

Levin Alppitalot Oy:n perehdyttämiskansio

Miia Keinonen



Tekijä Miia Keinonen	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Levin Alppitalot Oy:n perehdyttämiskansio	Sivu- ja liitesivumäärä 30 + 27
<p>Tämän opinnäytetyön toimeksiantona oli tehdä perehdytyskansio Levin Alppitalot Oy:lle. Levin Alppitalot Oy on vuonna 1998 perustettu yritys, joka tarjoaa majoituspalvelua aivan Levin keskustan tuntumassa, esimerkiksi eturinteitä vastapäätä. Alppitalot on huoneistohotelli, jossa on 350 makuupaikkaa ja 55 huoneistoa. Huoneistot vaihtelevat 2 hengen studioista 15 hengen näköalahuoneistoihin.</p> <p>Tavoitteena oli koota yksi selkeä kansio, jossa ajan tasalla olevat ohjeet ovat, mutta kansio ei saanut olla liian kattava, jotta harjoittelijat oppivat etsimään tietoa Alppitalojen pilvipalvelusta itsenäisesti. Kansio on ensisijaisesti suunnattu harjoittelijoille, jotka vaihtuvat Alppitaloilla tiheimmin. Alppitaloilla oli jo olemassa olevia lyhyitä ohjeita heidän pilvipalvelussaan, mutta niitä ei ollut koottu yhteen kansioon, vaan ne olivat pilvipalvelussa hajanaisesti ja näin ollen hankalia löytää. Lisäksi ohjeet piti päivittää.</p> <p>Luvussa kolme käsitellään perehdytystä, mitä se on, miksi se on tärkeää, millainen on hyvä perehdytys ja miten se tulisi järjestää. Kun ymmärretään perehdytystä kokonaisena prosessina, voidaan arvioida tarvittavan perehdytysmateriaalin määrä. Tarkoitus oli luoda perehdytyskansio yrityksen tarpeisiin ja opinnäytetyöntekijän oma kokemus harjoittelusta sekä teorian lukeminen perehdytyksestä auttoivat luomaan toimivan perehdytyskansion. Luvussa neljä pohditaan oppimista ja ohjeita. Suurin osa syntyneestä kansiosta on lyhyitä ohjeita eli manuaaleja, joten auttavien, selkeiden ohjeiden luominen oli tärkeä osa kansiota. Myös oppimista tutkittiin, jotta voitiin arvioida yrityksen perehdytysprosessia kokonaisuutena.</p> <p>Produkti suunniteltiin aluksi tehtäväksi harjoittelun yhteydessä, mutta talvikausi Lapissa on huippusesongin aikaa, joten harjoittelun ohella opinnäytetyön tekeminen oli liian työlästä. Produkti aloitettiin harjoittelun aikana. Perehdytysopas tehtiin huhti- ja toukokuussa ja kysely koko perehdytyskansion toimivuudesta lähetettiin kesäkuun lopulla. Heinäkuussa käytiin läpi toimeksiantajan kommentit ja tehtiin hänen toivomat muutokset. Elokuussa käsiteltiin kyselyn vastaukset ja syyskuussa päivitettiin kansio ajan tasalle muuttuneiden käytäntöjen takia.</p> <p>Tuloksena syntyi mahdollisimman yksinkertainen perehdytyskansio, jossa on perehdytysopas, sekä omissa kansioissaan lyhyet manuaalit, sähköpostimallit, taustatietoa yrityksestä, vanhat ohjeistukset, huoneistotaulukot ja perehdytysoppaan tekeminen. Opas on luotu tukemaan muuta materiaalia ja antamaan taustatietoa yrityksestä ja harjoittelusta Alppitaloilla.</p>	
Asiasanat Perehdytys, perehdytettävä, perehdyttäjä, työssäoppiminen	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Levin Alppitalot Oy	3
2.1	Toiminta-ajatus ja liikeidea	4
2.2	Perehdytyskansion merkitys toimeksiantajalle	4
3	Perehdytys	6
3.1	Mitä perehdyttäminen on?.....	6
3.2	Miksi perehdyttäminen on tärkeää?.....	7
3.3	Millainen on hyvä perehdytys?	9
3.4	Miten perehdytys tulisi järjestää?	10
4	Oppiminen ja ohjeet	13
4.1	Oppiminen	13
4.2	Ohje	14
5	Produktin suunnittelu ja toteutus	16
5.1	Suunnitelmakuvaus ja perustelut	16
5.2	Toteutuskuvaus.....	17
5.3	Laadullinen tutkimus	20
5.4	Kyselyn luotettavuus	21
5.5	Kyselyn tulokset ja toimeksiantajan kommentit.....	21
6	Produktin kuvaus ja arviointi.....	25
7	Johtopäätökset ja kehittämissuositukset	28
	Lähteet	29
	Liitteet.....	31
	Liite 1. Kyselylomake.....	31
	Liite 2. Toteutuskuvaus aikajanana	32
	Liite 3. Esimerkki lyhyestä ohjeesta, eli manuaalista.....	33
	Liite 4. Perehdytysopas	34

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä perehdytyskansio Levin Alppitalot Oy:lle. Alppitalot ottavat harjoitteluun kolmannen asteen matkailualan opiskelijoita, joiden harjoittelut ovat erimittaisia. Nämä harjoittelijat vaihtuvat Alppitaloilla tiheimmin, joten perehdytyskansion tarkoitus on auttaa eritoten harjoittelijoita, mutta myös uusia työntekijöitä sisäistämään Alppitalojen perustyötehtäviä. Toimeksiantona oli nimenomaan jo olemassa olevan materiaalin päivittäminen ajan tasalle ja niiden kokoaminen yhteen kansioon. Ohjeistuksia piti myös luoda lisää niistä käytännöistä, joista ei ollut tehty lyhyttä ohjetta.

Alppitaloilla oli valmiina erilaisia lyhyitä ohjeita heidän pilvipalvelussaan, mutta niitä ei ollut koottu yhteen ja osa niistä kaipasi päivitystä. Uudet harjoittelijat eivät vielä tiedä kaikkien tiedostojen sijaintia ja tiedon etsiminen ummikkona on hankalaa, joten perehdytyskansio luotiin helpottamaan harjoittelijoiden perehdytystä. Kun materiaali on valmis ja helposti löydettävissä, on harjoittelijan helppo etsiä sieltä tarvitsemansa tiedot. Perehdytyskansion avulla he pystyvät itsenäisempään työskentelyyn.

Lopputuloksena syntyi perehdytyskansio, johon on koottu myös perehdytysopas. Oppaassa on perustietoa yrityksestä, heidän majoituskapasiteetistaan, harjoittelusta ja työtehtävistä, majoittautumisen kaaresta ja varausjärjestelmästä. Sen tarkoitus on tukea muuta materiaalia. Kansiossa on myös lyhyet ohjeet, joihin on koottu tehtävien pääkohdat selkeästi, jotta niiden avulla on helppoa suorittaa tehtävät. Lisäksi kansiossa on sähköpostimalleja. Alppitaloilla myös harjoittelija lähettää paljon sähköposteja, joissa on paljon samoja tietoja, joten niistä oli tehty malleja, joita voi kopioida suoraan sähköpostiin ja muokata tarvittavat asiat sähköpostissa.

Opinnäytetyössä puhutaan paljon harjoittelijan roolista Levin Alppitaloilla, koska opinnäytetyöntekijä itse suoritti toisen osan harjoittelustaan siellä. Harjoittelijat vaihtuvat Alppitaloilla tiheimmin, joten kansio luotiin heidän tarpeidensa pohjalta. Harjoittelija suorittaa kuitenkin perustehtäviä yrityksessä, joita myös uusien, vakituisten Alppitalojen toimistotyöntekijöiden tulee osata, joten perehdytyskansiossa on näin ollen ohjeita perustehtävien tekoon. Opinnäytetyön kautta syntyneen perehdytyskansion avulla niin harjoittelijat, kuin uudetkin työntekijät pääsevät alkuun.

Toimeksiantajan toiveena oli saada mahdollisimman selkeä ja yksinkertainen perehdytyskansio, johon on koottuna tärkeimmät ohjeet. Lisäksi sen piti olla ajan tasalla. Perehdytyskansion luomisessa auttoi opinnäytetyöntekijän suorittama työharjoittelu Alppitaloilla. Harjoittelun aikana opinnäytetyöntekijä sai kattavan kuvan jo valmiina olevasta materiaalista, mitä piti päivittää ja mitä materiaalia ei vielä ollut.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan uuden työntekijän vastaanottamista ja toivottamista tervetulleeksi uuteen työpaikkaan ja yritykseen. Tämän prosessin aikana uusille työntekijöille annetaan työhön ja yritykseen liittyvää perustietoa, jotta he pääsevät asettumaan pian ja hyvillä mielin uuteen työpaikkaan. (Armstrong 2009, 603.)

Perehdyttämisen tarkoitus on ohjata perehdyttävälle muun muassa organisaation toimintatapoja, liikeideaa ja tutustua työtovereihin. Perehdyttävällä tarkoitetaan henkilöä, joka on uusi tulokas yrityksessä. Perehdytystä saattaa myös kaivata henkilö, joka on ollut esimerkiksi pitkällä sairauslomalla, tai hoitovapaalla. Perehdyttäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka on vastuussa perehdytyksestä. Perehdyttäjän on hyvä osata asettua tulokkaan asemaan, ja on hyvä, jos muistaa itse, millaista oli aloittaa työt uudessa yrityksessä (Eräsalo 2011, 66). Hänellä on hyvä ammattitaito, mutta myös intoa ohjata ja kannustaa uusia työntekijöitä heidän aloittaessa työt. Työpaikalla on hyvä olla selkeät ohjeet perehdyttäjille, jotta kaikki tietävät vastuunsa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2, 6.)

Työssäoppimisella tarkoitetaan esimerkiksi peruskoulun työelämää tutustujia (TET-viikot) ja ammatillisten koulujen työharjoittelujaksoja suorittavia opiskelijoita. Nämä harjoittelut ovat erimittaisia ja niiden tarkoitus on antaa opiskelijoille käytännön opetusta työstä. Koulun ja yrityksen edustajat voivat tehdä työssäoppijalle henkilökohtaisen oppimissuunnitelman. (Kangas & Hämäläinen 2007, 3.)

Tässä opinnäytetyössä tutustutaan ensiksi Levin Alppitalot Oy:öön, joka on opinnäytetyön toimeksiantaja. Teoriassa tutkitaan perehdytystä, mitä se on, miksi se on tärkeää, millainen on hyvä perehdytys ja miten perehdytystä järjestetään. Perehdytystä on hyvä tutkia, jotta perehdytystä tukemaan osataan luoda toimiva perehdytyskansio. Lisäksi tarkastellaan oppimista ja ohjeita, jotta osataan kirjoittaa selkeitä ohjeita perehdytyskansioon. Tämän jälkeen käsitellään itse produktia, eli perehdytyskansiota. Aluksi käsitellään suunnitelmaa, eli miten produktin teko alustavasti suunniteltiin. Toteutuskuvauksessa selostetaan, miten produkti lopulta luotiin. Hyvän ja toimivan perehdytyskansion luomiseksi produktin onnistuneisuudesta tehtiin kysely. Kuudennessa luvussa kuvaillaan tuotettu produkti, eli perehdytyskansio ja arvioidaan sitä. Viimeisessä luvussa käsitellään johtopäätökset ja kehittämissuhteet.

2 Levin Alppitalot Oy

Levin Alppitalot Oy on vuonna 1998 perustettu yritys, joka aloitti toimintansa nimellä Levin Yrityslomat. Yrityksen omistavat veljekset Jarmo ja Timo Siikarla. Yritys työllistää kokoaikaisesti kolme työntekijää ja lisäksi he ottavat kolmannen asteen matkailualan opiskelijoita harjoitteluun. He ostavat siivouspalvelut Tunturilapin Siivous ja Kuljetus Oy:ltä ja huoltopalvelut Levin Siivous ja Huolto Oy:ltä. (Levin Alppitalot Oy 2014.)

Heillä on erilaisia huoneistoja, aina kahden hengen studioista 15 hengen huoneistoihin. Valtaosa huoneistoista sijaitsee eturinteitä vastapäätä, eli aivan Levin keskustan tuntumassa. Huoneistojen tarkemmat sijainnit on esitelty tarkemmin kuvassa yksi näkyvässä kartassa. Huoneistot on jaoteltu Alppi-, Alppitähti- ja Riekkomajoihin. Vuodepaikkoja Alppitaloilla on 350 kappaletta ja huoneistoja 55 kappaletta. Yrityksen liikevaihto vuonna 2012 oli yli miljoonaa euroa. Heidän kilpailijoitaan ovat Lomatähdet Oy, Kiinteistö Oy Levinkolmio, Best Western Apartments in Levi, Levin Kuningaskotka Fysioline Kiinteistöt Oy, Polar Meetings Oy ja Hullu Poro Oy. (Levin Alppitalot Oy 2012; Levin Alppitalot Oy 2014 & Levin Alppitalot Oy 2015a.)



Kuva 1 Kartta Alppitalojen huoneistojen sijainneista (Levin Alppitalot 2015d.)

2.1 Toiminta-ajatus ja liikeidea

Yrityksen toiminta-ajatus on tarjota laadukasta majoituspalvelua Levin laskettelukeskuksessa. Sen liikeideana on tarjota majoitus tunnetulla ja parhaalla paikalla, eturinnettä vastapäätä, henkilökohtaisella, vastuullisella ja ystävällisellä otteella. Yritys on toiminut Levillä jo kymmenen vuotta, ja on tunnettu Levin matkailijoiden keskuudessa juuri hyvän sijaintinsa ja palvelutasonsa vuoksi. Tällä hetkellä Alppitalot on vakiinnuttanut asemansa Levin matkailijoiden keskuudessa. Vahvan brändin luomisen myötä on luotu vakaa pohja yritykselle, mutta myös sen laajenemiselle. (Levin Alppitalot Oy 2015b.)

Levin matkailun kausiluonteisuuden vuoksi kaksi tärkeää kohderyhmää Alppitaloille ovat yritysasiakkaat ja yksityiset asiakkaat. Yksityisasiakkaita riittää ympäri vuoden ja heitä on määrällisesti enemmän, mutta yritysasiakkaat ovat merkittäviä, koska he nostavat enemmän yrityksen tulosta. Suomalaiset ovat suurin asiakasryhmä, mutta myös Isosta-Britanniasta ja Venäjältä tulee jonkin verran asiakkaita. Lisäksi muualta maailmalta tulee pienemmässä määrin asiakkaita. Alppitaloilla panostetaan hyviin asiakassuhteisiin, joiden avulla on luotu monia vakituksia asiakassuhteita. (Levin Alppitalot 2015c.)

2.2 Perehdytyskansion merkitys toimeksiantajalle

Toimeksiantona oli tehdä Alppitaloille perehdytyskansio, joka on suunnattu erityisesti harjoittelijoille, mutta myös uusille työntekijöille. Perehdytyskansio on elektroninen, sillä se sisältää materiaalia, kuten sähköpostivastauksia, joita harjoittelijan on helppo kopioida suoraan sähköpostiin. Myös toimeksiantajan toiveesta se on elektroninen, sillä sen on tarkoitus löytyä yrityksen pilvipalvelusta, jotta harjoittelijan on mahdollista tutustua siihen tarvittaessa jo ennen töiden alkua. Heillä oli jo edellisten harjoittelijoiden sekä heidän itsensä kokoamia lyhyitä ohjeita, mutta ne piti päivittää ja tarkistaa, sekä piti luoda selkeä perehdytyskansio, josta tiedostot löytyisivät, sillä ohjeita oli monessa eri kansiossa. Yrityksellä oli valmiita ohjeistuksia, mutta vielä ei ollut koottu yhtenäistä kansiota, vaan tiedostoja oli hajanaisesti pilvipalvelussa. Lisäksi jo olemassa olevia ohjeita piti päivittää.

Pilvipalvelut ovat ohjelmistopalveluja, jotka sijaitsevat palvelinkeskuksissa. Niitä jaetaan ja käytetään internetin kautta. Tiedot tallennetaan palvelimelle ja niihin pääsee käsiksi mistä tahansa. Pilvipalvelua pystytään päivittämään koko ajan niiden varsinaisen sijainnin, eli palvelukeskusten vuoksi, koska ne eivät varsinaisesti ole niiden käyttäjillä. Näin ollen niiden käyttäjät käyttävät aina uusinta versiota palvelusta, eikä asiakkaiden tarvitse ostaa aina uusimpia ohjelmistoversioita. (Ojala & Pöysti 2012, 37 – 38.)

OneDrive on Microsoftin pilvipalvelu, joka on käytettävissä niin PC:llä kuin Macin tietokoneilla sekä puhelimilla ja tableteilla. Heillä on tarjolla OneDrive for Business, joka on eritoten suunnattu yrityksille ja siinä on parempi suoja tiedostoille. OneDrive mahdollistaa tiedostojen muokkaamisen millä tahansa laitteella, myös samanaikaisesti. (OneDrive 2015.)

Levin Alppitalot Oy:n myynti- ja markkinointivastaavan mukaan Alppitaloilla pyritään siihen, että edellinen harjoittelija ja uusi harjoittelija ovat noin yhden viikon päällekkäin harjoittelussa, jonka aikana edeltävä harjoittelija opastaa uuden tulokkaan työtehtäviinsä. Uudelle harjoittelijalle annetaan vihko muistiinpanoja varten, johon harjoittelija voi merkitä muistiin ohjeita itselleen, tai muita muistiinpanoja varten. Vakituiset työntekijät perehdyttävät uudet vakituiset työntekijät. Vakituiset työntekijät ovat vastuussa uusien harjoittelijoiden ja työntekijöiden perehdytyksestä. (Myynti- ja markkinointivastaava 25.5.2015.)

Alppitaloilla oli opinnäytetyöntekijän harjoittelun alkaessa jo valmiina kattavasti manuaaliohjeita pilvipalvelussa. Ongelmana oli, että niitä ei ollut koottu yhteen kansioon, ne piti päivittää ja tehdä joitain lisää. Perehdytyskansion tarkoitus on ensisijaisesti palvella uusia harjoittelijoita, sillä harjoittelijoiden vaihtuvuus Alppitaloilla on tihein. Perehdytyskansioon piti siksi koota ohjeistukset perustehtävistä, joita harjoittelija suorittaa harjoittelunsa aikana. Kansio ei kuitenkaan saanut olla liian kattava, jotta harjoittelija oppii itse etsimään tiedostoja muualta yrityksen pilvipalvelusta.

Vaikka harjoittelijoiden työtehtävät Alppitaloilla eivät sinänsä olleet suuria toimenpiteitä, tuntuivat ne kuitenkin opinnäytetyöntekijän mielestä alussa monivaiheisilta ja tarkkuutta vaativilta. Perehdytyskansion on tarkoitus auttaa harjoittelijoita itsenäisempään työskentelyyn. Selkeän perehdytyskansion ja ohjeiden avulla harjoittelijoilla on mahdollisuus itsenäiseen työskentelyyn.

Harjoittelijat, jotka perehdyttävät tulevia harjoittelijoita, eivät ole ammattitaitoisia kouluttajia ja ensimmäinen viikko menee uudeltakin harjoittelijalta helposti ohi, joten on tärkeää, että uudella harjoittelijalla on tärkeimmät ohjeet helposti saatavilla. Vakituiset työntekijät ovat vastuussa perehdytyksestä ja neuvovat uutta harjoittelijaa, mutta on hyvä olla materiaalia, josta uusi työntekijä pystyy itse tarkistamaan asioita, jotta hän pystyy itsenäisempään työskentelyyn.

Tämän opinnäytteen tavoitteena on, että perehdytyskansion kokoamisen jälkeen Levin Alppitalojen on helppo päivittää ja ylläpitää perehdytyskansiota ja sen avulla on helppoa kouluttaa harjoittelijoita. Perehdytyskansioista harjoittelija löytää tarvitsemansa perustiedot ja pystyy näin ollen itsenäisempään työskentelyyn, joka helpottaa vakituisten työntekijöiden perehdytystyötä.

3 Perehdytys

Tässä luvussa käsitellään perehdytystä. Pohditaan, mitä perehdytys on, miksi se on tärkeää, millainen on hyvä perehdytys ja miten se tulisi järjestää. Perehdytyksiä on monenlaisia ja jokainen työelämän aloittanut ihminen on kokenut jonkinlaisen perehdytyksen.

3.1 Mitä perehdyttäminen on?

Perehdyttäminen on prosessi, joka koostuu organisaation ja sen toimitapojen tutustumisesta. Tähän prosessiin kuuluu myös työnopastus, eli työtehtävien opetteleminen. Perehdytyksen aikana tutustutaan myös toimintakulttuuriin ja työtovereihin, sekä luodaan suhteita ja tutustutaan yhteistyökumppaneihin. Perehdyttämisen avulla työntekijä pystyy tarttumaan nopeammin työtehtäviinsä ja osaa suhtautua niihin oikealla tavalla. Perehdyttämiseksi katsotaan kaikki toiminta, jossa perehdytettävä oppii tuntemaan yrityksen, sen liikeidean ja toiminta-ajatuksen ja sen toimintatapoja. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2; Rytönen 2011, 71.)

Perehdytyksessä opastetaan yrityksen organisaatiokulttuuria, mutta myös varsinainen työ. Varsinaisen työn opastamisella tarkoitetaan oikeiden ja turvallisten työmenetelmien ja toimintatapojen opettamista. Perehdytettävän olisi jo alusta asti hyvä olla aktiivinen osapuoli. Perehdytyksen aikana vierailaan eri kohteissa, tavataan ja tutustutaan uusiin työtovereihin ja opettelemalla ja harjoittelemalla uusia työtehtäviä. (Hyppänen 2013, 217; Penttinen & Mäntynen 2009, 4.)

Erilaisilla perehdyttämistilanteilla tarkoitetaan esimerkiksi lyhytaikaisten sijaisten perehdyttämistä, työssä oppijoiden perehdyttämistä, selkokieltä perehdyttämisen apuna, kuten esimerkiksi maahanmuuttajille ja muutokseen perehdyttämisessä. Työelämään tutustujia ja -harjoittelijoita tulee yrityksiin yhä enemmän. Työharjoittelusta sovitaan työnantajan ja oppilaitoksen kesken, sekä siitä, mitä siihen kuuluu. Työssäoppimisen aikana työharjoittelija suorittaa perustyötehtäviä, joka on ”opetussuunnitelman mukaista käytännön opetusta”. Lyhytaikaisen sijaisen perehdyttämisessä on tärkeää perehtyä työn kannalta oleellisiin tehtäviin. Lyhytaikaisia sijaisia varten on hyvä olla olemassa perusohjeet, joista he pystyvät itse tarkistamaan töiden pääkohdat. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2 – 3.)

Perehdyttämisprosessi voidaan jakaa kolmeen osaan, kuten kuviossa yksi näkyy. Perehdyttämiseen voidaan laskea myös rekrytointiprosessi, sillä se määrittelee perehdyttämisen painopisteen. Rekrytointiprosessissa organisaatio miettii, millaisen työn he tarjoavat työnhakijalle. Haastatteluvaiheessa organisaatio saa kuvan työnhakijan taidoista ja ajatuksista liittyen työtehtävään, mikä luo pohjaa perehdytyksen suunnittelulle. Koeajan jälkeen pe-

rehdytys jatkuu tarpeen tai suunnitelman mukaan, tai on se voi päättyä jo ennen koeajan loppumista. Perehdyttäminen voi loppua myös työsuhteen päättymiseen, jos työntekijä päättää lopettaa työsuhteensa. (Kupias & Peltola 2009, 102 – 103, 109.)



Kuvio 1 Perehdyttämisen vaiheet (Kupias & Peltola 2009, 102. Mukailtu kuvio.)

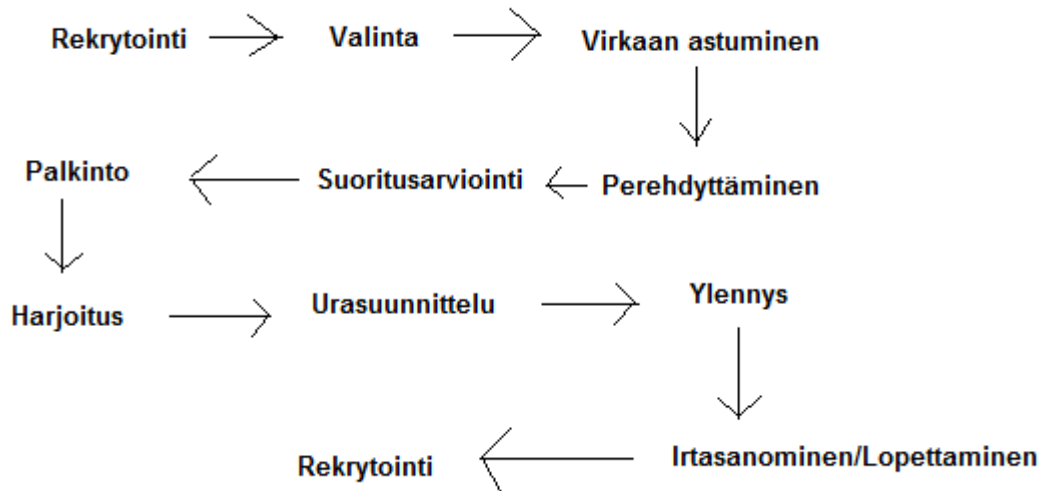
Perehdyttäminen koostuu muustakin, kuin käytännönopastuksesta. Siihen kuuluvat myös informointi ennen töiden alkua, työntekijän vastaanottaminen ja yritykseen perehdyttäminen, työsuhdeperehdyttäminen sekä lopuksi töiden käytännönopastus. Perehdytys ei tarkoita pelkästään työpaikkaan tutustumista ja töiden opettelua, siihen kuuluu myös rekrytointivaiheen tai vastaanoton aikana läpikäytävät työsuhdeasiat. Näitä ovat muun muassa työajat, palkkaukseen liittyvät kysymykset, työpaikan pelisäännöt, ruokailu, työskentely- ja sosiaalililat, työterveyshuolto sekä työsuhde- ja henkilöstöedut. (Hyppänen 2013, 217 – 219.)

3.2 Miksi perehdyttäminen on tärkeää?

Työturvallisuuslaissa (23.8.2002/738) on määritelty asioita, joita työntekijän ja työnantajan tulee noudattaa, jotta työnteko olisi turvallista. Tarkoitus on parantaa niin työympäristöä, kuin työolosuhteita, jotta myös työkyky parantuisi ja sitä pidettäisiin yllä. Luvun yksi 4 § mukaan työturvallisuuslakia sovelletaan myös oppilaiden ja opiskelijoiden työhön koulutuksen yhteydessä suoritettaviin harjoitteluihin. Lisäksi toisen luvun 14 § mukaan työnantajan velvollisuuksiin kuuluu antaa tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä riittävä perehdytys huomioiden työntekijän osaaminen ja koulutus.

Jokainen yritys joutuu palkkaamaan uutta väkeä, perehdyttämään ja kouluttamaan heitä. Yrityksessä on aina joku, joka on vastuussa henkilökuntaan liittyvistä toiminnoista. Työsuhteesta on tehty kuvio ”työsuhdekierto”, joka on esitelty kuviossa kaksi. Kuvioista huomataan, että aina kun rekrytoidaan uutta väkeä, tulee hänet perehdyttää työhön. Lisäksi huomataan, että rekrytoinnin olevan jatkuva prosessi, joka alkaa aina alusta. Tästä voi-

daan päätellä, että myös perehdytystä tarvitaan aika ajoin. Näitä toimia varten on hyvä olla suunnitelma, miten toimia. (Huczynski & Buchanan 2001, 660.)



Kuvio 2 Työsuhdekierto (Huczynski & Buchanan 2001, 660. Mukailtu kuvio.)

Perehdytyksestä on useita hyötyjä niin perehdytettävälle, kuin myös yritykselle itselleen. Hyvä perehdytys luo hyvän taustan työnteolle ja uusi työntekijä pääsee verkostoitumaan muiden työntekijöiden kanssa. Hyvä perehdytys luo myös hyvää työhenkeä. Perehdytys auttaa työntekijää sisäistämään työtehtävät nopeammin ja vähentämään virheiden syntymistä. Uusille työntekijöille sattuu erityisesti vahinkoja ja onnettomuuksia, ja perehdyttäminen auttaa vähentämään niitä. Myös poissaolot ja työpaikan vaihtaminen vähentyvät hyvän perehdytysjakson avulla. Perehdytys vaikuttaa myös yrityksen yrityskuvaan, sillä tieto hyvästä perehdytyksestä leviää työntekijöiden keskuudessa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4 – 5.)

Perehdytyksen tavoitteena on helpottaa työnteon alkuvaiheita uudessa yrityksessä, sillä silloin kaikki on uutta ja outoa uudelle työntekijälle. Lisäksi uusille työntekijöille tulee luoda positiivinen asenne yritystä kohtaan, sillä silloin he todennäköisemmin jäävät töihin yritykseen. Perehdytyksen avulla on mahdollista saavuttaa tehokas työpanos uudelta työntekijältä mahdollisimman lyhyessä ajassa. Perehdytys myös ennaltaehkäisee uuden työntekijän irtisanoutumista. (Armstrong 2009, 603.)

Perehdyttämällä uudet työntekijät yrityksen kulut vähenevät. Uudet työntekijät eroavat todennäköisimmin alkukuukausina, joten perehdytyksen tuoma positiivinen kuva yrityksestä on tärkeä. Mikäli työntekijä irtisanoutuu alkuvaiheessa, alkaa uuden työntekijän perehdytys jälleen alusta. Silloin tarvitaan myös joku tuuraamaan avoimeksi jäänyttä työpaikkaa. Sekä tuuraaja että uuden työntekijän perehdyttäminen viemät yrityksen voimavaroja,

kuten myös aiheuttavat kuluja. Hyvän perehdytyksen ansiosta nämä kustannukset pienenevät. (Armstrong 2009, 603.)

Perehdytyksen tarkoitus on helpottaa työntekijän sopeutumista ja oppimista. Perehdytyksen kautta työntekijä suorittaa tehtävänsä sujuvammin ja palvelun laatu paranee. Perehdytyksen avulla työntekijälle luodaan tieto- ja taitoperusta työnteolle ja yhteistyölle työpiirinsisällä. Perehdytyksen avulla työntekijän ammattitaito kasvaa ja hän sitoutuu työhönsä, jolloin hän työskentelee tavoitteellisesti. Perehdytyksen tarkoitus on myös sujuvoittaa organisaation toimintaa ja ylläpitää sen laatua. Perehdytettävien kysymykset saattavat saada myös vanhat työntekijät ajattelemaan asioita uudelta näkökannalta, jolloin myös työyhteisö kehittyy. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3; Rytönen 2011, 71.)

Perehdytyksen avulla henkilöstö on ajan tasalla ja toimii ohjeiden ja yrityksen tavoitteiden mukaisesti. Perehdyttäminen ja työnopastus myös vähentävät poissaoloja ja työtapaturmia, sekä auttavat jaksamaan töissä paremmin. Perehdytystä ei tarvita pelkästään silloin, kun uusi työntekijä aloittaa työskentelyn uudessa työpaikassa. Sitä tarvitaan myös silloin, kun työpaikalla otetaan käyttöön uusia käytäntöjä ja työvälineitä, jolloin työskentelytavat muuttuvat. (Laine, Salervo, Sivén & Välimäki 2012, 165; Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

3.3 Millainen on hyvä perehdytys?

Erilaisiin työsuhteisiin tulleet ihmiset tarvitsevat erilaisen perehdytyksen. Tästä huolimatta yrityksen perehdyttämisen perusrunko voi olla kuitenkin sama, ja sitä tulee soveltaa tapauskohtaisesti. Vaikka uusi työntekijä olisikin tutustunut yritykseen etukäteen tai saanut materiaalia luettavaksi ennen töiden alkua, niin oppimisprosessi on ammattilaisellakin silti oman aikansa vievä asia. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Uuden työntekijän tausta ja aiempi osaaminen määrittävät, millainen perehdytyksen tulisi olla. Se on vuorovaikutteinen prosessi. Laadukkaaseen perehdyttämiseen ei osallistu pelkästään uusi työntekijä ja perehdyttäjä, vaan myös esimies ja koko työyhteisö. Kukin osaltaan auttaa uutta työntekijää perehdytyksessä. On hyvä valita vastuhenkilö perehdytykseen. Perehdyttäjän olisi hyvä tietää perehdytyskäytäntöjä. Perehdyttäjän ohjeiden pitää olla selkeitä. Perehdyttäjän asenne auttaa siis luomaan laadukkuutta perehdytykselle. Perehdyttäjän tulee suunnitella perehdytys etukäteen. Hänen tulisi myös asennoitumisellaan innostaa ja kannustaa uutta työntekijää, sekä tukea häntä omatoimisuuteen ja vastuulliseen työskentelyyn. (Hätönen 2011, 72; Rytönen 2011, 72.)

Hyvän perehdytyksen avain on suunnittelu, dokumentointi, jatkuvuus ja huolellinen valmentaminen. Harjoittelijan ja uuden työntekijän kehitystä on myös hyvä seurata ja arvioida

ja se on osa suunnittelua. Suunnitteluun kuuluu myös perehdyttäjien koulutus. Lisäksi suunnittelun aikana tulee koota perehdytysmateriaali, joka helpottaa perehdytystä. On myös hyvä, että koko työyhteisö on saanut valmennusta perehdytysprosessista, ja tietävät, mitä he tekevät sen aikana, vaikka eivät olekaan itse siitä vastuussa. Keskusteltaessa näistä asioista avoimesti työyhteisössä, voidaan perehdytystä kehittää yrityksessä koko ajan. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2 – 3.)

Perehdytys on ollut hyvä, jos työntekijä on oppinut työtehtävänsä kokonaisuutena ja ymmärtää ja huomaa asioiden välisiä yhteyksiä. Oppi on mennyt perille myös silloin, kun työntekijä osaa soveltaa oppimaansa erilaisiin tilanteisiin. Lisäksi työntekijä on oppinut yrityksen yleiset käytännöt ja periaatteet ja on aktiivinen työskentelyssään ja ottaa selvää asioista, joista ei vielä itse tiedä. Vaikka yrityksellä olisi olemassa yleinen perehdytys-suunnitelma, on perehdyttäjän hyvä käydä läpi, kenet miksi, mitä ja miten hän perehdyttää. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.)

Hyvässä perehdyttämisessä tuodaan usein esille perehdytettyjen työntekijöiden taitojen kehittyminen. Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa kuitenkin myös työyhteisöön ja organisaatioon, sillä silloin myös työyhteisö kiinnittää huomiota työskentelyynsä ja mahdollisesti parantaa sitä. Lisäksi se tukee organisaation taloutta ja työn laadukkuutta ja sen kehittämistä. (Kupias & Peltola 2009, 112 – 113.)

3.4 Miten perehdytys tulisi järjestää?

Perehdytys tulee aina suunnitella etukäteen, jo ennen kuin perehdytys on edes aloitettu. Se voidaan jakaa kahteen osaan: systemaattiseen ja yksilölliseen suunnitteluun. Systemaattinen suunnittelu tarkoittaa yleisen perehdytysmateriaalin ja suunnitelman luomista koko organisaatiolle, kun taas yksilöllisellä suunnittelulla tarkoitetaan materiaalin muokkaamista sopivammaksi yksilöille. Yksilöllisessä suunnittelussa tulee ottaa huomioon perehdytettävän tausta. Näin perehdytyksen tuloksellisuus paranee. Suunnitelman tueksi on hyvä tehdä muistilista, mitä organisaation perehdytyksessä tulisi muistaa. Perehdytyksessä vastuullinen henkilö käy sen läpi perehtyjän kanssa työsuhteen alettua, jolloin sitä voidaan vielä muokkaila uudelle työntekijälle henkilökohtaisemmaksi. (Kupias & Peltola 2009, 87 – 88; Piili 2006, 125.)

Perehdytykseen kuuluu myös käytännön alkujärjestelyjä, jotka tulee suorittaa ennen varsinaisten töiden alkua. Näihin tehtäviin kuuluu työsopimuksen tekeminen, uuden työntekijän toimipisteen järjestely niin, että sieltä löytyvät tarvittavat työvälineet ja ohjeet töiden tekoon, mutta niin, että se on kuitenkin siistitty. Lisäksi sieltä tulee löytyä tarvittavat toimitarvikkeet, puhelin, tietokoneyhteys, lomakkeet, avaimet, työasu sekä salasanat. Näiden

asioiden hoito on osa systemaattista suunnittelua, kuin myös perehdyttäjän nimeäminen. (Kupias & Peltola 2009, 93 – 94.)

Yksi tunnetuimmista perehdytysmalleista on taulukossa yksi esitetty viiden askeleen menetelmä. Ennen ensimmäistäkään askelta on kuitenkin päätettävä, missä opastus tehdään ja tarkistaa, että paikalla on kaikki tarvittavat välineet. Ensimmäisessä kohdassa on tarkoitus pohjustaa perehdytyksen alku ja arvioida työntekijän lähtötilannetta, sekä asettaa tavoitteet työntekijälle. Toisessa kohdassa perehdyttäjä opettaa työntekijää, eli hän näyttää, miten työ tehdään, samalla selostaen ja perustellen, miksi työ tehdään tietyllä tavalla. Kolmannessa kohdassa työntekijä selostaa perehdyttäjälle prosessia, jolloin perehdyttäjä vielä antaa lisäohjeistuksia. Neljännessä vaiheessa työntekijä kokeilee työtehtävän suorittamista itse ja perehdyttäjä antaa palautetta suorituksesta ja työntekijä yrittää jälleen uudelleen. Viidennessä vaiheessa työntekijä suorittaa työtehtävän itsenäisesti ja perehdyttäjä antaa palautteen suorituksesta ja rohkaisee kysymään neuvoja tarvittaessa. (Penttinen & Mäntynen 2009, 6.)

Taulukko 1. Viiden askeleen menetelmä (Penttinen & Mäntynen 2009, 6. Mukailtu kuvio.)

1. Perehdytyksen aloittaminen	2. Perehdytys	3. Mielikuvaharjoittelu	4. Opittujen taitojen harjoittelu ja kokeileminen	5. Taitojen varmistaminen
<ul style="list-style-type: none"> - Rohkaise oppimaan - Arvioi taitojen ja tietojen taso - Selosta tehtävä (-kokonaisuus) - Aseta tavoitteet 	<ul style="list-style-type: none"> - Pyydä selostamaan tehtävää - Näytä työtehtävä - Selosta ja perustele työtapa - Anna toimintaohjeet 	<ul style="list-style-type: none"> - Pyydä kuvailemaan työtehtävä - Seuraa, miten työntekijä käsittelee oppimaansa - Anna yksinkertaiset säännöt - Pyydä kertaamaan ajatuksissa 	<ul style="list-style-type: none"> - Anna kokeilla itse - Anna palautetta - Pyydä kokeilemaan uudestaan - Arvioi taitotasoa 	<ul style="list-style-type: none"> - Anna tehdä yksin - Anna palautetta - Kannusta kyselemään - Päätä perehdytys

Uuden työntekijän ensimmäiset päivät ovat tärkeitä, sillä ne muokkaavat hänen asenteitaan työpaikkaa kohtaan. Näitä asenteita on hankala muuttaa jälkeenkäpäin. Lisäksi uusi työntekijä aistii herkästi, miten häneen suhtaudutaan uudella työpaikalla. On siis tärkeää luoda positiivinen kuva perehdytykselle. Perehdytystä järjestettäessä pitää muistaa, että uudelle työntekijälle annettavan tiedon määrä ei saa olla liian suuri, sillä muutoin hän ei pysty käsittelemään kaikkea tietoa. Vain oleelliset asiat tulee käydä läpi ensimmäisenä päivänä. (Piili 2006, 124 – 125.)

Perehdytystä tukemaan on hyvä tehdä perehdytysohjelma, johon on listattu perehdytyksessä läpi käytävät aiheet ja asiat, työvälineet ja perehdytysmateriaali. Perehdytysohjel-

maa laatiessa on hyvä asettaa sille tavoitteet, joka helpottaa ohjelman luomista. Itse perehdytystä suunniteltaessa kannattaa myös suunnitella kuinka paljon aikaa siihen käytetään. Ajankäytön suunnittelussa pitää myös huomioida työntekijän taitotaso, ammattilainen ei tarvitse niin tarkkaa selostusta, kuin harjoittelija. Kun alkuperehdytys on suoritettu, on myös tärkeää seurata työntekijän kehittymistä ja varmistaa, että asiat on opittu. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6 – 7.)

4 Oppiminen ja ohjeet

Tässä luvussa käsitellään oppimista ja ohjeita. Ihmiset ovat yksilöllisiä oppijoita, ja opetettaessa asioita on hyvä ottaa huomioon erilaiset oppimistyylit. Lisäksi käsitellään ohjeita, ja millainen on hyvä ohje. Alppitaloilla oli jo olemassa olevia ohjeita, jotka piti tarkistaa.

Opinnäytetyössä perehdytään ohjeisiin ja niiden teoriaan, jotta ohjeet pystyttiin tarkistamaan ja samalla tutkittiin noudattavatko ne teorian mukaisia.

4.1 Oppiminen

Oppimisella tarkoitetaan huomioitavaa muutosta käytöksessä, jota kutsutaan *prima facie*, todiste, että oppi on mennyt perille. Tämän muutoksen myönteinen vahvistaminen on voimakas työkalu käytöksen muokkaamisessa. Tunnistamalla ja palkitsemalla käytösparannusta, johto kasvattaa näiden toivottujen käytösmallien toistumista. (Robbins, Judge & Campbell 2010, 51.)

Oppimistapoja voi jakaa esimerkiksi näin: auditiivinen, visuaalinen, kinesteettinen ja taktiilinen. Yleensä ihmisellä ei ole pelkästään yhtä oppimistapaa. Myös työpaikoilla on hyvä ottaa huomioon erilaiset tiedonvastaanottotavat, sillä erilaisuus voidaan ottaa huomioon ja käyttää hyödyksi myös jaettaessa työtehtäviä, että ne vastaisivat kunkin parasta osaamisaluetta. Ihminen oppii parhaiten käyttäessään itselleen mieluisinta oppimistapaa. (Laine ym. 2012, 40 – 42.)

Visuaalinen ihminen hahmottaa asioita näkemällä. Hän haluaa saada asioista ensiksi kokonaiskuvan ja keskittyä vasta sitten yksityiskohtiin. Luennoilla hän haluaa tehdä muistiinpanoja, sillä se helpottaa luennon kuuntelua. Auditiivinen oppija oppii kuuntelemalla. Rytymisyys ja toisto ovat hänelle tärkeitä, kuten myös puhe. Lisäksi hän oppii myös keskustelemalla opiskeltavista asioista. Taktiilinen ihminen kokee kosketukset ja tunteet tärkeinä. Hän kiinnittää paljon huomiota sanattomaan viestintään, kuten eleisiin ja äänenpainoihin. Hänelle on siis tärkeää luoda hyvä tunnelma opiskeltaessa uusia asioita. Hän myös keskittyy paremmin, mikäli saa samalla tehdä jotain. Kinesteettinen oppija oppii parhaiten tekemällä itse, sillä hän tarkastelee asioita kehonliikkeidensä avulla. Hän ei jaksakaan istua pitkään paikallaan, vaan haluaa kokeilla itse. Hänen on hyvä valita itselleen sopiva paikka ja asento opiskelua varten. (Laine ym. 2012, 42 – 47.)

Oppimisen voi jakaa myös seuraavasti: toistavaan, ymmärtävään ja luovaan oppimiseen. Toistuva oppiminen tarkoittaa sitä, että perehdyttämisen jälkeen perehtyjä osaa toistaa opetetun toiminnon joko kokonaan, tai osan siitä. Toistuvassa oppimisessa perehtyjä vastaanottaa opetusta. Tärkeää siinä on riittävä toisto ja muistisäännöt. Ymmärtävässä oppi-

misessa idea on, että perehtyjä ei pelkästään kuuntele, vaan myös työstää kuulemaansa. Tarkoitus on, että perehtyjä ymmärrettyään asian osaa myös soveltaa sitä. Luova oppiminen tarkoittaa sitä, että perehtyjää kannustetaan kriittisyyteen perehdytysvaiheessa, jolloin organisaatiokin voi oppia jotain uutta. (Kupias & Peltola 2009, 114 – 115.)

4.2 Ohje

On olemassa erilaisia ohjeita, on pitkiä, lyhyitä ja kuvallisia, sekä ohjeita, jotka koostuvat pelkästään kuvista. Ohjeen tarkoitus on kertoa lukijalle, miten päästä tiettyyn lopputulokseen. Hyvässä ohjeessa on ilmaistu tarpeelliset asiat, mutta ei jaaritella turhia. Ohjeen järjestyksen tulee olla looginen ja ilmaisutapa pitää olla lukijoille sopiva. Ohjeen kirjoittajan on hyvä pohtia itse, osaisiko hän suorittaa tehtävän ohjeen avulla. (Kankaanpää & Piehl 2011, 295.)

Hyvän ohjeen tarkoitus on säästää sekä sen kirjoittajan että lukijan aikaa ja turhaa väivannäköä. Jos ohje ei ole ymmärrettävä, ei lukija pysty sen avulla suorittamaan tehtävää, tai hän saattaa tehdä sen väärin. Lukija voi myös hakea apua tehtävän suorittamiseen, jos ohjeista ei ole hyötyä, jolloin kirjoittajan aikaa kuluu heikon ohjeen selittämiseen. (Kankaanpää & Piehl 2011, 295 – 296.)

Hyvällä ohjeella lukijan tulisi päästä haluttuun lopputulokseen, jolloin on tärkeää huomioida, että ohjeessa on mainittu kaikki oleellinen. Myös turhat ohjeet voivat hämätä lukijaa. Tämän takia on hyvä myös pohtia, kenelle ohje on tarkoitettu, eli onko tehtävä lukijalle jotenkin ennestään tuttu, vai onko se täysin vieras tehtävä. Näin pystytään arvioimaan, kuinka tarkasti ohjeen tulee olla selostettu. Tärkeät ohjeet kannattaa testata ohjeen kohderyhmällä, jotta tiedetään, onko ohje toimiva, vai tarvitseeko sitä vielä parannella. (Kankaanpää & Piehl 2011, 296.)

On erilaisia jäsentelymalleja kirjoittaa ohjeita. Ohjeen tarkoitus on olla tarkoituksenmukainen ja yleensä ohje esitetään aikajärjestyksessä. Tämä pätee varsinkin konkreettisissa tehtävissä. Aikajärjestys tulee valita silloin, kun tehtävän kohtien suorittamisella on tarkka järjestys. Useimmiten ohje kannattaa jäsentellä luettelomaisesti niin, että jokainen vaihe on oma kohtansa. Nämä kohdat on myös hyvä numeroida. Nämä helpottavat ohjeen seuraamista ja ovat selkeitä silmälle. Ohjeet on myös hyvä otsikoida. Otsikko helpottaa ohjeen jäsentämistä, ja kertoo sen sisällön. Ohjeiden kielen tulee olla selkeää. Erikoistermejä, joita lukija ei tunne, tulee välttää tai ainakin ne on selitettävä jotenkin tekstissä. Ohjeissa voi puhutella lukijaa joko suoraan tai epäsuorasti. Konkreettisissa ohjeissa on tapana käyttää käskymuotoa. (Kankaanpää & Piehl 2011, 296 – 300.)

Ohjeen nimeäminen on tärkeää, sillä sen otsikon pitää löytyä tekstistä silmäillen helposti, kuten myös yrityksen sisäisestä intranetistä. Otsikon tulisi vastata kysymyksiin mihin ja mitä varten ohje on luotu. Ensisijaisesti verkkoon tarkoitettua ohjetta luodessa tulee miettiä, miten se näkyy lukijalleen. Tällöin tulisi tarkistaa, että ohje ei ”katkea” kesken tärkeän kohdan. (Torppa 2014, 125 – 126.)

Ohjeet on myös tärkeää muistaa päivittää. Yritysten ja yhteisöjen ohjeet jäävät helposti päivittämättä, mutta siksi niille on nimetty päivittäjä. Päivittäjän vastuulla on ohjeiden sijainti, teksti ja visuaalinen ilme. Hän myös tarkistaa, että ohje on looginen ja löydettävissä helposti, sekä toimivatko ohjeissa olevat mahdolliset linkit. Päivitykset voivat olla pieniä tai isoja, päivityksen koosta riippuen ohjetta voi joko hieman muokata, tai sitten tehdä kokonaan uuden. (Torppa 2014, 129.)

Oheismateriaali on myös tärkeä osa perehdytystä, sillä sen avulla harjoittelija voi tutustua yritykseen ja toimenkuvaansa jo ennen töiden alkua ja töiden alettua niistä voi tarkistaa asioita. Sen tekeminen vie aikaa, mutta vastaavasti perehdytyksen kesto lyhenee. Materiaalin päivittäminen jää usein tekemättä, joten yrityksessä kannattaa nimetä henkilö, jonka vastuu on pitää materiaali ajan tasalla. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7.)

5 Produktin suunnittelu ja toteutus

Opinnäytetyöntekijän toimeksiantona oli tehdä perehdytyskansio Levin Alppitalot Oy:lle. Yrityksellä oli jo ennestään lyhyitä eli niin sanottuja manuaaliohjeita ja suurin osa niistä oli koottu Yleistä perehdytykseen yms. -kansioon. Kansiossa oli myös tiedostoja Alppitalojen visioista ja arvoista, kilpailija-analyyseista, vahvuuksista ja heikkouksista, sekä vanhoja ohjeistuksia. Osa tiedostoista oli muutaman vuoden vanhoja, joten opinnäytetyöntekijällä ei ollut varmuutta, olivatko tiedostot vielä ajankohtaisia.

Opinnäytetyöntekijän tehtävä oli koota kaikki perehdytykseen liittyvä materiaali yhteen kansioon ja päivittää jo olemassa olevat tiedostot. Lisäksi koottiin vielä perehdytysopas, jossa oli hieman tarkemmin selostettu ja perusteltu työtapoja. Tässä kappaleessa on kuvattu, miten perehdytyskansio syntyi, miten se on koottu ja miten teoria auttoi kansion luomisessa.

5.1 Suunnitelmakehuvaus ja perustelut

Harjoittelun aikana opinnäytetyöntekijä kiinnitti erityisesti huomiota omaan perehdytykseensä. Tästä saatiin perehdytyksen kokonaiskuva, eli mitä oli jo olemassa ja millä rungolla perehdytys tehtiin yrityksessä. Tämän jälkeen opinnäytetyöntekijä keskittyi hetken aikaa itse oppimaan työtehtävät. Opittuaan työtehtävät, hän tarkisti jo valmiina olevaa materiaalia ja kokosi niitä omaan kansioon yrityksen pilvipalveluun. Lisäksi hän kirjoitti samalla perehdytysopasta, jossa kerrottiin työskentelystä Levin Alppitalot Oy:llä ja perusteltiin työtehtävien toimintamalleja.

Opinnäytetyöntekijä kokosi ensimmäisen version valmiiksi ennen seuraavan harjoittelijan tuloa, ja testasi sitten uudella harjoittelijalla materiaalia. Varmistuaakseen materiaalin toimivuudesta opinnäytetyöntekijä teki haastattelun uudelle harjoittelijalle ja näiden pohjalta paranteli perehdytyskansiota. Kun kansiota oli paranneltu, testattiin sitä uudelleen seuraavalla harjoittelijalla. Opinnäytetyöntekijä haastatteli myös häntä perehdytyskansion toimivuudesta ja paranteli jälleen kansiota. Lopuksi varmistettiin, onko toimeksiantajalla vielä toiveita kansion suhteen. Tämän jälkeen perehdytyskansio oli valmis.

Perehdytyskansion koottiin siksi näin, että opinnäytetyöntekijä pystyi hyödyntämään omia kokemuksiaan kansion kokoamisessa. Omakohtaisista kokemuksista perehdytyksessä on hyötyä, jotta osaa asettua uuden työntekijän asemaan (Eräsalo 2011). Kyselyn avulla varmistettiin, että kansio toimi, sillä kansio ei ollut täysin valmis harjoittelun päätyttyä, joten muutoksia piti kansioon vielä tehdä.

5.2 Toteutuskuvaus

Liitteestä kaksi löytyy aikajanakuvaus produktin valmistumisesta, joka käydään läpi tässä kappaleessa. Opinnäytetyöntekijä suoritti kolmen kuukauden työharjoittelun Levin Alppitalot Oy:llä joulukuussa 2014 maaliskuun loppuun 2015, minkä aikana opinnäytetyöntekijän tarkoitus oli kerätä materiaali kansiota varten. Harjoittelijalle oli jo tehty kattavasti lyhyitä ohjeita, eli manuaaleja. Ne piti lähinnä tarkistaa ja päivittää, sekä koota yhteen kansioon yrityksen pilvipalveluun. Opinnäytetyöntekijä aloitti materiaalin keräyksen heti, kun harjoittelu alkoi, jolloin asiat olivat uusia hänellekin. Tämä auttoi myös tekemään perehdytyskansiota ajan tasalla olevan, joka hyödyttää aloittelevaa harjoittelijaa tai työntekijää. Puolellessa välissä harjoittelua opinnäytetyöntekijä kävi läpi manuaaliohjeet päivittäen ne ajan tasalle. Tämän jälkeen hän vielä testasi manuaaliohjeet läpi suorittaen itse samalla tehtävää. Niin tehdessään hän yritti pohtia, ovatko ohjeistukset riittäviä ja selkeitä, sekä onko niistä apua.

Tarkoitus oli, että perehdytyskansio olisi kokeiluasteella uuden harjoittelijan tullessa, mutta näin ei kuitenkaan ollut, sillä opinnäytetyöntekijään iski työuupumus kevään aikana. Hän perehdytti uuden harjoittelijan suullisten ja manuaaliohjeiden avulla. Huhtikuussa harjoittelun jälkeen opinnäytetyöntekijä kirjoitti perehdytysoppaan ja luetutti sen toimeksiantajalla toukokuun alussa. Toimeksiantajalta kysyttiin myös kansiossa valmiina olleiden tiedostojen paikkaansa pitävyydestä. Toimeksiantaja totesi, että tiedostot ovat ajan tasalla ja että niitä voi käyttää Alppitalojen taustamateriaalina.

Toukokuun aikana opinnäytetyöntekijä tarkisti kaikki manuaalit vielä kertaalleen ja kokosi ne Yleistä perehdytykseen yms. -kansioon. Kun perehdytysopas oli saanut hyväksynnän, lisättiin sekin kansioon toukokuussa. Toukokuun lopussa henkilö, jonka kanssa opinnäytetyöntekijä oli alussa ollut yhteydessä toimeksiantoon liittyen, jäi vanhempainvapaalle. Tästä eteenpäin opinnäytetyöntekijä asioi toimitusjohtajan kanssa.

Alkukesästä Alppitaloille tuli kaksi uutta työntekijää, yksi harjoittelija ja yksi vanhempainvapaan sijainen, jotka pääsivät testaamaan kansiota. Heille lähetettiin kysely 30.6.2015 koskien kansion ja sen tietojen toimivuutta. Toimeksiantajalta itseltään tuli palautetta 11.7.2015, jolloin opinnäytetyöntekijä huomasi, että osa hänen tekemistään muutoksista ei ollut päivittynyt pilvipalveluun.

Toimeksiantajan kommentteista kävi muun muassa ilmi, että osa tiedostoista oli kahteen kertaan ja perehdytyskansio oli sellaisenaan liian sekava uudelle työntekijälle. Lisäksi kävi ilmi, että yrityksen pilvipalvelu oli vaihtumassa. Toimeksiantaja ja opinnäytetyöntekijä keskustelivat vielä lisäksi puhelimitse, mikä auttoi opinnäytetyöntekijää ymmärtämään toi-

meksiantajan palautetta. Toimeksiantajan palaute sai opinnäytetyöntekijän katsomaan perehdytyskansiota eri näkökannalta. Opinnäytetyöntekijän yksi suurimmista haasteista oli jo olemassa olevan materiaalin kokoaminen järkevästi kansioon. Kansiossa oli selkeästi jo vanhentuneita manuaaleja, sekä tietoa Alppitalojen yrityksestä, eikä opinnäytetyöntekijä uskaltanut tehdä radikaaleja muutoksia näiden suhteen, kuten poistaa tai muokata niitä paljoo. Toimeksiantajan palaute ohjasi opinnäytetyöntekijää selkeämmän ja yksinkertaisemman kansion luomiseen. Puhelinkeskustelun aikana opinnäytetyöntekijä oivalsi mitä tiedostoja sai muokata ja mille piti luoda järkevästi nimetty kansio. Näin ollen toimeksiantajan kommenttien jälkeen opinnäytetyöntekijä uskalsi tehdä tarvittavat ratkaisut toimivamman perehdytyskansion luomiseksi.

Vastaukset kyselyyn tulivat 18.8.2015. Vastauksien perusteella opinnäytetyöntekijä päätteli, että uuteen pilvipalveluun oli siirretty päivittämätön kansio, sillä vastaajien mukaan osa manuaaleista oli kahteen kertaan, vaikka piti olla vain yhteen kertaan. Lisäksi heiltä ilmeni samoja parannusehdotuksia, joita jo toimeksiantaja oli antanut heinäkuussa. Opinnäytetyöntekijä kävi puhelinkeskustelun toimeksiantajan kanssa 28.8.2015 työntekijöiden toivomista muutoksista.

Suurin osa kyselyssä esille nousseista asioista oli samoja, kuin toimeksiantajan antamissa kommentteissa. Opinnäytetyöntekijä kävi kyselyn tulokset kuitenkin varmuuden vuoksi läpi, koska päivityksissä oli ollut ongelmia. Kyselystä nousi esille myös tärkeä puute perehdytysoppaassa: henkilöstöpolitiikka. Opinnäytetyöntekijä oli sivuuttanut aiheen opasta luodessaan, sillä sen kokoaminen tuntui hankalalta. Tämä johtui siitä, että opinnäytetyöntekijän ollessa harjoittelijana Alppitaloilla, ei hän miettinyt näitä asioita yrityksen näkökannalta, vaan harjoittelijan, joten esimerkiksi terveyshuollon palvelut jäivät harjoitteluajana tarpeettomiksi opinnäytetyöntekijälle, eikä niistä näin ollen ollut tietoa opinnäytetyöntekijällä. Henkilöstöpolitiikka kirjattiin perehdytysoppaaseen toimeksiantajan toiveesta harjoittelijan näkökulmasta, koska oppaan tarkoitus on ensisijaisesti auttaa harjoittelijaa.

Opinnäytetyöntekijä ehdotti myös pääkohtia sisältävän perehdytyksen tarkistuslistan luomista, koska perehdytystä suunniteltaessa suositeltiin tekemään sitä tukeva muistilista (Piili 2006). Koska kyselyssä kävi ilmi, että osassa Alppitalojen käytännöistä oli jo tapahtunut muutoksia, käytiin koko perehdytyskansio materiaaleineen läpi uuden harjoittelijan kanssa 29.9.2015. Keskustelussa käytiin läpi jokainen tiedosto ja kansio, jotta kaikki tiedot olisivat ajan tasalla. Muutama tiedosto piti vielä tarkistuttaa Alppitalojen vakituisella henkilökunnalla. Lisäksi opinnäytetyöntekijä lähetti vielä päivitetyn version perehdytysoppaasta ja perehdytyslistasta 1.10.2015. Alppitalot totesivat perehdytyskansion valmiiksi 22.10.2015.

Perehdytysmateriaalia luodessa oli tärkeää ymmärtää kokonaiskuva perehdytyksestä. Oli tärkeää ymmärtää, että perehdytystä on jo uuden työntekijän toivottaminen tervetulleeksi, kuin perustietojenkin antaminen yrityksestä ja töistä (Amstrong 2009). Perehdytystä on myös työntekijän tiedottaminen jo ennen töiden alkua, mutta myös organisaatiosta kertominen, kuin myös käytännönopastus (Hyppänen 2013). Kun opinnäytetyöntekijä ymmärsi perehdytystä paremmin kokonaisuutena ja tiesi Alppitalojen perehdytyskäytäntöjä, osasi hän arvioida paremmin puuttuvan materiaalin.

Opinnäytetyöntekijän toimeksiantona oli koota materiaali perehdytystä varten. Toimeksiantajan uudet työntekijät ovat useimmiten kolmannen asteen harjoittelijoita, joten oli myös tärkeää perehtyä erilaisiin perehdytyksiin ja mitä erilaiset perehtyjät tarvitsevat harjoittelulta. Työssäoppimisen aikana harjoittelija suorittaa perustehtäviä. Lyhytaikaiselle sijaiselle on hyvä olla olemassa perusohjeet, joissa on pääkohdat. (Kangas & Hämäläinen 2007.) Perehdytystä tutkittaessa tuli ilmi, että myös työturvallisuuslaissa (23.8.2002/738) on määritelty työnantajan velvollisuuksiin kuuluvan antaa riittävä perehdytys huomioiden työntekijän taustat. Tämä auttoi huomioimaan, että perehdytyskansion tulee keskittyä perusasioihin ja ohjeiden tulisi olla mahdollisimman helppoja. Harjoittelijoiden taidot ennen töihin tuloa ovat todennäköisesti vaihtelevia, joten ohjeiden on vastattava hyvin käyttötarkoituksiaan.

Perehdytyksen tärkeyteen liittyvät myös kustannukselliset syyt. Hyvä perehdytys auttaa luomaan positiivisen kuvan yrityksestä, jolloin työntekijä ei irtisanoudu töistä, ja yritys säästyy uuden työntekijän hakemisesta aiheutuvilta kuluilta ja toimenpiteiltä (Amstrong 2009). Lisäksi tärkeää perehdytyksessä on suunnittelu, dokumentointi, jatkuvuus ja huolellinen valmentaminen (Penttinen & Mäntynen 2009). Myös nämä tukivat sitä, että koottavan materiaalin on oltava selkeää ja helppokäyttöistä, sillä tarvittaessa uudet vakituiset työntekijätkin voivat käyttää näitä materiaaleja. Koottava materiaali käsittelee perustehtäviä Alppitaloilla, joita kaikkien tulee osata tehdä.

Erilaisten oppimistyylien ymmärtäminen auttoi myös pohtimaan kokonaiskuvaa Alppitalojen perehdyttämisprosessista. Oppimistapoja tutkimalla selvisi, että ihmiset oppivat näkemällä ja kuuntelemalla tai tekemällä ja siihen voivat vaikuttaa myös kosketukset ja tunteet oppimistilanteissa (Laine ym. 2012). Alppitaloilla perehdytystilanteissa uudelle harjoittelijalle annetaan vihko muistiinpanoja varten, vanha harjoittelija selittää asiat suullisesti ja näyttää miten ne tehdään, ja uusi harjoittelija pääsee itse kokeilemaan työtehtäviä. Näin ollen perusasiat Alppitalojen perehdytystilanteissa vaikuttavat olevan kohdillaan. Perehdytyksestä on hyvä luoda perehdytysohjelma, jossa on listattuna läpi käytävät asiat, työvälineet ja perehdytysmateriaali (Kangas & Hämäläinen 2007). Perehdytyksestä ei vielä ollut

luotu tällaista kirjallista tarkistuslistaa, joten teoria auttoi ymmärtämään sen tärkeyden, joten sellainen luotiin Alppitalojen tarpeiden pohjalta.

Tutkittaessa ohjeiden kirjoittamista kävi ilmi, että konkreettisen tehtävän ohjeen kannattaa olla aikajärjestyksessä ja luettelomaisesti jäsennelty, ne on hyvä otsikoida ja kielen tulee olla selkeää (Kankaanpää & Piehl 2011). Jo valmiina olevat manuaaliohjeet noudattivat tätä muotoa, joten oli luonnollista jatkaa sitä.

5.3 Laadullinen tutkimus

Tutkimuksen teossa käytettiin laadullista, eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on saada selville, kuinka laadukas tutkittava asia on, mahdollisimman kokonaisvaltaisesti tutkien (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Kvalitatiivinen tutkimus voi tarkoittaa pelkästään yhtä haastattelua, tai useampia haastatteluja. Koska kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus on tutkia laatua, ei tilastollisia säännönmukaisuuksia, eikä haastatteluja tarvita välttämättä niin montaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 181.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole tarkoitus kerätä laajaa aineistoa, josta pystytään tekemään yleistyksiä. Sen takana on ajatus, jonka mukaan yksityisessä toistuu yleinen. Kun tutkitaan yksittäisiä tapauksia tarpeeksi tarkasti, saadaan selville, mikä tutkimuksessa on tärkeää myös yleisellä tasolla. (Hirsjärvi ym. 2009, 182.)

Opinnäytetyöntekijä teki kaksi avointa kyselyä Alppitalojen uusille työntekijöille. Kyselyn tarkoitus oli selvittää kansion toimivuutta ja puutteita, jotta sitä pystyttäisiin kehittämään mahdollisimman toimiva kokonaisuus. Kyselyssä kysyttiin työntekijöiden taustatietoja, eli harjoittelun ja perehdytyksen kestoa. Seuraavaksi kysyttiin miten perehdytyskansio oli löytynyt, millaisena se koettiin ja miltä osin se oli hyödyllinen. Tämän jälkeen kysyttiin miten lyhyissä ohjeissa ja otsikoinnissa oli onnistuttu. Viimeiseksi kysyttiin mitä ja miten vastaajat halusivat kehittää kansiota.

Kysely toteutettiin avoimina kysymyksinä, koska niiden avulla odotettiin tulevan ilmi uusia näkökulmia, joita ei ollut ennen kyselyä pohdittu. Kyselyn toinen pääajatus oli pohtia kansion toimivuutta, eli laatua, joka on kvalitatiivisen tutkimuksen idea. Kyselymuotona käytettiin sähköpostia. Opinnäytetyöntekijä keskusteli toimeksiantajan kanssa, ja kiireistä johtuen sähköposti koettiin nopeimmaksi ja helpoimmaksi tavaksi hoitaa kysely.

5.4 Kyselyn luotettavuus

Tutkimuksen tekemisessä on tarkoitus saada mahdollisimman virheetön tulos. Tutkimustulosten luotettavuus kuitenkin vaihtelee, jonka vuoksi kaikissa tutkimuksissa tulisi myös arvioida tuloksen luotettavuutta. Sitä voidaan mitata erilaisilla tekijöillä. Jotta tutkimustuloksia voidaan tulkita totuudenmukaisesti, tulee niitä tarkastella kriittisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

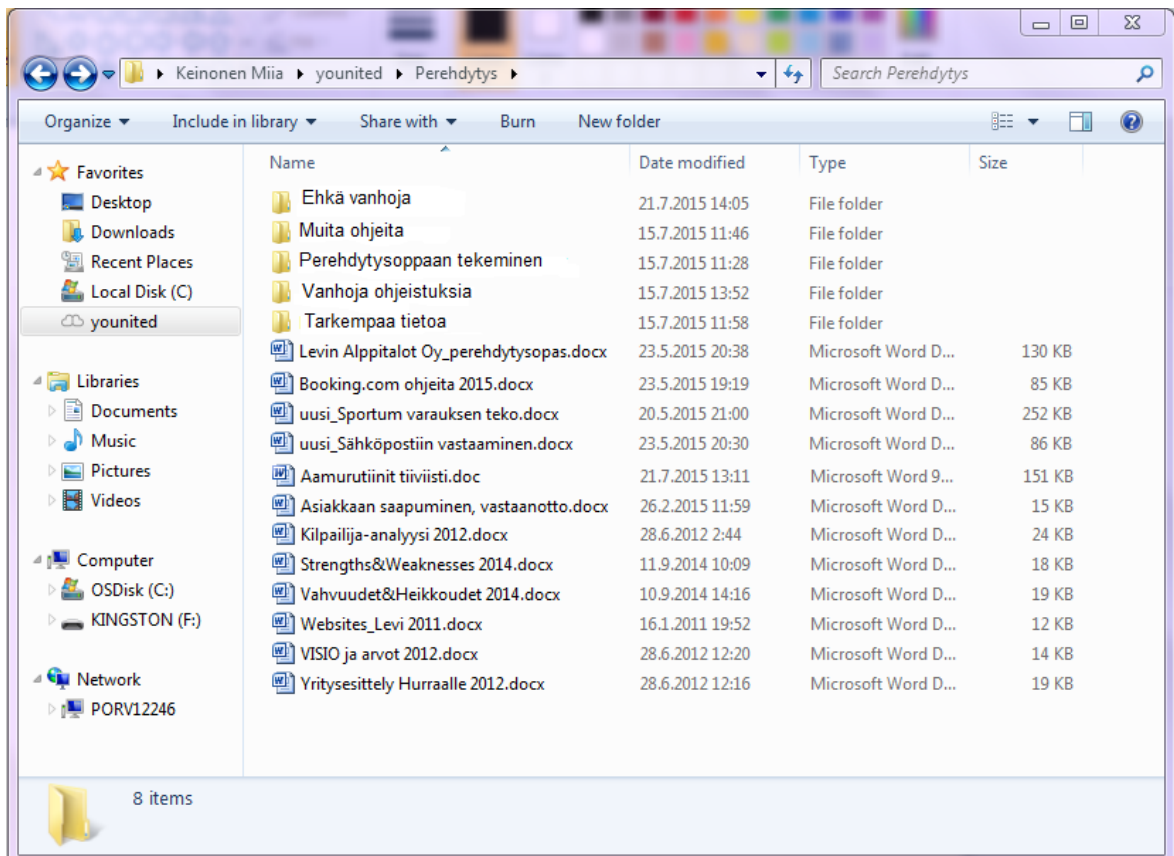
Tämän takia on hyvä tutkia tutkimuksen reliaabeliutta ja validiutta. Reliaabeliudella tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta, eli jos tutkimus toistettaisiin, pysyisivätkö tulokset samoina tai jos kaksi eri henkilöä tekee saman tutkimuksen, ovatko tulokset silloinkin samoja. Validiudella tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä, toisin sanoen sitä, onko tutkimus mitannut tai tutkinut asiaa, jota sen oli tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Jos opinnäytetyön kysely tehtäisiin uudelleen samanlaisella perehdytyskansiolla, kuin se oli nyt kyselyä tehdessä, tulisi kyselyssä varmasti esille paljolti samoja asioita. Toimeksiantaja ei vastannut kyselyyn, vaan antoi omia mielipiteitään kansiota samassa vaiheessa, kuin kyselyyn vastaajatkin. Kaikkien kommentit käsittelivät samoja aiheita, ainoastaan muutamia yksittäisiä huomioita tuli ilmi jokaiselta. Mikäli otos olisi isompi, voisi ehkä tulla ilmi vielä näitä yksittäisiä huomioita, mutta pääkohdat pysyisivät samana. Tämä osoittaa, että kvalitatiivisen tutkimuksen perusajatus on toteutunut, eli yksittäisessä vastauksessa toistuu yleinen. Mikäli kysely tehtäisiin kuitenkin toimeksiantajan kommenttien jälkeiseen kansioon, vastaukset olisivat todennäköisesti hyvin erilaisia.

Tutkimuksen validiutta pohdittaessa kysely on mitannut melko onnistuneesti kansion toimivuutta. Kyselyssä tuli hyvin ilmi mikä toimi ja mikä ei, sekä kansion puutteet. Kysymykset oli melkein ymmärretty niin kuin ne oli tarkoitettu. Ainoastaan neljäs kysymys oli saanut kaksoismerkityksen. Neljännessä kysymyksessä käsiteltiin perehdytyskansion sisältöä. Toinen vastaajista oli pohtinut kansiota kokonaisuudessaan, kun taas toinen vastaajista käsitteli pelkästään perehdytysopasta. Kysymyksen tarkoitus oli mitata koko kansion sisältöä.

5.5 Kyselyn tulokset ja toimeksiantajan kommentit

Kuvassa kaksi on luotu kuva kansion silloisesta tilanteesta, jota toimeksiantaja kommentoi. Toimeksiantaja kertoi, että yrityksen pilvipalvelu vaihtuu Younitedista OneDriveen. Itse perehdytyskansio vaikutti vielä sekavalta, ja osa tiedoston nimistä oli harhaanjohtavia, sillä osa oli vielä muotoa ”uusi_...”. Lisäksi oli conflict-tiedostoja, joita syntyi, kun tiedostot olivat yhtä aikaa auki eri tietokoneilla.



Kuva 2 Uudelleen luotu kuva Perehdytys-kansiosta sellaisena, kun toimeksiantaja sitä kommentoi

Kansiossa oli vielä myös alakansio ”Ehkä vanhoja”, joka piti käydä läpi ja joille toimeksiantaja toivoi parempaa sijoittelutapaa. Toimeksiantaja toivoi myös ylipäätään kansion parempaa siistimistä ja alakansioiden osuvampaa nimeämistä. Toimeksiantaja totesi, että kansio on sellaisenaan liian raskas ja sekava, jotta siitä olisi harjoittelijalle hyötyä. Lisäksi siellä oli tiedostoja, joita ei toimeksiantajan mukaan saanut olla. Niille oli jo olemassa oma sijainti pilvipalvelussa, ja tiedostojen päivityksen takia ne eivät saaneet olla Perehdytys-kansiossa. Toimeksiantaja huomautti, että harjoittelija voi luoda kansion Harjoittelijat-kansioon, jonne hän voi tarvittaessa kopioida tärkeitä dokumentteja ja ohjeita, ja tästä tulisi olla maininta perehdytysoppaassa.

Kansiossa oli myös paljon irrallaan olevia tiedostoja, kuten kuvassa kaksi näkyy. Toimeksiantaja toivoi, että näitä irrallisia kansioita ei juuri olisi, ja että kansio olisi paremmin kansioitu. Myös kansioden ja tiedostojen nimeämiseen toivottiin tarkkuutta. Toimeksiantaja toivoi myös, että itse perehdytysoppaassa olisi mahdollisimman vähän muuttuvaa tietoa, jotta sen päivityksestä ei tarvitse huolehtia niin usein.

Kyselyyn vastasi kaksi työntekijää. Kolme ensimmäistä kysymystä käsittelivät vastaajien taustoja, eli harjoittelun ja perehdytyksen kestoja, sekä miten perehdytyskansio oli löydet-

ty. Vastaaja A oli harjoittelija, ja vastaaja B vanhempainvapaan sijainen. Vastaaja A:n harjoittelun kesto oli kolme kuukautta, eli 15 opintopistettä. Edellinen harjoittelija opasti häntä työtehtäviin noin viikon ajan. Vastaaja B:n syvä perehdytys alkoi kolme viikkoa töihin tulon jälkeen, ja jatkuu sitä mukaan, kun uusia työtehtäviä tulee vastaan. Molemmat vastaajat olivat löytäneet kansion tutkittuaan Alppitalojen pilvipalvelua.

Kysymyksessä neljä käsiteltiin perehdytyskansion sisältöä ja miten se koettiin. Molemmat vastaajat kokivat itse perehdytysoppaan selkeänä ja ytimekkäänä. He myös mainitsivat, että puhelimia ja pilvipalvelua koskevat tiedot olivat jo vanhentuneet. Vastaaja A piti erityisesti Varauksen teko, kuvallinen –tiedostosta, sillä se oli selkeä ja auttoi hahmottamaan harjoittelun alussa varauksen tekoa. Vastaaja A piti myös Lisätietoja Alppitalojen yrityksestä –kansioista, sillä siellä oli yritystä koskevia tiedostoja, kuten Kilpailija-analyysi ja Vahvuudet ja heikkoudet. Vastaaja A:n mukaan ne olivat mielenkiintoista luettavaa. Vastaaja B puolestaan totesi, että oppaasta puuttui henkilöstöpolitiikkaa koskeva osuus. Hän kaipasi tietoa muun muassa työ/harjoittelusopimusten teosta, työterveyshuollosta, mihin tilitiedot toimitetaan ja sähköpostien, puhelimien ja avainten järjestelystä. Muutoin B koki perehdytysoppaan selkeänä ja ”suht hyvin jaoteltuna”.

Kansion hyödyllisyyttä koskevassa kysymyksessä todettiin, että ”Koko perehdyttämiskansio on hyödyllinen, koska se sisältää paljon erilaisia tiedostoja liittyen harkkarin työtehtäviin.” (A) Hän myös totesi, että uuden ja vanha harjoittelijan yhteinen aika on melko lyhyt, joten kirjalliset ohjeet auttavat kertaamaan opittuja asioita. Vastaaja B totesi yleisesti, että perehdytyskansio on tärkeä töitä aloitettaessa, jottei aina tarvitse kysyä apua. Hän myös totesi kansion päivittämisen helposti unohtuvan. Kansion hyödyllisyydestä hän totesi, että ”kyllä sieltä milloin mitäkin dokumenttia on tarvinnut katsoa”.

Kuudes kysymys koski lyhyitä opastuksia, eli niin sanottuja manuaaleja. Vastaaja A koki opastukset selkeiksi ja käteviksi. Harjoitteluohje koottuna –tiedoston hän koki vaikeaksi hahmottaa. Vastaaja B:n mielestä suurin osa manuaaleista oli erittäin hyviä, selkeitä ja yksityiskohtaisia. Vastaaja B mainitsi muutamia tiedostoja, jotka olivat perehdytyskansiossa kahteen kertaan, mitkä piti poistaa. Lisäksi hän mainitsi Aamurutiinit- ja Ohjeita ja tunnuksia harkkarille tiiviisti –tiedostoissa oli päällekkäisyyksiä, kuten myös varauksien tekoa koskevissa manuaaleissa. Myös Websites Levi –tiedoston tarkoitus ihmetytti vastaaja B:tä, sillä hän totesi ”mietin tarviiko tätä olla lainkaan ko nimellä löytyy googlesta aika hyvin nykyään kaikki, mikä tarkoitus tällä on?”.

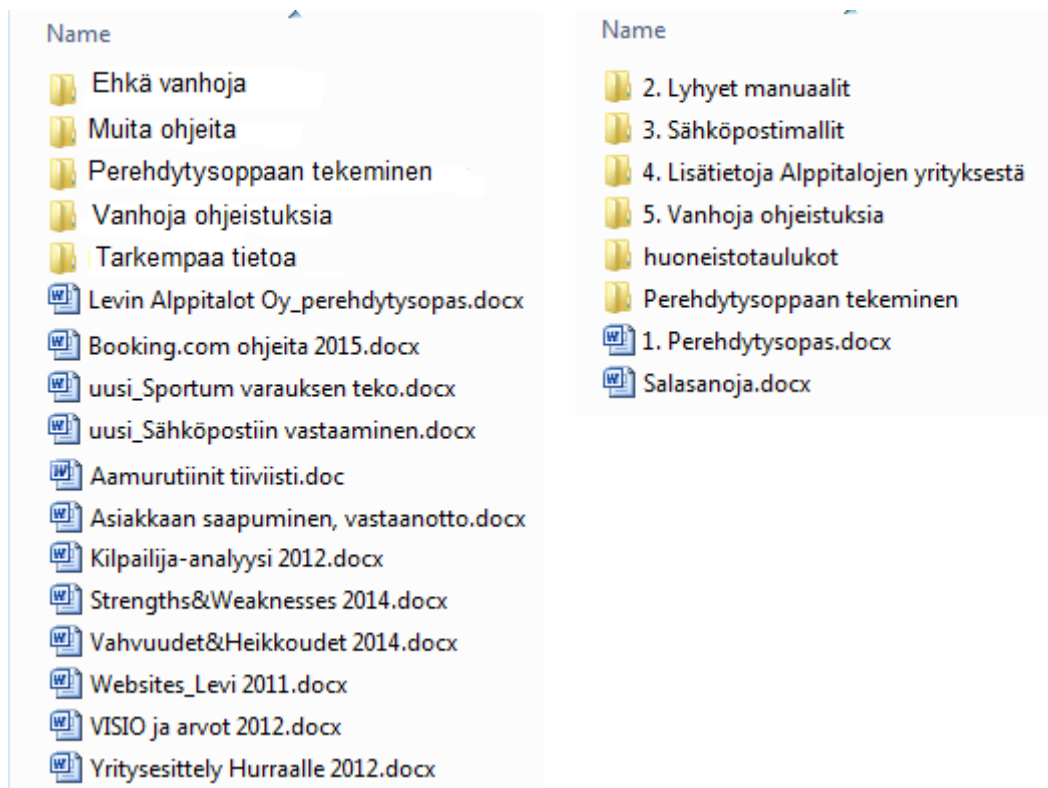
Kysymyksessä seitsemän käsiteltiin otsikoinnin onnistumista. Vastaaja A totesi otsikoinnin onnistuneen hyvin, hänestä useimmat kuvasivat kappaleen sisältöä erittäin hyvin. Hän koki aiemmin mainitsemansa Harjoitteluohjeen kaipaavan parempaa otsikointia ja jaotte-

lua, sekä Visiot ja arvot –tiedoston tekstin uudelleen asettelua. Vastaaja B koki otsikoiden olevan ”selkeitä ja tarkkoja sekä lyhyitä”.

Kahdeksas kysymys koski perehdytyskansion kehittämistä. Vastaaja A:n mukaan pilvipalvelun vaihdon myötä osa tiedostoista ei toiminut ja osa tiedostoista oli kahteen kertaan. Lisäksi hän toivoi, että perehdytyskansioista poistetaan turhat tiedostot ja että sitä siistitään esimerkiksi luomalla uusia kansioita parempaa jaottelua varten. Vastaaja B totesi antaneensa kehittämissuosituksensa manuaaliohjeistuksia käsittelevässä kysymyksessä.

6 Produktin kuvaus ja arviointi

Tässä luvussa käsitellään koko produktia, kuvaillaan millainen siitä tuli ja arvioidaan sen onnistumista. Kuvassa kolme on nähtävissä kansion tilanne ennen toimeksiantajan toivomia muutoksia ja vieressä kuva valmiista kansioista. Kuvan kolme vasemmanpuoleinen kansio ei ole alkuperäinen kuva aikaisemmin mainitusta Yleistä perehdytykseen – kansioista, vaan jo opinnäytetyöntekijän siitä harjoittelun aikana muokkaama kansio. Liitteessä kolme on esimerkki lyhyestä ohjeesta ja liitteessä neljä on perehdytysopas kokonaisuudessaan. Perehdytysopas ei näy täysin samalla tavalla, kuin miten se on tehty, sillä opinnäytetyön marginaalit ovat erilaisia, kuin perehdytysoppaassa. Varsinaisen perehdytysoppaan teksti on hieman leveämmin kuin se on liitteessä.



Kuva 3. Perehdytyskansio ennen kommentteja ja valmis kansio

Perehdytyskansioista piti saada mahdollisimman selkeä. Kansioon oli koottuna irrallisia tiedostoja, jotka olivat lähinnä lyhyitä ohjeita ja taustatietoja Alppitalojen yrityksestä. Kansiossa oli myös vanhoja tiedostoja, sekä mahdollisesti vanhoja tiedostoja, jotka piti tarkistaa Alppitaloilla, sekä perehdytyskansion tekemisen ja ylläpitämisen teoriaan liittyviä dokumentteja. Alppitalojen yritystä koskevia tiedostoja oli hankala aluksi sijoittaa kansioon, koska opinnäytetyöntekijä ei ollut varma, tulisiko ne jättää perehdytyskansioon vai onko niille olemassa jotain toista kansiota. Puhelinkeskustelussa toimeksiantajan kanssa, jossa käsiteltiin toimeksiantajan kommentteja, käytiin läpi nämä taustatiedot koskevat

tiedostot. Toimeksiantaja toivoi niille selkeää sijaintia perehdytyskansiossa ja koska kansio kaipasi parempaa jaottelua, päätti opinnäytetyöntekijä tehdä alakansioita yksinkertais-tamaan materiaalin löytämistä.

Lopullisessa kansiossa alakansiot on numeroitu niin, että ne sijoittuvat kansiossa järjes-tykseen käytetyimmistä kansioista käyttämättömiin kansioihin. Perehdytysopas nume-roitiin ensimmäiseksi, koska se tulisi lukea ensimmäisenä. Toiseksi määriteltiin lyhyet ma-nuaalit, koska alkuvaiheessa on paljon uutta opeteltavaa, joten alkuvaiheessa ohjeiden on löydyttävä helposti. Kolmanneksi sijoitettiin sähköpostimallit, koska harjoittelijan keskei-simpiin tehtäviin kuuluu erilaisten sähköpostien lähettäminen. Neljännessä kansiossa on yritystä koskevia taustatietoja. Viidennessä kansiossa on vanhoja ohjeistuksia, jotka vielä toistaiseksi haluttiin säästää. Kuudennessa kansiossa on huoneistotaulukot Excel- ja Word-tiedostona, sekä kuvina, jotka on myös sijoitettu perehdytysoppaaseen. Mikäli huo-neistoihin tulee muutoksia, on ne helppo korjata alkuperäisissä tiedostoissaan ja luoda uudet kuvat perehdytysoppaaseen. Kansiossa seitsemän on perehdytysoppaita käsittele-viä dokumentteja. Koska päivitys jää Alppitaloille, koettiin, että näistä tiedostoista voi olla hyötyä myöhemmille päivittäjille. Alppitalot on alati kehittyvä yritys, jossa käytäntöihin tu-lee muutoksia kohtuullisen usein, kuten opinnäytetyöprosessin aikana sai huomata.

Perehdytysoppaasta ei ole tarkoitus löytyä lyhyitä ohjeita, vaan taustatietoa, ja mistä tie-toa löytyy. Perehdytysoppaassa käsitellään luvuissa yksi, kaksi, kolme ja neljä perustietoa yrityksestä, huoneistoista ja harjoittelusta Alppitaloilla. Perehdytysoppaassa on kuvattu luvussa viisi harjoittelijan perustehtävät pääpiirteittäin, lähinnä selittäen toimintatapoja ja syitä siihen, miksi jokin tehdään tietyllä tavalla. Lyhyet ohjeet ovat erillisissä tiedostoissa, jotta tieto löytyy helposti ja nopeasti. Perehdytysoppaassa on viitattu lyhyihin manuaalei-hin, mikäli käsiteltävästä aiheesta on lyhyt ohje ollut. Luvussa kuusi on käsitelty majoittau-tumisprosessia harjoittelijan kannalta, eli perusasioita, mitä harjoittelijan tulee tietää majoit-tuksesta. Luvussa seitsemän on lyhyesti esitelty eri varauskanavia, joiden kautta Alppita-loille voidaan tehdä varauksia. Lisäksi on esitelty hieman tarkemmin varausjärjestelmä, joka on harjoittelijan jokapäiväinen työkalu. Luvussa kahdeksan on käsitelty yrityksen pil-vipalvelua ja hieman esitelty perehdytyskansiota ja mitä siellä on.

Perehdyttämiskansion tekeminen oli haastavaa, mutta sen suunnitteleminen ja tekeminen harjoittelun kanssa samaan aikaan helpotti työtehtävien sisäistämistä. Harjoittelu auttoi myös hahmottamaan jo olemassa olevan materiaalin ja millainen se oli, eli mitä muutoksia piti tehdä. Harjoittelun aikana opinnäytetyöntekijä myös pystyi huomaamaan puuttuvan materiaalin. Kansion tarkoitus on ensisijaisesti auttaa harjoittelijoita ja heidän perehdytys-tään, joten opinnäytetyöntekijän oma kokemus harjoittelusta Alppitaloilla auttoi materiaalin kokoamisessa. Levin Alppitaloilla oli jo ennestään erilaisia ohjeistuksia harjoittelijoille ja

uusille työntekijöille, mutta kaikki eivät olleet ajan tasalla ja niitä ei ollut koottu selkeästi yhteen kansioon.

Produktin haasteita olivat jo olemassa olevat ohjeistukset, sekä muut tiedostot, joita opinnäytetyöntekijän oli hankala sijoittaa järkevästi, ja kaikkien tiedostojen paikkaansa pitävydestä ei ollut varmuutta. Kansiossa oli muutamia manuaaleja, jotka oli helppo päivittää. Tiedostoja, kuten ”Visiot ja arvot2012”, ”Kilpailija-analyysi2012” ja ”Vahvuudet&Heikkoudet2014” oli hankalaa aluksi sijoittaa, koska tiedostot olivat hieman vanhoja ja niiden organisointi järkevästi perehdytyskansioon tuntui hieman haastavalta. Haasteita aiheuttivat myös muutokset käytännöissä, joista oli jo tehty manuaalit. Kyselyssä tuli ilmi, että jotkin käytännöt olivat jo vanhentuneet, samoin muutama tieto perehdytysoppaassa. Koska Alppitalot on kiireinen yritys, oli haastetta löytää sopivaa ajankohtaa päivitysten korjaamiselle. Samoin pilvipalvelun vaihtuminen aiheutti hieman viivästyksiä. Alppitalojen kiireisyys myös hieman pitkitti opinnäytetyön valmistumista. Ongelmia aiheuttivat lähinnä muutokset käytännöissä, mutta toisaalta muutokset vaativat pysymään tarkkana koko produktin ajan.

Produkti kokonaisuudessaan vaikuttaa toimivalta ja selkeältä ratkaisulta yrityksen tarpeisiin nähden. Kansiossa olevat tiedostot on jaoteltu aihealueittain ja kansiot on nimetty oman aiheensa mukaan. Lisäksi kansiota tehtiin mahdollisimman yksinkertainen; siinä on kuusi kansiota ja kaksi irrallaan olevaa tiedostoa, jotka tulee löytää nopeimmin. Kansio on yksinkertaisuutensa ansiosta selkeä. Produktin olisi voinut suorittaa nopeammin, mutta toisaalta Alppitalojen kiireellisyyden johdosta produktin kiirehtiminen olisi ollut ikävää toimeksiantajaa kohtaan. Toisaalta aika auttoi viilaamaan kaiken kuntoon, sillä opinnäytetyöntekijä sai keskittyä rauhassa yksityiskohtiin. Tämä auttoi luomaan tarkemman ja varmasti ajan tasalla olevan kansion.

7 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Toimeksiantajan toiveesta kansioista ei saanut tehdä harjoittelijalle kaiken kattavaa pakettia, vaan pelkästään oleellisimmat ohjeet ja taustatiedot. Tämä johtuu siitä, että harjoittelijoita kannustetaan Alppitaloilla tutustumaan itsenäisesti Alppitalojen pilvipalvelun sisältöön kokonaisuudessaan, jotta he oppivat itse löytämään tarpeelliset tiedostot kansioista. Tämän perusteella perehdytyskansio tuntuu vastaavan Alppitalojen tarpeisiin. Kansion tarkoitus on olla yksinkertainen ja selkeä kansio, jossa on harjoittelijan tarvitsemat ohjeet ja taustatiedot yrityksestä, kuten nyt luodussa kansiossa onkin.

Levin Alppitalot on aktiivinen ja alati kehittyvä yritys, joten muutoksia käytäntöihin tapahtuu melko usein, kuten opinnäytetyöprojektinkin aikana sai huomata. Vaarana on, kuten toinen haastateltavista totesi, että kansio jää päivittämättä. Tällöin kansion tiedot vanhentuvat ja se on käyttökelvoton. Vastuu päivitysten tekemisestä on ensisijaisesti vakituisella henkilökunnalla, mutta myös harjoittelijoita ohjeistetaan päivittämään kansiota. Koska kansio on ensisijaisesti luotu harjoittelijoille, jotka useimmiten sitä käyttävätkin, voidaan olettaa, että harjoittelijat pysyvät helposti sen päivittämään.

Kun toimeksiantaja ja työntekijät kommentoivat perehdytyskansiota, oli se vielä aika keskeneräinen. Heidän kommenttinsa auttoivat toimivamman perehdytyskansion luomisessa. Heidän kommenttinsa auttoivat opinnäytetyöntekijää ymmärtämään, että kansion piti olla paljon yksinkertaisempi. Selkeämmän ulkoasun avulla kansio on helpompi tutkittava. Lyhyet manuaalit -kansioon on helppo lisätä materiaalia, eli aina, kun tulee uusia käytäntöjä, voi hyvin lisätä sen manuaaleihin. Myös opasta on helppoa päivittää. Kaikki tiedostot ovat pääosin Word-tiedostoja, joita on helppo päivittää, kuten myös muutamat Excel-tiedostot huoneistotaulukoissa.

Myös perehdytyskäytäntöjä on hyvä kirjata ylös ja luoda perehdytysohjelma. Opinnäytetyöntekijä loi perehdytyksen muistilistan ja pienen manuaalin perehdytyksen järjestämisestä Alppitaloille, mitä Alppitalot voivat tulevaisuudessa päivittää ja kehittää laajempaan ja tarkempaan muotoon.

Lähteet

Armstrong, M. 2009. Armstrong's handbook of human resource management practice. 11th edition. Kogan Page, Lontoo.

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Hansa-print Direct Oy. Vantaa.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Tammi. Helsinki.

Huczynski, A. & Buchanan, D. 2001. Organizational behaviour : an introductory text. 4. painos. Prentice Hall. Lontoo.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Bookwell Oy. Porvoo.

Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Educa-instituutti. Helsinki.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä, Nykypaino Oy.

Kankaanpää, S. & Piehl, A. 2011. Tekstintekijän käsikirja. Opas työssä kirjoittaville. Suomen Yrityskirjat Oy. Helsinki.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Juvenes Print. Tampere.

Laine, A., Salervo, P., Sivén, T. & Välimäki, P. 2012. Opi ammattiin. 4. Painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Levin Alppitalot Oy 2012. Kilpailija-analyysi 2012. Younited-pilvipalvelu. Luettu: 3.11.2015.

Levin Alppitalot Oy 2014. Yritys. Luettavissa: <http://www.levinalppitalot.fi/yritys/>. Luettu: 22.2.2015.

Levin Alppitalot Oy 2015a. Huoneistot. Perehdytys-kansio. Younited-pilvipalvelu. Luettu: 3.9.2015.

- Levin Alppitalot Oy 2015b. Visio ja arvot 2012. Perehdytys-kansio. Younited-pilvipalvelu. Luettu: 3.9.2015.
- Levin Alppitalot 2015c. Yritysesittely Hurraalle. Perehdytys-kansio. Younited-pilvipalvelu. Luettu: 3.9.2015.
- Levin Alppitalot 2015d. Sijainti. Kartta 2. Luettavissa: <http://www.levinalppitalot.fi/sijainti/>. Luettu: 2.11.2015.
- Myynti- ja markkinointivastaava. 25.5.2015. Haastattelu.
- OneDrive 2015. OneDrive for Business. Luettavissa: <https://onedrive.live.com/about/fi-fi/business/>. Luettu: 25.8.2015.
- Otala, L. & Pöysti, K. 2012. Kilpailukyky 2.0: kilpailukykyhyppy yhteisöllisillä toimintatavoilla. Kauppakamari. Helsinki.
- Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2. painos. Työturvallisuuskeskus TTK, Painojussit Oy.
- Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet. Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Robbins, S., Judge, T. & Campbell, T. 2010. Organizational behaviour. Pearson Education. Harlow.
- Rytkönen, M. 2011. Kehittämisen menetelmiä. Perehdyttäminen. Teoksessa Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Torppa, T. 2014. Työssään kirjoittavan opas. Print Best. Viro.
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

1. Harjoittelun kesto?
2. Perehdytyksen kesto?
3. Miten löysit perehdytyskansion?
4. Millaisena koit perehdytyskansion sisällön?
5. Miltä osin perehdytyskansio oli sinulle hyödyllinen?
6. Millaisena koit lyhyet opastukset eli ns. manuaalit?
7. Miten aiheiden otsikoinnissa oli onnistuttu?
8. Mitä ja miten haluaisit kehittää perehdytyskansiota

Liite 2. Toteutuskuvaus aikajanana





Liite 3. Esimerkki lyhyestä ohjeesta, eli manuaalista

LEVIN ALPPITALOT

Viihdy eturivissä!

Avainkorttien teko:

- Harkkarin koneelta avaa Vingcard –ohjelman ja kirjaudu sisään
- Guest Keycards
- Kirjoita aina Caps Lock pohjassa huoneen numero
- Saapumis- ja lähtöpäivät, sekä kellonajat.
 - o Esim. tulo 12.00 →kone näyttää 2h taaksepäin
 - o Esim. lähtö 14.00 kirjataan aina 14.30 eli 30min. eteenpäin
- Koodaa huoneiston täysi määrä kortteja, varmuuden vuoksi
- Paina Encode ja laita kortit yksitellen koneeseen
- Kun kaikki on koodattu paina vielä Verify ja laita yksi korteista takaisin
→Tarkista, että huone, kellonajat ja päivämäärät ovat oikein
- Sitten vain Back, kunnes taas Guest Keycards näyttö on ruudussa

Liite 4. Perehdytysopas



Levin Alppitalot Oy:n perehdytyskansio





Sisällys

LEVIN ALPPITALOT

1	Johdanto	36
2	Levin Alppitalot Oy..... <i>Viihdy, eturivissä!</i>	37
3	Huoneistot	38
3.1	Alppitähti-huoneistot	38
3.2	Alppi-huoneistot	40
3.3	Riekkomajat	41
3.4	Yleiset tilat	42
4	Henkilöstöpolitiikka	43
4.1	Työajat	43
4.2	Sairastuminen ja työterveyshuolto	43
4.3	Palkka ja edut	44
5	Harjoittelu Levin Alppitaloilla	45
5.1	Työtehtävät.....	45
5.2	Aamurutiinit	45
5.3	Avainkorttikuoret ja avainkorttien koodaus	46
5.4	Sähköposti	46
5.5	Puhelimeen vastaaminen.....	47
5.6	Booking.com	48
5.7	Palautteiden ja matkustajailmoitusten käsittely.....	49
5.8	Tilitysraportti.....	50
5.9	Toimistolta lähtö.....	51
5.10	Päivystys.....	51
5.11	Ongelmatilanteet.....	52
6	Majoittautuminen	53
6.1	Ennen majoitusta.....	53
6.2	Majoituksen aikana	54
6.3	Majoituksen jälkeen	54
7	Varausjärjestelmä	55
7.1	Varauskanavat.....	55
7.2	TravelNet	55
8	Pilvipalvelu	56
8.1	Perehdytys-kansio	56

1 Johdanto

Tervetuloa työskentelemään Levin Alppitalot Oy:lle!

Tässä perehdytysoppaassa on koottuna perustietoa niin itse yrityksestä, kuin myös käytännöistä. Yksityiskohtaiset, lyhyet manuaaliohjeet ovat Perehdytys-kansion Lyhyet manuaalit -kansiossa, ja tärkeimpiin ohjeisiin on viitattu niitä käsittelevissä kappaleissa, jotta manuaaliohjeiden löytäminen olisi helpompaa.

Perehdytyskansio ja manuaaliohjeet ovat yrityksen pilvipalvelussa, jonne pääsee kirjautumaan myös omalta tietokoneelta. Myös varausjärjestelmään pääsee kirjautumaan omalta kotikoneelta, sillä se on selainpohjainen. Näin ollen perehdytystä pystyy tutkaimaan tarvittaessa kotikoneelta jo ennen töiden alkua ja perehdytyksen aikana, jotta töihin perehdyttäminen olisi mahdollisimman helppoa.



2 Levin Alppitalot Oy *Viihdy eturivissä!*

Levin Alppitalot Oy on vuonna 1998 perustettu yritys, joka toimi tuolloin nimellä Levin Yrityslomat. Yrityksen omistavat veljekset Timo ja Jarmo Siikarla. Levin Alppitalot Oy tarjoaa huoneistomajoituspalvelua eturinteen tuntumassa Levillä. Huoneistoihin kuuluvat Alppi- ja Alppitähti huoneistot sekä Riekkomajat, jotka ovat eturinteen kupeessa, ja muutama rivitalo huoneisto aivan keskustan tuntumassa.

Levin Alppitalot työllistää kokoaikaisesti kolme työntekijää myyntitoimistolla, ja siivous- ja huoltopalvelut ostetaan alihankintana. Myyntitoimisto sijaitsee Ravintola V'inkkaria vastapäätä, ja samassa talossa sijaitsee muutama Alppi-huoneisto. Toimisto on B-talon kellarissa, ja sinne ohjaavat valokyltit.

Levillä on paljon toimijoita ja jotta asiakas saisi parhaan mahdollisen kokemuksen, on hyvä tehdä yhteistyötä muiden yritysten kanssa. Yhteistyötä tehdään siis usean yrityksen kanssa, esimerkiksi ohjelmajärjestelmien tuottavien yritysten ja ravintoloiden kanssa.

Harjoittelun alussa on hyvä tutustua Alppitalojen internet-sivuihin!



LEVIN ALPPITALOT

Viihdy eturivissä!

3 Huoneistot

Huoneistot lajitellaan Alppitähti- ja Alppi-huoneistoihin, Riekkomajoihin ja rivitalohuoneistoihin.

Huoneistoja on yhteensä 55 kappaletta ja vuodepaikkoja on 350 kappaletta. Jokaisessa huoneistossa on sauna. Alppitaloilla liinavaate-pyyheliina-setit ja lähtösiivoukset ovat saatavilla lisämaksusta, jos ne eivät sesongin takia kuulu hintaan. **Pitää siis aina tarkistaa hinnastosta tarkemmin se, mitä milloinkin kuuluu hintaan!**

Aamiainen ei kuulu hintaan, mutta mikäli asiakkaat kysyvät aamiaista, voi heille mainita, että huoneistoissa on hyvin varustellut keittiöt, joissa aamupalan voi valmistaa itse, tai heidät voi ohjata isojen hotellien aamiaisille. Jos kyseessä on yli neljän hengen ryhmä, voi heille myös ehdottaa catering-aamiaista.

Levin Alppitalot tarjoavat asiakkaille vessa- ja talouspaperit, kelmut, foliot ja leivinpaperit sekä pesuaineet. Talon puolesta ei ole esimerkiksi suodatinpusseja ja mausteita.

3.1 Alppitähti-huoneistot

Alppitähti-huoneistoilla tarkoitetaan C-, F- ja G-taloja. Näitä huoneistoja ovat kaikki kahden hengen studioista 7 makuuhuoneen näköalahuoneistoihin. C-taloilla on 1. kerroksessa C-talojen isot huoneistot ja 2. ja 3. kerroksessa ovat kahden hengen studiohuoneistot. F- ja G-talot ovat samanlaisia keskenään, eli esimerkiksi F1 ja G1 ovat samanlaisia. F- ja G-taloilla on Levin Alppitalojen isoimmat ja parhaimmat 7 makuuhuoneen huoneistot, joihin mahtuu majoittumaan jopa 15 henkilöä.



LEVIN ALPPITALOT

Viihdy eturinnässä!

Huoneisto	hlö	m ²	mh
C101	5 + 1	58,5	3
C102	8 + 2	84	4
C103	8 + 2	84	4
C104	6	64	3
C201	2	22,5	1
C202	2	21	1
C203	2	21	1
C204	2	19	1
C205	2	19	1
C206	2	21	1
C207	2	21	1
C208	2	22,5	1
C301	2	20	1
C302	2	22	1
C303	2	22	1
C304	2	20	1

Huoneisto	hlö	m ²	mh
G/F 1	6	59	3
G/F 2	8	94	4
G/F 3	6	67	3
G/F 4	13	135	6
G/F 5	15	175	7
G/F 6	13	135	6

C-, E-, F- ja G-talot toimivat avainkortilla ja näissä huoneistoissa on myös Wi-Fi-yhteydet. Vaikka E-talo onkin Alppi- eikä Alppitähti-huoneisto, on helppoa muistaa, että C-, E-, F- ja G-talot sijaitsevat samassa pihapiirissä ja niissä kaikissa on samat avainkäytännöt, kuten myös Internet, jota ei ole muissa huoneistoissa. Näiden talojen osoite on Hissitie 15 ja ne sijaitsevat eturinnettä vastapäätä. Talojen sisäpihalla on parkkipaikka, jossa on Levin Alppitaloille merkittyjä pistoketolppia. Pistoketolpat eivät ole lukittuja, eivätkä numeroituja.



LEVIN ALPPITALOT

Viihdy eturivissä!

F- ja G-taloilla, sekä C-talon studioissa kuuluu aina hintaan lähtösiivous. Studioissa hintaan kuuluvat aina myös liinavaate-pyyheliina-setit vietyinä, ja korkeimman sesongin aikana ne ovat pedattuina. Ainoastaan studioiden hintaan vaikuttaa henkilömäärä.

3.2 Alppi-huoneistot

Alppi-huoneistoihin kuuluvat A-, B- ja E-talot. Ne ovat joko 2, 3 tai 4 makuuhuoneen huoneistoja, joihin jokaiseen on oma sisäänkäynti. E-huoneistoja on 8 kappaletta, A-huoneistoja 1 kappale ja B-huoneistoja on 5 kappaletta. **B-taloon saa tuoda lemmikkejä, lukuun ottamatta B1-huoneistoa.** Lemmikeistä veloitetaan **lemmikkilisä**, joka tulee merkitä varaukselle. A- ja B-taloissa on muitakin huoneistoja, joita Levin Alppitalot eivät myy, joten siksi niiden numeroinnit eivät mene järjestyksessä. A- ja B-taloihin on asiakkailla käytössään 2 kappaletta normaaleja avaimia, jotka asiakas löytää saapuessaan huoneiston eteisen avainnaulasta. A- ja B-taloissa ei ole Wi-Fi-yhteyttä. A-talo sijaitsee osoitteessa Hissitie 7 A, B-talon osoite on Hissitie 7 B ja E-talon osoite on Hissitie 15. B-talon kellarissa sijaitsee myös myyntitoimisto. Ks. E-talo edellisestä kohdasta.

Huoneisto	hlö	m2	mh
A5	5 + 1	64	3
B1	4 + 1	46,5	2
B3	4	46,5	2
B4	8 + 2	76	4
B7	9	76,5	3
B8	9	76,5	3
E1	8 + 3	76	4
E2	8 + 3	76	4
E3	4	46,5	2
E4	4	46,5	2
E5	8	70	3
E6	8	70	3
E7	8	70	3
E8	8	70	3



LEVIN ALPPITALOT

Viihdy eturivissä!

3.3 Riekkomajat

Riekkomajat ovat tunnelmallisia kelomökkejä ja paritalomökkejä, joita on yhteensä 8 kappaletta. Riekkomajat vaihtelevat 2 henkilön mökeistä 10 hengen mökkeihin. Näissä asuu usein kanta-asiakkaita, jotka ovat ihastuneita tunnelmallisiin kelomökkeihin, jossa hinta on melkoisen puoleensavetävä. Mökkien yleinen kunto on tyydyttävä, ja niihin liinavaate-pyyheliina-setit ja siivous ovat saatavilla **vain lisämaksusta**. Näistä syistä johtuen niiden hinta on hieman huokeampi. Mökkien sijainti on kuitenkin loistava, sillä ne ovat Alppitähtien vieressä. Sesonkiaikana Riekkomajojen minimivuokra-aika on viikko lauantaista lauantaihin. **Riekkomajoihin saa tuoda lemmikkejä, varaukselle tulee kuitenkin muistaa merkitä lemmikkilisä!**

Riekkomajoilla asiakkaat löytävät saapuessaan myös 2 kappaletta avaimia eteisen avainnaulasta. Riekkomajojen parkkipaikat ovat kunkin mökin edustalla. Mökin seinässä on myös pistokepaikka auton lämmitystä varten. Riekkomajojen osoite on Hissitie 13, mutta sinne käännytään samasta liittymästä, kuin Hissitie 15.

Huoneisto	hlö	m ²	mh
Kontio 1	4 + 2	40	2
Kontio 2	2 + 2	36	tuvassa
Kuukkeli 1	2 + 2	27	tuvassa
Kuukkeli 2	2 + 2	27	tuvassa
Poro	4 + 2	51	tuvassa
Pupu 1	10	74	3
Pupu 2	8 + 2	79	2
Riekko	6	49	1



LEVIN ALPPITALOT

Viihdy eturivissä!

3.4 Yleiset tilat

Levin Alppitaloilla on yleisiä tiloja, kuten suksivarastoja ja suksienhuoltotila sekä matkailukäilytystila. C-, F- ja G-taloilla on talokohtaiset, yhteiset suksivarastot. C-talolla sijaitsee myös suksienhuoltotila, joka on kellarikerroksessa. C-talon pohjakerroksessa on suksisäilö ja matkavarasäilö. Matkatavarasäilössä on myös pyykinpesukone, jonka päällä on varauslista. **Harjoittelijan tehtäviin kuuluu huolehtia, että varauslista vaihdetaan uuteen, kun edellinen on täynnä.** Näihin tiloihin pääsee huoneistojen avainkortteilla, ja jos asiakkaan varaus on viikon, tai talvi- ja kevätkaudella, voi avainkortittomienkin huoneistojen kirjekuoreen tehdä matkatavarasäilö-kortin (varauksella merkintä MT-kortti). Mikäli MT-korttia ei ole tehty asiakkaalle, on niitä valmiina matkatavarasäilön oven vieressä olevassa harmaassa avainkaapissa. Tämä avainboksi tulee myös mainita asiakkaille avainkäytännöistä kerrottaessa, sillä asiakkaat saavat avainkortit vasta majoituttuaan huoneistoon, ja tuosta boksista he löytävät avaimet matkatavarasäilöön.

4 Henkilöstöpolitiikka

Tässä luvussa käsitellään työsuhteeseen liittyviä asioita. Harjoittelun alkaessa Alppitaloilla, tulee harjoittelijan täyttää harjoittelusopimus toimitusjohtajan tai hänen määräämän esimiehen kanssa.

4.1 Työajat

Myyntitoimisto on avoinna maanantaista perjantaihin klo 9 – 17. Harjoittelijan tulisi olla paikalla noin 15 minuuttia etukäteen, jotta hän ehtii avata puhelimet ja tietokoneet. Alun jälkeen harjoittelija saa myös päivystysvuoroja, joita on siis myös viikonloppuisin. Päivystyksellä tarkoitetaan, että määrätty työntekijä huolehtii päivystyspuhelimesta ja on sen kautta tavoitettavissa 24/7.

4.2 Sairastuminen ja työterveyshuolto

Mikäli harjoittelija sairastuu, eikä pääse tulemaan töihin, on siitä ilmoitettava viipymättä esimiehelle. Mikäli harjoittelija tarvitsee lääkäriä, on hän yhteydessä esimieheen, joka varaa harjoittelijalle ajan ja ilmoittaa samalla työterveyslääkärille/terveydenhoitajalle, että kyseessä on Alppitalojen työharjoittelija, jolloin Alppitalot maksaa käynnistä aiheutuvat kulut. Näin toimitaan, kun harjoittelija sairastuu yleisiin tauteihin kuten flunssaan, mahatautiin tms. ja voidaan olettaa, että yksi lääkärikäynti on riittävä työkyvyn takaisin saamiseksi. Harjoittelija esittää työterveyshuollossa käynnin yhteydessä Kela-korttinsa. Pääsääntöisesti esimies ehdottaa lääkarilla käyntiä, kun harjoittelija on poissa pidemmän aikaa kuin 3 päivää ja odottaa tällöin lääkärintodistusta nähtäväksi.

Vaativampaa tutkimusta tai pidempää hoitoa vaativien sairauksien tai onnettomuuksien kohdalla Alppitalot ei ole vastuussa lääkärinkuluista, vaan harjoittelija selvittää vakuutusyhtiönsä puolesta saatavat korvaukset esimerkiksi matkavakuutuksesta ja miten koulu on vakuuttanut opiskelijansa työharjoittelun ajaksi. Alppitalojen esimiehet auttavat joka tapauksessa harjoittelijaa aina kaikenlaisissa sairastumistapauksissa parhaansa mukaan.

Tällä hetkellä Alppitalojen työterveyshuolto on Dextrassa.

4.3 Palkka ja edut

Harjoittelu Alppitaloilla on palkaton, mutta majoitus on harjoittelijalle ilmainen. Asunto sijaitsee C-talon kellarissa ja siellä on WiFi-yhteys. Lisäksi yrityksellä on hissilippuja, joita saa käyttöönsä kun harjoittelija varaa lipun etukäteen. Alppitaloilla on myös polkupyörä, jonka harjoittelija saa käyttöönsä.

Lisäksi harjoittelija saa valita ruokailun kahdesta vaihtoehdosta:

1. Harjoittelija saa ostaa 8 eurolla/päivä tai 50,00 eurolla/viikko Sirkan kaupasta ruokaa Alppitalojen tilille.

Tai

2. Harjoittelija saa syödä päivittäisen lounaan 5 päivänä viikossa läheisten hotellien ja ravintoloiden lounasbuffeteissa. Alppitalot tarjoaa mm. lounaseteleitä Ravintola Ämmilään, lounaspiikki on avoinna Ravintola Coloradoon ja Kuuraan tai harjoittelija voi ottaa Alppitalojen kassasta lounasrahan mm. Subwayhin tai Kylpylähotellin ravintolaan, kunhan palauttaa aina ruokailustaan kuitin kassaan. Harjoittelija voi halutessaan myös ostaa joinakin päivinä lounastarvikkeet kaupasta ja toisina päivinä syödä lounasravintoloissa.

5 Harjoittelu Levin Alppitaloilla

Tässä luvussa käsitellään harjoittelijan toimenkuvaa, eli työtehtäviä, joita harjoittelija pääsääntöisesti tekee harjoittelun aikana.

5.1 Työtehtävät

Alppitaloilla harjoittelijalla on monenlaisia työtehtäviä. Perustehtäviin kuuluu aamurutiinit, asiakaspalvelu puhelimitse, sähköpostitse ja kasvokkain, myynti, toimistotehtävät, huoneistojen ylläpitoon liittyvät tehtävät ja päivystys. Myös koko perehdytyskansion päivitys kuuluu harjoittelijan tehtäviin.

5.2 Aamurutiinit

Tutustu Aamurutiinit-tiedostoon, joka on Perehdytys -kansiossa.

Harjoittelijan on hyvä tulla töihin hieman ennen toimiston aukeamista, jotta hän ehtii tehdä aamurutiinit. Kannattaa tulla noin 15 minuuttia ennen toimiston aukeamista, että ehtii saada tietokoneet ja puhelimen auki ennen klo 9. Toimistossa on hälytykset, jonka koodi on Tunnuksia harkkarille tiiviisti -tiedostosta.

Siivouslistoilta siivoojat ja huoltomies näkevät, mitä he tekevät päivän aikana. Maksutapahtumat-raportin avulla tarkistetaan, että kassa ja kuitit täsmäävät. Levin Matkailun Omistaja-raportilta taas tarkistetaan, että varaukset ovat niin kuin raportilla sanotaan. Niiden tarkistus kannattaa aloittaa lopusta, sillä siellä on mahdolliset peruutukset, jotka on merkitty isolla P-kirjaimella.



Levin matkailun varauksia ei voi hakea nimellä, eikä millään numerolla, vaan ne paikannetaan huoneiston ja varauksen ajankohdan mukaan. Kun oikea varaus löytyy, tulee siltä tarkistaa, että siinä on samat tiedot kuin raportilla, ja pitää myös tarkistaa, että varaukselle on kirjoitettu asiakkaan nimi ja puhelinnumero. Lisäksi varaukselle pitää lisätä mahdolliset liinavaatteet ja siivoukset siivoojien lisätieto-kenttään.

5.3 Avainkorttikuoret ja avainkorttien koodaus

Avainkorttikuorilla tarkoitetaan kirjekuoria, jonka päälle on kirjoitettu huoneisto, asiakkaan nimi, avainkorttien lukumäärä ja korttien voimassaoloaika. Kirjekuoriin sisällytetään matkustajailmoitus, jonka saa varausjärjestelmästä. Lisäksi kirjekuoreen laitetaan palautelomake ja avainkortit, jotka tehdään aamuisin.

Avainkorttikuoret tehdään edeltävänä iltapäivänä valmiiksi! Perjantaina tehdään vielä lisäksi viikonlopun kortit. Aamuisin voi tulla kiire, jos avainkorttikuoria aletaan tehdä vasta silloin. Tällöin myös siivoojat joutuvat odottamaan niitä. **Itse avainkortit koodataan kuitenkin vasta aamulla!** Ohjeet korttien koodaamiseen ovat Avainkorttien koodaus-tiedostossa.

5.4 Sähköposti

Levin Alppitaloilla harjoittelija hoitaa ja vastailee info@levinalppitalot.fi-sähköpostiin. Sähköpostiin vastataan vanhimmasta uusimpaan. Sähköpostiin tulee lähinnä ilmoituksia oman online-järjestelmän kautta tehdyistä varauksista ja Booking.com:n kautta tehdyistä varauksista, sekä yrityksen Internet-sivujen kautta tulleita tarjouspyyntöjä.

Online-järjestelmän kautta tulleet ilmoitukset uudesta varauksesta tulee tarkistaa varausjärjestelmästä. Eli toisin sanoen, haetaan sähköpostissa ilmoitetulla korin numerolla varaus, ja tarkistetaan, että kaikki on kunnossa ja varaus mahtuu kyseiselle ajalle. Lisäksi varaukseen siivoajien lisätieto-kenttään tulee kirjoittaa liinavaatteet ja siivoukset, mitene hintaan kyseisenä aikana kuuluvatkin. Mikäli ne eivät kuulu hintaan, tulee siitäkin kirjoittaa tieto siivoajille, esimerkiksi "Omat lv:t" ja "Tarkistus".

Tämän jälkeen sähköposti voidaan siirtää Online-varaukset-kansioon. Tätä sähköpostia ei siis tarvitse tulostaa.

Muutoin sähköpostiin tulee lähinnä tarjouspyyntöjä, joihin harjoittelija vastaa. Mikäli kyseessä on kuitenkin yritysasiakas tai isompi ryhmä, voi pyytää vakityöntekijöitä hoitamaan siihen vastaamisen, sillä heille tarjotaan usein myös muita palveluja. Pääsääntöisesti vakituiset työntekijät hoitavat yritysasiakkaat.

Sähköposteissa on tärkeää olla ystävällinen ja kohtelias. Alppitaloilla kannustetaan myös persoonallisuuteen, jotta asiakkaat kokevat olevansa tekemisissä ihmisten eivätkä koneiden kanssa. Uudelle asiakkaalle on tapana toivottaa "Terveisiä Leviltä/tunturista!" - fraasi. Ks. Sähköpostiin vastaaminen -tiedosto.

5.5 Puhelimeen vastaaminen

Useimmat puhelut koskevat joko avainkäytäntöjä tai majoituksen kyselyä. Harjoittelun alussa voi olla hyvä vastata ilmaisemalla olevansa harjoittelija. Kun tuntuu siltä, että osaa vastata kysymyksiin, voi jättää harjoittelija-tiedon pois. Puhelimeen vastatessa on hyvä olla oma iloinen itsensä, saa puhua vaikkapa omaa murretta, jos se tuntuu luontevalta. Näin puhelusta tulee myös hieman persoonallisempi.

Jos asiakkaan asia on sellainen, johon ei itse keksi ratkaisua, tulee kysyä neuvoa muilta työntekijöiltä. Jos asiakas valittaa jostain, on tärkeää pahoitella tapahtunutta. Muista huolehtia, että asia tulee korjattua mahdollisimman pian.

5.6 Booking.com

Aamulla sähköpostista tulostetaan Booking.com:n varaukset, jonka jälkeen varaussähköposti siirretään Onlinevaraukset – Booking.com-kansioon. Myös Booking.com:n kautta peruutetut varaukset -sähköposti tulostetaan ja siirretään fyysiseen Booking.com-kansioon. Mikäli peruutuksen tehneille asiakkaille palautetaan maksuja takaisin, tulee heiltä kysyä IBAN-muotoinen tilinumero ja BIC/SWIFT-koodi, mikäli asiakas on ulkomailta.

Lyhyet manuaalit -kansiossa on manuaaliohjeistus siitä, mitä Booking.comin varauksille pitää tehdä. Sähköpostimallit -kansioista löytyy sähköpostit, jotka tulee lähettää varauksen tehneille asiakkaille. Tässä on lisäksi annettu selityksiä, miksi jokin tehdään niin kuin tehdään, tai muita huomioita.

Ennen dokumenttien luomista varaukselle tulee harjoittelijan tarkistaa, että varaus on joko suomen- tai englanninkielinen. **Ruotsinkieliset laskut ja varausvahvistukset ovat puutteellisia, joten siksi kieli tulee tarkistaa.** Booking.com-asiakkaalle ei lähetetä laskuja, vain kuitit.

Sähköpostista tulostetut Booking.com:n varaukset veloitetaan ja jos siitä jää loppulasku, merkitään siihen loppulaskun eräpäivä ja laitetaan se fyysiseen Booking.com -kansioon oikealle kohdalle. Kun kaikki uudet varaukset on hoidettu, haetaan samaisesta kansioista aina päivittäin sen päivän loppulaskut ja veloitetaan ne ja lähetetään asiakkaalle tarvittavat dokumentit.



Kun sähköpostiin saapuu Booking.com:lta viesti uudesta varauksesta, ja mikäli varauksen alkuun on yli 28 vuorokautta, varaukselle tulee muodostaa ennakko- ja loppulasku. Jos majoituksen alkuun on alle 28 vuorokautta tai vajaa kuusi viikkoa, voi majoituksen veloittaa kokonaan.

Kun asiakas tekee varauksen Booking.com:n kautta, lähetetään asiakkaalle aina sähköpostitse kuitti ennakko- tai loppulaskusta, varausvahvistus, huoneistokuvaus ja kartta Alppitalojen sijainnista. Sähköpostimallit-kansiossa ovat mallit, jotka voi vain kopioida ja lähettää liitteineen asiakkaalle.

Mikäli veloitus ei jostain syystä onnistu, tulee klikata varaukselta kohtaa "Luottokorttietiedot" ja sen jälkeen "Ilmoita, että kortti ei toimi". Tällöin asiakkaalla on 24 tuntia aikaa lähettää uudet kortin tiedot, jolloin pääsee yrittämään uudelleen veloitusta. Nämä varaukset tulee jättää fyysiseen Booking.cm-kansioon päällimmäiseksi.

5.7 Palautteiden ja matkustajailmoitusten käsittely

Siivoojat tuovat siivottuaan huoneistoista kirjekuoret, joihin asiakas on jättänyt täytetyt matkustajailmoitukset ja palautelomakkeet. Kirjekuorten mukana tulevat myös käytetyt avainkortit, jotka kerätään talteen uudelleenkäytettäväksi. Kortit tulee tarkistaa, että ne ovat puhtaita, ehjiä ja magneettijuova näyttää hyvältä. Ne, jotka ovat rikki tai likaiset, voi heittää pois. **Palaute tulee käydä läpi mahdollisimman pian sen saavuttua!**



Matkustajailmoitukset ja palautelomakkeet kerätään kumpikin omaan pinoonsa. Matkustajailmoituksen tiedot lisätään asiakasrekisteriin, joka löytyy varausjärjestelmän kautta. Palautelomakkeita kerättäessä on tärkeää tietää missä huoneistossa asiakas on yöpynyt. Kun palautelomake otetaan kirjekuoresta, siitä tarkistetaan huoneisto. Tämä siksi, että puuttuvista tai viallisista tarvikkeista voidaan viestittää huoltomiehelle tai siivoojille. Vioista voi ilmoittaa esimerkiksi kirjoittamalla ne post-it-lapulle ja laittamalla ne aamulla heidän listoihinsa kiinni.

Jos palaute ei ole peruspalautetta, vaan hankalampaa, johon yrityksen tulisi reagoida, tulee palaute toimittaa Sofialle, joka vastaa jatkotoimenpiteistä. Sitä ennen pitää tarkistaa, että palautteessa on asiakkaan yhteystiedot, tai jos ei ole, tulee ne tarkistaa matkustajailmoituksesta.

Kaikille asiakkaille, jotka ovat jättäneet yhteystietonsa palautelomakkeeseen, tulee lähettää "Kiitos palautteesta" -sähköposti. Sähköpostin malli on Sähköpostimallit-kansiossa. Sähköpostia saa muokata enemmän vastaamaan palautetta, sekä enemmän persoonallisemmaksi ja henkilökohtaisemmaksi.

5.8 Tilitysraportti

Levin Matkailulta tulee tilityksiä ja luonnollisesti myös Tilitys-raportti. Sen saa myös tulostettua samasta kohdasta, mistä saa Omistaja-raportinkin. Tilitys-raportti ilmestyy noin parin viikon välein, joten kerran viikossa voi tarkistaa, onko tullut uusi raportti. Tilitys-raportilla näkyy huoneistotyyppi ja myyntiajanjakso, jonka avulla varaus haetaan varausjärjestelmästä. Sen jälkeen kuitataan varaus maksetuksi **pankkitulille**. Tässä kohtaa kannattaa olla tarkkana, ettei kirjaa maksua pankkikortille, koska silloin se näkyy seuraavan aamun Maksutapahtumat-raportilla.

5.9 Toimistolta lähtö

Suljetaan kaikki koneet ja puhelimet. Lähdetessä toimistosta laitetaan hälytykset päälle painamalla hälytysjärjestelmään oma koodi ja lukitaan kaikki ovet. Harjoittelijan hälytysjärjestelmän koodi löytyy Tunnuksia harkkarille tiiviisti -tiedostosta.

5.10 Päivystys

Alppitaloilla ei ole varsinaista vastaanottoa ja mikäli asiakkaille tulee jotain ongelmia, on jonkun oltava aina tavoitettavista Alppitaloilta. Siksi on päivystyspuhelin, joka on koko ajan jollain myyntitoimiston henkilökunnasta. Myös harjoittelijalle voidaan antaa päivystyspuhelin.

Useimmiten päivystyspuhelimeen tulevat puhelut koskevat avainkorttien toimimattomuutta tai huoneistosta puuttuu jotain. Kesäaikana puhelimeen tulee myös kyselyjä vapaista huoneistoista samalle illalle. Mikäli päivystykseen tulee jokin ilmoitus, jota harjoittelija ei osaa hoitaa, tulee siinä tapauksessa olla yhteydessä muihin työntekijöihin. Päivystyspuhelimessa ovat myös huoltomiehen ja siivoojien puhelinnumerot, joihin voi tarvittaessa olla yhteyksissä.

Päivystyspuhelinta ei kannata jännittää, siihen harvemmin tulee hankalia soittoja. Mikäli päivystys tuntuu harjoittelijasta liian haastavalta, voi puhelimen ensin ottaa viikolla ja sitten vasta viikonlopuksi, kun tuntuu varmalta. Muille työntekijöille voi kuitenkin aina soittaa jos tulee jotain, jota ei itse osaa hoitaa! Lisää ohjeita päivystykseen on Päivystysohje-tiedostossa.



LEVIN ALPPITALOT

Viihdy eturivissä!

5.11 Ongelmatilanteet

Vastaan voi tulla monenlaisia erilaisia ongelmatilanteita ja niihin tulee pystyä reagoimaan nopeasti. Suuri osa ongelmista liittyy johonkin. Esimerkiksi jos kyseessä ovat puuttuvat liinavaatteet, voi harjoittelija itse viedä ne asiakkaille. Mikäli huoneistossa on jokin tekninen vika, tulee harjoittelijan soittaa huoltomiehelle tai neuvoa asiakasta soittamaan hänelle. Info-kansiossa on Levin Siivous ja Huolto Oy:n puhelinnumero, johon voi soittaa. Vastaavasti siivoukseen liittyvissä asioissa voi soittaa Tunturilapin Siivous ja Kuljetus Oy:lle.

Meluun liittyvistä ongelmista soitetaan ensin asiakkaalle ja vaaditaan meluamisen lopettamista. Mikäli tämä ei auta, voi soittaa Securitakselle, jonka käynti laskutetaan asiakkaalta. Mikäli meluavat asiakkaat eivät rauhoitu, tulee silloin olla yhteydessä Sofiaan.



LEVIN ALPPITALOT

6 Majoittautuminen *Viihdy eturivissä!*

Majoittautuminen koostuu kolmesta osasta: ennen majoitusta, majoituksen aikana ja majoituksen jälkeen -osioista. Tässä kappaleessa prosessi on kuvattu pääpiirteittäin.

6.1 Ennen majoitusta

Kun asiakas on tehnyt varauksen, hänelle lähetetään varausvahvistus, jossa asiakasta pyydetään olemaan yhteydessä myyntitoimistoon noin 3 vuorokautta ennen majoituksen alkua avainkäytännöistä. Perehdytyskansiossa on Asiakkaan vastaanottaminen - tiedosto, jossa on ohjeet, mitä asiakkaalle tulee kertoa. Harjoittelijan tehtäviin kuuluu huolehtia, että kaikki asiakkaat tietävät avainkäytännöt ennen majoittumista.

Virallisesti huoneiston saa käyttöönsä klo 16. Mikäli huoneistossa on edeltävä varaus, ei huonetta saa luvata aikaisemmin asiakkaalle. Asiakkaalle voi ehdottaa, että lähetetään tekstiviesti heti huoneiston valmistuttua. Mikäli asiakas haluaa tekstiviestin, se merkitään korin Lisätiedot-kenttään ja siivoajien lisätietokenttään, joka löytyy varausajan kohdalta. Kun huoneisto on valmis, siivoajat lähettävät tekstiviestin päivystyspuheliin, jonka jälkeen päivystysvuorossa oleva työntekijä lähettää tekstiviestin asiakkaalle.

Mikäli asiakkaan kanssa ei ole toisin sovittu, voi hän tekstiviestin saatuaan, tai klo 16 jälkeen mennä suoraan huoneistoon. Jos asiakas saapuu avainkortilliseen huoneistoon, käytäntö on yleensä niin, että siivoajat jättävät asiakkaan nimellä varustellun kirjekuoren roikkumaan huoneiston ovenkahvaan. Kirjekuoressa on asiakkaan avainkortit. Mikäli asiakkaalla on huoneisto, jossa on tavalliset avaimet, ovat ne eteisen avainnaulassa, ja siivoajat jättävät huoneiston oven auki asiakkaalle.



6.2 Majoituksen aikana **LEVIN ALPPITALOT**

Viihdy eturivissä!

Kun asiakas on saapunut huoneistoon, ei edes työntekijöillä ole sinne asiaa, ellei asiakas itse sitä pyydä. Tällaisia tilanteita ovat lähinnä poikkeustilanteet, jolloin asiakas soittaa päivystykseen ja silloin asiakkaalle tulee tietenkin toimittaa puuttuva asia tai auttaa siinä, missä apua tarvitaan. Siinäkin tapauksessa tulee kuitenkin ensin koputtaa huoneiston oveen ja odottaa, että asiakas avaa oven.

6.3 Majoituksen jälkeen

Majoituksen jälkeen siivoajat siivoavat tai tarkistavat huoneiston, mitä hintaan sitten sisältyykin. Myös harjoittelijan tehtäviin kuuluu tehdä tarkistuksia. Tarkemmat tiedot ovat Asuntojen tarkistus -tiedostosta.



7 Varausjärjestelmä

LEVIN ALPPITALOT

Viihdy eturivissä!

Varausjärjestelmä on harjoittelijan jokapäiväinen työkalu, joten sen hallinta on tärkeää. Varausjärjestelmänä on Sportum Oy:n tarjoama TravelNet. Varauksia tulee myös monista eri kanavista, ja niistä kerrotaan tarkemmin seuraavassa kappaleessa.

7.1 Varauskanavat

Asiakas voi varata huoneiston monen eri kanavan kautta. Perinteisin tapa on soittamalla myyntitoimistoon ja tekemällä varaus puhelimitse. Myös yrityksen omien Internet-sivujen kautta voi tehdä varauksen. Kun varaus on tehty, tulee siitä ilmoitus Alppitalojen sähköpostiin. Myös Levin keskusvaraamon kautta voi tehdä varauksen, samoin heidän Internet-sivuiltaan. Uusimpana lisänä on tullut Booking.com, josta myös tulee ilmoitus sähköpostiin.

7.2 TravelNet

Varausjärjestelmää pääsee harjoittelemaan demo-ympäristöön, jonka käyttäjätunnukset ja Internet-osoite ovat Salasanoja-tiedostossa. Kannattaa tutustua varausjärjestelmään huolellisesti ja hieman "pelailla" sen kanssa, jotta se tulee tutuksi ja tulee varmuutta sen käyttöön.

Varausjärjestelmä saattaa näyttää aluksi värien ja kirjain-koodien sekamelskalta, mutta kannattaa tutustua Varausjärjestelmä, kuvallinen –tiedostoon, jossa on selitetty varausjärjestelmän väri- ja kirjainkoodien tarkoituksia, miten varaus tehdään, sekä perustoiminnot järjestelmästä. Varauksen teko, lyhyt –tiedosto on ytimekäs versio, mitä pitää muistaa, kun asiakas tekee varauksen puhelimitse.



LEVIN ALPPITALOT

Viihdy eturivissä!

8 Pilvipalvelu

Pilvipalvelussa on paljon hyödyllisiä tiedostoja, kuten tässäkin tiedostossa mainittuja ohjeistuksia. On suositeltavaa tutustua pilvipalveluun ja sen rakenteeseen, kun työn ohessa vapaata aikaa jää. Kansiot on nimetty aihealueittain ja kansioden sisältö selviää vain tutkimalla. Siellä on niin hinnastoa, kuin avainkirjekuoriin tarvittavia dokumentteja.

Harjoittelija voi luoda "Harjoittelijat"-kansioon oman kansion, johon voi tallentaa tarvittaessa tiedostoja tai kopioida tarvitsemiaan dokumentteja. Sinne ei saa kuitenkaan siirtää dokumenttiedostoja niiden alkuperäisestä sijainnista, mutta kopion voi luoda.

Harjoittelija! Muista tutkia kansioita aktiivisesti, jotta opit löytämään tarvitsemasi kansiot ja tiedostot nopeasti! 😊

8.1 Perekdytys-kansio

Perekdytys-kansiossa on erilaisia tiedostoja ja kansioita, joista on apua harjoittelijalle. Tässä perekdytysoppaassa on hieman tarkemmin selostettu tausta- ja perustietoja yrityksestä, sekä perusteltu ja kerrottu tarkemmin työtavoista.

- Lyhyet manuaalit -kansiossa on lyhyitä, yksinkertaisia ohjeistuksia työtehtävistä.
- Sähköpostimallit-kansiossa on malleja sähköposteista, joita voi kopioida suoraan sähköpostiin ja lähettää asiakkaalle. **Ne tulee kuitenkin tarkistaa vielä ennen lähetystä, sillä ne ovat yleisiä malleja!**
- Lisätietoja Alppitalojen yrityksestä -kansiossa on tiedostoja, joissa on perus- ja taustatietoja yrityksestä.
- Vanhoja ohjeistuksia -kansiossa on vanhoja ohjeistuksia. Kun harjoittelija päivittää manuaaleja, tulee vanha ohje siirtää tähän kansioon.
- Perekdytysoppaan tekeminen -kansiossa on teoriaa perekdytysoppaan tekemisestä, mikäli tulee tarve radikaalimmalle muutokselle.



LEVIN ALPPITALOT

Viihdy eturivissä!

- Huoneistotaulukot-kansiossa on huoneistotaulukot, joita on myös tässä kansiossa.