

Teija Savusalo

TYÖPAIKKAOHJAUksen PROSESSI HOLIDAY INN OULUSSA

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Matkailun koulutusohjelma
Syksy 2014

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Teija Savusalo	
Työn nimi Työpaikkaohjauksen prosessi Holiday Inn Oulu	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Toimeksiantaja Holiday Inn Oulu
Aika Syksy 2014	Sivumäärä ja liitteet 28 + 4
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa muistilista opiskelijoiden perehdyttämiseen hotellin vastaanottoon. Tarkoituksena oli luoda käytännöllinen ja mahdollisimman kattava apuväline työpaikkaohjaukseen sekä tukemaan vastaanoton henkilökuntaa perehdyttämiseen työn ohessa. Samalle tehtäväliselle koottiin asioita, jotka tulevat esille perehdytyksen eri vaiheissa.</p> <p>Tämä on produktiivinen opinnäytetyö ja toimeksiantajana toimii hotelli Holiday Inn Oulu. Produktina teen perehdyttäjän tehtävämuistilistan, jonka tavoitteena on luoda vuorovaikutusta perehdytykseen, tuottaa tasalaatuinen perehdytys kaikille työssäoppijoille ja harjoittelijoille sekä varmistaa, että kaikki tärkeät asiat muistetaan ottaa esille oikeassa järjestyksessä harjoittelun aikana. Lopullista tuotosta olivat arvioimassa vastaanoton vuoropäälliköt.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään työssäoppimisjakson suunnittelua ja toteutusta, työpaikkaohjauksen ja perehdytysprosessin etenemistä sekä perehdytyksen päättymistä työssäoppijalle annettavaan palautteeseen ja arviointiin.</p> <p>Työpaikkaohjaajana tarkastelen koko työyhteisöä ja opinnäytetyöni tarkoitus on tuoda hyötyä koko työyhteisölleni. Työpaikkaohjaus koskettaa koko vastaanoton henkilökuntaa. Työssäoppijalle on tärkeää tuntea kuuluvansa yhteisöön ja saada harjoitusta yhteistyötaidoissa. Näin opitaan työelämän tärkeitä pelisääntöjä, arvoja sekä asenteita.</p>	
Kieli	suomi
Asiasanat	Työssä oppiminen, perehdyttäminen, työpaikkaohjaaja, arviointi, hotelli- ja ravintola ala
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto



School Kajaani University of applied sciences	Degree Programme Degree programme in tourism
Author(s) Teija Savusalo	
Title Workplace orientation process at Holiday Inn Oulu	
Optional Professional Studies	Commissioned by Holiday Inn Oulu
Date Autumn 2014	Total Number of Pages and Appendices 28 + 4
<p>Objective of the thesis was to develop a check list of hotel reception tasks for students' orientation. Purpose of the check list is to be a practical and supportive tool for workplace orientation. The check list includes tasks for all phases of orientation. The product type thesis is made for Holiday Inn hotel in Oulu.</p> <p>Usage of the check list helps interaction between the student and the orientation personnel, and ensures that quality of the orientation is same for all students and trainees. Review of the thesis was done by two reception managers on duty from Holiday Inn hotel Oulu.</p> <p>The theory part includes planning and implementation of the workplace orientation, how do the workplace guidance and orientation progress and finally how the orientation finishes to trainee's performance reviewing and feedback.</p> <p>I examine the whole work community from workplace mentor's perspective and the purpose is to help hotel reception work communities with this thesis. Orientation is critical in helping new employees and students to know their working communities and to efficiently learn values, rules and tasks of the new workplace.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Learning in workplace, workplace orientation, workplace mentor, review, hotel
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 RESTEL OY	3
2.1 Restelin arvot	3
2.2 Restelin työsäännöt	4
2.3 Holiday Inn -hotellin liikeidea	6
2.4 Holiday Inn Oulu	6
3 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	8
4 TYÖPAIKKAOHJAUKSEN PROSESSI	10
4.1 Työssäoppimisjakson suunnittelu ja toteutus	12
4.2 Perehdyttäminen ja ohjaus	13
4.3 Palaute ja laadun varmistaminen	15
5 TYÖPAIKKAOHJAUS HOLIDAY INN OULUSSA	16
5.1 Perehdyttäminen Holiday Inn Oulussa	16
5.2 Työpaikkaohjausprosessi	17
6 TYÖPAIKKAOHJAUKSEN SUUNNITTELU	18
6.1 Työpaikkaohjaajan tehtävät	18
6.2 Perehdyttäminen ja ohjaaminen käytännössä	19
6.3 Työssä tapahtuvan oppimisen arviointi ja palaute	19
7 TYÖPAIKKAOHJAUKSEN PROSESSIKAAVIO JA TEHTÄVÄLISTA	21
8 ARVIOINTI	24
8.1 Toimeksiantajan arviointi	24
8.2 Oma arviointi	25
9 POHDINTA	27
LÄHTEET	28
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Työssäoppiminen on olennainen osa ammatillista koulutusta. Moniin koulutuksiin sisältyykin opetuksen lisäksi käytännön harjoittelua työpaikoilla. Yhteistyö oppilaitoksen ja yrityksen välillä kehittää myös ammatillista koulutusta vastaamaan yritysmaailman muuttuvia tarpeita.

Työyhteisö on mielenkiintoinen ja haastava oppimisympäristö. Siellä opitaan muutakin kuin alan työtaitoja. Varsinkin nuorelle työssäoppijalle on tärkeää tuntea kuuluvansa työyhteisöön ja saadaan harjoitusta vuorovaikutus- ja yhteistyötaidoissa. Näin opitaan työelämän tärkeitä pelisääntöjä, arvoja sekä asenteita. Nuoret opiskelijat tuovat uusia ajatuksia myös vanhaan työyhteisöön. Työssäoppijan ohjaaminen on kehitystoimintaa, jossa työpaikkaohjaajat ja muu henkilökunta oppivat itsekin. Yrityksessä joudutaan samalla pohtimaan oman toiminnan perusteita ja toimintatapoja.

On tärkeää, että työpaikoilla tapahtuvaa oppimista ohjataan ja arvioidaan. Tähän tehtävään nimetään työpaikalle työpaikkaohjaaja, joka tukee ja ohjaa opiskelijoiden ammatillista kasvua ja kehitystä. Olen toiminut työpaikkaohjaajana ja näyttötutkintomestarina hotellin vastaanotossa ja perehtynyt työpaikkaohjaamiseen. Näyttötutkintomestarin tutkinto antaa pohjan työpaikkaohjaamiseen ja työssäoppimisen arviointiin työpaikalla.

Työssäoppimisen avulla yrityksen on mahdollista varmistaa ammattitaitoinen henkilökunta myös tulevaisuudessa. Työssäoppiminen on sitä, että koulutetaan tulevaisuuden työntekijöitä. Työssäoppimisjakson aikana tutustutaan opiskelijaan myös mahdollisena uutena työntekijänä ja opiskelija muodostaa mielikuvan yrityksestä mahdollisena työnantajana. Työssäoppimisjakson jälkeen on mahdollista, että työntekijä työllistyy aluksi kesätyöntekijäksi ja mahdollisesti valmistumisen jälkeen hakeutuu yritykseen töihin.

Opinnäytetyöni tavoitteena on helpottaa koko työyhteisön toimintaa uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden työhön perehdytyksessä ja ohjaamisessa. Aikaisempaa perehdytysmateriaalia hotellin vastaanotossa on jonkin verran, mutta työpaikkaohjaukseen ei ole laadittu suunnitelmaa. On tarkoitus, että opinnäytetyöni toimii apuvälineenä muulle henkilökunnalle ja vahvistaa heidän tietojaan ja taitojaan työnohjauksessa. Työpaikkaohjausta voidaan kehittää myös minun työpaikallani.

Tein opinnäytetyön toimeksiantona Holiday Inn Oulu hotelliin. Työn aiheena on työpaikkaohjauksen prosessi hotellin vastaanotossa. Työssä perehdytään työnohjauksen prosessiin siihen liittyvän teorian ja menetelmien kautta, ja niitä analysoimalla tehdään opinnäytetyö, josta koko työyhteisö voi oppia työpaikkaohjauksen perusteet. Työ on toiminnallinen opinnäytetyö. Produktina tuotan tehtävälistan, jossa otetaan kaikki ne asiat huomioon, joita uuden työntekijän kanssa pitää muistaa ja saattaa tiedoksi perehdytyksen aikana.

Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden laatimisessa ei käytetty perinteisiä tutkimusmenetelmiä. Tein opinnäytetyöni keräämällä kokemuksiani ja selvitin teoriaa sekä menetelmiä kirjallisuuden kautta. Teoriaosuudessa käsitellyjä asioita on sovellettu ja hyödynnetty tehtävälistan tekemisessä. Tehtävälistan lähteinä käytettiin Restel Oy:n laatimia työpaikkaohjaamiseen ja perehdyttämiseen liittyviä toimintaohjeistuksia, alan kirjallisuutta ja internet-lähteitä. Keräsin aineistoa kirjallisuuslähteistä sekä Restel Oy:n tiedotteista sekä Restel intranetistä. Lisäksi olen käyttänyt omia muistiinpanojani työpaikkaohjaaja- ja näyttömestarikursseilta.

2 RESTEL OY

Restel Oy on Suomen johtava hotelli- ja ravintolaketju, jonka omistaa Osuuskunta Tradeka-yhtymä. Restel Oy:n omistuksessa on kaiken kaikkiaan 47 hotellia ja 260 ravintolaa, ja sen palveluksessa työskentelee reilut 4 700 työntekijää. Hotelliketjut Cumulus, Rantasipi ja Holiday Inn sekä Crowne Plaza ja Hotelli Seurahuone ovat Restel Oy:n omistamia. Ravintoloista mm. Martina, Huviretki, Golden Rax pizzabuffet, Hemingway's, Parnell's sekä Helmisimpukat ovat Restel Oy:n tytäryhtiöitä. Restel Oy:n toimitusjohtajana toimii Mikael Backman. (Restel 2014a.)

2.1 Restelin arvot

Hotellin vastaanoton ja muiden osastojen toimivuuden kannalta on tärkeää, että työntekijän ja hotellin arvot ovat yhteensopivia. Parhaiten menestyvät hotellit, joissa arvot ohjaavat toimintaa ja määrittävät tavoitteet, suunnan ja toimintatavat menestyä. Näin työntekijät voivat kasvaa hotellin mukana ja kehittää toimintaa yhdessä paremmaksi. Tähän halusin tuoda myös Restel Oy:n arvot, koska ne kuuluvat myös jokaiselle työssäopijalle ja harjoittelijalle.

Meillä on oikeat ihmiset, ylivoimainen osaaminen ja tekemisen kyky.

Restelin vahvuus on osaavissa ihmisissä, joilla on kyky ja halu toimia oikein toteuttajakuvauksen mukaisesti sekä onnistua tehtävässään asiakkaiden hyväksi. Toimintamallien hallinta, terve itseluottamus ja tarmokas yrittäminen takaavat menestymisemme nyt ja tulevaisuudessa.

Toimimme aina asiakaslähtöisesti asiakkaan parhaaksi – erityisesti pienissä asioissa.

Menestyäksemme täytämme pienimmissäkin asioissa asiakkaamme tarpeet ja odotukset kaikissa palvelutilanteissa sekä ilahdutamme hänet kaikissa työsuorituksissamme.

Myymme joka tilanteessa.

Tehtävämme on myydä kaikille asiakkaille palvelutapahtuman kaikissa vaiheissa.

Olemme tehokkaimpia alallamme.

Tekemällä omassa työssämme asiat oikein, sovitulla tavalla laadukkaasti ja kustannuksia säästämällä kannamme vastuamme yrityksemme kannattavuudesta sekä saavutamme alan parhaan tuloksen.

Keskitymme johtamisessa toimintamallien toteuttamiseen ja seurantaan.

Johdamme Johtamisen toimintamallin mukaan perehdyttämällä toimintamalleihin, avustamalla toimintasuunnitelmien tekemisessä sekä seuraten ja antaen palautetta niiden toteutumisesta.

Teemme yhdessä sovitun tuloksen – autamme kollegaa ja alaista onnistumaan työssään.

Restel Oy:n kehityksen ja tuloksenteon voima on toistemme arvostamisessa ja yhteistyössä – omassa yksikössä ja yksiköiden kesken. Ketään ei jätetä ongelmiseen yksin. Kun omat vahvuudet eivät riitä, hyödynnämme rohkeasti muiden osaamista. Annamme välitöntä palautetta havaitsemistamme onnistumisista ja virheistä auttaaksemme kollegaa ja alaista onnistumaan työssään. (Restel intranet 2014.)

2.2 Restelin työsäännöt

Työsäännöt ovat ohjeistuksia, joissa määritellään menettelytapoja, joita työntekijöiden ja työnantajan on noudatettava. Mielestäni myös työssäoppijoiden ja harjoittelijoiden tulee omaksua yrityksen työsäännöt. On hyvä tietää työsäännöt koska niissä on sääntöjä sekä työnantajalle että työntekijälle.

1§

Nämä työsäännöt koskevat Resteliä sen kaikkine tytäryhtiöineen ja näiden jokaista työntekijää.

2§

Työsopimus tehdään kirjallisesti työntekijän ja Restelin tai sen tytäryhtiön valtuuttaman työnantajan edustajan kanssa.

3§

Työntekijälle ilmoitetaan lähin esimies, jonka puoleen hänen tulee ensisijaisesti kääntyä työtään koskevissa asioissa. Jos asia koskee esimiestä tai esimiehelle tehty esitys ei ole johtanut tulokseen, on työntekijällä oikeus kääntyä ylemmän esimiehen puoleen.

Työntekijä voi käyttää apunaan luottamusmiestä tai vastaavaa henkilöstöryhmän edustajaa asian käsittelyjärjestyksen mukaisesti.

4§

Restelissä noudatetaan vähintään niitä palkka- ja muita ehtoja, jotka alan työehtosopimuksessa on säädetty, sekä lisäksi Restelin yt-neuvottelukunnassa tai paikallisesti tehtyjä sopimuksia.

5§

Restelissä kohdellaan työntekijöitä tasapuolisesti niin, ettei ketään perusteettomasti aseteta toisiin nähden eriarvoiseen asemaan syntyperän, sukupuolen, uskonnon, iän, poliittisen- tai ammattiyhdistystoiminnan tai muuhun näihin verrattavan seikan vuoksi.

6§

Jokainen työntekijä on velvollinen esittämään poissaolonsa syyn. Jos henkilö on estynyt määräaikana saapumasta työhön, hänen on viipymättä ilmoitettava siitä lähimmälle esimiehelleen tai hänen sijaiselleen.

7§

Oleskelusta työpaikalla muuna kuin työaikana sovitaan yhteisesti esimiehen kanssa.

8§

Työvälineiden ja muun Restelin omaisuuden vieminen työpaikan ulkopuolelle ilman asianmukaista lupaa on kielletty. Toimipaikoissa myytävien tuotteiden luovuttaminen vastikkeetta on kielletty. Epärehellisyys kaikissa muodoissaan johtaa työsuhteen välittömään päättämiseen.

9§

Työntekijällä on oikeus perehtyä työn määrän tai työn tuloksen mittaamisessa käytettyihin tunnuslukuihin sekä saada nähdäkseen laskentaa koskevat asiakirjat.

Työntekijä ei työsuhteen kestäessä käytä hyväkseen tai ilmaise muille liike- tai ammattisalaisuuksia, jotka Restel on hänelle uskonut tai jotka hän muutoin on saanut tietoonsa.

10§

Kaupitteluun tai keräysten suorittamiseen työn ohessa pitää olla esimiehen lupa.

11§

Tupakointi ei ole sallittua työvuoron aikana.

12§

Nämä työsäännöt ovat nähtävissä toimipaikkakohtaisesti. Lisäksi ne jaetaan työntekijöille työ-
hönoton yhteydessä.

Nämä säännöt tulivat voimaan 1.11.2011 ja ovat voimassa toistaiseksi. (Restel intranet 2014.)

2.3 Holiday Inn -hotellin liikeidea

Holiday Inn -liikeideassa on kaksi osaa: erottava tekijä ja irtiottotekijä. Erottava tekijä tarkoittaa, että Holiday Inn on kansainvälinen, maailman tunnetuin hotelliketju. Irtiottotekijän mukaan toimitaan Holiday Inn ”Can-do” -lupauksen mukaisesti eli ennakoidaan ja ratkaistaan asiakkaan pienetkin arkiongelmät välittömästi, kielitaitoisesti ja iloisesti. Irtiottotekijällä halutaan tuoda esille se tekeminen, mikä Holiday Inn Hotellissa tehdään joka päivä paremmin kuin kilpailijoilla. (Restel 2014b.)

2.4 Holiday Inn Oulu

Holiday Inn Oulun asiakkaat ovat enimmäkseen suomalaisia ja ulkomaalaisia liikematkustajia, joista suurin osa kuuluu kanta-asiakasjärjestelmään. Liikematkustajien lisäksi varsinkin loma-aikaan hotellissa vierailee paljon ryhmämatkustajia sekä kaupunkilomalaisia, jotka useimmiten ovat pariskuntia ja lapsiperheitä. Hotellissa järjestetään myös paljon kokouksia.

Hotelli Holiday Inn Oulu tuottaa laadukkaita majoituspalveluja sekä kokous- ja ravintolapalveluita. Huoneita hotellissa on 154, joista sviittejä on yksi ja executive-huoneita kuusi. Hotellista löytyy myös poreammeellisia ja saunallisia huoneita. Kokoustiloja on 12, ja ne mahdollistavat kokouksien pitämisen jopa 250 hengelle. (Restel 2014c.)

Hotellirakennus valmistui vuonna 1990, jolloin paikalle avattiin Hotelli Rivoli. Vuodesta 1997 vuoteen 2006 hotelli toimi Ramada Hotel -nimen alla ja tammikuusta 2006 lähtien hotelli on kuulunut kansainväliseen Holiday Inn -ketjuun. Holiday Inn -hotellit kuuluvat Restel Oy:n alaisuuteen. Restel Oy on Suomen suurin yksittäinen hotelli- ja ravintola-alan yritys, jonka alaisuuteen kuuluu hotelliketjuista Holiday Inn, Cumulus, Rantasipi, Ramada sekä Crowne Plaza. Resteliin kuuluvia ravintolaketjuja ovat muun muassa Hemingway’s, Huviretki, Martina ja Golden Rax Pizzabuffet. (Restel 2014d.)

Holiday Inn Oulu sijaitsee Ainolan puiston ja Tuomiokirkon vieressä. Rakennuksen vanha puoli on peräisin niinkin kaukaa kuin 1650-luvulta ja on näin ollen yksi Oulun vanhimmista rakennuksista. Tässä Museoviraston suojeluksessa olevissa tiloissa eli Ynninkulman talossa sijaitsee kolme erikokoista kabinettia: Kuvernööri, Hallitus ja Tuomio. Kokous- ja juhlatiloista puolestaan Holvi ja Kappeli sijaitsevat samassa osaa taloa, mutta kellarikerroksessa. Kuvernöörisali on esimerkiksi vanha porvariskoti, jossa on koristeellinen takka sekä ainutlaatuinen kattomaalaus 1890-luvulta (Museovirasto 2014.)

Kun puhutaan suojelluista rakennuksista, Museoviraston (2014) mukaan se tarkoittaa sitä, että rakennus tulee säilyttää suojelun edellyttämässä kunnossa ja rakennuksen kulttuurihistoriallista arvoa ei saa vaarantaa, jos rakennukseen tehdään joitain korjauksia tai muutoksia. Muutoksien teko vaatii yleensä maakuntamuseon tai Museoviraston lausunnon. Tietojeni mukaan Ynninkulman rakennukseen ei ole tehty lähiaikoina mitään muutoksia ja tiloja pyritään myös suojelemaan esimerkiksi siten, että tiloihin ei päästetä kerralla enempää ihmisiä kuin on sovittu. Kaiken kaikkiaan voidaan sanoa, että Ynninkulman rakennus on arvokas osa Oulun kulttuurihistoriaa, ja näin ollen hotellissa halutaan säilyttää ja ylläpitää tätä tärkeää kulttuuriperinnettä.

3 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Toiminnallinen opinnäytetyö on väline yhdistää toiminnallisuus, teoreettisuus, tutkimuksellisuus ja raportointi (Vilka 2010, 2). Toiminnallisessa opinnäytetyössä toiminnallisuus näkyy toimintana, jolla tavoitellaan ohjeistamaan toimintaa käytännössä. Opinnäytetyö voi myös tavoitella toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Toteuttamista voi vaihdella kohderyhmästä toiseen, kuten esimerkiksi olla kirja, kansio, vihko, opas, portfolio, kotisivu, cd-rom tai tilaan järjestetty näyttely tai tapahtuma. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.) Omassa opinnäytetyössäni on kyse työpaikkaohjauksen tehtävälisan sekä ohjauksenprosessin selvityksen laadinnasta. Toiminnallisen opinnäytetyön toiminnallinen osuus oli tehtävälisan laatiminen sekä kaavio, jolla voidaan selkeyttää työssäoppimisen vaiheet hotellin vastaanotossa.

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii Hoilday Inn Oulu hotelli. Toimeksiantetun opinnäytetyön avulla voi osaamistaan näyttää laajemmin ja opettaa myös työyhteisöä eli hotellin vastaanottoa.

Toimeksi annettu opinnäytetyö lisää myös vastuuntuntoa opinnäytetyöstä, ja se myös opettaa hallitsemaan projektia, johon kuuluu täsmällisen suunnitelman tekeminen, tietyt toimintaehdot ja toimintatavoitteet sekä aikataulutettu toiminta. (Vilka & Airaksinen 2003, 16 - 17.)

Toimintasuunnitelmassa vastataan kysymyksiin, mitä tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään, koska opinnäytetyössä idean ja tavoitteiden tulee olla tiedostettuja, harkittuja ja perusteltuja (Vilka & Airaksinen 2003, 26). Toimintasuunnitelmassa on tärkeää, että se on realistinen suhteessa käytettävissä oleviin resursseihin. Hyvät raamit antavat kuitenkin hyvän pohjan opinnäytetyölle, eikä pienet muutokset sitä pahemmin horjuta. Laadin opinnäytetyölleni toimintasuunnitelman, jossa määrittelin työn lähtökohdat sekä tavoitteen ja idean. Pohdin myös työn toteutusmenetelmiä ja lähteitä sekä suunnittelin opinnäytetyön aikataulua ja tuotosta.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tiedon keruulla tavoitellaan Vilkan (2010, 5) mukaan ”tietoa, jolla tekijä itse voi toiminnallista osuutta ja tuotosta perustellusti tämentää, rajata, kehittää, uudistaa sekä luoda kohdetta ja käyttäjää paremmin palvelevaksi.” Tiedonkeruu keskittyi kirjallisuuteen ja internet-lähteisiin. Tehtävälisan tiedonkeruun tavoitteena oli tutustua mahdollisimman laajasti eri aineistoihin. Oli haasteellista saada aikaan lyhyt ja ytimekäs asiakokonaisuus, vaikka tärkeiltä tuntuvia asioita olisi ollut enemmän.

Opinnäytetyöprosessi myös pitkittyi ja työ täytyi aloittaa uudelleen monta kertaa. Hallittu asiajärjestys katosi ja tekstille tuli itse sokeaksi. Kirjoitusprosessi alkoi useamman kerran alusta. Syynä tähän oli viikkoja kestänyt kirjoitustauko. Pitkän tauon jälkeen oli vaikea aloittaa ja keskittyä kirjoittamiseen. Toisaalta teksti kypsyi taukojen välissä ja ajatukset saivat lisää syvyyttä. Koska raportin aiheina olleet työpaikkaohjaaminen ja perehdyttäminen hotellin vastaanotossa ovat tärkeitä aiheita minulle ja halusin oppia näistä lisää, opinnäytetyöprosessi ei tuntunut missään vaiheessa liian vaikealta. Halusin ehdottomasti saada päätökseen tämän työn ja antaa uusia työkaluja myös työyhteisöni käyttöön.

Toiminnalliseen opinnäytetyöhöni kuuluu produkti eli tuotos, joka on kirjallinen tehtävälista perehdytyksen ja työpaikkaohjaamisen tueksi. Lisäksi olen laatinut kaavion, josta selviää ohjauksenprosessi työpaikkaohjaamiseen hotellin vastaanotossa. Tuotokselta vaaditaan toisenlaisia ominaisuuksia kuin opinnäytetyön raportilta. Raportissa selostetaan prosessia ja oppimista, kun taas tuotoksessa puhutellaan sen kohde- ja käyttäjäryhmää. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 65.)

4 TYÖPAIKKAOHJAUKSEN PROSESSI

Tässä kappaleessa käsitellään työpaikkaohjauksen prosessia. Tärkeää on ymmärtää, että laki velvoittaa yrityksiä huolehtimaan työntekijöistään ja turvaamaan heidän hyvinvointiaan työpaikoilla. Tähän kuuluu oleellisesti perehdyttäminen, joka on lain velvoittamana aina järjestettävä. Ennen perehdyttämisen aloittamista on muistettava, kuinka erilaisia oppijoita aikuisten ja nuorten keskuudesta löytyy.

Kokemuseräistä tietämystä opitaan sosiaalistumisen kautta, ja perehdyttämisjakso onkin tärkeä alku uuden työntekijän oppimisprosessissa. Uudelle työntekijälle voidaan luoda perehdyttämisessä pohjaa kokemuseräisen tietämyksen jakamiselle olennaisen toimivan työkuulttuurin luomiseksi ja säilyttämiseksi. Perehdyttämisen avulla uudelle työntekijälle opastetaan sekä uutta työtehtävää että organisaation toimintaperiaatteita. Kokemuseräistä tietämystä voidaan jakaa jo tässä vaiheessa opastamalla tarkoituksenmukaiset työtavat, koneet, laitteet, tehtävien sisältö, opastus ja valvonta. (Manninen 2009, 118.)

Työpaikkaohjauksen prosessi voidaan viedä läpi yrityksessä, jossa noudatetaan työssäoppimisen periaatteita. Yrityksen työturvallisuusasioiden pitää olla kunnossa ja perehdyttämiseen pitää olla hyvä suunnitelma, jota toteuttavat ammattitaitoiset työpaikkaohjaajat. Kun työssäoppimisjaksoa suunnitellaan, pitäisi katsoa, että työtehtävät ovat monipuolisia ja vastaavat oppimistavoitteita. Koulutettu työpaikkaohjaaja antaa säännöllisesti palautetta opiskelijan kehitymisestä ja arviointikeskusteluun osallistuvat työpaikkaohjaaja, opiskelija ja opettaja. (Kupias & Peltola 2012, 20.)

Työn tekeminen on lailla valvottua ja suojattua toimintaa. Työlainsäädännössä on annettu paljon painoa perehdytykselle. Lainmukaisella ja luotettavalla toiminnalla on positiivinen vaikutus työhyvinvointiin, kilpailukykyyn ja menestymiseen. Monissa laeissa on viittauksia perehdytykseen ja niistä keskeisimmät ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki, tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta. (Kupias & Peltola 2012, 27.)

Opiskelijalle harjoittelu ja työssäoppiminen on teoriaa ja käytäntöä yhdistävä koulutusvaihe, joka antaa mahdollisuuden opinnoissa hankitun tiedon soveltamiseen ja testaamiseen käytännössä. Työssäoppiminen luo pohjaa myös oman osaamisen arviointiin ja itsensä kehittämiseen.

Työssäoppimisen käsite ei ole mitenkään yksiselitteinen, vaan se on laaja ja sen merkitys riippuu paljon siitä, mistä näkökulmasta, ympäristöstä ja toimialasta on kysymys sekä siitä, kuka

asiaa tarkastelee. Sen määritelmät vaihtelevat myös taustalla vaikuttavan ajattelumallin mukaan. Lisäksi työssäoppimisen merkitys on työntekijälle, työnantajalle ja koulutuksen järjestäjälle hyvin erilainen. (Grönfors 2010, 18.)

Vastuullinen yritys ei tyydy vain noudattamaan lainsäädäntöä toiminnassaan vaan sisällyttää siihen laajempia näkökulmia, kuten erilaisten vastuiden kantamisia. Yrityksen yhteiskuntavastuu on näistä yksi, ja se jaetaan usein taloudelliseen vastuuseen, ympäristövastuuseen ja sosiaaliseen vastuuseen. Sosiaaliseen vastuuseen kuuluu ennen kaikkea henkilöstön osaamisesta ja hyvinvoinnista huolta pitäminen. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 14.)

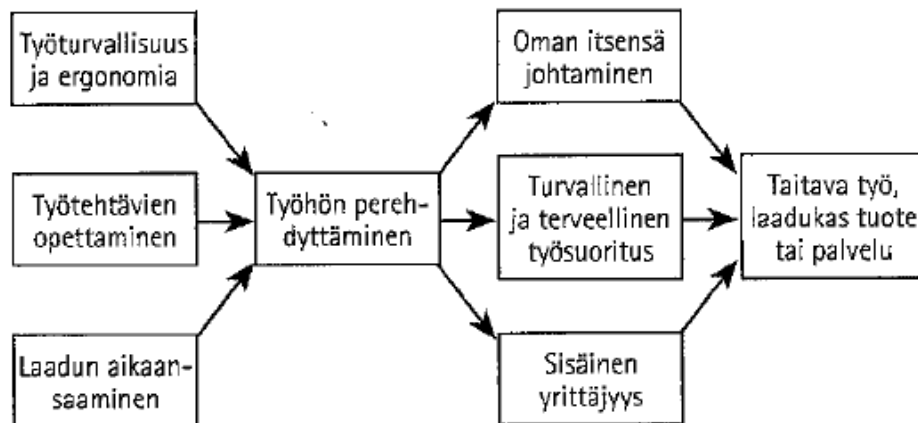
Työpaikkaohjauksessa siirtyy kokemusperäistä tietämystä, joka mahdollistaa lyhemmän opetteluvaiheen ja nopeuttaa tärkeämpien tehtävien oppimista. Kuten perehdyttämisympäristössä, myös työnopastuksessa voidaan luoda pohjaa tietämyksen jakamista edistävän kulttuurin luomisessa ja välittää osaamista ja hiljaista tietämystä toisille. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 7.)

Työnohjaus on ammatillisten ja persoonallisten valmiuksien lisäämistä reflektiivisen keskustelun avulla. Työnohjaus keskittyy työhön, työn ja työntekijän itsensä tutkiskeluun. Tavoitteena on työssä kehittyminen ja toiminnan laadun varmistaminen. Työnohjaus perustuu aina työntekijän omaan tarpeeseen ja haluun saada työnohjausta. Työnohjauksessa on tärkeää ohjattavan omaehtoisuus, aktiivinen ote ja vastuullinen sitoutuminen sekä ammatilliseen että persoonalliseen kehittymiseen. (Punkanen 2010, 7.)

Työnohjausprosessi alkaa, kun työyhteisössä joku tai jotkut ottavat esille työohjauksen mahdollisuuden. Seuraavaksi etsitään sopiva työohjaaja. Hän tapaa työyhteisön esimiehen ja mahdolliset työnohjattavat, jolloin tehdään molemminpuolista tunnustelua. Jos tässä vaiheessa jommastakummasta osapuolesta tuntuu, etteivät he pysty työskentelemään yhdessä se on sanottava ääneen. Työohjaus vaatii sekä ajallisesti että taloudellisesti suuria panoksia, ja pelkäänsä näistä syistä kannattaa tarkoin harkita osapuolten sopivuutta. (Punkanen 2010, 46.)

Työhön perehdyttämisen tavoitteena tulee olla taitava työ ja laadukas tuote tai palvelu. Tavoitteeseen päästään parhaiten, kun työhön perehdyttäminen nähdään monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana, joka ei rajoitu vain työtehtävien opettamiseen, vaan jossa otetaan huomioon myös omatoimisuuteen kannustaminen ja sisäisen yrittäjähengen omaksuminen. (Kauhanen 2006, 146.)

Kuvioon 1 tiivistyy työhön perehdyttämisen kokonaisuus. Kun ohjaaja ottaa nämä asiat huomioon perehdytyksessä on lopputulos laadukas. Kuvioon on tiivistetty hienosti työtehtävät ja työjärjestys.



Kuvio 1. Työhön perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhanen 2003, 147).

4.1 Työssäoppimisjakson suunnittelu ja toteutus

Onnistuneen harjoittelun takaa vain hyvä suunnittelu etukäteen. Suunnittelu pitää sisällään myös perehdyttäjien koulutuksen ja tarvittavan perehdytysmateriaalin luomisen. Tähän apuna voi käyttää jo olemassa olevia hotellin toimintaan liittyviä aineistoja, esitteitä, työsuojeluoppaita ja muuta samankaltaista materiaalia. Hyvän perehdyttämissuunnitelman laatimiseen tulee ottaa mukaan esimiehet, henkilöstöhallinnon ja henkilöstöryhmien edustajia sekä työterveyshuollon että työsuojelun asiantuntijoita.

Perehdytysuunnitelmaa laatiessa on huomioitava työturvallisuuteen liittyvät asiat ja ohjeet riskien välttämiseksi tai vähentämiseksi. Työturvallisuuden vaaratekijöistä tulee antaa erityistä opastusta kiinnittämällä huomiota vaarojen tunnistamiseen ja niiden ennalta ehkäisemiseen.

Perehdyttäjä tarvitsee tietoa ajan tasalla olevasta työsuojeluun liittyvästä lainsäädännöstä ja erityisesti omaan alaan tai työhön liittyvistä asetuksista. Työturvallisuuteen kuuluu myös niin henkinen kuin fyysinen hyvinvointi. Työpaikan ergonomiasta on siis huolehdittava, jotta työntekijöiden fyysiset kyvyt eivät kärsi. Myös työntekijöiden sopimatonta henkistä kuormittamista

on ennalta ehkäistävä ja työpaikan pelisäännöt on oltava kaikille selvät. Työpaikkakiusaamista ei siis tule hyväksyä millään tasolla tai missään muodossa. (Manninen 2009, 77.)

Kokemukseni tiivistyy hyvin paljon siihen, mitä löysin Työturvallisuuskeskuksen sivuilta: ”Perehdyttämisjärjestelmää tulee ylläpitää vaikka varsinaisen henkilöstön vaihtuvuus olisi vähäistä. Sijaisten, lomittajien, vuokratyöntekijöiden ja ulkoisten palveluiden toimittajien käyttö työpaikoilla lisääntyy jatkuvasti, samoin erilaisten muutosten määrä ja nopeus. Ne aiheuttavat työpaikkojen perehdyttämis- ja opastusjärjestelmille jatkuvasti uusia vaatimuksia. Perehdyttämis- ja opastusvastuussa olevat tarvitsevat koulutusta ja valmennusta tehtävään. Tärkeimpiä asioita ovat opettamis- ja oppimisprosessin ymmärtäminen, kyky innostaa, kannustaa ja rohkaista sekä ohjata perehdytettävä tai opastettava omatoimisuuteen ja vastuunottoon. Lisäksi tarvitaan osaamista opastustarpeen arvioimiseksi ja töiden analysoimiseksi.” (Työturva kotisivut 2009.)

Aikuisilla saattaa olla opiskeluun liittyviä unelmia, jotka eivät kuitenkaan toteudu, ellei niitä muuteta tavoitteiksi ja laadita tavoitteiden toteutuksille tarkkaa suunnitelma ja aikataulua. Toteuttaminen on vain aloitettava ja ryhdyttävä varaamaan aikaa opiskeluun. (Grönfors 2010, 30.) Tämä pätee myös työssä oppimiseen. Työssäoppijan kanssa tehty suunnitelma ja asetetut tavoitteet selkeyttävät työssäoppimisen kulkua oikeaan suuntaan.

Työssäoppimisjakson onnistumisen kannalta on tärkeää, että opiskelijan tavoitteet työssäoppimisjaksolle ovat ennakkoon työpaikkaohjaajan tiedossa. Työssäoppimisjakson alkaessa työpaikalla laaditaan opiskelijalle työssäoppimisen tavoitteiden pohjalta kirjallinen suunnitelma työtehtävistä. Hyvässä suunnitelmassa on tavoitteet määritelty selkeästi sekä keskeiset työtehtävät ja aikataulu kirjattu. Suunnitelma on kevyt ja joustava ja on kaikkien osapuolten – opiskelijan, työpaikkaohjaajan ja opettajan- ymmärrettävissä. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 7.)

4.2 Perehdyttäminen ja ohjaus

Perehdyttämisen alussa on hyvä muistaa, että työssäoppimisjakso voi olla opiskelijalle ensimmäinen kosketus työelämään. Monet tutut ja selvät asiat työyhteisössä ovat yleensä uusia asioita työssäoppijalle. Onnistunut työssäoppimisjakso alkaa perehdyttämällä työssäoppija työpaikkaan ja työpaikan toimintatapoihin. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 5.)

Viitalan mukaan (2006, 252) perehdyttäminen on työssäoppijan ja työpaikkaohjaajan välistä vierihoidoa. Tämän vierihoidon tavoitteena on saada työssäoppijalle sellainen varma tunne, että hän selviytyy uudessa tehtävässään. Perehdyttämisellä pyritään säilyttämään vastaanoton toiminnan laatu silloinkin, kun organisaatioon tulee uusia henkilöitä. Perehdytyksen tulee koskea sekä vakituiseen työsuhteeseen tulevia uusia työntekijöitä että tilapäiseen työsuhteeseen tulevia työntekijöitä. Perehdyttäminen on vuorovaikutusprosessi, joka koskee koko työyhteisöä.

Tavoitteena perehdytyksessä on luoda kokonaiskuva hotellista, vastaanotosta työympäristönä sekä koko hotellin työyhteisöstä. Perehdytyksen alussa pitää muistaa, että opiskelija tarvitsee apua työtehtäviin tutustuessaan ja niiden tekemiseen. Kun työpaikkaohjaaja on tiiviisti työssä oppijan tukena jakson alussa, lisää se työssäoppijan turvallisuutta ja itsevarmuutta. Perehdytyksessä on tärkeää, että alussa myös työturvallisuus asiat tulee esille. Perehdytyksen aikana työssäoppijalle selviää, mikä on hänen osuus vastaanoton toiminnoissa, kuinka erilaisia työvaiheita tehdään ja mihin kaikkia työtehtäviä tarvitaan. Tieto lisää selvästi oppijan motivaatiota oppia lisää.

Perehdytysprosessi on tapahtumaketju, jolla on selkeä aloitus- ja lopettamispiste. Perehdyttämisprosessin tulee olla hyvin kuvattu ja sen etenemistä tulee seurata tarkasti, jotta sitä voidaan jatkuvasti kehittää. (Kupias & Peltola 2010, 39.) Tässä tulee tärkeäksi perehdytysuunnitelma, sitä käytetään koko prosessin ajan. Aloittamisessa on tärkeää, että opiskelija hahmottaa hotellin toiminnan omia työtehtäviään laajemmin. Vastaanotossa työtehtävät kehittyvät vaativimmiksi harjoittelun edetessä.

Osalle opiskelijoita perustehtävät voivat olla riittävän haasteellisia ja motivoivia. Osa opiskelijoista voi jo varhaisessa vaiheessa hioa osaamistaan huipputasolle ja tuoda uusia ideoita. Monipuolinen perehtyminen erilaisiin tehtäviin yrityksessä antaa opiskelijalle paremman kokonaiskuvan yrityksen toiminnasta kuin saman tehtävän tekeminen. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 9.)

Perehdytysprosessiin kuuluvat perehdytyksen järjestäminen, varsinainen perehdytys ja perehdytyksen palautteen käsittely ja arviointi. Perehdytysprosessi päättyy suunnitellusti tietyn ajanjakson kuluttua ja tietyn tavoitteen täytyttyä. Perehdyttämisen lähtökohtana on jatkuva laadun parantaminen. Perehdyttäminen tulisi mieltää prosessina ja prosessien kehittämisenä. Tavoitteena on, että työntekijät ovat sitoutuneita työhönsä ja että he kokevat oman toimintansa osana laajempaa kokonaisuutta. (Kupias & Peltola 2010, 39.)

Työssäoppimisjakso voi olla opiskelijalle ensimmäinen kosketus työelämään. On tärkeää selvittää ohjauksen aluksi, mitä kaikkea oppija ei vielä tiedä. Jos ohjataan kokenutta ennenkin työelämässä ollutta, on hänellä jo tietoa työelämän perusasioista enemmän kuin ensikertalaisilla opiskelijoilla.

4.3 Palaute ja laadun varmistaminen

Yleensä työssäoppijalle annetaan palautetta päivittäin työvuoroissa sekä palautekeskustelussa harjoittelujakson lopuksi. Välittömän palautteen antaminen on tärkeää työssäoppijalle. Hän oppii virheistään, kun saa tietoonsa miten on tehtäviä tehnyt. Palautekeskusteluja voi käydä myös harjoittelun puolessa välissä, koska harjoittelu kestää usein noin kolme kuukautta. Se on pitkä aika työssäoppijalle. Hänelle on tärkeää tavata opettajaa ja saada palautetta myös työnantajalta. Palautekeskusteluun tulee osallistua perehdyttämisestä vastaava henkilö, joka on saanut kuvan työssäoppijan työskentelystä jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa.

Palautteen antamisessa on tärkeää olla empaattinen, rohkaista ja antaa kannustavaa palautetta. Jokaisesta löytyy jotakin positiivista ja pienikin onnistuminen pitää huomioida. Vastaanotossa tarvitaan hyvää vuorovaikutusta ja yhteistyökykyä kaikkien vuorojen välillä. Näin myös työssäoppimisen laatu on yhteydessä siihen, mitä tietoja ja taitoja opiskelijalle työyhteisö tuottaa. Laadun tuottaminen vaatii paljon yhteistoimintaa, joka mahdollistuu hyvän vuorovaikutuksen myötä.

Työssäoppija tarvitsee palautetta kehittyäkseen toimimaan työyhteisössä. Työpaikkaohjaajan ja työssäoppijan tulee keskustella ja arvioida kehitystä säännöllisesti. Ennen kaikkea oppijan pitää itse arvioida itseään ja omaa kehitystään, sekä saada kannustavaa palautetta ohjaajalta kehittymisensä ja ajatustensa tueksi. Palautetta pitää antaa opiskelijalle niin palautekeskustelujen muodossa kuin ihan työtehtäviä tehdessä. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 11.)

5 TYÖPAIKKAOHJAUS HOLIDAY INN OULUSSA

Holiday Inn Oulun vastaanotossa on työssäoppijoita ympäri vuoden. Opiskelijat tulevat lähinnä Oulun ammattiopistosta ja ammattikorkeakoulusta. Mutta myös Rovaniemen, Kajaanin, Vaasan ja Vantaan kaupungin alueiden ammattiopistoista ja ammattikorkeakouluista on ollut opiskelijoita. Myös aikuiskoulutuskeskuksista on ollut työelämään tutustuvia maahanmuuttajia.

Työpaikkaohjaus tehdään työn ohessa eli ohjaukselle tai perehdytykselle ei ole budjetoitu omia tunteja. Kiire asiakastyössä tuo välillä haasteellisuutta ohjaukseen. Harjoittelija pitää hyvin perehdyttää asioihin ja toimintamalleihin, ennen kuin hän voi tehdä vastaanoton asiakastyötä. Joskus harjoittelija joutuu omatoimisesti tutustumaan siihen perehdytysmateriaaliin, mitä vastaanotossa löytyy.

Vastaanoton toiminnot on jaettu kolmeen pääosioon: varaukset, check-in ja check-out. Ensin täytyy hallita varausten teko ja hinnoittelu, ennen kuin voi ottaa asiakkaan vastaan. Viimeisenä tulee vastuullisin osuus eli asiakkaan uloskirjautuminen, missä käsitellään maksuvälineitä ja laskutusta. Näissä kaikissa osioissa tarvitaan ohjausta läpi oppimisajan.

Vastaanoton työssäoppimiseen kuuluu paljon muitakin tärkeitä asioita, ja siksi haluan luoda tehtävä-muistilistan vastaanoton käyttöön, jotta perehdytys pysyy oikeissa asioissa eikä unohdeta yhtäkään tärkeää asiaa, yhdenkään harjoittelijan osalta.

Ammatilliset perustutkinnot ovat kolmivuotisia ja työssäoppimista on kolmen vuoden tutkinnossa kaikkiaan kuusi kuukautta, mikä jakautuu kaikille opiskeluvuosille. Työharjoittelun pituus ja käytännöt vaihtelevat oppilaitoksen ja suoritettavan tutkinnon mukaan. Yleensä ammattikorkeakoulun opiskelijoilla työharjoittelun kesto on 30 opintoviikkoa, joka voi olla jaettu osiin.

5.1 Perehdyttäminen Holiday Inn Oulussa

Työpaikallani Holiday Inn Oulussa työpaikkaohjaajan tehtävät hoidetaan omien töiden ohessa, eikä tälle tärkeälle toiminnalle ole vielä suunnattu tuntiresursseja. Kiireisenä ajankohtana perehdyttäminen on usein pintapuolista ja asioita voi jäädä kertomatta työssäoppijalle. Tähän

avuksi haluan tehdä muistilistan, jota voi aina jatkaa keskeytyksen jälkeen, ja jopa seuraavana päivänä, sillä siihen merkataan rastilla jo selvitettyt asiat.

Tässä opinnäytetyössä tarkastelen lähinnä opiskelijoiden työssäoppimista työpaikallani, mutta työnohjaus myös varsinaisille uusille työntekijöille sisältää samoja tärkeitä kohtia kuin työssäoppijan ohjaus ja perehdyttäminen. Työntekijöiden vaihtuvuus on hyvin pientä Holiday Inn Oulun vastaanotossa, mutta työssäoppijoita tai harjoittelijoita hotellin vastaanotossa on ympäri vuoden noin 10 - 15 henkilöä.

5.2 Työpaikkaohjausprosessi

Holiday Inn Oulussa työpaikkaohjaus tapahtuu ammattitaitoisen ohjaajan toimesta. Työpaikkaohjauksen tavoitteena on tehdä oppijasta käytännön osaaja. Hänen työn tekemistään tutkitaan, kehitetään ja arvioidaan. Tavoitteena on ammattitaidon ja ammatillisen kasvun edistyminen sekä henkilökohtaisten vahvuuksien oppiminen. Lisäksi tavoitteena on yhdistää koulussa opiskeltu teoria käytäntöön hotellin vastaanotossa.

Toiminta työpaikkaohjauksessa pohjaa reflektoinnille eli oppimiselle omien, työssä syntyneiden kokemusten, tiedostamisen ja arviointien kautta (Grönfors 2010, 18).

Vaikka työpaikkaohjausta käytetään useilla aloilla, on työpaikkaohjauksen käyttö hotellialalla jäänyt vähäiseksi. Yleensä vähäinen työpaikkaohjaus johtuu siitä, että palkallisten työntekijöiden vaihtuvuus on pientä. Työpaikkaohjauksen aikana myös henkilökunta kehittyy. Ohjauksen aikana opitaan aina uutta ja joudutaan samalla pohtimaan oman toiminnan perusteita ja ennen kaikkea toimintatapoja. Saadaan uusia näkökulmia työhön.

On tärkeä muistuttaa työyhteisölle että opiskelijan pakollinen työharjoittelu ei ole työsuhde. Opiskelija ei ole työssäoppimisaikana työpaikkaan työsuhteessa eikä saa palkkaa. Myöskään työharjoitteluun ei sovelleta työaikalakeja tai vuosilomalakeja. Työssäoppijaan sovelletaan nuorten työntekijöiden suojeluksi säädettyjä lakeja sekä työturvallisuuslakeja ja hänen pitää noudattaa työpaikan ohjeita ja sääntöjä.

6 TYÖPAIKKAOHJAUKSEN SUUNNITTELU

Työssäoppimisjakson suunnittelu tapahtuu yhteistyössä koulutuksen järjestäjän ja yrityksen välillä. Työssäoppimisjakson tavoitteet ja työtehtävät suunnitellaan työpaikan oppimismahdollisuuksien mukaan. On tärkeää, että opettaja ja työpaikkaohjaaja tekevät yhteistyötä ja selvittävät, että oppilaitoksessa ja työssä opitut asiat täydentävät toisiaan. Suunnitelmaan kuuluu myös tiedotus, tavoitteet, turvallisuus, vastuut sekä aikataulu. Hyvä suunnitelma on myös joustava eikä liian vaativa. Suunnitelmaan on myös tavoitteet kirjattu selkeästi ja ymmärrettävästi. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 6.)

6.1 Työpaikkaohjaajan tehtävät

Työpaikkaohjaaja on opiskelijan kannalta tärkein henkilö työpaikalla. Hän on ammattitaitoinen ja haluaa kouluttaa opiskelijoita. Mielestäni hyvä työntekijä ei välttämättä ole hyvä työpaikkaohjaaja, vaan toivottavasti yrityksissä nimetään koulutettuja työpaikkaohjaajia tähän tehtävään.

Työpaikkaohjaajan on otettava huomioon opiskelijoiden erilainen valmiustaso suoriutua työtehtävistä työssäoppimisjaksolla. Opiskelija ei ole alan ammattilainen, vaan hänen tulee saada ammattinsa osaavan henkilön tukea työtehtävissään, eli niin työyhteisön kuin työpaikkaohjaajan. Olisi hyvä tutustua opiskelijan taustoihin ja hänen persoonaansa, mikä auttaa ohjauksessa ja siihen, että ohjaus lähtee oikealta tasolta ja oikeaan suuntaan. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 5.)

Työpaikkaohjaajan tulee osallistua työssäoppimisen ennakosuunnitteluun ja tutustua opiskelijan osaamiseen ja tavoitteisiin. Hänen tulee tiedottaa työyhteisölle työssä oppijasta. Työpaikkaohjaajan tärkein tehtävä työssäoppimisjaksolla on perehdyttää ja ohjata opiskelijaa ja antaa hänelle kehittävää palautetta sekä olla tavoitettavissa ja läsnä. Työpaikkaohjaajan tehtäviin kuuluu oikean kuvan antaminen ammattistaan ja työyhteisön toiminnasta sekä jopa sen kehittämisestä. Työpaikkaohjaaja on aktiivinen koulutuksen järjestäjien suuntaan ja yhdessä kehitetään työssäoppimista. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 5.)

Hyvä työpaikkaohjaaja on itse esimerkillinen vastaanoton ammattilainen, näyttää luovuutensa ja keksii erilaisia tapoja ratkaista ongelmia ja selviytyä erilaisista tilanteista. Työpaikkaohjaaja osaa myös rohkaista, innostaa ja kannustaa. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 5.)

6.2 Perehdyttäminen ja ohjaaminen käytännössä

Hyvä perehdyttäminen alkaa jo ennen varsinaista työssäoppimista. Työpaikkaohjaaja voi kutsua opiskelijan tutustumaan työpaikalle, antaa etukäteen tietoa ja opiskeltavaa yrityksestä ja sen toimintatavoista. Työpaikkaohjaaja voi esimerkiksi esitellä tulevaa työympäristöä ja vaikkapa yrityksen kotisivuja. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 7.)

Perehdytyksen tarkoituksena on luoda opiskelijalle kokonaiskuva yrityksestä, työympäristöstä ja työyhteisöstä, missä hän seuraavat kuukaudet tulee työskentelemään. Perehdyttäminen auttaa tutustumaan työtehtäviin ja tarvittavaan osaamiseen. Perehdyttäminen luo turvallista ilmapiiriä oppimiselle työpaikalla ja helpottaa opiskelijan aloittamista uudella työpaikalla sekä poistaa opiskelijan jännitystä ja epävarmuutta, jotta opiskelija pääsee heti kiinni työssä oppimiseen. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 7.)

Työssäoppimisessa on tärkeää ensimmäisten viikkojen hyvä ja aktiivinen perehdyttäminen. Työtehtävien tulee olla monipuolisia, jotta opiskelija oppii näkemään eri työvaiheet ja oman työnsä osana kokonaisuutta (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 7).

Tähän perehdyttämisen alkuun haluan luoda hyvän produktin eli tehtävälistan hotellin vastaanoton henkilökunnan käyttöön. Tehtävälistan avulla voi tarkistaa, onko kaikki tarpeellinen tieto käyty läpi, sekä säilytetään laatu ja tasapuolisuus kaikille työssäoppijoille. Tämän listan avulla opiskelija oppii tuntemaan työpaikkansa ja sen tavat, työpaikan ihmiset sekä työtehtävänsä ja niihin liittyvät odotukset.

6.3 Työssä tapahtuvan oppimisen arviointi ja palaute

Opiskelija tarvitsee palautetta kehittyäkseen. Ohjaavassa arvioinnissa on keskeistä, että opiskelija ja työpaikkaohjaaja keskustelevat säännöllisesti. Opiskelija arvioi itse omaa kehittymistään ja saa sitten ohjaajaltaan kannustavaa palautetta. Arviointikeskustelut ovat säännöllisiä ja

palautetta annetaan työtehtävien ohessa, työympäristössä, missä myös työkaverit voivat osallistua palautteen antamiseen ja työtehtävien arviointiin. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 11.)

Hotellin vastaanotossa, jossa tehdään vuorotyötä, on tärkeää että kaikki työyhteisön jäsenet tietävät oppimistavoitteet. Heiltä odotetaan myös myönteistä suhtautumista ja kannustusta harjoittelijalle. Myös asiakkaat antavat palautetta.

Työssäoppimisen tulee olla tavoitteellista, ohjattua ja arvioitua opiskelua. Arvioinnin tehtävänä on löytää opiskelijan vahvuudet ja kehittämisaalueet sekä kannustaa opiskelijaa eteenpäin. Arviointi on myös osa työssäoppijan ohjausta. Arvioinnissa ei anneta arvosanoja, vaan arvioinnin avulla opiskelija pystyy kehittämään ja suuntaamaan toimintaansa oikeaan suuntaan. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2006, 11.)

Henkilökohtaista ammatillista kehittymistä on vaikea todentaa, ja siinä nimenomaan kehittymisen ja oppimisen havaitseminen on tärkeää. Olisi hyvä tietää, mikä menee hyvin ja mikä taito ei ole tarvittavalla tasolla. Mitä voisi parantaa, ja mitä olisi syytä parantaa? Palaute kehittymisestä on jokaiselle henkilölle ja organisaatiolle merkityksellistä. (Grönfors 2010, 130.)

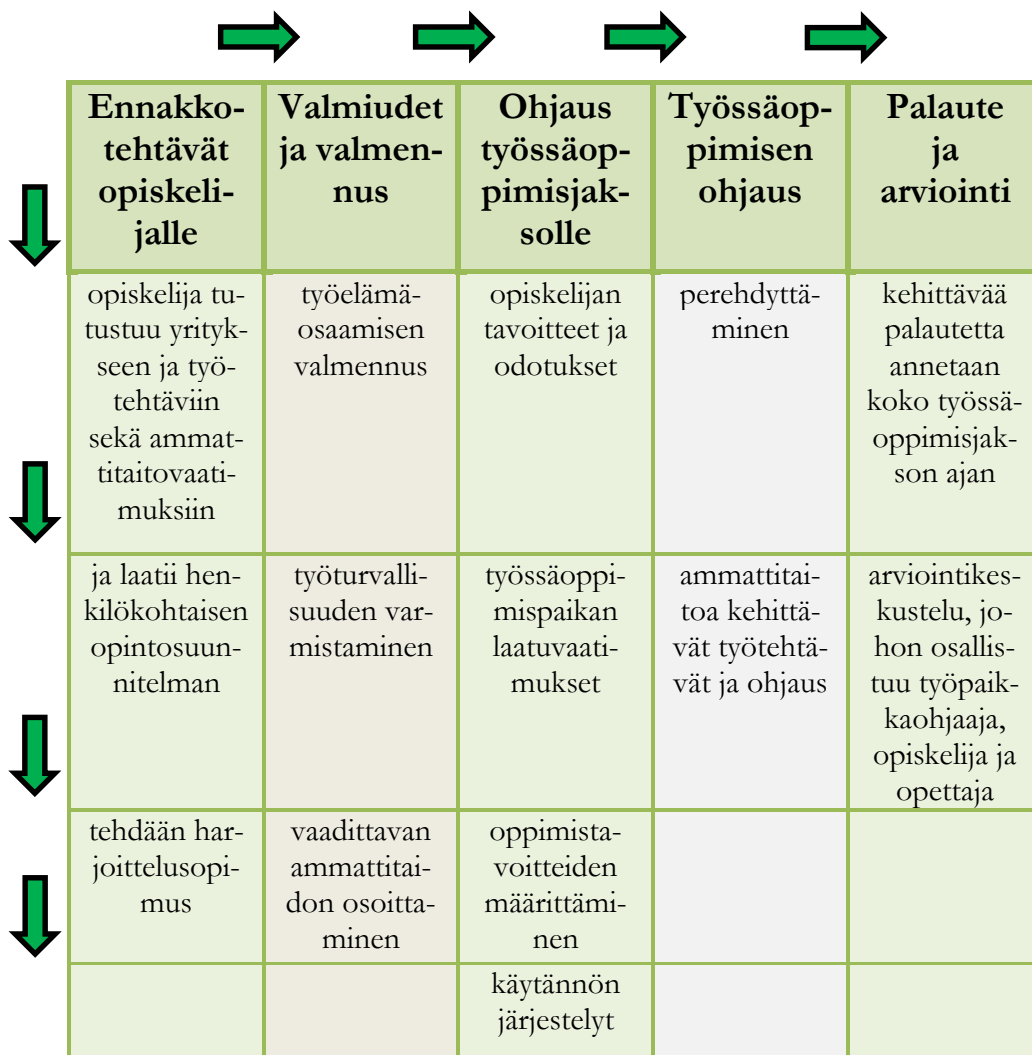
Mielestäni apuvälineenä arvioinnissa voi käyttää työtehtäviä ja niiden havainnointia, esim. hotellin vastaanotossa tehdyt varausten oikeellisuus tarkistetaan ja varsinkin vieraskielisten varausten ja varausvahvistusten oikeellisuus kertovat paljon harjoittelijan kehityksestä.

Kuitenkin parhaiten työpaikkaohjaaja saa arviointiin materiaalia havainnoimalla ja keräämällä palautetta työyhteisöltä opiskelijan työtavoista ja yhteistyötaidoista.

7 TYÖPAIKKAOHJAUKSEN PROSESSIKAAVIO JA TEHTÄVÄLISTA

Tekemääni tuotteeseen eli hotellin vastaanoton tehtävälistaan tein prosessikaavion (Taulukko 1) josta selviää suunnitelmallinen järjestys, millä Holiday Inn Oulun vastaanoton työssäoppi- minen suoritetaan. Tehtävälistaan kuuluu perehdytyksen järjestäminen, varsinainen perehdytys ja perehdytyksen palautteen käsittely ja arviointi. Tehtävälista antaa kaikille hotellin vastaan- otossa mahdollisuuden perehdyttää työssäoppijaa. Lista toimii muistilistana, antaa varmuuden perehdyttäjälle, sekä takaa tasaisen laadun kaikille harjoittelijoille. Tulostettava tehtävälistä on opinnäytetyöni liitteenä.

Taulukko 1. Työpaikkaohjauksen prosessikaavio



Laadin työpaikkaohjauksen prosessikaavion, koska siitä on helppo tarkistaa että prosessi etenee oikeaan aikaan ja oikeaan suuntaan. Kaaviosta näkee prosessin toteutettavat asiat. Aluksi oppilas ja opettaja ovat määrittäneet, että hotellin vastaanotto soveltuu opiskelijan työssäoppimispaikaksi ja sitten vastaanotto hyväksyy työssäoppijan. Seuraavaksi opiskelija tutustuu etukäteen yritykseen ja työtehtäviin sekä ammattitaitovaatimuksiin ja laatii henkilökohtaisen opintosuunnitelman. Sen jälkeen voidaan laatia harjoittelusopimus. Ennen harjoittelun alkua oppilaitoksissa opettajat osallistuvat myös opiskelijan valmentamiseen työssäoppimisjaksolle eli työelämäosaamisen valmennukseen. Siihen kuuluu käyttäytyminen työpaikalla, sosiaaliset taidot, velvollisuudet ja vastuut, eli opiskelijalle tulee yleensä tässä osiossa paljon uusia asioita. Opettaja selvittää työturvallisuuden perusteet, minkä jälkeen työpaikkaohjaaja jatkaa työpaikalla osastokohtaisesti tärkeistä työturvallisuusasioista. Työssäoppimisen tavoitteet, eli ammattitaitovaatimukset, tehdään selväksi opettajan taholta opiskelijalle.

Seuraavaksi tulevat käytännön järjestelyt. Opettaja on selvittänyt vakuutus- ja sopimusasiat oppilaille sekä määrittänyt muut tehtävät, joita opiskelija tekee työssäoppimisjakson aikana.

Työssäoppimisjakson alkaessa työpaikkaohjaaja ja opiskelija tarkistavat opiskelijan tavoitteet ja odotukset. On syytä varmistaa, että odotukset ja tavoitteet ovat realistiset ja että opiskelija voi myös saavuttaa tavoitetason. Yleensä ensimmäisellä työssäoppimisjaksolla saavutettava taso vastaanottotyössä on varausten teko ja asiakkaan palveleminen check-in osiossa. Opiskelija ei tavoita välttämättä vielä check-out tasoa, joka on haasteellinen erilaisten vastuuasioiden takia, kuten monenlaiset maksutavat ja maksuvälineet. Sen jälkeen selvitetään työssäoppimispaikan laatuvaatimukset, joka on yleensä outo asia opiskelijalle. Tämä tarkoittaa kansainvälisen hotellin vastaanotossa esim. sitä, että asiakkaita teititellään ja ulkomaalaisia asiakkaita kutsutaan herra tai rouva Sukunimellä, kun puhutaan englantia.

Työpaikkaohjaaja ohjeistaa opiskelijaa, milloin aloitetaan, missä ja mihin aikaan. Millaiset työvaatteet ja työkengät pitää olla. Sitten opiskelija onkin työpaikalla ja alkaa työssäoppimisen ohjaus, joka on työpaikkaohjaajan ja muun vastaanoton henkilökunnan vastuulla.

Perehdyttäminen on tärkein vaihe opiskelijan kanssa, siihen pitää panostaa harjoittelun alussa. Laadin tehtävälistan (Liite 1) perehdytyksen avuksi. Sitä käytetään aina uuden opiskelijan aloittaessa hotellin vastaanotossa. Oppilaat ovat hyvin motivoituneita ja innoissaan harjoittelun alkaessa, ja näin myös asioiden muistaminen ja oppiminen sujuu. Työssäoppiminen jatkuu ja opiskelijalle annetaan ammattitaitoa kehittäviä työtehtäviä ja ammattitaitoista ohjausta.

Prosessin viimeisenä asiana on palaute ja arviointi. Kehittävää palautetta annetaan koko työssäoppimisjakson ajan. Palautteen pitää olla rehellistä ja palautteenantajan on pitänyt olla työvuoroissa opiskelijan kanssa. Myös kehitettävät asiat pitää tuoda esille. Työssäoppimisjakson päätyttyä pidetään arviointikeskustelu, johon osallistuvat työpaikkaohjaaja, opiskelija ja opettaja. Tällöin arvioidaan opiskelijan oppiminen ja osaaminen. Opiskelijaa kannattaa myös kannustaa itsearviointiin, sillä yleensä se on hänelle outo ja uusi asia.

8 ARVIOINTI

Perehdyttämisen ja opastuksen tuloksia pitää seurata ja arvioida. Selvitetään saavutettiinko tavoitteet? Onnistuiko suunnitelma perehdyttämisestä? Mietitään myös, onko jotain mitä pitäisi korjata tai lisätä. Ohjattavien mielipiteitä ja kokemuksia pitää kuunnella ja ottaa ne huomioon suunnitelmaa kehitettäessä. Perehdyttämisen ja opastuksen kehittäminen edellyttää, että mielipiteiden tärkeys ymmärretään.

Mielestäni yrityksissä pitäisi paremmin ymmärtää ja arvostaa perehdytys- ja työssäoppimistointia. Työpaikkaohjaajien koulutusta pitäisi lisätä tai ainakin järjestää aikaa itse-opiskelulle. Työpaikkaohjaajalle pitäisi kohdistaa työtunteja ohjaamista varten, sekä aikaa verkostoitumiselle ja toimistoasioiden hoitoon. Tämä on aikaa vievää yhteistyötä oppilaitosten ja opettajien kanssa.

Palautekeskustelut ja arvioinnit pitäisi pystyä tekemään työajan puitteissa. Näyttöjen anto, järjestäminen ja arviointi ovat lisääntyneet työpaikoilla. En ole puuttunut varsinaiseen näyttötutkintoasiaan tässä opinnäytetyössäni, koska se on oma ja laaja-alainen kokonaisuus. Halusin tuottaa helpotusta hotellin vastaanottoon tehtävälisan muodossa, samalla avaten työssäoppimiseen liittyviä tärkeitä asioita.

8.1 Toimeksiantajan arviointi

Projektin tuotoksen eli tehtävälisan ja prosessikaavion ovat arvioineet käytännössä Holiday Inn Oulun vastaanotossa vuoropäälliköt Anniina Henttu ja Jenni Keskitalo. Heidän mielestään työn aihevalinta on tärkeä ja onnistunut. Heidän mielestään työ oli myös käytännönläheinen, ja työn tuotoksena olevat tehtävälisa ja prosessikaavio ovat vastaanoton hyödynnettävissä jokapäiväisessä työssäoppijoiden ja uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Heidän mielestään on myöskin käytännöllistä se, että tarvittaessa kaaviota ja tehtävälisaa voi soveltaa muillekin hotellin osastoille. ”Kuten työssäkin tulee ilmi, perehdyttämistä tehdään muun työn ohessa eikä siihen ole budjetoitu omia tunteja, joten senkin vuoksi on hyvä, että työnohjauksen tukena on muistilista, johon voidaan merkitä jo käydyt asiat ja siihen voidaan palata vaikka seuraavana päivänä”, he täsmentävät.

Henttu ja Keskitalo ehdottavat, että tehtävälisan loppuun voisi lisätä perehdytyksen palautteen annon ja arvioinnin. ”Palautteen antoahan tulee toki jatkuvasti koko työssäoppimisen ajan eli sikäli sitä on vaikea vain ruksata listaan ajatuksella ’nyt se on tehty’, mutta jos myös palautteenanto ja arvoinnit olisi jollakin tapaa otettu mukaan myös tehtävälisastaan, voisi se toimia muistutuksena asian tärkeydestä etenkin niille työntekijöille, jotka ehkä vähemmän ovat olleet tekemisessä perehdytyksen ja työnohjauksen kanssa”, toteavat Henttu ja Keskitalo. ”Samalla myös työpaikkaohjauksen prosessikaavio tulisi ikään kuin käydä loppuun asti myös tehtävälisastaan, jos myös palautteen anto ja arviointi olisi otettu siinä mukaan”, lisäävät Henttu ja Keskitalo. Heidän mielestään kokonaisuus on hyvä ja he pitävät erityisesti tehtävälisasta ja kokevat, että siitä on oikeasti hyötyä työssäoppijoiden perehdytyksessä. He totesivat, että tehtävälisastaan oli hyvin kattavasti ja monipuolisesti koottu asioita, joita työssäoppijoiden kanssa tulee käydä lävitse. ”Ennen kaikkea monia sellaisia asioita, mitä itse ehkä pitää jo niin itsesäänselvyyksinä, ettei niitä välttämättä muista käydä lävitse varsinkaan ensimmäistä kertaa työelämään tutustuvien nuorten kanssa,” huomaavat Henttu ja Keskitalo.

Heidän mielestään työpaikkaohjauksen prosessikaavio on selkeä ja johdonmukainen. Siihen liittyvässä tekstissä hyvin avataan käsitteiden merkitystä ja perustellaan niiden järjestys kaaviossa. Henttu ja Keskitalo ehdottavat, että työssäoppimisen ohjauskohtiin (perehdyttäminen, ammattitaitoa kehittävät työtehtävät ja ohjaus) voisi ehkä kolmanneksi kohdaksi miettiä työssäoppijan ja työntekijöiden välistä kommunikointia ja viestintää, jotta työssäoppija saavuttaa vaadittavan ammattitaidon. ”Vastuunottoa työskentelemme paljon yksin, joten on erityisen tärkeää, että jokainen muistaa antaa palautetta työssäoppijoille ja käyttää sisäisiä viestintäkanaviamme tiedon välittämiseen. Näin palautteen anto onnistuu myös silloin, jos itse ei ole vuorossa työssäoppijan kanssa. Tätä toki siis nykyisinkin teemme, mutta ehkä voisi miettiä, pitäisikö keskinäinen kommunikointi ja viestintä vielä lisätä erikseen kaavioon muistutuksena meille kaikille sen tärkeydestä”, toteavat Henttu ja Keskitalo.

8.2 Oma arviointi

Itse arvioin opinnäytetyötä teorian kannalta. Kuinka paljon uutta opin verrattuna pitkään kokemukseen ohjauksesta? Toiminnallisessa opinnäytetyössä toiminnallisuus näkyy toimintana, jolla tavoitellaan ohjeistamaan toimintaa käytännössä. Halusin tehdä opinnäytetyön tuotoksena apuvälineitä hotellin vastaanoton työpaikkaohjaamisen ja perehdyttämisen avuksi. Ta-

voitteena oli järjestää ja järkeistää ohjaamista niin, että se onnistuu kaikilta vastaanoton työntekijöiltä. Prosessia miettiessäni ymmärsin, että en ole tarpeeksi vaatinut ennakkotehtäviä tai ennakkovalmisteluja opiskelijalta tai opettajalta. Työympäristöön sopeutuminen ja tehtävien ymmärtäminen nopeutuu, kun työssäoppijalla on tietoa yrityksestä ja hän on tietoinen harjoittelupaikan vaatimuksista. Harjoitteluaikat ovat lyhyitä, joten ennakkovalmistelut jättävät aikaa tärkeiden työasioiden opettelemiseen. Opettajat auttavat opintosuunnitelman tekemisessä, jossa kartoitetaan työssäoppimisjakson tavoitteet. Opettajat voisivat myös käydä enemmän läpi opiskelijan kanssa työelämän osaamiseen liittyviä asioita. Työyhteisötaidot ovat työssäoppijalle uusia asioita. On tärkeää myös kirjata opiskelijan omat tavoitteet ja odotukset. Tässä kohdassa yleensä huomaa, että todellisuus ei vastaa opiskelijan odotuksia. Vastaanoton työ on yleensä raskaampaa ja vaativampaa, kuin mitä odotukset ovat. Tämä vaikuttaa myös siihen, että tällöin jäädytään myös tavoitteista. Arvioisin, että opinnäytetyön tekeminen on tuonut paljon uutta osaamista myös minun omaan ohjaamiseeni sekä koko työyhteisöni.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoite ja tuotos oli tehtävälista ja työpaikkaohjauksen prosessikaavio Holiday Inn Oulun hotellin vastaanoton käyttöön. Toimeksiantajan toiveen mukaisesti tuotos auttaa kaikkia vastaanotossa perehdyttämään ja ohjaamaan. Tavoitteena oli koota kaikki oleellinen vastaanoton toimintoihin liittyvä materiaali yhteen konkreettiseen tehtävälistaan.

Opinnäytetyöprosessin tutkimusmenetelmänä oli teoriapohjainen tutkimus. Tarkoituksena oli tutkia ja perehtyä monipuolisesti eri lähteisiin, jotta tuotoksen laatiminen onnistuisi. Opinnäytetyöprosessi oli hyvä oppi itselleni perehdyttämiseen ja työpaikkaohjaamiseen. Oli mielenkiintoista perehtyä kirjallisuuteen, jota aiheesta on sittenkin yllättävän moni kirjoittanut. Koen kehittyneeni ammatillisesti prosessin aikana ja oppineen paljon uutta perehdyttämisestä ja työpaikkaohjaamisesta. Nyt tiedän myös, miten kehitän tästä eteenpäin työskentelyä oppilaitoksien ja oppilaiden kanssa. Aion tehostaa etukäteen valmistelua ja suunnittelua huomattavasti. Lisäksi koen tuntevani itseni paremmin kirjoittajana tämän opinnäytetyöprosessin jälkeen.

Mielestäni saavutin tälle opinnäytetyölle asettamani tavoitteet hyvin. Tavoitteena oli koota kaikki tärkeä tieto, mikä pitää jakaa uuden harjoittelijan kanssa hotellin vastaanotosta, tehtävälialle, sekä selkeyttää työpaikkaohjaamisen prosessia teorian ja tehtäväkaavion kanssa.

Jos opinnäytetyön onnistumisen arviointikriteerinä on valmistunut tuotos, niin tämä opinnäytetyö voidaan arvioida onnistuneeksi. Tehtävälista ja prosessikaavio tulevat olemaan välittömästi hotellin vastaanoton käytössä. Toimeksiantajan palautteen perusteella tuotoksella on kaikki mahdollisuudet olla aktiivisessa käytössä perehdyttämisen apuvälineenä.

LÄHTEET

- Grönfors Terttu. Työssä oppiminen. 2010. Hansaprint Direct Oy. Vantaa
- Hyppänen Riitta. Esimiesosaaminen. 2007. Edita Prima Oy. Helsinki
- Kauhanen Juhani. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 2006. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki
- Kupias Päivi & Raija Peltola, Perehdyttämisen pelikentällä. Gaudeamus 2012. Helsinki
- Museovirasto, www.nba.fi/fi/ajankohtaista/tiedotearkisto?Article=5366. Luettu 15.9.2014
- Punkanen Tiina. Työnohjaus muutoksen moottorina. 2010 Kariston Kirjapaino Oy Hämeenlinna
- Restel 2014a. Yritysesittely Restel Oy (luettu 15.8.2014)
- Restel 2014b. Holiday Inn hotellin liikeidea (luettu 15.8.2014)
- Restel 2014c. Holiday Inn Oulun historiaa (luettu 15.8.2014)
- Restel intranet. <http://restelonline/rnet.nsf>. Luettu 15.9.2014
- Taloudellinen tiedotustoimisto. Opas työpaikkaohjaajille. Työssä oppijan ohjaus ja arviointi työpaikalla. TAT/Koulutietopalvelu. 2006. Helsinki.
- Työssäoppimisen opas työpaikalle. TAT/Koulutietopalvelu. 2006. Helsinki.
- Työturvallisuuskeskus, www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf. Luettu 15.8.2014
- Viitala Riitta. Henkilöstöjohtaminen. 2012. Bookwell Oy. Porvoo.
- Viitala Riitta. Johda osaamista!. 2006. Otava. Keuruu.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö. http://vilka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf. Luettu 15.10.2014.

LIITTEET

LIITE 1: Tehtävälista

LIITE 2: Yritysesittely

Holiday Inn Oulun tilat

eri osastojen sijainti ja niihin tutustuminen talokierroksen avulla
oma työpiste
sosiaalitilat ja avaimet
varastot ja muut säilytystilat

Turvallisuusasiat

Työturvallisuusohjeet
turvallisuuskansio annetaan luettavaksi
ensiapukaappi ja ensiapuohjeet
menettely sairauden tai tapaturman sattuessa

LIITE 2: Yritysesittely

Restel Oy on Suomen johtava hotelli- ja ravintolaketju, jonka omistaa Osuuskunta Tradeka-yhtymä. Restel Oy:n omistuksessa on kaiken kaikkiaan 47 hotellia ja 260 ravintolaa ja sen palveluksessa työskentelee reilut 4700 työntekijää. Hotelliketjut Cumulus, Rantasipi ja Holiday Inn sekä Crowne Plaza ja Hotelli Seurahuone ovat Restel Oy:n omistamia. Ravintoloista mm. Martina, Huviretki, Golden Rax pizzabuffet, Hemingway's, Parnell's sekä Helmisimpukat ovat Restel Oy:n tytäryhtiöitä. Restel Oy:n toimitusjohtajana toimii Mikael Backman.

Hotelli Holiday Inn Oulu tuottaa laadukkaita majoituspalveluja sekä kokous- ja ravintolapalveluita. Huoneita hotellissa on 154, joista sviittejä on yksi ja executive-huoneita 6. Hotellista löytyy myös poreammeellisia ja saunallisia huoneita. Kokoustiloja on 12, ja ne mahdollistavat kokouksien pitämisen jopa 250 hengelle. Holiday Inn Oulu sijaitsee Ainolan puiston ja Tuomiokirkon vieressä. Rakennuksen vanhapuoli on peräisin niinkin kaukaa kuin 1650-luvulta ja on näin ollen yksi Oulun vanhimmista rakennuksista. Tässä Museoviraston suojeluksessa olevissa tiloissa eli Ynninkulman talossa sijaitsee kolme erikokoista kabinettia: Kuvernööri, Hallitus ja Tuomio. Kokous- ja juhlatiloista puolestaan Holvi ja Kappeli sijaitsevat samassa osaa taloa, mutta kellarikerroksessa. Kuvernöörisali on esimerkiksi vanha porvariskoti, jossa on koristeellinen takka sekä ainutlaatuinen kattomaalaus 1890-luvulta.

Holiday Inn -liikeideassa on kaksi osaa: erottava tekijä ja irtiottotekijä. Erottava tekijä tarkoittaa, että Holiday Inn on kansainvälinen, maailman tunnetuin hotelliketju. Irtiottotekijän mukaan toimitaan Holiday Inn ”Can-do” -lupauksen mukaisesti eli ennakoidaan ja ratkaistaan asiakkaan pienetkin arkiongelmat välittömästi, kielitaitoisesti ja iloisesti. Irtiottotekijällä halutaan tuoda esille se tekeminen, mikä Holiday Inn:ssä tehdään joka päivä paremmin kuin kilpailijoilla.

Holiday Inn Oulun asiakkaat ovat enimmäkseen suomalaisia ja ulkomaalaisia liikematkustajia, joista suurin osa kuuluu kanta-asiakasjärjestelmään. Liikematkustajien lisäksi varsinkin lomaaikaan hotellissa vieraillee paljon ryhmämatkustajia sekä kaupunkilomalaisia, jotka useimmiten ovat pariskuntia ja lapsiperheitä. Hotellissa järjestetään myös paljon kokouksia.