataulus ja ketkä ovat vastuussa perehdyttämisestä. Ohjelma toimii hyvänä muistilistana niin perehdyttäjälle kuin perehdytettävällekin. Sen sisältämä aikataulus mahdollistaa tehokkaan ajankäytön. Aikataulusuunnitellessa on hyvä pohtia, kuinka paljon aikaa vaaditaan ammattitaitoisen tai ammattitaidottoman työntekijän perehdyttämiseen. Ei ole tehokasta käyttää samaa aikaa ammattitaitoisen työntekijän perehdyttämiseen kuin mitä aloittelijan perehdyttämiseen käytetään. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6–7.)

Oheismateriaali tukee perehdyttämistä. Sen tekeminen voi olla aikaa vievää, mutta sen avulla voidaan säästää itse perehdyttämiseen käytettävää aikaa. Oheismateriaaleja ovat esimerkiksi ”Tervetuloa taloon” -opas ja turvallisuusohjeet. Materiaali on hyvä lähettää tulokkaalle jo etukäteen, jotta hän voi tutustua niihin jo ennen perehdytykseen tulemistä. Oheismateriaalin avulla hän voi myös kerrata itsenäisesti oppimiaan asioita. Materiaalia tulee aina päivittää tarpeen vaatiessa ja on hyvä sopia, kuka materiaalin päivittää ja kuinka usein. Jotta materiaalit eivät menisi sekaisin, tulee niihin lisätä aina päiväys, jolloin materiaalia on päivitetty. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7.)

Tulokkaan oppimisen voi varmistaa seurannan avulla. Perehdyttämisen seurantakeskustelun ajankohta on hyvä merkitä jo perehdytysohjelmaan, jotta se ei varmasti unohdu. Seurannan tarkoituksena on varmistaa, että tulokas on oppinut kaikki tarvittavat asiat, eikä hänen tietoihinsa ole jäänyt aukkoja. Seurantaa varten on hyvä tehdä erillinen tarkistuslista, joka toimii konkreettisena apuna oppimisen varmistamisessa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7.)

3.4 Perehdytyksen haasteet

Nykyään työpaikoilla on niin kiire, että perehdytys voi olla haasteellista. Työn tekeminen on aikataulujen ja muiden ihmisten odotusten rytmittämää, minkä takia tulokas voidaan kokea pikemminkin taakkana, joka hidastaa työntekoa ja aiheuttaa lisätyötä, kuin voimavarana. Haluttomuus perehdyttämisen suorittamiseen hyvin voi johtua myös siitä, että tulokas koetaan kilpailijana, eikä nähdä hänen työyhteisölle tuomaa hyötyä. Johdon tehtävä onkin osoittaa työyhteisölle hyvin hoidetun perehdyttämisen hyödyt ja se, miten työyhteisö hyötyy uudesta työntekijästä. Näin työyhteisö ymmärtää, että sekin hyötyy, eikä vain organisaatio ja tulokas. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–242.)

Perehdytyksen epäselvä valtuuttaminen luo ongelmia perehdytykseen. Tällöin tulokas saa pirstaloitunutta tietoa, joka ei aina ole oikeaa ja joudutaan tilanteeseen, missä yksi työntekijä opettaa tulokasta samassa työtehtävässä eritavalla kuin toinen. Tätä ei tule tapahtumaan jos perehdyttämiseen on nimetty yksi tai useampi henkilö, joiden vastuulla perehdytys on. Näitä valtuutettuja henkilöitä tulee tukea tehtävässään esimerkiksi kouluttamalla heidät siihen, koska perehdytyksen ongelmana voi olla muuten oman osaamisen taitamaton opetus. Jos perehdyttäjällä on väärä käsitys tulokkaan valmiuksista, saattaa perehdytyksestä tulla puutteellista. Perehdyttäjän ja perehdytettävän tulisi siis yhdessä kartoittaa tulokkaan osaaminen ja suunnitella perehdytys sen pohjalta, jotta säästyisi aikaa ja perehdyttäminen olisi mahdollisimman oikeata ja tehokasta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242–243.)

Vaikka perehdytys olisi hoidettu huolellisesti, ei tulokas aina opi. Syynä voi olla se, että johto ja tulokas eivät näe työn sisältöä samalla tavalla tai molemmilla osapuolilla voi olla työstä väärät odotukset. Molemmissa tilanteissa kommunikointi ja asian esille ottaminen aikaisessa vaiheessa voivat parantaa tilanteen. Jos yhteistä säveltä ei löydy, on molemmille osapuolille parasta työsuhteen päättäminen. Kun rekrytointi ja perehdytys on hoidettu hyvin, vältetään tällaiselta tilanteelta. Jos näin kuitenkin sattuu tapahtumaan, tulee yrityksen ottaa tapahtuneesta oppia ja kehittää rekrytointi ja perehdytysprosessia oppimansa mukaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243–245.)

4 Työnopastus

Tämä luku käsittelee työnopastusta ja oppimista. Ihmiset oppivat erilaisin tavoin ja työnopastajan tulisi ottaa ihmisten erilaisuus huomioon opastuksen suunnittelussa. Luku kertoo mitä nämä erilaiset oppimistavat ovat ja millainen työnopastajan tulisi olla. Lopuksi käsitellään työnopastuksessa käytettävää viiden askeleen mallia ja sitä, kuinka työnopastuksen tuloksia tulisi arvioida.

4.1 Työnopastus ja sen osapuolet

Työnopastus vaikuttaa työyhteisön toimivuuteen monin eri tavoin. Jo henkilökohtaisella tasolla työnopastus tyydyttää mm. työnhallinnan ja arvostuksen kokemisen tarpeita. Kun työyhteisössä kaikki osaavat työnsä, työturvallisuusriskit vähenevät, työn laatu paranee ja yritys on kannattavampi, kun turhat kulut voidaan välttää. Työyhteisö toimii myös paremmin, kun kaikki hallitsevat työnsä. Työn osaaminen avaa myös portit töiden ja toimintatapojen kehittämismahdollisuuksille. (Santalahti & Mäkeläinen 2001, 12-17.)

Niin työnopastuksessa kuin perehdytyksessä on yleensä kolme osapuolta: yrityksen tai osaston esimies, kouluttaja eli työnopastaja sekä tulokas. Esimies on päällimmäisessä vastuussa työnopastuksesta ja henkilökunnan kehityksestä. Työntekijät ovat esimiehen alaisia, joten hänen tulee osoittaa heille käytännön tukea. Hänen tehtävänä on varmistaa, että oppiminen on työyhteisössä jatkuva prosessi. Työnopastaja sopii esimiehen kanssa tulokkaalle asetettavista yleisistä oppimistavoitteista ja mahdollisista käytettävistä työnopastustavoista. Esimies ja työnopastaja toimivat yhteistyössä kehittäen työnopastusta ammatillisesta ja oppimisen näkökulmista. On tärkeää, että työnopastajan ja tulokkaan välinen suhde ei katkeaisi opastuksen päätyttyä, vaan jatkuisi myös mahdollisuuksien mukaan työn lomassa. Jos tähän on mahdollisuus, on tärkeää, että esimies ei siirrä omia esimiehen vastuitaan työnopastajalle, vaan työnopastaja ja esimies täytyy pitää erillään. Näin yrityksen roolit eivät pääse sekoittumaan. Tärkeimmän roolin työnopastustilanteessa vie tulokas, jota ilman koko prosessia ei edes tapahtuisi. Hänen tarpeensa ja mielipiteensä tulisi ottaa huomioon jo työnopastuksen suunnittelussa. (Rae 2002, 5–8.)

4.2 Oppimistyyli vaikuttaa uusien asioiden sisäistämiseen

Suhteellisen pysyvät muutokset ihmisen tiedoissa, taidoissa, asenteissa, valmiuksissa, ajattelussa ja toiminnassa on oppimista. Se ilmenee esimerkiksi nopeampana työvaiheiden suorittamisena ja virheiden vähenemisenä työtehtävissä. Opitut asiat palautuvat muistiin nopeasti, ongelman ratkaisukyky paranee ja ihminen pystyy oppimansa avulla luomaan uutta yhdistelemällä informaatiota uudella tavalla. (Kangas & Hämäläinen 2007, 29.)

Tulokkaan luonteenpiirteet, ikä sekä tapa motivoitua ja aktivoitua opiskeluun vaikuttavat siihen kuinka hän oppii parhaiten. Oppimistyyliin vaikuttavat myös hänen luonteenomainen tapa tehdä havaintoja sekä tapa ajatella ja toimia erilaisissa tilanteissa. (Kauppila 2003, 59.) Tutkimuksissa on tunnistettu neljä erilaista oppimistyyliä. Nämä ovat auditiivinen, visuaalinen, kineettinen ja taktiilinen oppimistyyli. Auditiiviset oppijat oppivat parhaiten kuuntelemalla, kun taas visuaaliset oppijat oppivat parhaiten näkemällä ja he pystyvät muistamaan näkemänsä asiat hyvin. Kineettiset oppijat oppivat tekemällä ja kokeilemalla ja taktiiliset koskettamalla ja kokeilemalla. Taktiilisille oppijoille toimii hyvin esimerkiksi muistiin kirjoittaminen. (Dunn & Dunn teoksessa Kauppila 2003, 59–60.)

Mankan mukaan sekä ulkoiset että sisäiset tekijät vaikuttavat tulokkaan oppimiseen. Myös motivaatio on tärkeässä osassa. Koska tulokas omaksuu aiemmin opitun tiedon avulla uuden tiedon, olisi tulokkaasta hyvä tietää ennen työnopastuksen aloitusta mitä hän on aiemmin oppinut ja kuinka hän hahmottaa maailmaa. Hän oppii parhaiten kun hän on motivoitunut uuteen työhönsä ja sen oppimiseen kuin jos hän ei olisi motivoitunut. Motivaatiota lisää se, että opastettavat asiat ovat hyödyllisiä ja arkeen liittyviä. (Manka 2006, 114–115.)

Ihanteellisinta olisi, että tulokkaan voisi opastaa työtehtäviinsä hänen omalla oppimistyyllillään. Oppimistyyliä ovat hyvin yksilöllisiä ja joku voi päästä parhaisiin tuloksiin joko yhdistämällä eri oppimistyyliä tai tavalla, joka on näiden kategorioiden ulkopuolella. (Kauppila 2003, 66.)

4.3 Työnohastajalta vaaditut ominaisuudet

Vastuu työnohastuksesta ja perehdyttämisestä on aina esimiehellä, mutta hän voi delegoida ohastukseen liittyviä tehtäviä tai nimetä koko tehtävään vastuuhenkilön (Pentti-
nen & Mäntynen 2007, 2). Jos yrityksessä työnohastus on useamman henkilön vastuulla, tulee heidän vastuualueensa olla selkeitä, jotta työnohastus olisi selkeää ja yhdenmu-
kaista. Työpaikalla tulee olla selkeät ohjeet ja riittävästi ohastusta heille, joiden työku-
vaan kuuluu myös uuden työntekijän ohastamista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Tiedon hankkimisvaiheessa työnohastajan voi korvata esimerkiksi opetusvideo tai kir-
jallinen ohje, mutta kun tietoa aletaan soveltamaan käytäntöön, on työnohastaja lähes
välttämätön (Rae 2002, 17).

Vastuuhenkilön, eli työnohastajan tulee olla erittäin joustava ja taitava työssään ja hänen
tulee osata valita ja käyttää tehokkaimpia ohastusmenetelmiä. Hän osaa ohastettavan
asian läpikotaisin ja on kokenut ja taitava työntekijä. (Rae 2002, 5–8.) Työnohastajan
tulee olla myös kiinnostunut ohastustehtävästään ja motivoitunut sitä kohtaan sekä si-
toutunut niin yrityksen kuin tulokkaankin näkökulmasta tulokkaan oppimiseen ja kehi-
tykseen. Motivaation lisäksi hänellä tulee olla taito opettaa, eli saada tulokas oppimaan.
Työnohastaja voi olla joko koulutettu siihen tai hän voi olla siinä synnynnäisesti hyvä.
(Kangas & Hämäläinen 2007, 6; Rae 2002, 15.)

Työnohastajan ihmistaidot ovat myös hyvin tärkeässä osassa kun on kyse tiedon siirtä-
misestä tulokkaalle. Hänen käyttäytymisensä ja olemuksensa tulee olla auttavainen ja
miellyttävä tulokkaan mielestä. Jos tulokkaalla on negatiivinen mielikuva työnohastajas-
ta, vaikuttaa se myös hänen oppimiseensa. Työnohastaja voi siis oman olemuksensa
avulla vaikuttaa tiedon siirtymiseen tulokkaan muistiin. (Rae 2002, 30–31.)

4.4 Työnohastuksen viisi askelta

Vartiainen, Teikari ja Pulkkis ovat kehittäneet viiden askeleen menetelmän, joka on
apuväline työnohastuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Menetelmässä työnohastus on
jaettu viiteen eri vaiheeseen: opetuksen aloittamiseen, opetusvaiheeseen, mielikuvahar-
joitteluun, työtehtävän harjoitteluun ja opitun varmistamiseen. Ennen työnohastuksen

aloittamista on tärkeää hoitaa valmiiksi ennakkovalmistelut, eli työnopastuksen suunnittelun ja tulokkaan työpisteen ja työvälineiden kuntoon laittamisen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14–15.)

Ensimmäinen askel on tulokkaan lähtötason arviointi sekä aiheen ja oppimistavoitteen selventäminen. Opastus tulee suorittaa tulokkaan lähtötason mukaisesti. Lähtötasoa voi arvioida esimerkiksi pyytämällä tulokasta näyttämään kuinka hän suorittaisi työtehtävän, jonka hän sanoo osaavansa. Työnopastajan tulee luoda kannustava ja motivoiva ilmapiiri tulokkaan oppimista parantaakseen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Toisella askeleella työnopastaja antaa tulokkaalle kokonaiskuvan opastettavasta työtehtävästä ja sen keskeisistä ohjeista ja säännöistä. Tulokasta tulee osallistaa mahdollisimman paljon opastustilanteeseen esimerkiksi antamalla hänen tehdä mahdollisimman paljon itse, kysymällä häneltä kysymyksiä jo opastetuista asioista tai pyytämällä häntä perustelemaan, miksi tietyssä tilanteessa toimitaan tietyllä tavalla. Näin työnopastaja pysyy samalla perillä siitä, miten tulokas asiat oppii, koska hänen tulee varmistaa aina ennen seuraavaan opastusvaiheeseen siirtymistä, että edellinen vaihe on ymmärretty. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Kolmas askel on mielikuvaharjoittelu, joka auttaa sisäisen mallin kehittämisessä (Kangas & Hämäläinen 2007, 16). Sisäinen malli, eli skeema määrittää havaintoja ja ohjaa tapahtumiin reagoimista. Se on vähän kuin kartta, johon jäljentyvät tapahtuman tärkeimmät piirteet ja se ohjaa informaation tulkintaa ja ongelmanratkaisua. (Young, Klosko & Weishaar 2003, 33-34.) Työnopastaja pyytää tulokasta kuvaamaan vaihe vaiheelta tilanteen, jonka hän on juuri opettanut. Näin tulokas keskittää ajatuksensa työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. Työnopastaja voi olla varma, että tulokas on ymmärtänyt kokonaisuuden, kun hän osaa kuvailla työnteon vaihe vaiheelta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

Neljäs askel on työtehtävien kokeilu ja niiden tekemisen harjoittelu, viides askel taas opitun varmistaminen. Neljännellä askeleella tulokas harjoittelee työtehtäviä työnopastajan häntä samalla valvoessa. Työnopastaja arvioi tulokkaan alusta loppuun tekemän

suorituksen, minkä jälkeen hän antaa tulokkaalle siitä palautetta. Palautteen tulee olla rakentavaa ja opettavaista molemmille osapuolille. Viidennellä askeleella taas tulokas työskentelee jo itsenäisesti. Työnopastaja seuraa tulokkaan työskentelyä silloin tällöin ja varmistaa, että tulokas on oppinut työtehtävänsä hyvin ja oppimistavoite on täyttynyt. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

4.5 Osaamisen seuranta ja arviointi

Pentti Sydänmaanlakan (2006) mukaan osaaminen muodostuu tiedoista, taidoista, asenteista, kokemuksista ja kontakteista, jotka mahdollistavat hyvän suorituksen tietyissä tilanteissa. Osaaminen rakentuu juuri näistä osa-alueista. Kun tulokas toimii tehokkaasti tietyissä tilanteissa, voidaan hänen katsoa osaavan tilanteisiin liittyvät asiat. Tietojen soveltaminen käytäntöön on todellista osaamista. Tällöin tieto vaikuttaa käyttäytymiseen vanhojen opittujen käyttäytymismallien sijaan. Kun tulokas oppimisprosessin tuloksena osaa työtehtävänsä hyvin, johtaa se hyvään suoritukseen, joka johtaa erinomaisiin tuloksiin. (Sydänmaanlakka 2006, 150–151.)

Arvioinnilla ja seurannalla tulee arvioida tulokkaan tilannetta ja työnopastuksen toimivuutta. Siinä tulee ottaa huomioon sekä tulokkaan että työnopastajan oma toiminta. Työnopastajan tulee arvioida koko ajan opastaessaan tulokkaan osaamista, jotta tulevaisuuden kehittymistavoitteille saadaan pohja. Arvioinnilla voidaan parhaimmillaan motivoida tulokasta, koska hän saa tietoa siitä, kuinka oppiminen on edistynyt ja mitä tulee oppia lisää (Kangas & Hämäläinen 2007, 18). Arvioinnista tulee tulla ilmi kuinka työnopastus on toteutunut ja mitä hyötyä opastuksesta on saatu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Tulokkaan osaamista voidaan arvioida tehokkaasti yksinkertaisella kyselylomakkeella ja haastatteluilla. Kyselylomakkeissa ja haastatteluissa tulee aina määritellä, mitä työnopastuksella tässä tilanteessa tarkoitetaan, koska kaikki eivät aina hahmota perehdyttämistä ja työnopastusta samalla tavalla. Myös työn lomassa voidaan käydä keskusteluita antaen palautetta puolin ja toisin (Kangas & Hämäläinen 2007, 17). Arvioinnissa on tärkeää ottaa huomioon tulokkaan oma kokemus. Hänen kokemansa mielihyvä suhteessa työnopastukseen onkin yksi yleisimmistä tavoista arvioida työnopastuksen onnistumista.

ta. Mielihyvän tunteminen on tärkeää, jotta tulokas kokee positiivisia tunne-elämyksiä ja sitoutuu paremmin työhönsä. Työnopastuksen onnistumista tulee kuitenkin arvioida myös organisaation tavoitteiden kannalta. Se, että tulokas saa mielihyvää työnopastuksesta, ei kuitenkaan takaa sitä, että tulokkaan oppimiselle asetetut tavoitteet olisi saavutettu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

Erilaiset tarkistuslistat ovat hyviä työkaluja työnopastuksen toteutumisen seurantaan. Lista on listattu asiat, joihin tulokas tulee perehdyttää. Työnopastaja kuittaa asian listaan, kun se on opetettu. Näin mikään asia ei jää opettamatta. Samaista listaa voi käyttää apuna myös oppimisen arviointiin. Sen avulla voidaan kerrata opetetut asiat ja työnopastaja saa käsityksen kuinka tulokas on ne oppinut. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

5 Monikulttuurinen työyhteisö

Hostel Domus Academica on kirjannut viiden vuoden sisällä toteutettavaksi tavoitteeseen työyhteisön kansainvälistämisen. Tämä luku käsittelee sitä, millainen on monikulttuurisuutta tukeva työyhteisö. Luvussa käsitellään myös mahdolliset monikulttuurisen työyhteisön ongelmat ja kuinka niitä voi estää.

5.1 Monikulttuurisuuden tukeminen organisaatiossa

Beglobal.fi on määritellyt monikulttuurisuutta tukevan organisaation. Sen tukeminen lähtee organisaation kulttuurista, eli siitä, miten joustava organisaatio on ja millaiset ovat sen arvot. Monikulttuurisuuden tukemisen tulee ilmetä myös esimiestyössä, organisaation prosesseissa ja yksilötasollakin. Kun asiat ovat näillä kaikilla osa-alueilla kunnossa, voidaan organisaatiota kutsua monikulttuurisuutta tukevaksi. (Beglobal.fi 2012.)

Johdon merkitys monikulttuurisuuden tukemisessa on esimerkin asettaminen työyhteisölle. Johdolla tulee olla kykyä ymmärtää monikulttuurisuutta esimerkiksi omien kokemustensa kautta. Esimiesten tulee osoittaa luottamusta niin johdon päätöksiin kuin omiin työntekijöihinsä. Heidän tulee myös huolehtia kaikkien työntekijöiden tasapuolisesta kohtelusta, ettei ulkomaalainen työntekijä tunne itseään toisarvoiseksi suomalaisen kollegaansa nähden tai toisin päin. (Beglobal.fi 2012.)

Työpaikan prosesseissa monikulttuurisuuden tulee ilmetä mm. rekrytoinnissa, tavoitteiden asettelussa ja viestintäkielessä. Organisaatiolla tulee olla edellytykset rekrytoida ja tunnistaa eri kulttuurista tulevan osaaminen. (Beglobal.fi 2012.) Osaamisen tunnistamisessa ja todentamisessa auttavat työnhakijan mahdolliset tutkinto- ja työtodistukset. Jos työnhakijalla on jo aiempaa kokemusta alalta ja työtehtävistä, on hänen oletettavasti helpompi omaksua nopeammin uuden työpaikan toimintatavat. (TEM 2012, 12.) Tavoitteiden asettelu tulee olla monikulttuurisuutta tukevasti. Tällöin tavoitteiden tulee olla sellaisia, joihin kaikki työyhteisön jäsenet voivat pyrkiä. Viestintäkielen valinta vaikuttaa siihen kuinka hyvin organisaatio tukee monikulttuurisuutta. (Beglobal.fi 2012.) Jos organisaation viestintäkieli on suomi, suosittelee Työ- ja elinkeinoministeriö, että työnantaja järjestää suomen kielen opetusta työpaikalla. Tällöin koulutusta voidaan rä-

tälöidä työhön sopivammaksi, esim. ammattisanaston oppiminen, ja koulutuksessa voidaan ottaa paremmin huomioon työntekijän aikataulut. (TEM 2012, 37.)

Yksilötasolla monikulttuurisuuden tukeminen näkyy kansainvälisen kollegan aidosti työyhteisöön mukaan ottamisena. Jos viestintäkieli yrityksessä on englantia, niin yksilötasolla kollegan aidosti mukaan ottaminen korostuu. Tällöin aina, oli kyse sitten kahvipöytäkeskustelusta tai kokouksesta, kun suomea ymmärtämätön kollega on läsnä, tulee kaikkien puhua englantia, jotta tämä ei tunne itseään ulkopuoliseksi kun ei pysty seuraamaan keskustelua. (Beglobal.fi 2012.)

5.2 Monikulttuurisen työyhteisön haasteet ja niistä selviäminen

Monikulttuurisessa työyhteisössä haasteita aiheuttavat yleensä kommunikaatio-ongelmat ja kulttuurierot. Nämä aiheuttavat helposti väärinkäsityksiä ja ärtymystä työntekijöiden välille, mikä johtaa usein yhteistyövaikeuksiin ja ongelmiin työyhteisössä. Niin suomalaisten kuin ulkomaalaistenkin työntekijöiden täytyy tehdä töitä monikulttuuriseen työyhteisöön integroitumisen eteen. Suomalaisten työntekijöiden täytyy tukea ulkomaalaista ja tarjota tälle apua. Ulkomaalaisen työntekijän taas tulee nähdä vaivaa integroituaan suomalaiseen työyhteisöön ja oppiakseen suomalaisen kulttuurin, koska ammatillinen pätevyys ei yksistään takaa työsuorituksen onnistumista. (Saari 2010, 79.)

Ulkomaalaisen suomalaiseen työkulttuuriin integroitumista helpottaakseen tulee hänet normaalin työhön perehdytyksen lisäksi perehdyttää työpaikan kirjoitettuihin ja kirjoittamattomiin sääntöihin. Kirjoittamaton sääntö voi olla esimerkiksi kuinka työkulttuurissa on tapana antaa palautetta. Tavallisesti ulkomaalaisen työntekijän perehdyttämiseen kuluu 1,5-kertainen aika, kuin mitä suomalaisen perehdyttämiseen. (TEM 2012, 46.)

Yksi tehokas menetelmä integroinnin edistämiseen on mentorointi. Mentorina toimii suomalainen työntekijä, jolla on kokemusta työtehtävistä ja työpaikasta. Hänen tehtävänä on neuvoa ja tukea ulkomaalaista työntekijää ja toimia tälle henkilökohtaisena tukena. Mentori hyötyy mentoroinnista saamalla tilaisuuden tutustua vieraaseen kult-

tuuriin, saamalla uusia näkökulmia ja mahdollisesti kehittää omaa ammattitaitoaan. Mentoroitavalla taas tulee olla aktiivinen ja reipas asenne työtään ja mentorointia kohtaan. Hänen tulee olla myös valmis ottamaan vastaan neuvoa ja apuja työtehtävissään ja valmis sopeutumaan suomalaisiin arvoihin ja toimintatapoihin. Mentorointi onnistuu, jos molemmilla osapuolilla on halu oppia uutta ja olla mukana mentoroinnissa. Heillä tulee olla myös luotettava suhde toisiinsa ja he kohtelevat toisiaan tasa-arvoisesti. Onnistunut mentorointi vaatii myös kolmannen osapuolen, joka toimii ulkopuolisena tukihenkilönä. Hänen puoleen sekä mentoroitava että mentoroija voivat kääntyä vaikeassa tai epämukavassa tilanteessa. On hyvä järjestää myös säännöllisesti arviointikeskusteluja, joissa kolmas osapuoli on mukana. Jos mentorisuhde ei toimi esimerkiksi henkilökemioista johtuen, tulee ongelma myöntää ajoissa ja hankkia tilalle uusi mentori. (Saari 2010, 80–82.)

Toinen tehokas menetelmä integroinnin ja monikulttuurisen työyhteisön ongelmien välttämiseen on monimuotoisuusvalmennus. Sen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä monimuotoisista työyhteisöistä. Valmennus voi olla esimerkiksi vapaamuotoinen työyhteisön keskustelutilaisuus, jossa keskustellaan mahdollisista kulttuurieroista ja niiden vaikutuksista työyhteisöön. Tilaisuuden on tärkeää olla avoin keskustelu, jossa kaikki työntekijät voivat tuoda esiin huolensa, jotta niihin pystytään tarttumaan. Hyvä idea voi olla myös huolien kirjoittaminen lapulle anonyymisti, jotta kaikki uskaltavat esittää huolensa. Tilaisuuden vetäjä voi esimerkiksi ottaa aina yksitellen yhden lapun esiin, johon kirjoitetusta asiasta kaikki pääsevät yhdessä keskustelemaan. (TEM 2012, 45.)

6 Vastaanottovirkailijoiden perehdytys

Hostel Domus Academicaan palkataan joka kesäkaudelle uusia työntekijöitä. Kesälle 2013 vastaanottoon ei tullut töihin yhtään ennen hostellissa ollutta työntekijää, vaan kaikki olivat ensikertalaisia. Perehdytettäviä oli siis yhteensä kolmetoista vastaanottovirkailijaa, sekä yksi myyntisihteeri. Perehdytyksen suunnittelussa käytettiin apuna opinnäytetyön tietoperustaa.

Perehdytyksen yritykseen ja organisaatioon hoiti HYY Yhtymän liiketoimintajohtaja, henkilöstöasioihin perehdytti HYY Yhtymän henkilöstöpäällikkö ja työpaikan tapoihin ja käytäntöihin hostellin majoitus- ja palvelupäällikkö. Kaikki tämä tapahtui perehdytyspäivän aikana, jolloin kesän 2013 työntekijät pääsivät myös tutustumaan toisiinsa. Myyntisihteeri Riikka Kallion tehtävänä oli toimia työnopastajana, eli opastaa uudet vastaanottovirkailijat Hotellinx-varausjärjestelmän käyttöön ja siinä samalla vastaanottoon liittyviin työtehtäviin.

6.1 Opastuksen tavoitteet

Tavoitteita ei voitu asettaa kovin korkealle rajallisen aikamäärän takia ja koska opastettavia oli niin monta. Varausjärjestelmään opastukselle asetettiin kolme tavoitetta. Nämä olivat se, että suurin osa arvioisi taitonsa hyviksi perehdytyksen jälkeen, kaikilla olisi samat taidot ja tiedot ja että kaikki tuntisivat saaneensa riittävästi tukea perehdyttäjältä perehdytyksen ja ensimmäisten työvuorojen aikana.

Tavoitteisiin päädyttiin, koska kun suurin osa arvioi taitonsa varausjärjestelmän suhteen hyviksi, voidaan heidän katsoa myös selviytyvän vastaanottotyössään. Varausjärjestelmä antaa heille pohjan työlle ja se on kuitenkin vastaanoton tärkein työkalu. Toiseksi otettu tavoite, että kaikilla olisivat samat perustiedot ja -taidot takaisi sen, että kaikki tuntisivat olevansa samanarvoisia ja kaikki pystyvät tekemään työnsä yhtä hyvin. Kolmas tavoite oli tärkeä siksi, että perehdyttäjän tuki on tärkeää kun työntekijä on uusi työpaikassaan ja työtehtävässään.

6.2 Työnohjeohjelma

Huhtikuussa aloitettiin suunnittelu siitä, kuinka perehdytys tullaan toteuttamaan. Haasteena oli perehdytettävien määrä, koska uusia työntekijöitä oli yhteensä 14 ja aikaa vain rajoitetusti. Helpointa olisi ollut järjestää kaikille yhteinen varausjärjestelmän perehdytyspäivä, jolloin kaikille olisi yhteisesti kerrottu kuinka järjestelmä toimii ja kaikki olisivat saaneet tehdä samalla kun kuuntelisivat ohjeita. Tällaista tilaisuutta ei kuitenkaan ollut mahdollista järjestää, koska hostellilla ei ole käytössä sellaista opetustilaa, jossa kaikki olisivat samaan aikaan voineet käyttää varausjärjestelmää. Sen, että jokainen pääsisi sitä itse kokeilemaan ja käyttämään ennen töiden alkua katsottiin kuitenkin olevan tärkeää, joten myöskään yhteinen luento ilman tekemällä oppimista ei tullut kyseeseen. Yhteinen luento ilman tekemistä ja kokeilemista ei olisi myöskään ottanut huomioon eri oppimistyyliä, koska luennolla ei olisi päässyt harjoittelemaan asioita käytännössä. Parhaimmaksi vaihtoehdoksi katsottiin siis pitää jokaiselle erikseen oma yksityistunti, jolloin on mahdollista edetä omaan tahtiin ja saada opastajan huomio kokonaan itselleen. Yksityistunti huomioi myös kaikki oppimistyyliä, koska työnohjaaja selittää, näyttää ja antaa opastettavan kokeilla itse ja aikaa jää muistiin kirjoittamiselle.

Seuraavaksi tuli suunnitella mitä asioita varausjärjestelmästä tulisi opastaa uusille työntekijöille. Tavoitteena oli, että he oppisivat varausjärjestelmän perustoiminnot, joita he tarvitsevat joka päivä työssään. Asiakkaan sisään ja ulos kirjaaminen ovat tietenkin sellaisia vastaanottotyön kulmakiviä, että ne on ehdottomasti opastettava. Sisään kirjautumisen yhteydessä tulee opastettua myös asiakkaan rahastaminen, joka hostellissa tapahtuu aina saavuttaessa. Opastukseen päätettiin ottaa myös mukaan uuden varauksen luominen, päiväkirjan käyttö, huoneen siivoaminen ja vaihtaminen varausjärjestelmässä sekä lisäksi pikainen opastus Poslinxiin, joka on Hotellinxin kassajärjestelmä myyntituotteille, esimerkiksi matkamuistoille. Varausjärjestelmää läpikäytessä tulee samalla selväksi hostellin huoneluokat ja osa käytännöistä esimerkiksi lapset, avaimet, pantit jne.

Hostellissa oli jo ennestään varausjärjestelmän käyttöön Wordilla tehty kuvallinen ohje, jossa oli selitetty perusasioita. Tämä ohje tuli päivittää ja tehdä siitä mahdollisuuksien mukaan kattavampi. Ohje toimii apuvälineenä työnohjauksessa. Aikaisemmassa oh-

jeessa kuvattiin päävalikko, päiväkirjasta varaustilanteen katsominen, varauksen luominen, varausten hakeminen, huoneen valinta ja sisäänkirjaaminen sekä laskun kirjaaminen ja päättäminen. Ohjeisiin lisättiin siis vielä uloskirjaus ja kuvalliset ohjeet Poslinxin käyttöön. Lopussa oli sanallisia tehtäviä erilaisista tilanteista, joita muokattiin ajan tasalle. Muuna oheisaineistona varausjärjestelmän oppimiseen oli Hotellinx Suite Pikaopas ja Hotellinx Suite POS Pikaopas. Nämä päätettiin pitää vain extramateriaalina, koska ne sisältävät paljon sellaista asiaa, jota vastaanottovirkailijat eivät jokapäiväisessä työssään tarvitse. Niiden sisältö ja kuvat poikkeavat myös hieman hostellissa käytössä olevasta varausjärjestelmän versiosta.

On tärkeää, että kaikille uusille vastaanottovirkailijoille opastetaan samat asiat varausjärjestelmästä, joten opastajaa varten oli hyvä tehdä muistilista opastettavista asioista. Tällaista ei hostellilla vielä ollut ennestään. Muistilista auttaa opastajaa seuraamaan paremmin sitä, mitä on jo kerrottu ja mitä tulee vielä kertoa. Lista toimii myös hyvänä työkaluna kun on aika tarkastaa onko uusi työntekijä oppinut vaadittavat asiat. Opastajalle tehtiin erillinen muistilista opastettavista asioista, jotta hän muistaa opettaa samat asiat kaikille opastettaville ja mitään ei unohdu. Tätä samaista listaa hän voi käyttää kun tarkistaa, että opastettavat ovat sisäistäneet opastetut asiat. Koska oppitunteja oli kaksi, kertoo muistilista mitä kullakin tunnilla käydään läpi. Listalla on jokaisen opastettavan asian perässä ruudut ”kerrottu” ja ”osaa”. Opastaja kuittaa muistilistaan opastettavan asian perään, ”kerrottu” -kohtaan, minä päivänä asiasta kerrottiin. Kun on aika tarkastaa onko asiat sisäistetty, kuittaa opastaja listan ”opittu” -kohtaan päivämäärän, kun asia todetaan opituksi.

Varausjärjestelmään opastaminen päätettiin aloittaa kuukautta ennen hostellin avaamista, jotta kaikkien yksityistunnit ehdittäisiin pitämään. Jos opastaminen olisi aloitettu vielä aikaisemmin, olisi vaarana ollut opittujen asioiden unohtaminen ennen työn alkua. Opastettavat asiat päätettiin jakaa kahdelle noin tunnin mittaiselle yksityistunnille, jottei yhdellä kerralla olisi liikaa opittavaa. Päivä ennen hostellin avaamista on ”roudauspäivä”, eli työntekijät yhdessä kerrossiivouksen kanssa laittavat hostellin huoneita, vastaanottoa, asiakaskeittiötä/-olohuonetta ja vastaanottoaulaa kuntoon asiakkaita varten. Silloin halukkaat saavat vielä harjoitella varausjärjestelmän käyttöä. Varausjärjestelmään opastaja pyrkii olemaan mahdollisimman paljon avuksi ja tukena vastaanottovirkailijoil-

le heidän ensimmäisten työvuorojensa aikana. Kun he ovat olleet noin kaksi viikkoa töissä ja päässeet olemaan jokaisessa vuorossa, tarkastaa opastaja, että he ovat oppineet vaaditut asiat. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Aikataulu työnopastuksen suunnitteluun ja toteutukseen

Milloin?	Mitä?
Huhtikuu	Aikataulun ja työnopastusohjelman suunnittelu
Huhtikuu	Käytössä olevan materiaalin päivitys ja uuden luominen
Huhtikuu	Hotellinx-ohjeen lähetykset opastettaville
Toukokuu	Yksityistunnit
Toukokuu	Perehdytyspäivä
Toukokuu	”Roudauspäivä”
Kesäkuu	Hostelli aukeaa
Kesäkuu	Opitun tarkistaminen
Heinäkuu	Perehdytyskyselyn lähetykset

6.3 Perehdyttäjä

Perehdyttäjältä vaaditaan Hotellinx-varausjärjestelmän hyvää tuntemusta, jotta hän pystyy opastamaan sen käytössä uusia työntekijöitä. Hänen täytyy osata hostellin käytännöt ja vastaanottotyö. Lisäksi vaaditaan myös joustavuutta työaikojen suhteen, kärsivällisyyttä sekä taitoa ja motivaatiota varausjärjestelmän ja työtehtävien opastukseen.

Riikka Kalliolla, perehdytyksen vastuuhenkilöllä, on jo muutaman vuoden kokemus perehdyttämisestä. Entisessä työpaikassaan, Hesburgerille kuuluvassa Carrols-hampurilaisravintolassa, hän toimi ensiksi vuoden ajan perehdyttäjänä ja sen jälkeen kaksi vuotta vuoropäällikkönä. Vuoropäällikkönäkin tehtävissään hän hoiti hyvin paljon uusien työntekijöiden perehdytystä. Ravintolassa perehdytykseen kuuluivat kaikki siivoukseen, kassajärjestelmään ja tuotteiden valmistukseen liittyvät asiat. Hän suoritti

myös perehdyttäjille tarkoitetun perehdytyskurssin, jossa käsiteltiin mm. erilaisia oppimistekniikoita.

Hotellinx-varausjärjestelmän taidot perehdytyksen vastuuhenkilöllä ovat hyvät. Hän on työskennellyt kesän 2011 Hostel Domus Academican vastaanotossa käyttäen varausjärjestelmää joka päivä työssään. Sitä ennen hän on käyttänyt Sol D'or 1992-varausjärjestelmää työharjoittelussaan hotellin vastaanotossa Espanjassa ja hänellä on Opera-varausjärjestelmän perusteet. Keväällä 2013, kun hän aloitti työt Hostel Domus Academican myyntisihteerinä, hänellä oli hyvää aikaa kerrata varausjärjestelmän käyttöä, jotta yli vuoden aikana unohtuneet asiat palautuisivat takaisin mieleen.

Motivaation työnopastukseen Riikka saa huonoista perehdyttämiskokemuksistaan, kun hän oli työharjoittelussa Espanjassa. Siellä perehdyttämistä ei ollut ollenkaan tai jos oli, se oli ala-arvoista. Työn tekeminen ei ollut mukavaa, kun ei voinut palvella asiakkaita kunnolla huonon osaamisen takia, eikä apua voinut kysyä keneltäkään, koska kollegat hermostuivat siitä. Tämä kokemus motivoi Riikkaa siihen, että hän ei halua kenenkään muun koskaan kokevan samanlaista kohtelua työpaikallaan. Carrolsilla uusien työntekijöiden perehdyttäminen on opettanut hänelle kärsivällisyyttä.

6.4 Toteutus

Huhtikuun viimeisenä päivänä kaikille uusille vastaanottovirkailijoille lähetettiin sähköpostilla Hotellinx-varausjärjestelmän perehdytysmateriaali. He saivat ehdottaa itse, milloin yksityistunnit pidettäisiin, mutta kuitenkin perehdyttäjän toimistotyöaikojen puitteissa. Muutama halusi pitää yksityistuntinsa peräkkäin omien aikataulujensa vuoksi, kun taas muutama oppi ja sisäisti asioita sen verran nopeasti, että molemmat tunnit voitiin pitää yhteen, eikä koko aikaa tarvittu.

Aina kun perehdyttäjä tapasi ensimmäisen kerran uuden vastaanottovirkailijan, hän kysyi heiltä heidän taustastaan, jotta voisi ottaa sen huomioon opastustilanteessa. Näin hän arvioi opastettavien lähtötasoa. Uusien vastaanottovirkailijoiden joukossa oli muutamia, joilla ainoa jonkunlaisen varaus- tai kassajärjestelmän kokemus oli kaupan tai kahvilan kassa. Näille henkilöille opastus aloitettiin selvittämällä esimerkiksi mikä on

varausjärjestelmä ja mihin kaikkeen sitä hostellissa käytetään, eli ihan perustasta lähtien. Heille taas, joilla oli jo jonkinlaista kokemusta varausjärjestelmistä, muista kuin Hotellinlinxistä, sovellettiin hieman erilaista opastustapaa. Perehdyttäjä käytti tätä pohjaa hyväkseen kysymällä opastettavalta, esimerkiksi kuinka tämä katsoisi, paljonko tietyssä huoneluokassa on tilaa tietyssä päivänä sen sijaan, että aloittaisi heti selittämään kuinka se tehdään. Näin hänelle myös selvisi heidän taitotasonsa ja minkälaiseen tahtiin opastuksessa tulisi edetä.

Jokainen yksityistunti aloitettiin selvittämällä mitä asioita tunnilla tultaisiin käsittelemään. Tämän johdannon tarkoituksena oli antaa opastettavalle käsitys tunnin kulusta, mikä mahdollisesti auttaisi häntä seuraamaan ja sisäistämään asiat helpommin. Tunnin työkaluina olivat Hotellinlinx-varausjärjestelmän harjoitustietokanta ja kaikille etukäteen lähetetyt kuvalliset ohjeet printattuina. Opastettava sai istua tietokoneen ääressä harjoitustietokantaa käyttäen samalla kun häntä opastettiin varausjärjestelmän käytössä. Jokainen teki itselleen tietokantaan oman huonevarauksen, valitsi huoneen, kirjautui sisään ja ulos sekä teki itselleen laskun. Tunnit seurasivat kuvallista ohjetta, johon opastettava sai halutessaan tehdä muistiinpanoja. Jos perehdyttäjä havaitsi jonkun käsiteltävän asian olevan opastettavalle hieman haasteellisempi, pyrki hän selittämään sen vielä selkeämmin ja yksinkertaisemmin, varmistaen, että asia varmasti tulisi ymmärretyksi. Kun tunnin aiheet oli käyty läpi, kerrattiin juuri läpi käytyjä asioita vielä kuvallisen ohjeen lopusta löytyvillä kysymyksillä, jotka käytiin läpi osa suullisesti, osa tekemällä harjoitustietokantaan. Tämä toimi mielikuvaharjoitteluna opastettaville, jotta he alkaisivat hahmottamaan varausjärjestelmän toimintoja. Lopuksi perehdyttäjä kävi opastettavan kanssa vielä muistilistan kohdat läpi. Näin sekä opastettava ja perehdyttäjä olivat varmoja siitä, että kaikki mitä piti käydä läpi, oli käyty läpi.

Perehdyttäjä kannusti opastettavaa aina kysymään ja keskeyttämään, jos ei jotain asiaa ymmärtänyt. Opastettavalle pyrittiin luomaan sellainen olo, että tämä uskaltaa kysyä ja pyytää apua vaikka hänen ongelmansa tuntuisi kuinka vähäpätöiseltä tahansa omasta mielestään. Perehdyttäjä pyrki myös parhaansa mukaan olemaan kannustava ja tukemaan opastettavia. Heitä kannustettiin kertaamaan opittuja asioita itsenäisesti kuvallisen ohjeen avulla ja kirjoittamaan ylös kaikki mahdolliset mieleen tulevat kysymykset, että niihin voitaisiin sitten vastata seuraavalla kerralla.

Tarkoituksena oli, että roudauspäivänä vastaanottovirkailijat voisivat halutessaan vielä harjoitella varausjärjestelmän käyttöä. Työnopastuksen neljäs askel, eli työtehtävien harjoittelu perehdyttäjän valvoessa, pyrittiin toteuttamaan ensimmäisten työpäivien aikana. Roudauspäivänä oli kuitenkin hyvin kiire ja vain muutama ehti harjoittelemaan vähän aikaa. Perehdyttäjä pyrki mahdollisimman paljon seuraamaan vastaanottovirkailijoiden työn tekoa hostellin ensimmäisinä aukiolopäivinä ja auttamaan ja tukemaan heitä pulmallisissa tilanteissa. Ensimmäiset päivät olivat hyvin kiireisiä ja kun vuoroja on yhteensä kolme: aamu-, ilta- ja yövuoro, oli hänen haasteellista seurata ja tukea kaikkia vastaanottovirkailijoita.

Kun töiden alkamisesta oli kulunut noin kaksi viikkoa ja suurin piirtein kaikki olivat ehtineet olemaan jokaisessa vuorossa, eli aamu- ilta- ja yövuorossa, piti perehdyttäjä jokaisen kanssa erikseen kertauskeskustelun. Keskustelussa käytiin läpi muistilistaa ja Hotellinx-varausjärjestelmää hyväksi käyttäen kaikki yksityistunneilla opastetut asiat. Perehdyttäjä kysyi opastettavalta esimerkiksi mitä kaikkia tietoja asiakkaalta tarvitaan varauksen tekoa varten ja opastettava selitti. Näin käytiin kaikki muistilistan asiat läpi. Kertauksen ansiosta perehdyttäjällä oli mahdollisuus korjata väärin opittuja asioita ja opastettava sai kysyä, jos hänelle jokin asia oli vielä epäselvä tai töitä tehdessä oli tullut mieleen kysymyksiä. Keskustelun jälkeen perehdyttäjä pystyi toteamaan oliko oppimistavoite kunkin kohdalla täytetty.

7 Linx-perehdytyksen arviointi

Heinäkuun alussa kaikille vastaanottovirkailijoille jaettiin perehdytyskysely, joka käsitti varausjärjestelmään perehdyttämisen lisäksi muun työhön perehdyttämisen, esimerkiksi perehdytyspäivän ja työsuhteasiat. Tässä opinnäytetyössä käsitellään vain varausjärjestelmään perehdyttämistä koskevia kysymyksiä. Kysely toteutettiin jakamalla kaikille vastaanottovirkailijoille kyselylomake (liite1.), johon he vastasivat anonyymisti. Tämä kapale käsittelee kyselyn tuloksia. Kysymyksillä pyrittiin arvioimaan perehdyttäjän sekä perehdytettävän toimintaa perehdytyksen aikana sekä taitojen kehittymistä perehdytyksen ansiosta. Kyselyyn tuli kaiken kaikkiaan 14 vastausta, eli vastausprosentti oli 100 %.

7.1 Monivalintakyselyn tulokset

Hotellinx-varausjärjestelmään perehdyttämistä koski 14 kysymystä, joista kolmetoista oli monivalintakysymyksiä. Niihin vastattiin asteikolla 1–5, jossa 1 on huono/täysin eri mieltä ja 5 on erinomainen/täysin samaa mieltä. Taulukkoon 2. on koottu monivalintakysymysten vastaukset.

Taulukko 2. Monivalintakysymysten tulokset varausjärjestelmään perehdyttämisestä

Väittäjä	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
1. Taitoni ennen perehdytystä	10	0	2	2	0	14	1,7
2. Luin esimateriaalin tarkkaan etukäteen	0	0	4	9	1	14	3,8
3. Linx-perehdytysmateriaali oli selkeä ja helposti ymmärrettävä	0	1	3	7	3	14	3,9
4. Perehdytyksessä käsitellyt asiat olivat tarpeellisia työni kannalta	0	0	0	4	10	14	4,7
5. Linx perehdytys johdatti minut hyvin työtehtäviini	0	0	3	7	4	14	4,3
6. Taustani ja aiempi työkokemukseni otettiin huomioon perehdytyksessä	0	0	2	3	9	14	4,5
7. Olin itse aktiivinen perehdytysaikani	0	0	1	6	7	14	4,7
8. Sain riittävästi tukea perehdyttäjältäni perehdytyksen aikana	0	0	1	2	11	14	4,7
9. Sain riittävästi tukea perehdyttäjältäni varausjärjestelmän suhteen ensimmäisten työvuorojeni aikana	1	2	3	3	4	13	3,5
10. Perehdyttäjäni osasi opastaa selkeästi ja tiesi mistä puhui	0	1	0	2	11	14	4,6

11. Koen mielestäni saaneeni riittävästi opastusta varausjärjestelmän käyttöön	0	1	3	3	7	14	4,1
12. Taitoni perehdytyksen jälkeen	0	1	3	5	5	14	4,0
13. Olen tyytyväinen Linx-perehdytykseen	0	0	2	8	4	14	4,1

Väittämät numero yksi ja 12 arvioivat perehdytettävän taitoja ennen ja jälkeen perehdytyksen. Ennen perehdytystä 10 vastaajaa vastasi taitojensa olleen huonot, kun taas neljä arvioi taitojensa olevan melko hyvät tai keskinkertaiset. Ensimmäisen väittämän keskiarvo on 1,7. Perehdytyksen jälkeen 10 vastaa taitojensa olevan hyvät tai erinomaiset, kun taas yhden mielestä hänen taitonsa ovat vielä vain vähän huonoa paremmat ja kolme taas arvioi taitonsa olevan keskinkertaiset. Tämän väittämän keskiarvo on 4,0.

Väittämät numero kaksi ja seitsemän arvioivat perehdytettävän omaa toimintaa ja aktiivisuutta. Väittäjä kaksi arvioi sitä, miten tarkkaan perehdytettävä tutustui esimateriaaliin, eli kuvalliseen Linx-ohjeeseen ennen yksityistunteja. Vain yksi sanoo olevansa täysin samaa mieltä, että hän luki esimateriaalin tarkkaan etukäteen. Yhdeksän on väittämän kanssa samaa mieltä ja neljä on jokseenkin samaa mieltä. Väittämän keskiarvo on 3,9. Väittäjä seitsemän arvioi perehdytettävän aktiivisuutta perehdytysaikana. Seitsemän vastaajista on täysin samaa mieltä, että oli itse aktiivinen perehdytysaikanaan, kun taas kuusi on samaa mieltä ja yksi jokseenkin samaa mieltä. Väittämän keskiarvo on 4,7.

Väittämät kolme, neljä ja viisi arvioivat perehdytysmateriaalin selkeyttä ja käsiteltyjen asioiden tarpeellisuutta työn kannalta. Väittäjä kolme koski perehdytysmateriaalin selkeyttä ja vastaajista kolme oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, että materiaali oli selkeä ja helposti ymmärrettävä. Seitsemän vastaajista oli väittämän kanssa samaa mieltä, kolme jokseenkin samaa mieltä ja yksi eri mieltä. Väittämän keskiarvo oli 3,9. Väittäjä neljä väittää, että perehdytyksessä käsitellyt asiat olivat tarpeellisia työn kannalta. 10 vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja neljä samaa mieltä keskiarvon ollessa 4,7. Väittäjä viidessä arvioitiin kuinka hyvin varausjärjestelmään perehdytys johdatti perehdytettävän työtehtäviinsä. Vastaajista neljä oli täysin samaa mieltä, että perehdytys johdatti vastaajan hyvin työtehtäviinsä, seitsemän oli samaa mieltä ja kolme jokseenkin samaa mieltä. Väittämän keskiarvo oli 4,3.

Väittämä seitsemän koskee perehdytettävän taustaa ja kuinka se otettiin huomioon varausjärjestelmään perehdyttämisessä. Vastaajista yhdeksän oli täysin samaa mieltä sen suhteen, että heidän taustansa otettiin huomioon perehdytettäessä. Kolme vastaajista oli samaa mieltä ja kaksi jokseenkin samaa mieltä. Väittämän keskiarvo oli 4,5.

Väittämät kahdeksan, yhdeksän ja kymmenen käsittelevät perehdyttäjän toimintaa perehdytyksen aikana. Vastaajista 11 oli täysin samaa mieltä väittämän kahdeksan kanssa, että he saivat riittävästi tukea perehdyttäjältä perehdytyksen aikana. Kaksi vastaajista oli samaa mieltä ja ei samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. Keskiarvoksi tuli 4,7. Väittämä yhdeksän arvioi perehdyttäjältä saatua tukea varausjärjestelmän suhteen ensimmäisten työvuorojen aikana. Vastaajista neljä oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, että he saivat riittävästi tukea varausjärjestelmän suhteen ensimmäisten työvuorojen aikana. Kolme vastaajista oli samaa mieltä, kolme ei samaa eikä eri mieltä, kaksi eri mieltä ja yksi täysin eri mieltä. Neljästätoista vastaajasta yksi jätti vastaamatta tähän väittämään, joten vastauksia oli yksi vähemmän kuin muissa väittämissä. Väittämä yhdeksän keskiarvo oli 3,5. Väittämä kymmenen arvioi perehdyttäjän taitoja perehdyttämisen ja varausjärjestelmän suhteen. 11 vastaajista oli täysin samaa mieltä, että perehdyttäjä osasi opastaa selkeästi ja tiesi mistä puhui, kaksi vastaajista oli samaa mieltä ja yksi eri mieltä. Väittämän keskiarvo oli 4,6.

Väittämät 11 ja 13 arvioivat varausjärjestelmään perehdytyksen riittävyttä ja perehdytettävän tyytyväisyyttä perehdytykseen. Seitsemän vastaajista oli täysin samaa mieltä, eli kokivat mielestään saaneensa riittävästi opastusta varausjärjestelmän käyttöön. Kolme vastaajista oli samaa mieltä, kolme jokseenkin samaa mieltä ja yksi eri mieltä. Neljä vastaajista oli täysin samaa mieltä, että he olivat tyytyväisiä Linx-perehdytykseen, kahdeksan samaa mieltä ja kaksi jokseenkin samaa mieltä. Molempien väittämien keskiarvoksi tuli 4,1.

7.2 Kehitysehdotuksia perehdytetyiltä

Viimeinen varausjärjestelmään perehdytystä koskeva kysymys oli avoin kysymys, jossa kysyttiin kuinka vastaajien mielestä varausjärjestelmään perehdyttämistä tulisi kehittää. Vastaukset löytyvät koottuna liitteestä 2. Kehitysehdotuksia tuli melkein kaikilta kyse-

lyyn vastanneista. Useimmin mainittuja kehityskohteita olivat aika, opitun kertaus ja harjoitukset.

Varausjärjestelmän opastukseen käytetyn ajan ei koettu olevan riittävä. Muutama kaipasi, että siihen olisi varattu enemmän aikaa ja olisi ollut mahdollisuus myös itsenäiseen harjoitteluun. Ajasta kirjoitettiin seuraavat kommentit:

”2h perehdytyksen aikana tuntui, että oli hirveä kiire oppia Linx. Minulla ei ollut aiempaa kokemusta Linxistä, joten tuntui, että tuli liikaa infoa liian nopeasti. Olisin halunnut kokeilla Linxin käyttöä itsenäisesti ennen kuin ”oikeat” työt alkoivat, mutta siihen ei ollut aikaa valitettavasti...” (Perehdytyskysely 2013.)

”...Esim roudauspäivänä olisi ollut kiva saada vaikka puoli tuntia leikkiä ohjelmalla ja vaikka molempina päivinä. parempi myös jakaa harjoittelu monelle päivälle.” (Perehdytyskysely 2013.)

Osa kaipasi enemmän opitun kertausta ja toistoa. He kokivat, että kahden yksityistunnin aikana opitut asiat jäisivät paremmin muistiin, jos asioita pääsisi toistamaan useammin. Kertaamisesta ja toistosta kirjoitettiin seuraavat kommentit:

”Enemmän toistoa. Ei yhtään riitä, että kaikki käydään nopeasti kerran läpi viikkoja ennen ensimmäistä vuoroa. Loppujenlopuksi ohjelman käytön oppii vain toiston kautta...” (Perehdytyskysely 2013.)

”...Ehkä muutaman viikon jälkeen olisi voinut käydä asioita uudestaan läpi.” (Perehdytyskysely 2013.)

Varausjärjestelmän perehdytysmateriaalin lopussa olevien harjoitusten toivotaan olevan perusteellisemmat. Ehdotettiin, että usean lyhyen harjoituksen sijaan tai lisäksi tehtäisiin muutama pidempi harjoitus, jossa käytäisiin läpi asiakkaan varaus ja oleskelu kronologisesti. Lisäksi ehdotettiin asiakaspalvelutilanteen simuloimista sekä sähköpostista tehtävien varausten harjoittelemista.

Edellä mainittujen lisäksi ehdotettiin, että varausjärjestelmän perehdytysmateriaaliin lisättäisiin ohjeet arkiston käyttöön sekä yöajon tekemiseen. Käytännön harjoittelua kaivattiin myös enemmän ja työnopastajalta kaivattiin enemmän tukea oikeissa sisään- ja uloskirjaus tilanteissa. Muutama ehdotti myös varausjärjestelmän vaihtamista kokonaan toiseen tai ainakin sen päivittämistä.

8 Pohdinta ja kehitysehdotukset

Tässä luvussa arvioin sitä, kuinka vastaanottovirkailijoiden työnopastus onnistui. Arvioin lisäksi myös omaa kehittymistäni ja oppimistani sekä annan kehitysehdotuksia varausjärjestelmään perehdyttämistä varten tulevaisuudessa.

8.1 Kuinka työnopastus onnistui

Työnopastuksen onnistumista on hyvä arvioida ensiksi tavoitteiden täyttymisen suhteen. Opastuksen tavoitteina oli, että suurin osa arvioisi taitonsa hyväksi perehdytyksen jälkeen, kaikilla olisi samat tiedot ja taidot ja että kaikki tunsivat saavansa riittävästi tukea perehdyttäjältään. Kyselylomakkeen mukaan ainakin ensimmäinen tavoite täyttyi, koska kymmenen vastaajaa 14 vastaajasta arvioi taitonsa hyväksi tai erittäin hyväksi perehdytyksen jälkeen. Toisenkin tavoitteen, eli sen, että kaikilla olisi samat perustiedot ja -taidot, voidaan katsoa täyttyneen. Työnopastajan muistilista piti siitä huolen, että kaikki vastaanottovirkailijat saivat saman opastuksen. Työn ohessa pystyin havainnoimaan, että kaikilla oli vastaanottotyön perusteet hallinnassa. Kun kertosimme kunkin vastaanottovirkailijan kanssa opetettuja asioita parin viikon päästä hostellin aukeamisesta, pystyin olemaan varma siitä, että kaikilla oli vaadittu osaaminen. Kolmas tavoite täyttyi vain joidenkin vastaanottovirkailijoiden kohdalla. Perehdytyksen aikana melkein kaikki kokivat saavansa riittävästi tukea, mutta ensimmäisten työvuorojen aikana moni tunsi, ettei saanut riittävästi tukea. Yksi ei kokenut saaneensa ollenkaan tukea perehdyttäjältä ensimmäisten työvuorojensa aikana, mutta kuitenkin seitsemän vastaanottovirkailijoista koki saaneensa tukea perehdyttäjältä ensimmäisten työvuorojensa aikana. Itse omasta mielestäni pyrin olemaan niin paljon tukena kuin vain pystyin. Uusia vastaanottovirkailijoita oli kuitenkin kolmetoista ja vuoroja kolme. Ensimmäiset päivät olivat hyvin kiireisiä ja omia myyntisihteerin töitäkin yritin ehtiä tekemään. Ensimmäisen yövuoron saapuessa töihin olin jo hyvin uupunut ja varsinkaan heille en tuntenut pystyväni antamaan tuskin ollenkaan tukea tulevaa yötä varten. Kehitysehdotuksissa mainitsenkin tämän asian perehdyttäjän asemasta ensimmäisinä aukiolopäivinä.

Työnopastuksen toteutus onnistui niin kuin oli suunniteltu ja se pysyi myös aikataulussa. Ainoa asia, mitä oli suunniteltu, mutta ei toteutunutkaan, oli itsenäinen harjoittelu

roudauspäivinä. Roudauspäivinä oli valitettavasti sen verran kiire ja paljon tekemistä, että itsenäiselle harjoittelulle ei jäänyt aikaa. Muutama pääsi kokeilemaan sähköpostivarausten laittamista varausjärjestelmään. Olisi ollut hyvä, jos kaikille olisi varattu esimerkiksi 15 minuuttia varausjärjestelmän käytön kertaamiseen, mutta näin ei ollut.

Kysely jaettiin perehdytetyille heinäkuun alussa. Silloin hostellin avaamisesta oli kulunut jo kuukausi ja varausjärjestelmään perehdyttämisestä oli vielä pidempi aika. Kysely oli tarkoitus jakaa paria viikkoa aikaisemmin, mutta kesäkuun ollessa niin kiireinen, sitä ei ehditty laatia. Sillä, että kysely jaettiin vasta heinäkuun alussa saattaa olla vaikutusta kyselyn tuloksen luotettavuuteen. Siinä vaiheessa, kun aikaa on jo kulunut ja tilanteet muuttuneet, voi olla vaikeaa muistaa mitä mieltä oli asioista yli kuukausi sitten. Olisi voinut olla hyvä laatia kysely jo ennen kauden alkamista mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tällöin kysymyksien laatimista olisi ehtinyt miettiä hieman tarkemmin. Kyselyssä unohtui myös määritellä arviointiasteikon numero kolme. Yleensä numero kolme arviointiasteikolla yhdestä viiteen tarkoittaa ”ei samaa eikä eri mieltä”, mutta kun sitä ei ole määritelty, on hyvin mahdollista, että joku vastaajista on tulkinnut sen erilailla. Tämä keskimmäisen numeron määrittelyn unohtaminen ei kuitenkaan tee mielestäni kyselyn tuloksista täysin epäluotettavia ja niitä voi vielä ihan hyvin hyödyntää varausjärjestelmään perehdytyksen onnistumisen arvioinnissa.

8.2 Opinnäytetyön tavoitteen täyttyminen

Opinnäytetyöni tavoitteena oli perehdyttää uudet vastaanottovirkailijat varausjärjestelmään ja luoda sen pohjalta toimiva työnopastusmateriaali, jota tulevat varausjärjestelmään perehdyttäjät voivat käyttää. Tavoitteen täyttyminen on hyvin tärkeää opinnäytetyöni onnistumisen kannalta, koska muuten opinnäytteeni ei hyödytä sen toimeksiantajaa.

Tietoperustassa käsittelen sitä, mitä ovat perehdyttäminen ja työnopastaminen ja mitä niihin kuuluu. Olen pyrkinyt painottamaan sitä, kuinka tärkeää perehdyttäminen on ja miksi se tulee hoitaa hyvin. Lisäksi olen kerännyt teoretietoa ulkomaalaisen työntekijän perehdyttämisestä, koska Hostel Domus Academican tavoitteena on viiden vuoden sisällä vaihtaa työkieli englanniksi ja kansainvälistää hostellin henkilökuntaa. Mielestäni

tietoperusta antaa hyvät tiedot uudelle perehdyttäjälle siitä, mitä perehdyttäminen on, varsinkin jos hän ei ole ennen sellaisissa tehtävissä ollut.

Toteuttamastani varausjärjestelmään perehdyttämisestä keräämäni materiaali ja kokemukset olen käyttänyt hyväksi varausjärjestelmän perehdytysmateriaalin muokkaamisessa paremmaksi. Olen ottanut siinä huomioon mm. toiveet perusteellisemmista harjoituksista, jotka käsittäisivät koko asiakkaan oleskelun kronologisesti. Onnistuin mielestäni ottamaan myös kehitysehdotukset kohtuullisen hyvin huomioon. Toivottavasti tulevat perehdyttäjät kokevat materiaalin käyttökelpoiseksi, koska se on suunniteltu helpottamaan ja auttamaan heitä työssään. Mielestäni materiaalia on helppo käyttää, koska se ei ole monimutkainen ja käytön hyödyt ovat helposti ymmärrettävissä. Kääntämällä materiaalin englanniksi, toimii se myös ulkomaalaisen työntekijän varausjärjestelmään perehdyttämiseen.

8.3 Kehitysehdotukset

Päällimmäisenä kehitysehdotuksena mieleeni tulee se, että varattaisiin enemmän aikaa varausjärjestelmään perehdyttämiseen. Tämä ilmeni myös kyselylomakkeessa kehitysehdotuksissa, kun muutama mainitsi, että olisi kaivannut enemmän toistoa ja mahdollisuuksia harjoitella itsenäisesti. Kaksi yksityistuntia tuntui olevan toimiva järjestely usean kohdalla, mutta heille, jotka kokevat kaipaavansa vielä enemmän kahdenkeskistä aikaa perehdyttäjän kanssa, tulisi tarjota siihen mahdollisuus. Olisi myös tärkeää, että kaikki pääsisivät harjoittelemaan varausjärjestelmän käyttöä roudauspäivinä, koska silloin kaikilla on mahdollisuus palauttaa mieleen yksityistunneilla opitut asiat. Heti roudauspäivien jälkeen hostelli avataan, joten olisi hyvä jos taitoja on kerrattu ennen avausta, eikä vasta ensimmäisten asiakkaiden saapuessa. Roudauspäivät voisi organisoidaan siten, että varausjärjestelmän harjoittelu on yhtä tärkeässä osassa kuin huoneiden ja asiakastilan kuntoon laittaminen. Kesällä 2013 meillä taisi olla liian monta ihmistä tekemässä samaa asiaa. Työtiimejä pienentämällä voitaisiin saada aina yhdelle tai kahdelle henkilölle kerralla aikaa harjoitella varausjärjestelmän käyttöä.

Toisena kehitysehdotuksenani on perehdyttäjän asema. Kesä 2013 oli tietysti hieman erilainen tilanne, kun koko henkilökunta oli uusi ja perehdytettäviä vastaanottovirkaili-

joita oli 13. Perehdyttäminen tuntui minusta välillä erittäin raskaalta, koska hoidin samalla myös myyntisihteerin työtehtäviäni. Kun hostelli avattiin, pyrin omien töideni lisäksi olemaan mahdollisimman paljon vastaanotossa ensimmäistä kertaa olevien tukena. Ehdottaisinkin, että tulevina kesinä perehdytyksestä vastuussa oleva henkilö olisi pääasiassa vastaanottovirkailijoiden tukena. Hänen työtaakkaansa voisi helpottaa esimerkiksi sillä, että hänellä ei olisi yhtään konferenssivarausta tai muuta ryhmävarausta hoidettavanaan. Koska sähköposteja tulee kauden alussa niin paljon, voisi yhden uuden vastaanottovirkailijan ottaa myyntipalveluvuoroon harjoittelemaan sähköpostivarausten tekemistä ja palvelemaan asiakkaita puhelimitse. Tällöin toinen myyntisihteereistä voisi keskittyä vaativampiin viesteihin ja ryhmävarauksiin ja perehdytyksestä vastuussa oleva myyntisihteerä voisi keskittyä vastaanottovirkailijoiden auttamiseen. Toivon, että tulevaisuudessa hostelliin saataisiin aina ainakin muutama vanha työntekijä töihin, koska myös he toimivat uusien vastaanottovirkailijoiden tukena. Varsinkin ensimmäisiin yövuoroihin olisi hyvä saada työntekijä, joka on aikaisemmin ollut töissä hostellissa.

Kolmas kehitysehdotukseni on se, että vastaanottovirkailijoille tulee vielä paremmin informoida mistä työhön tarvittavaa informaatiota löytyy. Kesän aikana huomasin ja myös kyselylomakkeen vastauksista ilmeni, että kaikki eivät ehkä enää muistaneet, minäkalaisia ohjeita on olemassa tai mistä ne löytyvät. Kesällä 2013 oli kummassakin vastaanotossa ”respakansio”, josta löytyi muunmuassa salasanat, huoneiden sijaintikartat, tietoa auton vuokrauksesta sekä muuta hyödyllistä tietoa. Lisäksi molemmissa vastaanotoissa oli yksityiskohtaiset ohjeet sähköpostivarausten tekemiseen ja päärespassa oli ohjeet yön tehtäviin. Nämä kaikki ohjeet voisi koota yhden kansion sisään ja säilyttää sitä sellaisessa paikassa, mistä se ei häviä. Kaikilta vastaanottovirkailijoilta tulisi vaatia kansion läpi lukemista. Ajan lukemiseen voisi varata jokaisen ensimmäisestä työvuorosta. Vastaanottovirkailijoita voisi pyytää varaamaan esimerkiksi 15 minuuttia ennen tai jälkeen ensimmäisen työvuoron kansion lukemiseen, ja heidän tulisi kuitata hostelpäällikölle tai perehdyttäjälle, että se on luettu.

8.4 Oma kehittymiseni

Opinnäytetyöni ansiosta olen oppinut suunnittelemaan perehdytyksen alusta loppuun ja tiedän mitä siihen tarvitaan. Olen varma, että tämä taito on hyödyllinen tulevaisuu-

dessani, koska toivoisin päätyväni sellaisiin työtehtäviin, missä pääsisin myös perehdyttämään uusia työntekijöitä. Perehdyttäessäni vastaanottovirkailijoita opin myös sen, kuinka tärkeä perehdyttäjän oma esimerkki työnteossa on. Perehdyttäjä on kuitenkin jonkinlaisessa esimiesasemassa perehdytettävillään, vaikka asia ei näin virallisesti olisi. Perehdytettävät katsovat mallia perehdyttäjältään työssään, joten hänen täytyy hoitaa se esimerkillisesti. Perehdyttäjä ei voi esimerkiksi hutiloida tai laiminlyödä joitain työn vaihteita, koska perehdytettävät eivät saa oppia väärin. Perehdyttäjä ei saa myöskään käyttää asemaansa väärin, vaan hänen tulee muistaa kuka on oikeasti esimies ja hakea tältä tukea ja apua hankalissa tilanteissa. Huomasin, että olen myös oppinut työskentelemään paremmin paineen alla ja paineesta huolimatta olen pystynyt pitämään kaikki langat käsissäni.

Opinnäytetyötäni kirjoittaessa olen oppinut sen, että aikataulut voi saada kuitenkin pitämään, vaikka niiden sisällä välillä hieman joutaakin. Muutaman rennommin otetun kuukauden jälkeen tulee tehdä tehokkaammin töitä, jotta työ valmistuu aikataulun mukaisesti. Yleensä minun on ollut vaikeata aloittaa kirjoitustyötä ennen kuin vasta viimeisellä hetkellä, mutta opinnäytetyön kirjoitusprosessin aikana olen oppinut ottamaan itseäni niskasta kiinni ja tekemään työtä, vaikka ei olekaan se viimeinen mahdollinen hetki.

Tietoperustan kirjoittaminen oli mielestäni mielenkiintoista, koska perehdytys on minusta hyvin kiinnostava asia. Tietoperusta syntyi siis kohtuullisen vaivatta, vaikka välillä oli hieman vaikeuksia lähteiden etsimisessä. Mielenkiintoisinta oli kirjoittaa ulkomaalaisen työntekijän perehdytyksestä, koska siitä minulla ei ole ennestään kokemusta ja sain paljon uutta mielenkiintoista tietoa. Hankalin kirjoitusosuus työssäni oli kyselyn tulosten analysointi. Sen aloittaminen oli minulle kaikista vaikeinta, kun olin hieman epävarma siitä, kuinka tuloksia analysoitaisiin parhaiten. Onnistuin siinä kuitenkin mielestäni kohtuullisen hyvin ja tiedän nyt, että minun tulee harjoitella kyselyiden analysointia.

Lähteet

Beglobal.fi 2012. Monikulttuurisuutta tukeva organisaatio. Luettavissa:

<http://www.beglobal.fi/sites/default/files/files/BeGlobal%20monikulttuurisuusKartta.pdf>. Luettu: 12.10.2013.

HY Yhtymä 2013. HY Yhtymän vuosi 2012. Luettavissa:

<http://www.hyy.fi/images/stories/Outi/HYY%20Yhtyma%20vuosikertomus%202012.pdf>. Luettu: 27.5.2013.

Investopedia 2013. Revenue Per Available Room – RevPAR. Luettavissa:

<http://www.investopedia.com/terms/r/revpar.asp>. Luettu: 16.9.2013.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Kauppila, R. 2003. Opi ja opeta tehokkaasti. PS-kustannus. Juva.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Manka, M-L. 2006. Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. Talentum. Helsinki.

Orismaa, S. 19.6.2013. Myynti- ja markkinointipäällikkö. HY Yhtymä. Palaveri-info. Helsinki.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2007. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2. painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Rae, L. 2002. Trainer Assessment : A Guide to Measuring the Performance of Trainers and Facilitators. Gower Publishing Limited. Great Britain. Luettavissa:

www.nelliportaali.fi. Tietokannat. Ebrary. Luettu: 21.6.2013.

Saari, N. 2010. Ulkomaalainen työntekijä Suomessa – työnantajan perehdytysopas. Edita Prima Oy. Helsinki.

Santalahti, M. & Mäkeläinen, J. 2001. Työnopastus ja riskien hallinta. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Sydänmaanlakka, P. 2006. Älykäs johtajuus. Talentum. Helsinki.

TEM 2012. Kokemuksia kansainvälisestä rekrytoinnista Suomeen -opas. Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettavissa: http://www.tem.fi/files/32913/TEM_matto-opas_26-4-to.PDF. Luettu: 12.10.2013.

Vunneli, A. 2.7.2013. Majoitus- ja palvelupäällikkö. HYY Yhtymä. Haastattelu. Helsinki.

Young, J., Klosko, J. & Weishaar, M. 2003. Skeematerapia. Edita. Porvoo.

Liitteet

Liite 1. Kysely Hotellinx-ohjelmaan perehdyttämisestä

Perehdytyskysely 2013

Rastita mieleisesi vaihtoehto, 1 = huono/täysin erimielä, 5 = erinomainen/täysin samaa mieltä

1. Hotellinx ohjelmaan perehdyttäminen

- Minut perehdytti Riikka

Kyllä	Ei
-------	----

- Taitoni ennen perehdytystä
- Luin esimateriaalin tarkkaan etukäteen
- Linx-perehdytysmateriaali oli selkeä ja helposti ymmärrettävä
- Perehdytyksessä käsitellyt asiat olivat tarpeellisia työni kannalta
- Linx-perehdytys johdatti minut hyvin työtehtäviini
- Taustani ja aiempi työkokemukseni otettiin huomioon perehdytyksessä
- Olin itse aktiivinen perehdytysaikani
- Sain riittävästi tukea perehdyttäjältäni perehdytyksen aikana
- Sain riittävästi tukea perehdyttäjältäni varausjärjestelmän suhteen ensimmäisten vuorojeni aikana
- Perehdyttäjäni osasi opastaa selkeästi ja tiesi mistä puhui
- Koen mielestäni saaneeni riittävästi opastusta varausjärjestelmän käyttöön
- Taitoni perehdytyksen jälkeen
- Olen tyytyväinen Linx-perehdytykseen

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

2. Kuinka Hotellinx-ohjelmaan perehdyttämistä tulisi kehittää

--

Liite 2. Avoimen kysymyksen vastaukset

”2h perehdytyksen aikana tuntui että oli hirveä kiire oppia Linx. Minulla ei ollut aiempaa kokemusta Linxistä, joten tuntui että tuli liikaa infoa liian nopeasti. Olisin halunnut kokeilla Linxin käyttöä itsenäisesti ennen kuin ”oikeat” työt alkoivat, mutta siihen ei ollut aikaa valitettavasti. Toki Linx-perehdytys auttoi hahmottamaan järjestelmää, mutta itse Linxin käytön opin vasta työn ohessa. Itse olisin käynyt Linxin perehdyttämisen vasta perehdytyspäivän jälkeen mieluummin.”

”Linx-perehdytys oli hyvä, tottakai joitain aukkoja jäi. Monta asiaa on myös oppinut vain tekemällä, mutta kaikkia tilanteita ei voi ennakoita. Mutta opasti tosi hyvin kyllä ja 1-2 vk töiden alkamisesta homma alkoi kutakuinkin olla hallussa.”

”Hmm... En osaa sanoa.”

”Poikkeustilanteita voisi harjoitella enemmän. Ehkä muutaman viikon jälkeen olisi voinut käydä uudestaan asioita läpi.”

”Enemmän toistoa. Ei yhtään riitä, että kaikki käydään nopeasti kerran läpi viikkoja ennen ensimmäistä vuoroa. Loppujen lopuksi ohjelman käytön oppii vain toiston kautta. Esim roudauspäivänä olisi ollut kiva saada vaikka puoli tuntia leikkiä ohjelmalla ja vaikka molempina päivinä. Parempi myös jakaa harjoittelu monelle päivälle.”

”Ohjelmaan perehdyttiin oikein hyvin ja oli erittäin kiitettävää järjestää 2 harjoitustuntia ennen varsinaisen työn alkamista. Opetus ja ohjeistus oli super selkeää, mutta ehkä seuraaville kerroille voisi tehdä 1 tai 2 pitempää harjoitusta, joissa käsitäisi paremmin kaiken tarvittavan ohjelman kannalta 1 asiakkaan varauksen ja oleskelun kannalta, kronologisesti. Muuten tapahtumat jäävät ehkä liian irrallisiksi. :)”

”Käytännön harjoitusta tarvittaisi ennen kuin heitetään yksin asiakkaiden eteen. Plus ei kerrottu/neuvottu kunnolla miten spostista tehdään varaukset Linxiin (tai siltä ainakin tuntui). ”

”Perusasiat tulivat hyvin käydyiksi läpi. Kuitenkin mahdollisuuksien mukaan olisi hyvä, jos vähintään materiaalissa olisi ollut tukea mm. arkiston tai yöajon käyttöön.”

”Jos tarvetta, niin ohjelman harjoittelua voisi täydentää asiakaspalvelutilanteen läpikäymisellä/stimulaatiolla.”

”Hotellinx ohjelmana hieman vanhanaikainen ja ei niin looginen. Päivitys/ohjelman vaihto?”

”Päivittää koko ohjelmisto.”

”Paremmiin check in ja check outin käsittely itse asiakaspalvelutilanteessa. Sähköpostista tehtävien varausten läpikäyminen yhdessä.”

Liite 3. Perehdytettävien asioiden tarkistuslista

Perehdytettävän nimi: _____

Päivämäärä: _____

Perehdyttäjä: _____

1. Perehdytyskerta	Kerrottu	Osaa
Hotellinx päävalikko		
Asiakkaan tiedot		
Agentti		
Info		
Varausvälilehti		
Miten hinta muodostuu		
Varausrivit		
Päiväkirja		
Varauksen peruminen		
Aamiaisen varaaminen		

2. Perehdytyskerta	Kerrottu	Osaa
Varausten hakeminen		
Huoneet-välilehti		
Huoneen valinta		
Huoneen siivoaminen		
Check in		
Laskut-välilehti		
Laskun tulostaminen		
Laskun lukeminen		
Check out		
Huonesiirto/huoneen vaihto		
Arkisto		
Poslinx		

Liite 4. Ohjeita perehdyttäjälle

Perehdyttäjälle

Tämän ohjeen tarkoitus on opastaa perehdyttäjää siitä, mihin asioihin hänen tulee kiinnittää huomiota perehdyttäessään toista henkilöä Hotellinx-varausjärjestelmään. Jokaisen perehdytyskerran alussa on hyvä selvittää mitä asioita tunnin aikana tullaan käymään läpi. Jokaisen kerran lopussa taas on hyvä kerrata läpi käydyt asiat tarkistuslistaa avuksi käyttäen.

1. Perehdytyskerta

Aloita kertomalla mikä Hotellinx on ja mihin sitä hostellissa käytetään.

Hotellinx päävalikko

- **Sisään:** Millä tunnuksella kirjaudutaan sisään kussakin vuorossa? Jos kirjautuu väärällä tunnuksella, miten sen voi vaihtaa? Mitä valitaan 'hotelli' kohdasta?
- **Front office:** Kerro yleisesti mihin käytetään. Varaukset, check in, check out, laskutus.
- **Päiväkirja:** Kerro yleisesti mihin käytetään. Varaustilanne.
- **Poslinx:** Mihin sitä käytetään? Matkamuiستوյen myynti, aamiainen.
- **Toiminto:** Kerro yleisesti mitä löytyy ja mihin niitä tarvitaan. Yöajo, hotellitietojen kopiointi.
- **Raportit:** Kerro yleisesti mitä löytyy ja mihin niitä tarvitaan. Avoimet laskut
- **Työkalut:** Mitä löytyy ja mihin tarvitaan. Arkisto.

Päiväkirja

- Kerro kuinka saadaan näkyviin huoneiden status. Eri kapasiteetit, esim. dormit eri kapasiteettina kuin huoneet. Dormipetien varaukset, eli yritetään saada kaverit samaan huoneeseen ja ettei joka yö tarvitsisi vaihtaa sänkyä. Statustaulukon lukeminen.

Front office

- **Asiakkaan tiedot:** Täytettävät boksit, kuinka asiakkaan tiedot etsitään rekisteristä ja miksi ne pitää sieltä etsiä.
- **Agentti:** Mikä agentti on, miksi se tulee etsiä, miten se etsitään, miten irrotetaan.
- **Info:** Mihin hintaryhmä vaikuttaa? Mitä segmenttejä käytetään? Mitä infokenttään tulee kirjoittaa ja että se ei näy asiakkaan kuitissa.
- **Varausvälilehti:** Kerro mitkä kohdat täytetään, mihin määrä vaikuttaa, minkä ikäinen on lapsi ja missä tilanteessa se merkataan, mitä lisät tarkoittaa ja mihin se vaikuttaa.
- **Miten hinta muodostuu:** Hinnan valinta. Kerro mitä room rate kertoo, miten member discount muodostuu ja miten alennuksen saa. Kerro myös mitä comission kohta kertoo. Yhteensä hinta. Varausreitit ja virkailija.
- **Varausrivit:** Mikä varausrivi oikein on ja missä niiden yhteishinta näkyy. Kaikki aktiiviset varaukset näkyvät varausrivinä.

- **Varauksen peruminen:** Kerro kuinka varaus perutaan ja selitä samalla peruutussäännöt. Kerro myös, että oikeassa yläkulmassa oleva punainen rasti poistaa koko asiakkaan, joten sitä ei tule käyttää. Kerro myös mistä perutun varauksen voi saada takaisin.

2. Perehdytyskerta

Varausten hakeminen

- **Hakuaika:** Saapuvat, saapumatta, lähtevät, asuvat. Päivämäärään se päivä jolla haluaa hakea. Check in-tilanteessa saman päivän päivämäärä ja saapumatta. (Saapuvat näyttää myös ne asiakkaat, jotka on jo sisällä.)
- **Hakuteksti:** Voi hakea erilaisilla hakusanoilla, esim. nimellä. Tulee valita oikea hakukriteeri.
- **Varaukset:** Huoneet ja dormit eri listoissa, koska eri kapasiteettityyppi. Varaukset voi lajitella nimen tai esim. huonetyypin mukaan.
- Kerro myös miten nähdään kuinka monta varausta on tulossa.
- Tähdennä kuinka tärkeää on etsiä oikea varaus ja, että joskus sukunimi on saatettu kirjoittaa väärin. Kerro eri hakutekniikoita esim. nimen kirjoittaminen asiakkaan tiedotkenttään.

Huoneet-välilehti

- **Taulukko:** Taulukon tulee aina täsmätä. Siinä näkyy kuinka monta huonetta on varattu ja aikuisten määrä. Kerro kuinka varausvälilehden valinnat vaikuttavat taulukkoon. Nimet tulee myös kirjoittaa oikein, jotta tiedetään keitä huoneessa asuu. Tähdennä että se on tärkeää esim. jos poliisi etsii tiettyä henkilöä.
- **Kansalaisuus:** Kansalaisuus on tärkeää valita oikein, koska se vaikuttaa tilastoihin ja olemme velvollisia raportoimaan kansalaisuudet Tilastokeskukselle.
- **Huoneen valinta:** Klikkaamalla 'vapaat huoneet' tulee lista, josta valitaan huone. Plus-merkki tarkoittaa, että huone on siivottu. "Anna huone" valitsee huoneen summanmuutikassa (likaisen tai puhtaan).
- **Check in:** Klikkaamalla kohtaa 'check-in' ilmestyy nimien perään kaksi rastia 'ok' ja 'In' kohtiin. Tähdennä kuinka tärkeää on muistaa klikata check in.

Laskut-välilehti

- **Kaksi eri tapaa tehdä lasku:** F9 ja manuaalisesti. Kerro niiden erot ja käyttötavat, esim. mitä tarkoittaa "taso". Kuinka tehdään miinusmerkkinen lasku. Kuinka virhetalennuksia poistetaan. Päätetyt laskut P-L. "Päätetty" kohtaan ilmestyy summa.
- **Tulosta lasku:** Kerro miten valitaan maksutapa ja kuinka kortilla maksetaan. Laskun muokkaaminen oikean näköiseksi, eli nimirivit pois, viite, kenttä tyhjäksi, täppä pois check out kohdasta, asiakkaan nimi oikein. Kuinka monta kappaletta tulostetaan jos korttimaksu tai käteinen. Tulostuksen jälkeen hyväksyminen. Kerro miksi tärkeää hyväksyä. Kerro miten laskua voi muuttaa jos asiakas niin toivoo ja kuinka tehdä samalle varaukselle erilliset laskut.

Check out

- Kerro kuinka asiakkaan varauksen voi etsiä huonenumeron avulla ”Selaile asiakkata”-kohdasta.
- Kerro late check-out käytännöstä, kenelle siitä tulee ilmoittaa (siivous, omat kollegat). Kerro myös, että kirjoittamalla esim. ”late c/o 13.00/RK” huoneet-välilehdellä olevaan kahden \$ merkin jälkeiseen boksiin, info näkyy helposti kaikille kun selailee lähteviä asiakkaita.

Huoneen siivoaminen

- Kerro pancompista ja kuinka siivous käyttää sitä (siivooja merkkää omalla laitteellaan kun huone on siivottu).
- Kerro kuinka huone siivotaan linxistä.

Huonesiirto/vaihto

- Kerro minkälaisessa tilanteessa käytetään huonesiirtoa (kun vaihdetaan huonetta samassa huonekategoriasa) ja kerro kuinka se tehdään.
- Kerro minkälaisessa tilanteessa käytetään huoneen vaihtoa (kun asiakas haluaa vaihtaa esimerkiksi dormista 1hh:seen). Kerro kuinka huoneen vaihto tehdään. Kerro myös, että hinnan ero tulee ottaa huomioon joko palauttamalla asiakkaalle takaisin rahaa tai veloittamalla tältä lisää.

Arkisto

- Kerro minkälaisissa tilanteissa arkistoa tarvitaan ja selitä sen perusteet.

Poslinx

- Kerro mihin Poslinxiä käytetään.
- Selitä kuinka rivejä voi poistaa ja kuinka esimerkiksi 10 postimerkkiä saa lyötyä helposti valitsemalla ensiksi määrän ja sitten vasta tuotteen.
- Kerro kuinka rahastus tapahtuu ja kuinka tehdään miinusmerkkinen lasku.

Muistathan painottaa aina kuinka tärkeää itsenäinen kertaus esimerkiksi ohjeen avulla kotona on ja pyydä kirjoittamaan kaikki mieleen tulevat kysymykset ylös paperille, jotta ne voidaan käydä sitten yhdessä läpi.

Liite 5. Otteita Linx-ohjeesta

2. FRONT OFFICE

Uusi varaus →

UUSI VARAUS:

- 1) Täytä asiakkaan tiedot: sukunimi, etunimi, kontaktitieto (aina vähintään puhelinnumero tai sähköposti).

Muista tarkistaa onko asiakas ollut jo meillä klikkaamalla suurennuslasia. Älä luo uutta asiakasprofiliä jos asiakas on ollut meillä jo aikaisemmin, vaan päivitä vanhaa.

Viite-kohtaan tulee asiakkaan varausnumero (reference number, booking number).

- 2) Jos varaus on tullut myyntikanavan kautta, lisää ”agentti”-laatikkoon oikean agentin eli myyntikanavan tiedot. Aloita kirjoittamaan varauskanavan nimeä yritys-kenttään. Tiedot on tallennettu linxiin, hae ne täältä tai paina Ctrl ja A. →



Muista kohdista sinun ei tarvitse välittää tässä kentässä.

- 3) Valitse oikea hintaryhmä varauskanavan mukaan. Näin saat oikea hinnan.

Segmenttiin tulee aina joko individuals tai dormitory. Individuals on huoneissa yöpyvät asiakkaat, dormitory on asiakkaat, jotka ovat ostaneet petipaikan.

Valkoiseen kenttään kirjoitetaan kaikki tarpeellinen tieto kollegaa auttamaan. Aina vähintään maksu pp, eli maksu paikan päällä tai maksu ok 5.6 asti/RK, eli mihin asti asia-

kas on maksanut ja kuittaus omilla nimikirjaimilla. Epäselvyyksien välttämiseksi aina tulee kirjoittaa päivä mihin asti maksettu.

- 4) Tässä kentässä määrittelet mitä asiakas varaa ja mille ajalle. Varattavana ovat kaikki eri huonetyypit ja petipaikat, safety box, parkki, aamiainen, pinnasänky ja sauna. Huomaathan, että aamiaisvaraus merkataan alkavaksi ja päättyväksi erilailla kuin muut tuotteet.

”Määrä” määrittää huoneiden, petien ja muiden määrän, eli esimerkiksi montako huonetta varaat asiakkaalle.

Kaikki yli 4-vuotiaat lasketaan aikuisiksi, eli heillä tulee olla oma sänky. Alle 4-vuotias nukkuu vanhemman kanssa ilmaiseksi, jos lapsi nukkuu vanhempansa kanssa samassa sängyssä. Jos vanhemmat haluavat lapselle oman sängyn, niin laske hänet joko aikuiseksi tai myy pinnasänky.

Tuloviesti-kohtaan merkataan onko asiakkaan varaus vahvistettu luottokortilla tai varauskanavassa maksetulla varausmaksulla. Tällöin merkataan ”gtd” eli guaranteed. Jos varausta ei ole vahvistettu, eli se on tullut puhelimitse, sähköpostilla, meidän nettisivujen kautta tai asiakas on tehnyt varauksen paikan päällä, merkataan 1800, eli varaus on voimassa kello kuuteen asti illalla. Klo kuuden jälkeen 1800 varaukset voi perua.

- 5) Valitse oikea hinta vetovalikosta. Jos oikeaa hintaa ei tule, silloin luultavasti hintaryhmä on väärin. Room rate kertoo hinnan per henkilö, member discount näyttää aina paljonko jäsenalennus (10 %) on per henkilö hinnasta, commission kertoo per henkilö komission määrän, breakfast kohdasta ei tarvitse välittää.

Tärkeintä on, että yhteensä-kohdassa hinta on oikein.

Meillä saa jäsenalennusta Suomen Retkeilymajajärjestön kortilla (kansainvälinen versio Hostelling International) kun asiakas näyttää sen saapuessaan vastaanottovirkailijalle. Alennus on henkilökohtainen ja se on 10 % kortin omistavan henkilön hinnan osuudesta. Eli jos kahden hengen huone ja vain toisella on kortti, ei alennusta anneta koko huonehinnasta, vaan vain puolikkaasta. Alennus merkataan lisät-kohtaan, jolloin myös member discount aktivoituu hinnan alla.

Merkitse lopuksi vielä mitä kautta varaus on tehty, eli puhelimitse, faksitse, sähköpostitse tai walk in ja virkailijaksi oma nimesi.

MUISTA AINA TALLENTAAM! (F4)

→ Juuri tallentamasi varaus ilmestyi varausriviksi

HOTELLINX HARJOITUKSET

HARJOITUSKERTA 1.

HARJOITUS 1.

a) Viiden hengen perhe Garcia, jossa on äiti, isä ja kolme lasta, jotka ovat iältään 16, 8 ja 4 haluavat varata meiltä huoneen 1.–7.7. Onko meillä tilaa? Minkälaiset vaihtoehdot annat heille? Tee varaus (laita Garcia sukunimeksi ja oma nimesi etunimeksi).

b) Entä jos lapset ovatkin iältään 6, 3 ja 1? Muuta varaus.

HARJOITUS 2.

Smithin pariskunta haluaa parhaan mahdollisen huoneen budjettihäämatkansa ajaksi. He haluaisivat yöpyä meillä **30.6–2.7**. Onko meillä tilaa? Mitä suosittelisit heille? Tee varaus (laita Smith sukunimeksi ja oma nimesi etunimeksi). Mitä sinun tulee ottaa huomioon kun kirjaat hintaa?

HARJOITUS 3.

Sisarukset Indira, Sabiha ja heidän miespuolinen ystävänsä John haluavat varata dormipedit 15.–17.6. Onko meillä tilaa? Voivatko he yöpyä samassa huoneessa? Tee varaus (Kirjoita tähän muistiin mitä sukunimeä käytät varauksen tekemiseen).

HARJOITUS 4.

Lisää Smithin pariskunnan varaukseen aamiainen jokaiselle aamulle. Miten pystyt etsimään heidän varauksensa?

HARJOITUS 5.

Lisää Garcian perheen varaukseen parkkipaikka. Miten löydät heidän varauksensa?

HARJOITUS 6.

Lisää Indiran Sabihan ja Johnin varaukseen 3x safety box. Kuinka löydät heidän varauksensa?

HOTELLINX HARJOITUKSET

HARJOITUSKERTA 2.

HARJOITUS 1.

Tänään on 1.7 ja perhe Garcia saapuu hostelliin.

- a) Etsi heidän varauksensa.
- b) Kun olet löytänyt varauksen, mitä sinun tulee tarkistaa?
- c) Checkaa perhe sisään. Muista myös parkkipaikka.
- d) Rahasta varaus. Muista myös parkkipaikka.
- e) Seuraavana aamuna perhe tulee vastaanottoon ja haluaa ostaa aamiaiset sille aamulle. Myy heille aamiaiset Poslinxin kautta.

Nyt on 7.7 ja perhe Garcia on lähdössä.

- a) Kuinka löydät heidän varauksensa huonenumeron perusteella?
- b) Checkaa heidät ulos. Muista myös parkkipaikka.

HARJOITUS 2.

Tänään on 30.6 ja Smithin pariskunta saapuu hostelliin.

- a) Etsi heidän varauksensa.
- b) Kun olet löytänyt varauksen, mitä sinun tulee tarkistaa?
- c) Checkaa heidät sisään.
- d) Rahasta varaus. Muista myös aamiainen.

Pariskunta menee huoneeseensa ja toteavat, että huoneeseen paistaa aamuaurinko ja sitähan he eivät halua. He menevät takaisin vastaanottoon mainitsemaan asiasta.

- a) Vaihda heidän huoneensa samassa huoneluokassa.

Seuraavana aamuna rouva Smith tulee vastaanottoon ja kertoo haluavansa vaihtaa heidän 2hh:n kahteen yhden hengen huoneeseen, koska herra Smith kuorsaa.

- a) Tee vaihdos.
- b) Tuleeko pariskunnalle palauttaa rahaa vai tuleeko heidän maksaa lisää?

- c) He ovat lähdössä seuraavana päivänä ja haluavat late check outin klo 14. Kuinka toimit?

On 2.7 ja pariskunta Smith on lähdössä.

- a) Etsi heidän varauksensa.
- b) Checkaa heidät ulos.

HARJOITUS 3.

Tänään on 15.6 ja Indira, Sabiha ja John saapuvat hostellille.

- a) Etsi heidän varauksensa.
- b) Kun olet löytänyt varauksen, mitä sinun tulee tarkistaa?
- c) Checkaa heidät sisään. Muista myös safety boxit.
- d) Rahasta varaus. John maksaa. Muista myös safety boxit.
- e) John maksoi, mutta tajusikin heti, että ei hän haluakaan maksaa koko varausta vaan kaikki maksavat erikseen. Peru Johnin maksu.
- f) Rahasta Indira, Sabiha ja John erikseen. Muista myös safety boxit.

Indira haluaa pestä pyykkiä.

- a) Rahasta häneltä pesulamaksu joko linxin tai poslinxin kautta.

On 17.6 ja Indira, Sabiha ja John ovat lähdössä.

- a) Etsi heidän varauksensa.
- b) Checkaa heidät ulos. Muista myös safety boxit.