

Jouko Kerokoski

PEREHDYTYSOPAS TOP CAMPING YYTERIN
LEIRINTÄALUEELLE

Matkailun koulutusohjelma

2011

PEREHDYTYSOPAS TOP CAMPING YYTERIN LEIRINTÄALUEELLE

Kerokoski, Jouko
Satakunnan Ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Lokakuu 2011
Ohjaaja; Salo, Vappu
Sivumäärä: 41
Liitteitä: 1

Asiasanat: Työntekijä, Asiakaspalvelu, Palvelun laatu

Tämän opinnäytetyön aiheena tuotettiin perehdytysopas Top Camping Yyterin leirintäalueelle. Opas laadittiin auttamaan leirintäalueelle saapuvien uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Uusille tulokkaille perehdytysopasta käytetään työnteon apuvälineenä aikoina, jolloin suullista perehdytystä ei ole mahdollista antaa.

Opinnäytetyöstä tehtiin toiminnallinen. Perehdytysopas toteutettiin toimeksiantona Top Camping Yyterille. Perehdytysoppaasta tehtiin kaksiosainen, joka koostettiin käytännön perehdytysoppaasta sekä opinnäytetyön raportista. Työn teoriaosuudessa käsiteltiin perehdyttämistä, perehdyttämisen hyötyjä, perehdyttämisen lainsäädäntöä sekä asiakaspalvelun laatua. Lisäksi opinnäytetyön teoriaosassa esiteltiin työn toimeksiantaja, työn lähtökohdat ja syyt perehdyttämiskansion rakenteelle.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin perehdytystä, palvelua ja asiakaspalvelua koskevasta kirjallisuudesta. Opinnäytetyötä varten henkilökohtaisena tiedonantona haastateltiin Top Camping Yyterin esimiestä.

Perehdytysopas laadittiin mahdollistamaan uuden työntekijän kouluttamisen ammattitaitoiseksi työntekijäksi mahdollisimman lyhyellä aikavälillä. Perehdytysoppaan syventävässä osuudessa käsiteltiin vastaanoton käyttöjärjestelmään ja varauksiin liittyviä asioita. Yleinen osuus otettiin käyttöön käytössä kaikille leirintäalueelle saapuville työntekijöille. Yleisessä osuudessa käsiteltiin asiakaspalvelun laadun kehittämisen kannalta oleellisia asioita, kuten pukeutumista, käyttäytymistä ja siisteyttä.

Opinnäytetyön tuloksena valmistettiin perehdytysopas, joka otettiin käyttöön valmistumishetkestä alkaen. Perehdytysopas hyväksyttiin käyttöön otettavaksi Top Camping Yyterin leirintäalueella kesätyöntekijöille, jotka saapuvat vuoden 2012 aikana. Opas päätettiin päivittää tästä hetkestä eteenpäin uusien toimintamallien määräytyessä.

ORIENTATION GUIDE FOR TOP CAMPING YYTERI CAMPSITE

Kerokoski, Jouko
Satakunta University of applied Sciences
Degree programme in tourism
October 2011
Supervisor; Salo, Vappu
Number of pages: 41
Attachments: 1

Key words: The goal of work orientation, Service, Quality of customer service

The subject of this thesis is to produce an orientation guide for Top Camping Yyteri campsite. The purpose of this thesis is to help the orientation of new employees starting in the camping site. For newcomers, the guidebook works as a guideline at times when there's no time for guidance

This thesis is functional. Orientation guide is accomplished as an assignment for Top Camping Yyteri. This orientation guide is made from two separate segments; orientation guide and theoretical part. In the theoretical part of the thesis, work orientation, the benefits of work orientation, quality of customer service and the legislature of work orientation are discussed on. Furthermore, the theoretical part of the thesis consists of introduction to Top Camping Yyteri, the current situation in work orientation, and the reasons for orientation guides structure.

The material for this thesis is collected entirely from literature concerning work orientation, service as a concept and the quality of customer service. The manager of the camping area was interviewed for this thesis.

With the help of this orientation guide, employee is to become a professional in a short notice. The more focused part of the orientation guide deals with receptions operating system and matters concerning reservations. The general part is for all the employees arriving to the company. The general part consists of important facts about the quality of customer service such as; dressing, behavior on the phone and cleanliness.

This orientation guide was completed as a result of this thesis. The orientation guide is taken in to service from now on. The orientation guide is approved to be used in orientation for new personnel arriving during the year 2012. The guide is to be updated from the accomplishment date, when new working patterns are decided.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ.....	7
3	OPINNÄYTETYÖN TOIMINTASUUNNITELMA	8
4	TOP CAMPING YYTERI	9
5	PEREHDYTYKSI	11
5.1	Perehdyttäminen	11
5.2	Perehdyttämisen lainsäädäntöä	13
5.3	Perehdyttämisen tavoite	15
5.4	Perehdyttämisen suunnittelu	17
5.5	Uuden työntekijän perehdyttäminen	22
5.6	Henkilökunta luo asiakaspalvelun	23
6	ASIAKASPALVELU JA PALVELUN LAATU	24
6.1	Palvelun määritelmä	24
6.2	Palvelun laatu.....	25
6.3	Palvelun laadun ulottuvuudet.....	26
6.4	Asiakaspalvelu	29
7	PEREHDYTYKSOPPAAN KOKOAMINEN	29
8	OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUDEN TARKASTELU	32
9	POHDINTA.....	33
10	LÄHDELUETTELO	36
11	LIITTEET.....	38

1 JOHDANTO

Yhteiskunta muuttuu jatkuvasti. Jatkuva muutos vaikuttaa yrityksiä ja organisaatioiden toimintaan. Yksittäisten työntekijöiden on sopeuduttava samaan muutokseen. Nykyaikana kokemattomien sekä kokeneiden työntekijöiden on kyettävä tottumaan muutokseen yhä nopeammin. Aktiivinen, ennakoiva ja hallittu sopeutuminen erilaisiin muutoksiin on yrityksen menestymisen kannalta oleellista. Uuden työntekijän nopea sopeutuminen uuteen yhteisöön on tärkeää. Aikuisten, työelämässä vuosia olleiden kokemuksella ja opituilla asioilla on keskeinen merkitys yrityksen menestyksen kannalta. Pahimmassa tapauksessa vanhasta tiedosta voi kuitenkin tulla uuden oppimisen este, mutta yleisesti aiemmin opittu helpottaa oppimista. Perehdyttämistä kutsutaan opetuksiksi, mutta sitä voitaisiin myös kutsua työksi, jota tehdään oppimisen tueksi. (Kangas 2003, 4.)

Perehdyttäminen on uuden työntekijän kouluttamista työtehtäviinsä ja tutustuttamista työyhteisöön. Kyseessä on prosessi, joka alkaa ensimmäisestä kontaktista uuden työntekijän ja yrityksen välillä. Perehdyttämisen loppumista on vaikea määritellä, sillä prosessi jatkuu työuran aikana koulutustarpeen syntyessä. Koulutustarpeeseen liittyy useimmiten jonkinlainen uudistus. Vaikka perehdyttämisen loppumista on vaikea määritellä, liittyy prosessiin kuitenkin aina muutos, joka alkaa ja lopulta päättyy. Yhtenä tärkeimmistä prosesseista työyhteisöissä pidetään perehdytystä. Vaikka perehdytystä pidetään huomattavan tärkeänä osana työyhteisön toimintaa, se laiminlyödään usein. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Työturvallisuuslaki(23.8.2002/728) määrää organisaatiot antamaan työntekijöille tarvittavat tiedot työpaikan mahdollisista vaaratekijöistä. Työturvallisuuslain mukaan työntekijää on perehdytettävä riittävästi kaikkiin työn osa-alueisiin. Laissa kehoitetaan lisäksi täydentämään työntekijän koulutusta tarpeen mukaan. (Suomen laki, työturvallisuuslaki.)

Laadin opinnäytetyöni Top Camping Yyterille. Top Camping Yyteri on toiminut vuoden 2009 alusta alkaen Porin Seudun Matkailu Oy:n alaisuudessa. Kyseessä on perehdytysopas leirintäalueen työntekijöille alkaen vuodesta 2012. Perehdytysop-

paassa käydään yrityksen kannalta oleellista tietoa alueesta ja palvelun laadusta sekä syvennyttään vastaanoton työtehtävien perehdyttämiseen.

Henkilökohtaisesti, ajatuksena oppaan luomisessa on teoretietoa ja omaa kokemusta käyttäen luoda saapuvalla työntekijälle turvaverkko sekä luoda yrityksessä yhteisesti käytettävät toimintamallit. Toimintamallien tarkoitus on selkeyttää ja yhtenäistää vastaanoton toimintaa.

Olen työskennellyt Top Camping Yyterin leirintäalueella kesinä 2008, 2009, 2010 ja 2011. Ensimmäisen kesän työskentelin vastaanottovirkailijana, ja jälkimmäiset vuodet olen toiminut vastaanoton vastaavana henkilönä. Lisäksi suoritin työharjoitteluni palkallisena yritykselle aikavälillä 15.2.2010–15.7.2010. Kyseisen vuoden työsuhde päättyi 31.12.2010. Tällä hetkellä toimin leirintäalueen esimiehen sijaisena, työsopimukseni on voimassa määräaikaisena 31.1.2012 asti.

Opinnäytetyöni tehdään toimeksiantona Top Camping Yyterille. Keskustelimme leirinnän esimiehen Karoliina Nikander-Ahmaojan kanssa työn tarpeellisuudesta. Uusiin kesätyöntekijöiden saapuessa ei ole aikaa opettaa jokaista asiaa kädestä pitäen. Onkin toivottavaa, että uudella työntekijällä olisi eräänlainen turva, joka toimii apuna ja muistivihkona uusissa tilanteissa. Tämä myös vähentäisi kokeneempien työntekijöiden työn määrää, sillä perehdyttäminen ja virheiden korjaaminen vievät paljon aikaa. Perehdyttäminen ei ole tasalaatuista, vaan henkilöriippuvaista. Usein perehdytys tapahtuu liian nopeasti ja jää liian suppeaksi. Aikaisemmat uudet kesätyöntekijät ovat monesti todenneet, että perehdytys on ollut lähes olematonta. (K. Nikander-Ahmaoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011.)

Leirintäalueelle on tehty opinnäytetyönä perehdytysopas vuonna 2005. Oppaan on laatinut Satakunnan Ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelmasta Ulla Juhola. Oppaassa käsitellään perehdytyksen lisäksi asiakaspalvelua ja henkilöstön hyvinvointia. Opas ei ole ollut käytössä työssäoloni aikana alueella. Ulla Juholan opas ei ole käytössä, sillä oppaan tiedot ovat päivittämisen puutteellisuuden vuoksi ehtineet vanheta. (K. Nikander-Ahmaoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011.)

2 TYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Top Camping Yyterin palvelua, sekä luoda suoraan käyttöön otettava opas leirinnän työntekijöille vuodesta 2012 eteenpäin. Top Camping Yyterin kesäsesonkityöntekijöiden määrä on moninkertainen normaalivuodenaikoihin verrattuna. Laadukkaan perehdytyksen merkitys työntekijöille on suuri, sillä kesätyöntekijöiden on opittava paljon asiaa lyhyessä ajassa. Yritys on suhteellisen uusi, joten koko yhteisö on jatkuvan muutoksen kourissa. Uusien työntekijöiden lisäksi aiemmin organisaatiossa työskennelleet sesonkityöntekijät on nopeasti perehdytettävä ajan tasalle. Tutkimustehtäväni tavoitteena on löytää nopean ja tehokkaan perehdyttämisen mahdollistavaa tietoa. Työllä pyritään vastaamaan kahteen kysymykseen: Mitä on hyvä perehdyttäminen? Miten perehdyttämällä voi kehittää asiakaspalvelua? Varsinaisena tutkimustehtävänä on laatia perehdytysopas Top Camping Yyterin työntekijöille.

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus on synnyttää konkreettinen tuotos, produkti. Produkti ei itsessään ole riittävä opinnäytetyöksi, vaan toiminnallinen opinnäytetyö muodostuu teoriaosuudesta, ja sen pohjalta suoritettavasta käytännön toteutuksesta. Teoriaosuuden on tarkoitus raportoida ja selittää käytännön osuudessa tehtyjä ratkaisuja. Opinnäytetyön lopullinen produkti voi olla esimerkiksi perehdytysopas, Internet-sivujen toteutus tai tapahtuman järjestäminen. (Vilkkä & Airaksinen, 2004, 6-8.)

Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja käytännönläheinen. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa konkreettinen tuote, jota on mahdollista hyödyntää alalla. Opinnäytetyön raportoinnissa on havainnollistettava produktin syntyminen kokonaisuudessaan, lopullista tuotosta näyttämättä. Raportissa on esitettävä miten, ja millaisia keinoja käyttämällä lopullinen tuotos on saanut muotonsa. (Vilkkä & Airaksinen, 2004, 6-8.)

Opinnäytetyöni on toiminnallinen. Opinnäytetyön aihe on luoda Top Camping Yyterin leirintäalueelle konkreettinen tuote; perehdytysopas leirinnän uusille työntekijöille. Perehdytysoppaassa tullaan painottamaan vastaanoton toimintaa ja koko alueella odotettavaa asiakaspalvelun laatua. Perehdytysoppaan on tarkoitus olla käytössä leirintäalueen työntekijöille, jotka saapuvat työyhteisöön vuonna 2012. Opinnäytetyös-

sä käydään läpi perehdyttämisen teoriaa, hahmotetaan asiakaspalvelua kehittäviä seikkoja ja luodaan pohja perehdyttämisoppaalle. Teoriaosuuden on tarkoitus osoittaa, miten konkreettisen oppaan eri osiin on päädytty.

3 OPINNÄYTETYÖN TOIMINTASUUNNITELMA

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa esitän perehdyttämisen edellytykset sekä asiakaspalvelun määritelmän. Perehdytyksestä käyn läpi perehdyttämisen lainsäädäntöä, perehdyttämisen tavoitteita, perehdyttämisen suunnittelua, uuden työntekijän perehdyttämistä sekä asiaa perehdyttämisen yhteydestä palvelun laatuun. Perehdyttämisen teoriatiedon lähdekirjallisuutena käytän muun muassa Kankaan ”Perehdyttäminen palvelualoilla” vuodelta 2003 sekä Lepistön ”Työpaikkakouluttajan käsikirjaa” vuodelta 2004. Asiakaspalvelun laadussa käytän Rissasen ”Hyvä Palvelu” kirjaa vuodelta 2005. Lisäksi käytössäni on Reinbothin ”Johda ja kehitä asiakaspalvelua” vuodelta 2008. Asiakaspalvelusta käydään läpi palvelun määritelmää, palvelun laatua, palvelun laadun ulottuvuuksia ja asiakaspalvelun laatua.

Sovellan teoriaosuutta lopullisessa perehdytysoppaassa Top Camping Yyterille, joka on kuten aiemmin mainitsin, tämän opinnäytetyön konkreettinen tuotos. Top Camping Yyterin perehdytysoppaasta teen yrityksen tarpeisiin sopivan produktin, jossa käytän hyväkseni teoriatietoa, henkilökohtaista tiedonantoa, sekä omia kokemuksiani vuosien varrelta. Tarkoitus on, että Top Camping Yyteri käyttää perehdytysopasta uusien työntekijöiden perehdyttämiseen opinnäytetyön valmistumisesta alkaen. Kansiota on pidettävä ajan tasalla muutosten syntyessä.

Opinnäytetyöni on kaksiosainen. Työssä on teoriaosuus, sekä konkreettinen perehdytysopas. Perehdytysopas itsessään on Porin Seudun Matkailu Oy:n toiveesta salainen.

4 TOP CAMPING YYTERI

Top Camping Yyteri sijaitsee Yyterin hiekkasärkkien välittömässä läheisyydessä, dyynien itäisellä puolella. Top Camping Yyterin alueeseen kuuluu aidattu leirintä-alue, Yyterin infopisteen parkkipaikka, sekä suuri osa ranta-alueesta. Alueen leirintä-alueluokitus on tällä hetkellä neljä tähteä. Leirintäalueluokitukseltaan se vastaa Suomen Leirintäalueyhdistys, joka arvioi alueet ennalta asetettujen kriteerien mukaisesti. (K. Nikander-Ahmaoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011.)

Top Camping Yyterin omistaa Porin Seudun Matkailu Oy, Maisa. Omistussuhteet vaihtuivat 1.1.2009, jolloin Top Camping Yyteri siirtyi Porin Seudun Matkailu Oy:n omistukseen. Porin Seudun Matkailu Oy:n omistaa Porin Seudun Kehittämiskeskus, tarkemmin (POSEK). Ennen Yyteri Camping- nimellä mennyt leirintäalue kuului Porin Seudun Matkailu Oy:lle siirtymistä Porin kaupungin vapaa-aikaviraston siipien alle. (K. Nikander-Ahmaoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011.)

Top Camping Yyterin majoituskapasiteetti on 1500 asukasta. Kesän tapahtumien aikana majoituskapasiteetille saatetaan anoa väliaikaista korotusta. Viime vuosina Yyterin alueen tärkeimpiä vuosittaisia tapahtumia ovat olleet Yyteri BeachFutis, sekä Yyterin juhannus. Vuosittain myös Pori Jazz- festivaali vaikuttaa alueen matkailijoiden määrään, kuten tekivät vuoden 2008 loma-asuntomessut Reposaaressa. Top Camping Yyterin toiminta on kausiluontoista; talvikaudella majoittujat ovat pääosin yritysasiakkaita kun kesät juhannuksesta koulujen alkamiseen menevät yksityisasiakkaiden ja tapahtumavieraiden parissa. Sataman työllisyystilanne ja tilaukset vaikuttavat suuresti Top Camping Yyterin varaustilanteeseen sesongin ulkopuolella. (K. Nikander-Ahmaoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011.)

Top Camping Yyterin alueella on 75 asuttavaa mökkiä, joista 30 talviasutukseen varusteltuja sekä 45 kesäkäytössä olevaa mökkiä. Mökkityyppinä on viittä erilaista, majoittumaan mahtuu 4-6 henkilöä mökkityypistä riippuen. Talviasuttavat mökit sisältävät kylpyhuonetilat, osassa on sauna. Lisäksi mökeissä on keittiötilat ja vähintään neljälle hengelle riittävä astiasto. Jokaisessa talviasuttavassa mökissä on televisio. Ainoastaan kesäkäytössä olevissa mökeissä ei ole juoksevaa vettä. Mökkien vuoro-

kausi- ja viikkohinnat vaihtelevat, ajankohdasta riippuen, 50–115€ vuorokaudelta. (Top Camping Yyteri.)

Alueella on mökkimajoituksen lisäksi mahdollisuus yöpyä asuntovaunussa tai -autossa sekä telttapaikoilla. Sähköllisiä caravan- paikkoja alueella 100, joista täyden palvelun paikkoja on 41. Telttapaikkoja leirintäalueella on 200. Alueelta löytyvät myös keittiöt, grillit, saunat, saniteetti- ja huoltotilat ja lastenhoituhuone. Alueella sijaitseva kahvilaravintola Ulappa toimii kesäisin lounas- ja anniskeluravintolana ja muina aikoina tilausravintolana. (Top Camping Yyteri.)

Top Camping Yyteri työllistää kesäisin 50–60 työntekijää palvelun sesonkivuonon vuoksi. Suurin osa majoitusvuorokausista kirjataan kesäkuukausina. Talvi-kuukausina yritys työllistää kaksi henkilöä. Top Camping Yyteri on ulkoistanut siivouksen, joten leirinnässä työskentelee talvella leirinnän päällikkö Karoliina Nikander-Ahmaoja sekä huoltovastaava Hannu Tuomainen. (K. Nikander-Ahmaoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011.)

Top Camping Yyterin kehittämistyö jatkuu koko ajan. Viime vuosina leirintäalueen kehittämiseen on investoitu rahaa ja resursseja. Suurimpia investointeja Porin Seudun Matkailu Oy:n aikana ovat olleet uuden huoltorakennuksen rakennuttaminen keväällä 2010, sekä saunarakennuksen kunnostaminen. Lisäksi alueelle on tehty lukuisia hankintoja, etenkin huoltopuolelle. Vastaanoton puolella on kehitetty kirjanpidollisia ja työmukavuuteen liittyviä asioita. Tällä hetkellä kehitteillä ovat uudet Internet-sivut Top Camping Yyterille. Internet-sivujen uusimisen yhteydessä on tarkoitus ottaa käyttöön Internet-pohjainen varausjärjestelmä. Internet-varausten mahdollistaminen nopeuttaisi varausten tekoa ja vastaanoton toimintaa huomattavasti. Internet-varausten mahdollisuus toisi asiakkaille uuden, ja nopeamman reitin lähestyä Top Camping Yyteriä. Pidemmän aikavälin tavoitteena on tuoda Yyteriä yhä enemmän ihmisten tietoisuuteen. (K. Nikander-Ahmaoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011.)

5 PEREHDYTYYS

5.1 Perehdyttäminen

Perehdyttämisestä puhuttaessa tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joiden tehtävänä on edistää uuden työntekijän sopeutumista työhön, työympäristöön, organisaatioon ja muuhun henkilöstöön. Perehdyttämisen tarkoitus on auttaa uusia töihin saapuvia työntekijöitä ymmärtämään omia velvollisuuksiaan ja työn tavoitteita. Edellä mainittujen seikkojen vuoksi perehdytys vaikuttaa työn tuloksiin, työyhteisön ja henkilöstön hyvinvointiin, työmotivaatioon sekä työturvallisuuteen. Perehdyttäminen voi olla täysin uuden työntekijän perehdyttämistä, vanhan työntekijän kouluttamista uusiin tehtäviin, tai esimerkiksi pitkän tauon jälkeen työntekijän uudelleen perehdyttämistä muuttuneisiin työtehtäviin. Perehdyttämisen pitäisi koskea työyhteisöön saapuvaa ja yhteisössä olevaa henkilöstöä. Perehdyttämisessä tärkeintä on yleiskuvan luominen uudelle tulokkaalle. Yrityksen toiminnan tarkoitus ja toimintatavat olisi tultava esille perehdytyksessä. Uudelle tulokkaalle on annettava riittävästi tietoa työsuhteeseen liittyvistä asioista ja osoitettava mistä saa tarvittaessa lisäapua. Uuden työntekijän on ymmärrettävä oma vastuunsa työyhteisössä. (Lepistö 2000, 63.)

Kankaan mukaan perehdyttäminen koostuu kahdesta erillisestä osasta. Perehdyttämissen osia ovat yritysperehdyttäminen sekä työhön perehdyttäminen. Yleisessä yritysperehdyttämisessä työntekijä tutustuu oman yrityksen sääntöihin ja työhön perehdyttämisessä työntekijälle opetetaan oman toimipisteen säännöt ja tavat. Perehdyttämissen tarkoitus on antaa työntekijälle tarvittavat tiedot organisaatiosta, työyhteisöstä sekä toimintatavoista. Perehdytys antaa lisäksi valmiudet toimia oikein mahdollisissa vaaratilanteissa. Perehdytys vaikuttaa työntekijän tulevaan toimintaan, kehittymiseen ja täten koko yrityksen tulokseen. Kangas toteaa, että perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan organisaation toimintatavat, ihmiset, asiakkaat tai esimerkiksi työtehtävät. (Kangas 2003, 4.)

Lepistön mukaan perehdyttämisen ja työopastuksen tavoitteena on luoda sisäinen malli työstä. Sisäiset mallit ohjaavat ihmisen toimintaa. Sisäinen malli on ihmisen

sisäinen vastine ulkoiselle ympäristölle. Käsitteellä tarkoitetaan ihmisen ymmärrystä asioiden ja ihmisten keskinäisistä suhteista, niiden kehityksestä sekä esimerkiksi toimintatavoista. Ihmisen mielessä sisäinen malli syntyy ympärillä tapahtuvan havainnoinnista ja sen tulkinnasta. Sisäiseen mallin syntymiseen vaikuttaa elämän- ja työkokemuksen mukana tuodut tiedot, tunteet ja arvot. ”Työn ilo ja tyytyväisyys työsuoritukseen synnyttävät erilaisen sisäinen mallin kuin jatkuvat epäonnistumisen kokemukset ja pettymykset.” (Lepistö 2004, 57). Työtä koskevaan sisäiseen malliin kuuluvat seuraavat asiat; Ymmärrys työyhteisön tavoitteista ja omasta työnteosta, käsitys itsestä osana kokonaisuutta, työntekoa koskeva tieto, kuten menetelmät ja välineet, sekä omaa asemaa ja työn jakoa koskeva tieto. Sisäisen mallin kehittyminen on riippuvainen perehdyttämisen yksityiskohtaisuudesta ja ympäristön säännöllisyydestä. Työntekijän on saatava tietoa yrityksestä ja yrityksessä tapahtuvista muutoksista. (Lepistö 2004, 57–58.)

Perehdytettäviä on monenlaisia. Perehdytys on suunniteltava ja toteutettava tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytystä tulisi soveltaa jokaiseen perehdytettävään erikseen. Perehdytettävän koulutus ja aikaisempi kokemus antavat pohjan perehdyttämiselle. Perusasiat on mahdollista oppia nopeasti, mutta työn hallitsemiseen kuluu enemmän aikaa. Perehdyttämisen apuvälineenä voidaan käyttää perehdyttämislistaa, jonka avulla on mahdollista vahvistaa, että tarvittavat asiat koulutuksessa on huomioitu. Perehdyttämislistan avulla opastus voidaan jakaa työntekijöiden kesken. Listan avulla perehdyttäjän on mahdollista nähdä, mitä on ehditty perehdyttää. Uudessa työpaikassa on paljon uutta käsiteltävää informaatiota, joten perehdytyksen olisi hyvä tapahtua osissa. (Mykrä 2007, 14.) Top Camping Yyterissä perehdyttämisen on tapahduttava nopeasti, koska työntekijöiden saapuessa sesonki on käsillä. Ajanpuutteen vuoksi työtehtäviin perehdytetään monen työntekijän toimesta. (K. Nikander-Ahmoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011.)

Top Camping Yyterissä vanhat työntekijät ovat uusien sesonkityöntekijöiden perehdytyksessä suuressa arvossa (K. Nikander-Ahmoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011.) Sesonkityöntekijöiden tai henkilöstövuokrauksesta tulevien lyhytaikaisten työntekijöiden perehdyttämiseen on usein tapahduttava nopeasti. Lyhytaikaisten työntekijöiden perehdyttämisessä on keskityttävä oleellisiin asioihin. Perehdytystä on mahdollista helpottaa vakiotyöntekijöillä, jotka ovat yrityksessä sesongista toiseen.

Vakiotyöntekijöitä ei tarvitse perehdyttää uudelleen. Yrityksessä jo kauan olleita on kuitenkin perehdytettävä, jos työmenetelmät muuttuvat. Perehdytykseen on varattava aikaa muutosten suuruuden mukaisesti. Jos kyseessä on esimerkiksi uuden laitteen käytön opastaminen, opastamiseen varattava aika ei ole suuri, sillä organisaation toiminnan kokonaisuus ei ole muuttunut. (Kangas, 2003, 4-5.)

5.2 Perehdyttämisen lainsäädäntöä

Perehdytyksen sisällöstä määrätään Suomessa monessa eri laissa. Monessa laissa kiinnitetään huomiota työnantajan vastuuseen työntekijöiden perehdyttämisessä. Työsopimuslaki (26.1.2001/55) ja työturvallisuuslaki (23.8.2002/728) ohjaavat erityisesti yritysten toimintaa perehdyttämisessä. Perehdyttäminen on työnantajaa velvoittava säädös, jota työnantajan noudatettava. Työsuojeluviranomainen seuraa työlainsäädännön toteutumista työpaikoilla. Työntekijäpuolella työsuojelusta vastaavat työsuojeluvaltuutetut sekä luottamusmiehet. Perehdyttämisen lainsäädäntö- osuudessa kerrotaan Suomen lain vaatimuksista perehdyttämiselle. (Suomen laki, työsopimuslaki, työturvallisuuslaki.)

Työturvallisuuslain tarkoitus on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. (Suomen laki, työturvallisuuslaki.) Tässä opinnäytetyössä lainaan kohtia eri lakipykälistä, jotka asettavat perehdyttämisen vaatimuksia.

Kupias & Peltola 2009 ovat kirjassaan keskustelleet työturvallisuuslaista. Työturvallisuuslaissa määritetään työntekijälle annettava opetus ja ohjaus; Työntekijän on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen: 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä

turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista; 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi; 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. (Suomen laki, työturvallisuuslaki.)

Top Camping Yyterin sesonkityöntekijöistä osa on alle 18-vuotiaita. Top Camping Yyteri ottaa vuosittain uusia kesätyöntekijöitä, jonka tarkoituksena on tutustuttaa nuoria työelämään. Monelle lähiseudun nuorelle Top Camping Yyterin huolto- tai siivoustyöt ovat ensimmäinen askel työelämään. (K. Nikander-Ahmaoja, henkilökohmainen tiedonanto 29.9.2011.) Lakia nuorista työntekijöistä(19.11.1993/998) sovelletaan työhön jota alle 18-vuotias henkilö (nuori työntekijä) tekee työ- tai virkasuhteessa. (Suomen laki, laki nuorista työntekijöistä.)

Kupias & Peltola 2009 käsittelee työsopimuslakia(26.1.2001/55). Työsopimuslakia sovelletaan sopimukseen (työsopimus), jolla työntekijä tai työntekijät yhdessä työyhteisönä sitoutuvat henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. Työsopimuslaki velvoittaa työnantajan. Työnantajan on varmistettava, että työntekijän on mahdollista suoriutua työtehtävistään tilanteesta riippumatta, myös yrityksen toimintaa, työmenetelmiä tai tehtävää työtä kehittäessä tai muutettaessa. (Suomen laki, työsopimuslaki.)

Suomen lainsäädännössä on muita perehdyttämisen sisällöstä määrääviä lakeja työturvallisuuslain, työsopimuslain ja nuoria työntekijöitä koskevan lain lisäksi. Lait määrittävät perehdytyksen sisältöä. Tällaisista esimerkki on työterveyshuoltolaki(21.12.2011/1383). Lain säätää työnantajan velvollisuudesta järjestää työterveyshuolto sekä työterveyshuollon sisällöstä ja toteuttamisesta. Lain tarkoitus on työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon yhteistoimin edistää seuraavia asioita: 1) työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä; 2) työn ja työympäristön terveellisyttä ja turvallisuutta; 3) työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa; sekä 4) työyhteisön toimintaa. (Suomen laki, työterveyshuoltolaki.)

Työntekijän on noudatettava työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia määräyksiä ja ohjeita. Työntekijän on muutoinkin noudatettava työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisyyden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijän on myös kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti työssään huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työntekijän on työpaikalla vältettävä sellaista muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua, joka aiheuttaa heidän turvallisuudelleen tai terveydelleen haittaa tai vaaraa. Lisäksi työturvallisuuslain luvussa 19 mainitaan seuraavasti: Työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle työolosuhteissa tai työmenetelmissä, koneissa, muissa työvälineissä, henkilönsuojaimissa tai muissa laitteissa havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Työntekijän on kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti ja mahdollisuuksiensa mukaan poistettava havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteellisuudet. Työntekijän on tehtävä edellä tarkoitettu ilmoitus myös siinä tapauksessa, että hän on poistanut tai korjannut kyseisen vian tai puutteellisuuden. (Suomen laki, työturvallisuuslaki.) Työntekijällä on oma vastuunsa annettujen ohjeiden noudattamisessa. Perehdyttämisoppaassa tulen painottamaan työnantajan vastuun lisäksi työntekijän vastuuta. Työturvallisuuslaki(23.8.2002/728) määrää työntekijöiden vastuusta seuraavasti:

5.3 Perehdyttämisen tavoite

Lepistön mukaan perehdyttämisen tavoite on antaa töihin saapuvalla tulokkaalle tarvittavat perustiedot työpaikasta. Perehdytyksen tarkoitus on mahdollistaa myönteinen suhtautuminen työyhteisöön ja – ympäristöön, sekä luoda alusta asti hyvä yhteistyön tunne tulokkaan, esimiehen ja työtovereiden välille. Perehdyttäminen lyhentää uuden työntekijän oppimisaikaa, ja vähentää uudessa työssä syntyvää epävarmuutta. Edellä mainitun lisäksi perehdyttäminen vähentää työtapaturmien ja muiden työvirheiden määrää kun ympäristö tunnetaan paremmin. Pohjimmainen tavoite on turvata työyhy-

teisön toiminta pitkällä aikavälillä. Perehdyttäminen säästää kustannuksissa. Virheiden korjaukset syövät työaikaa ja reklamaatiot maksavat yritykselle rahaa. (Lepistö 2005, 58, Kangas 2003, 6.)

Perehdyttäminen hyödyttää siis koko työyhteisöä. Työntekijä on tarkoitus saada oppimaan työtehtävänsä nopeasti, jolloin virheet vähenevät. Virheiden vähentyessä virheiden korjaukseen käytettävä aika vähenee. Työtehtävien tullessa tutuiksi, työntekijä tarvitsee yhä harvemmin apua tehtävissään. Perehdytyksen avulla työntekijä oppii toimimaan itsenäisesti työyhteisössä, minkä ansiosta kaikille työyhteisön jäsenille jää enemmän aikaa omalle vastuualueelleen. Edellä mainitut asiat vaikuttavat positiivisesti työntekijän työmotivaatioon. (Kangas 2003, 5.)

Työturvallisuuden riskit ovat suurimmat aloittelevilla työntekijöillä. Kokenutkaan uusi työntekijä ei tunne oman työpisteensä riskitekijöitä ennen kunnollista perehdytystä. Turvallisuusasiat ovat tärkeässä osassa tulokkaiden perehdyttämisessä. (Kangas 2003, 6.)

Henkilöstön vaihtuvuutta ja sairauspoissaoloja voidaan vähentää perehdyttämisellä. Ensivaikutelma uudesta työpaikasta merkitsee tulokkaan työmotivaation kannalta paljon. Hyvä ensivaikutelma saa työntekijän tekemään enemmän, sillä mukavassa työyhteisössä työnteko ei tunnu yhtä raskaalta. Huonolla ensivaikutelmalla, ja huonolla vastaanotolla on tulokkaan motivaation kannalta kielteinen vaikutus. Sairauspoissaolojen määrä lisääntyy ihmisen tuntiessa itsensä ei toivotuksi tai omassa työssään heikotasoiseksi. Näissä tapauksissa työhön lähteminen saattaa tuntua raskaalta ja pahimmillaan saattaa johtaa työpaikan vaihtamiseen. (Kangas 2003, 6.)

Perehdyttäminen vaikuttaa mielikuviin, joita potentiaalisilla työnhakijoilla on yrityksestä. Mielikuvaan vaikuttavat yrityksessä työskennelleiden henkilöiden kokemukset yrityksessä, muiden kokemukset ja uskomukset yrityksestä. Edeltävän kesän työntekijän huonot kokemukset saattavat vaikuttaa tulevan kesän mahdollisten työntekijöiden hakupäätöksiin. (Kangas 2003, 6.)

Tavoitteena työhön perehtymiselle on laadukas palvelu tai tuote. Monivaiheinen perehdyttäminen mahdollistaa perehdyttämisen tavoitteen toteutumisen. Perehdytys ei

ole vain työtehtävien opettamista, vaan siinä kannustetaan omatoimisuuteen. Kokonaishyötyjen arviointi perehdyttämisen kohdalla on lähes mahdotonta. Perehdyttämisen avulla luodaan yritykseen saapuvalla työntekijälle viihtyisä työympäristö ja motivaatio työhön. (Kauhanen 2003, 146–147.)

5.4 Perehdyttämisen suunnittelu

Kankaan mukaan suunnittelu on asioiden tietoista ja tavoitteellista pohtimista ennalta. Tavoitteiden asettaminen luetaan osaksi suunnittelua. Perehdyttämisen suunnittelun lopputuloksena syntyy johdonmukainen ja tehokas suunnitelma, jolla asetetaan pääkohdat perehdytyksen tavoitteeseen vaadittavalle osalle. (Kangas 2003, 7.)

Lähtökohtana perehdytykselle on yrityksen sisällä vallitseva henkilöstöpolitiikka, henkilöstöasioiden yleiset periaatteet ja yrityksen pelisäännöt. Henkilöstöpolitiikka määrää yrityksen palkkauskäytännöistä. Yrityksen palkkauskäytännön pääpaino voi olla esimerkiksi kokeneemmilla työntekijöillä, vuokratyövoimalla tai esimerkiksi nuorilla työntekijöillä kausipainotteisesti. Henkilöstöpolitiikka määrää lisäksi henkilökunnan perehdyttämisestä, ja kuinka siihen panostetaan. Kokeneilla työntekijöillä on tietoa alasta aikajanansa historiassa. Kokeneempien työntekijöiden kohdalla ei täten tarvita yksityiskohtaista opastusta alan perusasioissa, vaan perehdyttämisessä keskitytään yritystä koskeviin yksityiskohtiin, kuten toimintamalleihin ja yritykseen itsessään. Nuoria, ja kokemattomia työntekijöitä on koulutettava yksityiskohtaisemmin, joten heidän kouluttamisensa vie enemmän aikaa. (Kangas 2003, 7.) Top Camping Yyterissä kausityöntekijät saapuvat kesäkuun alussa, sesongin ollessa jo ovella. Yrityksen henkilöstöpolitiikkaan kuuluu opiskelijoiden ja nuorten työntekijöiden palkkaaminen. Kesäkuun alussa yritykseen listoille saapuu kymmeniä kokemattomia työntekijöitä, joiden perehdytys olisi tapahduttava nopeasti. Henkilöstön kouluttamattomuus, kokeneempien työntekijöiden suhteellinen vähäisyys ja perehdytysoppaan puuttuminen aiheuttavat ongelmia kesästä toiseen. Loppukesästä uudet työntekijät osaavat jo työnsä, mutta tällöin työsuhte on kesän osalta lähestymässä loppuaan. (K. Nikander-Ahmaoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011.)

Perehdytys suunnitelmaa tehtäessä tavoitteet on pidettävä mielessä. Mitä yritykseen saapuvalla työntekijälle halutaan opettaa, ja mikä on ensisijaista tietoa aloituksesta asti? Mitä on osattava, ja kuinka hyvin? (Kangas 2003, 7.)

Perehdyttämishjelma on perehdytys suunnitelman osa, joka toimii muistilistana koulutuksessa. Perehdytys ohjelma voi olla tilannekohtainen, jolloin sitä sovelletaan eri aikoina saapuviin työntekijöihin kokemuskohtaisesti. Sesonkityöntekijöille voidaan esimerkiksi luoda oma perehdytys ohjelmansa, joka sisältää kaikkein oleellimmat perusasiat. Perehdyttämishjelmien tarjoaman informaation määrä vaihtelee, mutta kaikille ohjelmille yhteistä on käsiteltävien asioiden, aikataulutuksen ja vastuuhenkilöiden sisällyttäminen. (Kangas 2003, 7.)

Perehdytettävien lisäksi perehdyttäjät saattavat tarvita lisäkoulutusta. Perehdyttäjäksi valittava henkilö saattaa ammattitaidoltaan olla muiden vaihtoehtojen yläpuolella, mutta ammattitaito itsessään ei tee työntekijästä hyvää perehdyttäjää. Perehdyttäjien kehitystarve on selvitettävä ennen perehdytyksen aloittamista ja perehdyttäjiä on koulutettava tarpeen mukaan, jotta heidän antamansa opastus olisi mahdollisimman tehokasta. Perehdyttämisen suunnittelussa on otettava huomioon taidot, jotka perehdyttäjältä vaaditaan. Esimiehen tai – miesten ei tarvitse kouluttaa kaikkea, mutta eri osuudet on otettava huomioon jo suunnitteluvaiheessa. (Kangas 2003, 8.)

Yhtenä tärkeimmistä edellytyksistä tehokkaalle perehdyttämiselle voidaan pitää ajankäytön suunnittelua. Perehdyttämiseen tarvittava aika on otettava huomioon työvuorojen suunnittelussa. On pystyttävä arvioimaan perehdytykseen tarvittava aika siten, että työvuoroissa ovat aina samanaikaisesti perehdytettävä ja perehdyttäjä. Perehdytystä suunniteltaessa merkityksellistä on opettavien asioiden saattaminen tärkeysjärjestykseen. Mikä on tärkeää sesonkityöntekijän kannalta? Mitä olisi osattava nopeasti, ja minkä voi oppia ajan kanssa. Ensimmäisen viikon aikana tärkeintä on oleellisten työtehtävien ja muiden asioiden perehdyttäminen. Suunniteltaessa on otettava huomioon tärkeät asiat, sekä asiat jotka voi opettaa viikon päästä. Ajankäyttöä suunniteltaessa on lisäksi huomioitava ajankohta, jolloin perehdytys tapahtuu. Paljon perehdytykseen tarvittavasta ajasta määräytyy ajan laadun mukaan. Erilaiset häiriötekijät ja keskeytykset perehdytyksessä vähentävät ajan laatua, joten näissä tapauksissa perehdytykseen tarvittavan ajan määrä kasvaa. Täydellisessä hiljaisuudessa, ja

rauhallisuudessa suoritettu perehdytys on aikatarpeessa usein merkittävästi tehokkaampaa, kuin jatkuvasti keskeytyvässä perehdytyksessä. (Kangas 2003, 8.)

Perehdytyksen avustuksena voi käyttää erilaisia apumateriaaleja. Apumateriaalin valmisteluihin voi kulua huomattavan paljon aikaa, mutta niiden tuomat hyödyt ajan säästössä ovat suuret. Apumateriaalin valmistuttua, niitä voi käyttää vuodesta toiseen, mutta materiaalia on muistettava päivittää ajan tasalle. On myös muistettava materiaalin valmistuessa määrittää kenen vastuulla päivittäminen on. Apumateriaalina perehdytyksessä voidaan käyttää esimerkiksi Internet-sivuja tai kirjallisia työohjeita. (Kangas 2003, 8.)

Perehdyttämistä suunniteltaessa, kuten mitä tahansa suunnitelmaa tehtäessä, on otettava huomioon, että suunnitelmat arvioivat tulevaisuutta. Tulevaisuus on muuttuva, joten varasuunnitelmien tekeminen on huomioitava perehdyttämissuunnitelmaa tehtäessä. Kuka tahansa voi sairastua perehdyttämispäivänä, eivätkä kaikki sisäistä informaatiota yhtä nopeasti. Joidenkin uusien työntekijöiden perehdyttämiseen menee suunnitelmia enemmän, toisille vähemmän aikaa. Varasuunnitelmassa on otettava huomioon tietämättömyys tulevasta ja kaiken toiminnan inhimillisyys. (Kangas 2003, 8.)

Perehdytyksen seuranta suoritetaan osana perehdytystä. Suunnitteluvaiheessa otetaan huomioon, miten perehdytyksen toteutumista tarkastellaan, ja kuinka sitä arvioidaan. Perehdyttämisen seurannassa voidaan käyttää erilaisia tarkistuslistoja, joista on mahdollista havaita ja huomioida vaadittavien osioiden toteutuminen perehdyttämisessä. Tarkistuslistan avulla voidaan varmistaa, että yksikään ei ole unohtunut. Seurantaan voidaan käyttää esimiehen ja uuden työntekijän välillä käytäviä perehdyttämisen seurantakeskusteluita, joiden avulla on mahdollista tarkastaa esimerkiksi lisäperehdytyksen tarvetta. (Kangas 2003, 8.)

Kankaan mukaan perehdytysohjelma on, kuten aiemmin tässä kappaleessa totesin, yrityksen apuväline perehdytys suunnitelmassa pysymiseen. Perehdytysohjelman avulla henkilöstöä on mahdollista kouluttaa joustavasti ja tilanteen mukaan. Ohjelmaa voidaan lisäksi käyttää perehdyttämisen tarkastuslistana, jonka avulla voidaan

nähdä, ovatko kaikki perehdytyksen osat käyty läpi suunnitelman mukaisesti. (Kangas 2003, 7.)

Alla on havainnollistettuna esimerkki (Taulukko 1) perehdytysohjelman rungosta. Esimerkki on yksinkertaistettu versio rungosta. Taulukkoon on mahdollista lisätä päiväkohtaiset tavoitteet perehdyttämiseksi, kenen vastuulla ja mitä apuaineistoa käyttämällä perehdytys toteutetaan. (Kangas 2003, 7.)

Taulukko 1 (Kangas 2003, 7).

ENNAKKOTOIMENPITEET ENNEN TYÖT ALOITTAMISTA	KUKA HOITAA	APUAINESTO	HUOM.
Tulokkaalle annetaan yleistietoa työpaikasta ja työtehtävistä			
Tulokkaasta tiedottaminen muille			
Valmistautuminen (Ajan, aineisto ja tarvikkeiden varaaaminen, perehdyttämissohjelman tarkastaminen)			
ENSIMMÄINEN TYÖPÄIVÄ TAVOITE:			
Tutustuminen			
TOINEN TYÖPÄIVÄ TAVOITE:			
Kertaus			
KOLMAS TYÖPÄIVÄ TAVOITE:			
Kertaus			
SEURANTAKESKUSTELU VIIKON SISÄLLÄ			
Perehdyttämisen varmistaminen			
Jatkotoimenpiteistä sopiminen			

5.5 Uuden työntekijän perehdyttäminen

Myönteinen ensivaikutelma tulevasta työpaikasta on olennaista potentiaalisen työntekijän astuessa ensimmäisen kerran yrityksen tiloihin. Ensimmäisestä kontaktista alkaen uusi työntekijä luo käsitystään uudesta työympäristöstä. Positiivinen käsitys ympäröivästä todellisuudesta synnyttää perustukset pitkälle yhteistyölle tulokkaan ja yrityksen välillä. Tärkeää on, että tulokas kokee saapuvansa työyhteisöön, jossa itsensä voi tuntea tarpeelliseksi ja tervetulleeksi. Uuden työntekijän myönteistä ensivaikutelmaa, ja sen merkitystä voidaan verrata uuden asiakkaan lopulliseen kokemukseen palvelun laadusta. Ensivaikutelmaa on vaikea muokata toisenlaiseksi. (Kangas 2003, 9.) Top Camping Yyterissä ensivaikutelma uuden työntekijän saapumisessa on erityisen tärkeää, sillä sesonkiajaksi yritykseen saapuu kymmeniä työntekijöitä lähes samanaikaisesti. Huono ensivaikutelma loisi alusta asti ongelmia yhteishengessä ja työmotivaatiossa kun monet nuoret työntekijät tuntisivat olonsa tarpeettomiksi tai ei halutuiksi. (K. Nikander-Ahmaoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011.)

Uuden tulokkaan perehdyttämisen ensimmäinen askel on työhönottovaiheessa. Perehdytys alkaa haastatteluvaiheessa, jolloin mahdolliselle uudelle tulokkaalle annetaan tietoa yrityksestä, työajoista, asiakkaista ja muista työyhteisöön liittyvästä asiasta. Lyhyt kierros alueella, ja mahdollisella omalla työpisteellä antaa mahdollisimman konkreettisen kokonaiskuvan tulevasta. Tehostaakseen informaation mieleenpainumista työnantajan olisi annettava mahdolliselle tulokkaalle perehdytysmateriaalia kotiin kannettavaksi. Perehdyttämisessä osa vastuusta on työntekijällä. (Kangas 2003, 9.) Top Camping Yyterin vastaanoton työntekijöillä on suuri vastuu koko alueen toiminnassa. Vastaanotto toimii leirintäalueen lisäksi koko alueen infopisteenä, joten kysymyksiä saattaa tulla myös lähialueen palveluista. Ennakkoon opiskeltu tieto auttaa tällaisissa tilanteissa, joita saattaa tulla ensimmäisestä päivästä alkaen. (K. Nikander-Ahmaoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011.)

Uuden tai uusien perehdyttävien saapumisesta tiedotetaan työyhteisön jäsenille etukäteen. Valmistautuminen on tärkeää, sillä siihen käytetty aika säästää lopulta aikaa myöhemmässä vaiheessa. Työopastuksen työnjaosta on sovittava etukäteen ja

perehdyttämiseen vaadittava materiaali on oltava valmiina uuden tulokkaan saapues-
sa. Työhön opastuksen ei tarvitse olla esimiehen tehtävä, mutta hänen on ennakkoon
sovittava kuka suorittaa tehtävän. Uusi työntekijä kokee tarvetta tuntea itsensä tar-
peelliseksi työyhteisöön saapuessa. Perehdyttävän saapumisen unohtaminen ei
osoittaisi työyhteisön tarvetta uudelle työntekijälle. (Kangas 2003, 9.)

5.6 Henkilökunta luo asiakaspalvelun

“Henkilökunta luo asiakaspalvelun”, toteaa Reinboth. Perehdyttämällä on suuri
vaikutus asiakaspalvelun onnistumisessa. Usein perehdyttämälle ei nähdä olevan
tarpeeksi aikaa, jolloin tulokas ei osaa toimia oikein asiakaspalvelutilanteessa. Kii-
reestä syntyy uudelle työntekijälle vaikutelma, että hän ei ole tervetullut uuteen työ-
paikkaan. Toisena ongelmana voidaan nähdä perehdytyksen liiallinen nopeus, jolloin
informaatiota annetaan liian paljon liian nopeasti. Tällöin perehdytystä ei ole jaoteltu
yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Yhtenäinen kokonaisuus yhdistää suullisen ja kirjalli-
sen tiedon. (Reinboth 2008, 82.)

Asiakaspalvelun kehittämiseksi perehdytys on hyvä jakaa neljään osaan. Eri osien
perehdytyksestä voivat vastata eri henkilöt. Perehdytyksen osat kannattaa jakaa sopi-
van kokoisiksi jo suunnitteluvaiheessa. Kuten kappaleessa 5.4 mainitsin, perehdyt-
tämisen tueksi on laadittava tarkistuslista, jonka avulla perehdyttäjä näkee mitä on jo
ehditty uudelle tulokkaalle kouluttaa. Edellä mainitut neljää osaa koostuvat tervetu-
loa taloon - osiosta, uuden työntekijän perehdyttämisestä yrityksen arvoihin, työteh-
täviin perehdyttämisestä sekä työyhteisöön tutustuttamisesta. (Reinboth 2008, 82.)

Tervetuloa taloon – osio tehdään yleensä kirjallisena, ja materiaali toimitetaan työn-
tekijälle ennen työsuhteen alkua, tai työsuhteen aluksi. Tervetuloa taloon käsittää
usein tietoa työsuhteen ehdoista, palkka-asioista, terveydenhuollosta, työnantajan
eduista sekä työntekijän velvollisuuksista. Näihin asioihin, ja työsuhteen aluksi toi-
mitettuun muuhun materiaaliin tutustuminen on työntekijän vastuulla. (Reinboth
2008, 83.)

Uuden työntekijän perehdyttäminen asiakaspalvelusitoumukseen ja yrityksen arvoihin työsuhteen aluksi on usein sivuutettu kokonaan. Asiakaspalvelusitoumuksella tarkoitetaan toteamusta, jonka asettamaan väitteeseen jokainen yrityksen työntekijä sitoutuu. Reinboth on tulkinnut Ritz-Carltonin asiakaspalvelusitoumusta, joka kuuluu seuraavasti: ”Olemme ladyja ja herrasmiehiä, jotka palvelevat ladyja ja herrasmiehiä”. Asiakaspalveluun liittyvää materiaalia voidaan antaa uudelle työntekijälle jo ennen ensimmäistä työpäivää. (Reinboth 2008, 83.)

Usein perehdyttäminen keskittyy ainoastaan työtehtäviin, tuotteisiin ja työympäristöön. Perehdyttämisen aiheet olisi hyvä jakaa tärkeysjärjestyksessä oleviin osiin. Tärkein osa koostuu tehtävistä, joita ilman työn aloittaminen ei ole mahdollista. (Reinboth 2008, 83.)

Työkavereihin, ja työyhteisöön tutustuminen on oleellista uuden työntekijän kannalta, kuten aiemmin perehdyttämistä koskevassa kappaleessa mainitsin. Työpaikan uuden jäsenen tutustuttaminen muihin voidaan jakaa erilliseksi työtehtäväksi niin kutsutulle kummille. Kummin tehtävä on totuttaa ja tutustuttaa tulokas uuteen työympäristöön. Työvuoro, jossa on uusia tuttavuuksia, olisi hyvä aloittaa esittäytymisellä. Esittäytymisen jälkeen työilmapiiri tuntuu hyvältä ja työnteko on tehokkaampaa. (Reinboth 2008, 84.)

6 ASIAKASPALVELU JA PALVELUN LAATU

6.1 Palvelun määritelmä

Laadukas ja erinomainen palvelu nähdään nykypäivänä hyvin tärkeänä arvona. ”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvinä, ajan tai materiaalin säästönä jne.”(Rissanen 2005, 18.)

Palvelun peruspiirteitä ovat aineettomuus, samanaikaisuus ja ainutkertaisuus. Aineetomana palvelua on vaikea ennakkoon kuvata täydellisesti. Aineettomuuden vuoksi palvelua ei voi myöskään varastoida, eikä palvelua voi palauttaa kulutustuotteiden tavoin. Palvelun hinnoittelu on aineettomuuden vuoksi hankalaa, sillä todellisia kustannuksia on vaikea arvioida ennakkoon. Majoitusalan yrityksissä esimerkiksi todellisten työtuntien arviointi hinnoittelussa tekee kustannusten arvioinnin vaikeaksi. (Rissanen 2005, 20.)

Palvelu tapahtuu käyttäjän ja tuottajana välisenä vuorovaikutuksena. Palvelutapahtuma kestää vuorovaikutuksen ajan, joka voi vaihdella sekunneista useisiin vuosiin. Ainutkertaisuus palvelussa tarkoittaa, että täsmälleen samanlaista palvelukokemusta ei voi toteuttaa uudestaan, eikä tuoda takaisin. Tämän seurauksena tuotevastuu ja kulluttajansuoja ovat palveluissa hankala toteuttaa. (Rissanen 2005, 20.)

6.2 Palvelun laatu

Palvelun laadusta päättää asiakas. Asiakkaan kokemukset koko palveluketjun aikana määräävät tunteen havainnoidusta palvelun laadusta. Asiakkaan päätöksessä palvelun laadun tasosta perustana on usein tunne, johon liittyvät palvelutapahtumaan liitetyt odotukset ja palvelutapahtuman aikana tehdyt havainnot. Palvelun tuottajan käsitys palvelun laadusta on usein erilainen kuin asiakkaan. (Rissanen 2005, 17.)

Palvelun havainnoitua laatua on vaikea määrittellä lyhyesti. Laatu nähdään asiakkaiden toiveiden toteutumisenä palvelutapahtuman aikana. Palvelun laatu määräytyy palvelutapahtuman onnistumisen mukaan, eli miten palvelutapahtuma vastaa asiakkaiden ennakkoon asettamia ajatuksia. Palvelun laadun määrittämisestä vastaa asiakas omien kokemuksiansa mukaisesti. (Ylikoski 1999, 118.)

Yrityksen palvelun laadun kehittäminen on usein kehittämisen kohteena yrityksessä kuin yrityksessä. Usein palvelun laadun määrittely unohtuu kehitystyöstä, vaikka palvelun laatua pyritään kehittämään. Ilman laadun määrittelyä, laadun kehittäminen on turhaa. Ilman laadun määritelmiä ei tiedetä kuinka palvelua voi edistää. (Grönroos 2009, 100.)

Palvelun käyttäjä, asiakas voi kokea palvelun laadun monin eri tavoin. Palvelun laatu saatetaan kokea täysin erilaisena, kuin palvelun tuottava yritys on sen ajatellut. Esimerkiksi asiakas saattaa majoittua majoitusalan yrityksessä ainoastaan sen otollisen sijainnin, työkomennuksen tai muun syyn vuoksi. Nämä syyt saattavat poiketa yllättävän paljon ennakkoon ajatelluista motiiveista majoitukselle. (Rissanen 2005, 19.)

Palvelua tarjoavan yrityksen on ymmärrettävä, miten asiakaskunta näkee palvelun laadun yleisesti, ja mitkä ovat heidän kriteerinsä. Edellä mainittujen seikkojen selvityä yrityksen on mahdollista kehittää omaa palveluaan toivottuun suuntaan. Palvelun laatu on tärkeää, ja asiakas määrittelee sen tärkeimmät osat henkilökohtaisesti. (Grönroos 2009, 98–100.)

6.3 Palvelun laadun ulottuvuudet

Palvelun laadulla voidaan nähdä monia eri ulottuvuuksia, jonka mukaan palvelun laatu määräytyy. Rissanen kokoaa yhteen palvelun laadun ulottuvuudet, jotka ovat; ammattitaito, joka tarkoittaa asiakaspalvelijan ydinosaamista; luotettavuus, toisin sanoen virheettömyys ja sopimuksista kiinni pitäminen; uskottavuus, jonka perusteella asiakas luottaa asiakaspalvelijan toimivan asiakkaan parhaaksi; saavutettavuus, jolloin esimerkiksi puhelimessa jonottaminen ei kestä tunteja, vaan vastaaminen tapahtuu nopeasti; turvallisuus, jonka asiakas usein kokee kohtien 1-4 toteutuessa; kohteliaisuus, joka määräytyy asiakaspalvelijan käytöksestä, pukeutumisesta, huomaavaisuudesta ja kunnioituksesta; palvelualltius, joka asiakaspalvelutilanteessa on kerrottujen ja lähetettyjen viestien selkeyttä ja avoimuutta; viestintä, joka on ymmärrettävää; asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen, jolla tarkoitetaan tarpeiden syventämistä sekä palveluympäristö, jolla tarkoitetaan viihtyvyyteen, ilmapiiriin, visuaalisuuteen, siisteyteen liittyviä asioita. (Rissanen 2005, 215–216.)

Grönroos asettaa myös palvelun laadun osatekijät kymmeneen osaan. Palvelun laadun osatekijät on lainattu Berryltä, Parasuramanilta ja Zeithamilta, jotka alkoivat 1980-luvun puolivälissä tutkia palvelun laadun osatekijöitä. Ensimmäinen päätekiöistä on luotettavuus, joka merkitsee palvelun johdonmukaisuutta ja luotettavuutta.

Ollakseen luotettava, yrityksen on tehtävä palvelu oikein ensimmäisellä kerralla. Laskutuksen on tapahduttava oikeaan aikaan, palvelutapahtumien arkistoinnin on oltava moitteetonta ja palvelun on saavutettava asiakas sovittuna ajankohtana. (Grönroos 2009, 114.)

Toinen palvelun laadun pääkohdista on reagointialttius, joka tarkoittaa asiakaspalvelijan halua ja valmiutta palvella asiakasta. Palvelun on tapahduttava ajallaan, ilman turhia odotuksia, eikä tarpeellisten asiakirjojen lähettämisessä saa vierähtää liian kauaa. Soittopyynnöistä, ja muissa yhteydenottopyynnöissä otetaan yhteyttä mahdollisimman nopeasti, jotta asiakas saa haluamansa palvelun tai tiedon mahdollisimman nopeasti. Kaiken kaikkiaan, palvelun on oltava nopeaa. (Grönroos 2009, 114.)

Pätevyys voidaan nähdä kolmantena palvelun laadun osatekijänä. Pätevyydellä tarkoitetaan laadukkaaseen palveluun vaadittavien tietojen ja taitojen hallintaa. Pätevyys voidaan jakaa kolmeen kategoriaan, jotka ovat; Kontaktihenkilöiden, asiakaspalvelijoiden tiedot ja taidot, tukihenkilöstön tiedot ja taidot sekä organisaation tutkimuskyky. (Grönroos 2009, 114.)

Saavutettavuus on neljäntenä osatekijänä palvelun laatua tutkiessa. Saavutettavuudella tarkoitetaan yhteydenoton helppoutta ja mahdollisuutta. Palvelun on oltava helposti tavoitettavissa puhelimen välityksellä, eikä jonotusaika saa olla liian pitkä. Saavutettavuuteen liittyy lisäksi palvelun aukioloajat, sekä palvelupisteen sijainti. (Grönroos 2009, 115.) Top Camping Yyterissä sesonkikesän suurimpia ongelmia on puhelimen jonotusaika. Jonotus saattaa välillä kestää tunteja, kun kesä-heinäkuun aikana puhelimet soivat yhtä soittoa. (K. Nikander-Ahmaoja 29.9.2011, henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011.)

Viidentenä palvelun laadun osatekijänä pidetään kohteliaisuutta. Hyviä käytöstapoja voidaan pitää merkinä palvelun laadusta, kuten asiakasta kohtaan osoitettavaa kunnioitustakin. Koko palveluprosessin ajan esiintyvä huomaavaisuus ja ystävällisyys tekevät asiakkaaseen positiivisen vaikutelman yrityksestä. Kunnioituksella ei tarkoiteta ainoastaan asennetta keskusteluissa, vaan asiakkaan omaisuuttakin on kunnioitettava. Asiakaspalvelijan ulkoinen olemus ja pukeutumisen siisteys voidaan määrittellä osaksi asiakkaalle esitettävää kohteliaisuutta. (Grönroos 2009, 115.)

Kuudes kohta palvelun laadun arvioimisessa on viestintä. Asiakaspalvelija puhuu monesti liian hienoa kieltä, alan sanastoa käyttäen, mikä johtaa asiakkaan vaikeuksiin ymmärtää puhuttua. Kielen on oltava ymmärrettävää, jotta palvelusta saa tarvittavan hyvän kuvan. Lisäksi asiakkaalle on tärkeää, että hän kokee tulevansa kuulluksi. Palvelun hinta on kerrottava mahdollisimman selkeästi asiakkaalle, ja hinnan ja palvelun välinen suhde on kyettävä selvittämään selkeästi. Ongelmatilanteissa tärkeintä on, että asiakas uskoo ja näkee asian olevan hoidossa, tai vähintään selvityksen alla. (Grönroos 2009, 115.)

Uskottavuus on palvelun osatekijöistä kohta seitsemän. Uskottavuudessa suuri merkitys on yrityksen nimellä ja maineella. Hyväksi yleisesti todettu, ja hyvän maineen omaava yritys on alkutekijöissään huomattavasti uskottavampi kuin vähemmän tunnettu yritys. Yrityksen palvelun uskottavuuteen vaikuttaa myös palveluhenkilöstön persoonallisuus. (Grönroos 2009, 115.)

Palvelun osatekijöistä turvallisuus voidaan nähdä kohtana kahdeksan. Turvallisuudella tarkoitetaan riskien, vaarojen ja epäilysten olemattomuutta. Fyysiseen turvallisuuteen vaikuttavat ympäristön riskitekijät. Fyysistä turvallisuutta palvelun laadun osatekijänä seuraa taloudellinen turvallisuus. Asiakkaan on tiedettävä, että heidän omaisuutensa on palvelutapahtuman aikana turvassa. Kaiken annetun tiedon luottamuksellisuus nähdään palvelun laadussa elintärkeänä. Asiakkaan luottamuksellisesti antama tieto ei saa mennä muille tahoille. (Grönroos 2009, 115.)

Kohta yhdeksän on asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen. Asiakkaan ymmärtäminen heijastaa aitoa kiinnostusta asiakkaan tarpeita kohtaan. Yrityksen palveluja käytävällä asiakkaalla on usein erityistarpeita, jotka olisi pystyttävä havaitsemaan ennen toteuttamista. Asiakasta on kohdeltava kuitenkin yksilöllisesti, joten jokaiselle asiakkaalle ei tule toistaa samoja tarinoita. Monelle vakioasiakkaalle tärkeää on, että heidät muistetaan ulkonäön perusteella. (Grönroos 2009, 115.)

Viimeisenä, kymmenentenä kohtana on fyysinen ympäristö. Palvelun fyysiset tekijät sisältyvät fyysiseen ympäristöön. Asiakkaan saapuessa yritykseen, ensimmäisenä asiakas huomioi yrityksen tilan, jonka jälkeen katse kiinnittyy asiakaspalvelijan ul-

koiseen olemukseen. Erilaiset palvelussa käytettävät apuvälineet, ja koneet havainnoidaan hyvin tarkasti, kuten palvelun fyysiset merkitkin. Palvelun fyysisillä merkeillä tarkoitetaan esimerkiksi kortteja, tarralappuja yms. (Grönroos 2009, 115.)

6.4 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu on vuosi vuodelta muuttunut yhä tärkeämmäksi osaksi yritysten välisten erojen erittelyä. Monesti asiakaspalvelun laadusta vastaa ainoastaan asiakaspalvelutyötä tekevä henkilökunta, kun asiakaspalveluun olisi panostettava koko organisaation laajuisesti. Asiakaspalvelun havainnoituun laatuun vaikuttaa asiakaspalvelijan ja asiakkaan vuorovaikutuksen lisäksi yrityksen toimintatavat. Täten, asiakaspalvelun laadun kehittäminen vaatii toimintatapojen kehittämistä. Laatu koostuu pienistä asioista. (Reinboth 2008, 5.)

”Hyvän asiakaspalvelun perusta on henkilökunta, jolla on riittävät taidot hallita asiakastilanteita”. Monesti esitetään väite, jonka mukaan asiakaspalvelijaksi synnyttään, eikä taitoa ole mahdollista oppia. Opiskelemalla on mahdollista hankkia asiakaspalvelutaitoa, kuten mitä tahansa muutakin tietoa ja taitoa. Perusopit on haettava opiskelulla, ja käytännön työn tekeminen opettaa lisää. ”Pelkkä iloinen ja reipas mieli on hyvin köykäinen työväline”. Todellisuudessa vain murto-osa ihmisistä on täysin kykenemättömiä laadukkaaseen asiakaspalveluun. Laadukkaalla koulutuksella on iso rooli hyvän asiakaspalvelijan syntymisessä. (Reinboth 2008,8.)

7 PEREHDYTY SOPPAAN KOKOAMINEN

Ajatus perehdytysoppaan kokoamisesta Top Camping Yyterin leirintäalueelle syntyi työharjoitteluni aikana, keväällä 2010. Aiheesta oli ollut keskustelua jo loppukesästä 2009 Karoliina Nikander-Ahmaojan kanssa, mutta lopullinen ajatus työstä muotoutui vuonna 2010. Aloitin työn Johanna Lehdon, silloisen Maisan hallintopäällikön tilauksesta keväällä 2010, jolloin alustava osa konkreettisesta perehdytysoppaasta syntyi

huhti- ja toukokuun aikana. Tarkoitus oli aluksi saada tehtyä vastaanottoa varten räätälöity opas asiakaspalvelusta ja varausjärjestelmistä. Tehtävänanto toimitettiin suullisesti. Otin huomioon tehtäväännon toiveet alusta alkaen perehdytysopasta laatiessani. Työnkuva muuttui kesän 2010 aikana, jolloin havaittiin tarpeellisuus koko leirintäaluetta koskevalle perehdytysoppaalle. Syksyllä 2010 kirjoitin perehdytysoppaan kokoamisesta aiheanalyysin, jonka perusteella todellinen opinnäytetyön teko piti aloittaa. Aiheanalyysissä pyrin selvittämään perehdytyskansion vaatimukset, ja miten lähtisin sitä kokoamaan.

Opinnäytetyöni tekeminen keskeytyi syksyllä 2010 työkiireiden vuoksi. Alkuperäinen tarkoitukseni oli saada opinnäytetyö valmiiksi kesäksi 2011, mutta tuo tavoite ei toteutunut. Jatkoin työn tekemistä loppukesästä 2011, jolloin tutustuin uudestaan lähdemateriaalin ja aloin kirjoittaa opinnäytetyön teoriaosaa. Opinnäytetyön teoriaosuuden valmistuttua, päivitin perehdytysoppaan ajan tasalle, ja lisäsin oppaaseen teoriaosuutta kirjoittaessa oleellisiksi osoittautuneita asioita.

Minulla oli perehdytysoppaan kirjoittamista aloittaessa suhteellisen hyvät tiedot työpaikasta, ja oppaaseen vaadittavista asioista. Osa vaadittavista asioista tuli, kuten aiemmin tässä kappaleessa mainitsin, työnantajalta, mutta oppaaseen jäi varaa myös oman kokemuksen mukana tuomalle näkemykselle. Vastaanotossa ei ohjeistuskansiota ollut aikaisemmin käytetty, joten pohjaa oppaalle ei ollut käytettävissä.

Opasta aloittaessa lähtökohtana oli saapuvalla työntekijälle tarpeellisen tiedon kerääminen helposti saataville. Tällaista vaihtoehtoa ei ollut saapuessani töihin Yyterin leirintäalueella vuonna 2008. Perehdytyskansion aluksi on käsitelty leirintäalueen perustiedot, jotka uuden työntekijän on hyvä tietää jo ennen työaikansa aloittamista. Top Camping Yyterin toiminta on kausipainotteista, joten perehdytyksessä on otettava huomioon vaihtuvuus, ja perehdytyksen nopeus. Kaikkea ei ole mahdollista oppia kahdessa viikossa, joten perehdytyskansion tarkoitus on toimia samalla saapuvan työntekijän tukena oudon tai odottamattoman tilanteen sattuessa. Työskennellessäni Top Camping Yyterin leirintäalueella olen monesti kuullut perehdytyksen puutteellisuudesta, ja kaiken kattavan oppaan puuttumisesta.

Perehdytyskansiossa on käsitelty asiakaspalvelun laatua koskevia vaatimuksia työntekijälle. Ohjeisiin lisäksi tarvittavat tiedot pukeutumisesta, asiakkaan puhuttelusta ja työpaikalla käyttäytymisestä. Tämän osan pääpainona oli palvelun laadun yhtenäistäminen ja kehittäminen. Suurin huolenaihe ylivoimaisesti on ollut puhelinjonottaminen, jonottaminen yleensä ja sähköposteihin vastaamisen hitaus. Etenkin puhelimeen vastaamisen nopeutta, ja puhelinkäyttäytymistä pyrin painottamaan perehdytyskansiossani. Kansion tarkoitus ei ole kuitenkaan laittaa sanoja työntekijän suuhun, vaan määrittää tietyt keskustelujen yhteydessä muistettavat asiat, jotka olisi syytä tiedottaa asiakkaalle.

Suurin osa perehdyttämiskansiota on keskitetty vastaanoton käyttöjärjestelmälle ja tiedolle erilaisista varaustilanteista. Top Camping Yyterissä on käytössä Hotellinx-järjestelmä. Hotellinxin toimintoja on kansiossa käsitelty laajasti, jotta työntekijällä olisi mahdollisimman laaja turvaverkko ympärillään myös kirjallisessa muodossa. Suurin osa käyttöjärjestelmän perehdytyksestä tapahtuu käytännön oppimisen kautta, jolloin perehdyttäjä seuraa vieressä uuden työntekijän oppimista.

Vaaratilanteita en kansiossa käsitellyt ollenkaan, sillä Top Camping Yyterillä on käytössä pakollinen pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelman osaksi on liitetty vaarallisen asiakkaan kohtaaminen, sekä esimerkiksi ensiapu-ohjeet. En kokenut, että kyseinen opas tarvitsisi tällä hetkellä päivitystä. Pelastussuunnitelma on päivitetty keväällä 2011.

Perehdytyskansion osa-alueet on jaettu monien eri otsikoiden alle. Kunnollisen sisällysluettelon ja sivunumeroinnin avulla työntekijän on mahdollista löytää informaatiotulvasta etsimänsä. Oppaan on tarkoitus olla käytössä leirinnässä sekä kirjallisessa että sähköisessä muodossa, joten otsikointi tässä tapauksessa korostuu. Sähköisessä muodossa oleva Word-pohjainen materiaali on helppo hakea yksinkertaisilla komennoilla. Tämän vuoksi perehdytysoppaan sisällysluettelo on jaettu moneen pieneen osaan.

Suurin osa perehdytyskansion materiaalista, etenkin vastaanoton osuudessa, on kerätty omalla tiedolla, sekä Hotellinx-oppaan avustuksella. Hotellinx-opas ei kunnolla kata Top Camping Yyterin leirintäalueen tarpeita, vaan oppaassa olevaa tietoa on

osittain sovellettava. Hotellinx-ohjelma on luotu hotelleja ajatellen, eikä huomioon ole otettu esimerkiksi leirintäalueen ilman varausta saapuvien asiakkaiden suurta määrää huoneiden jaossa. Hotellinx-oppaan lisäksi tietolähteenä olen käyttänyt Top Camping Yyterin Internet-sivuja, sekä Hotellinx Finland Oy:n asiakaspalvelutukea.

8 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUDEN TARKASTELU

Opinnäytetyötä tarkasteltaessa tulokset suhteutetaan taustakirjallisuuteen ja sen pohjalta kirjoitettuun tutkimustehtävään. Kritiikin tarkoitus on arvioida opinnäytetyötä. Tässä kappaleessa pohditaan opinnäytetyön aluksi esitettyjen tutkimuskysymysten vastausten laatua, miten tietoa vastauksia voisi tulevaisuudessa käyttää hyväksi. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1997, 250.)

Opinnäytetyön laatimiseen on käytetty laajasti materiaalia, eikä kirjoitus ole perustunut ainoastaan yhden tai kahden kirjan faktoille. Opinnäytetyössä materiaalina käytetty lähdekirjallisuus on suurimmalta osin valmistunut lähivuosina, joten teoriaosuus on tiedoiltaan ajan tasalla. Työn valmistumiseen käytettiin joissain tapauksissa nimeltään samaa lähdekirjallisuutta eri vuosilta, mutta asiasisällöltään teksti ei paljoa eri painosten välillä vaihtelee.

Opinnäytetyön tuloksena syntyneen perehdytysoppaan käytöstä ei opinnäytetyön aikataulun vuoksi ole käytännössä todettua näyttöä. Ensimmäiset näytöt oppaasta tulevat vuoden 2012 aikana. Opinnäytetyön tarve todistettiin henkilökohtaisella tiedonannolla, ja leirinnän esimies Karoliina Nikander-Ahmaoja on hyväksynyt perehdytysoppaan sisällön.

Top Camping Yyterille opinnäytetyön aihe on ajankohtainen. Perehdytys on Top Camping Yyterissä jätetty ilman yhtenäistä ohjeistusta. Perehdytysoppaan tarjoamat tiedot ovat ajankohtaisia, ja vastaanoton syventävästä osuudesta laadittu tuotos on erittäin yksityiskohtainen. Vastaanoton toiminta vaatii yksityiskohtaista ohjeistusta. (K. Nikander-Ahmaoja, henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011.)

Opinnäytetyössä on tarkasteltu kappaleessa kolme esitetyn suunnitelman mukaisia asioita. Perehdyttämisestä tietoa on laajasti eri lähteistä. Perehdyttäminen esitetään perehdyttämisen määrittelemisestä perehdyttämisen tavoitteeseen. Kappaleen viimeinen osa ohjaa lukijan perehdytykseen ja sen vaikutuksiin asiakaspalvelun laadussa. Asiakaspalvelu ja palvelu on määritelty kappaleessa kuusi. Palvelun laadun osatekijät osoittavat perehdytysoppaan alkusivuille asetettuja määritelmiä pukeutumisesta, käyttäytymisestä ja niin edelleen.

9 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön pohdintaosuus kertoo opinnäytetyön tekemisen aikana tulleista Ajatuksista ja ongelmista. Ajallisesti työni valmistumiseen kului puolitoista vuotta, mutta välissä oli monia vaiheita, jolloin en työstänyt tehtävää ollenkaan. Jälkiviisain ajatuksin, olisin voinut tehdä opinnäytetyöni hieman eri tavalla. Olen ollut töissä Top Camping Yyterissä, muutamaa kuukautta lukuun ottamatta, vuoden 2010 alkupuolelta. Minulla olisi muun työni ohessa ollut aikaa opinnäytetyön materiaalin keräämiseen jo pitkään. Vielä keväällä 2010 ajattelin, että työn ohessa tehty opinnäytetyö olisi tehty nopeasti valmiiksi, mutta se ei pitänyt paikkaansa. Kesällä työn tekemiseen ei ole ollut mitään mahdollisuutta, sillä pidemmän aikavälin vapauttaminen kirjoittamiselle on sesonkiaikana jokseenkin mahdotonta. Keräsin työhön materiaalia, ja kirjoitin työtä kun aikani antoi myöden, hyvin katkonaisesti. Kirjoittamisen katkonaisuus vaikeutti työn viimeistelyä. Katkonaisuus aiheutti vaikeuksia työn asettelussa ja aineiston uudelleen keruussa. Lainasin kirjastosta monesti samat kirjat, joitain oli saatavilla eri painoksina kuin aiemmin. Tästä syystä lähdeluettelossani on sama kirja monen vuoden painoksena. Työn katkonaisuus aiheutti myös sen, että jouduin päivittämään keväällä 2010 tekemäni perehdytyskansion ajan tasalle syksyllä 2011. Tämä aiheutti suhteellisen paljon ylimääräistä työtä. Syksy on lisäksi uudistusten aikaa, joten keväällä kansiota on jälleen päivitettävä. Uudessa yrityksessä toimintamallit hakevat vielä itseään, joten uskon että päivittäminen jatkuu suuremmissa mittakaavassa vielä muutaman vuoden.

Edellä mainitusta huolimatta, olen suhteellisen tyytyväinen perehdytyskansion lopputulokseen. Perehdytyskansio tulee olemaan käytössä leirintäalueella vuoden 2012 alusta, joten todellisia tutkimustuloksia aiheesta ei tähän opinnäytetyöhön saa. Tutkimustulosten puuttuminen vaikuttaa perehdytyskansion laatuun, sillä sen hyötyjä ei pystytä käytännössä todentamaan. Puutteet jäävät työnteon yhteydessä tehtyjen havaintojen paikattavaksi kesää 2013 ajatellen. Ensimmäisen kerran perehdytyskansio on käytössä seuraavan uuden työntekijän tai harjoittelijan saapuessa yritykseen.

Aiemmissä kappaleissa on lyhyesti todettu, että itselläni ei ole ollut kunnollista perehdytystä, tai perehdytyskansiota saapuessani leirintäalueelle töihin kesällä 2008. Perehdytykseeni kuului tällöin yksi perehdytyspäivä, jossa käytiin läpi käyttöjärjestelmän asiat kahdessa tunnissa, sekä lyhyt aluekierros. Ensimmäiset työviikot olivat kysymyksiä täynnä, mutta kantapään kautta oppii yllättävän nopeasti. Uskon, että laatimani perehdytyskansio tulee hyödylliseen käyttöön Top Camping Yyterin leirintäalueella. Kansiossa esille tulleet asiat kehittävät alueen asiakaspalvelun laatua, sillä tällä hetkellä toiminnan yhtenäisyys on melko vähäistä. Lisäksi perehdytyskansion olemassaolosta tullaan tiedottamaan tehokkaammin, ja sen sisältämä tieto on oletuksena työntekijöiden tiedossa. Perehdytysoppaan tekemistä on pidetty erittäin tärkeänä asiana Top Camping Yyterin sesonkiperehdyttämisen hankaluuden kannalta.

Haasteellisinta opinnäytetyön kirjoittamisen kannalta oli teoriaosuus. Aiheen rajaaminen tuotti aluksi paljonkin vaikeuksia, joka omalta osaltaan vaikutti työn hetkittäiseen keskeytymiseen. Perehdyttämisestä löytyy paljon tietoa, ja melko vaivattomasti. Asiakaspalvelun laadun yhdistäminen perehdyttämiseen oli työn selvästi hankalin osio. Pienen etsimisen jälkeen löysin kuitenkin osioita yhdistävää kirjallisuutta. Perehdytyskansion kirjoittamisessa oli omat ongelmansa. Kirjoittajan tavoite kaiken kattavasta opuksesta osoittautui mahdottomaksi. Palvelualan muuttuvassa ympäristössä ei ole mahdollista tuoda esille läheskään kaikkea tietoa. Osa on yksinkertaisesti opittava kantapään kautta. Vaikein osuus oli sovittaa tarjottava tieto tiettyyn sivumäärään. Perehdytyskansion tarkoitus ei ollut luoda romaania, vaan tekijän ajatuksena oli luoda mahdollisimman kattava opas saapuvalle työntekijälle. Sivuja oppaassa on yhteensä 73, joten asiaa on suhteellisen paljon karsimisesta huolimatta. Oppaan

valmistuminen on vienyt suhteellisen paljon aikaa, mutta näen työn kattavan uuden työntekijän informaatiotarpeen hyvin.

Opinnäytetyön yhteydessä tuotettua perehdytyskansiota ei ole liitetty tähän opinnäytetyöhön. Perehdytyskansion osuus on jätetty salaiseksi toimeksiantajan, Porin Seudun Matkailu Oy:n toiveesta.

10 LÄHDELUETTELO

- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uud. p. Helsinki: WSOY.
- Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Taimi
- Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kauhanen, J. 2000. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Juva: WSOY.
- Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.
- Kjelin, E., Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Talentum Media Oy
- Kupias, P., Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Gaudeamus.
- Lepistö. I. 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki. Työturvallisuuskeskus
- Lepistö. I. 2004 Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki. Työturvallisuuskeskus
- Lepistö. I. 3.painos 2005. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus
- Mykrä, T. 2007. Työpaikkaohjaaja oppimisen edistäjänä – opiskelijan ohjaaminen ja arviointi työpaikalla. Vammala. Vammalan Kirjapaino Oy.
- Nikander-Ahmaoja.K. Leirinnän esimies. Top Camping Yyteri. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 29.9.2011
- Porin Seudun Matkailu Oy:n kotisivut. Saatavissa <http://www.maisa.fi/>
- Reinboth. C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki. Tammi.
- Rissanen. R. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa. Kustannusyhtiö Pohjantähti
- Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Jyväskylä: Pohjantähti.
- Suomen laki:
- Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998. Saatavissa <http://finlex.fi/fi/>
- Työsopimuslaki 26.1.2011/55. Saatavissa <http://finlex.fi/fi/>

Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383. Saatavissa <http://finlex.fi/fi/>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/728. Saatavissa <http://finlex.fi/fi/>

Top Camping Yyterin kotisivut. Saatavissa <http://www.yyteri.fi/camping/>

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. 4. tarkistettu painos. Helsinki: Edita.

Vilka, H., Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki. Tammi.

Vilka, H., Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki. Tammi.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas?. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

11 LIITTEET

Liite 1, Perehdytysoppaan sisällysluettelo

1	ALUKSI	6
1.1	Tietoa leirintäalueesta	6
2	TYÖSUHTEESEEN LIITTYVÄT ASIAT.....	7
2.1	Työsuhteen alkaminen	7
2.2	Työajat.....	7
2.3	Terveysthuolto ja sairauslomamat	7
3	TAUOT	8
4	TYÖN TEKEMISEN ARVOMAAILMA	8
5	ASIAKASPALVELUN LAADUN VAATIMUKSET JA OHJEET.....	9
5.1	Käyttäytyminen.....	9
5.2	Pukeutuminen	10
5.3	Liikkuminen alueella	10
5.4	Työpisteen siisteys	10
6	VASTAANOTON OHJEET ASIAKASPALVELUUN.....	11
6.1	Asiakkaan kohtaaminen	11
6.2	Puhelimeen vastaaminen.....	11
6.3	Sähköpostiin vastaaminen.....	11
7	MAJOITUS	12
7.1	Allergiamökki	12
7.2	Saunallinen mökki 4–6 hengelle (38 m ² + 7 m ²).....	12
7.3	Saunallinen mökki 2–4 hengelle (22,5 m ² + 7 m ²).....	13
7.4	Suihkullinen mökki 2–4 hengelle (22,5 m ² + 4 m ²)	13
7.5	Leirintämökki 2–4 hengelle (12 m ² + 4 m ² :n parvi 2 hengelle).....	13
7.6	Hirsimökki 2–4 hengelle (23,4 m ² + 9 m ²).....	13
7.7	Asuntoauto- ja -vaunupaikat	14
7.8	Telttapaikat	14
8	MUUT PALVELUT.....	15
8.1	Ankkuri-saunarakennus ja kokoustila.....	15
8.2	Huoltotilat (wc:t, suihkut ruuanlaitto)	15
8.3	Rantavehnä.....	15
8.4	Kauppa, kahvila ja ravintola	15
8.5	Vapaa-ajan palvelut	16

9	VARAUSTEN TEKEMINEN	16
9.1	Varauksen tekeminen päiväkirjan kautta	16
9.2	Varauksen tekeminen Front Officen kautta	18
9.3	Varausvahvistus	23
9.4	Lisäohjeita majoitusvarauksen tekemiseen.....	23
9.5	Saunavaraus	24
9.6	Varaukset tapahtumissa	25
9.7	Varausten peruuttaminen	25
9.8	Majoitusehdot	26
10	ASIAKKAAN SAAPUMINEN JA LÄHTEMINEN	26
10.1	Saapuminen, ennakkovaraukset.....	27
10.2	Saapuminen, ilman varausta saapuvat	27
10.3	Siivous	28
10.4	Mökkien merkitseminen siivotuiksi.....	29
10.5	Avaimet	30
10.6	Vaunu- ja telttapaikat.....	30
11	CAMPING-KORTTI.....	30
11.1	Top Camping -passi	31
11.2	Matkustajailmoitus.....	32
12	ASIAKKAAN LÄHTEMINEN	32
13	MAKSULIIKENNE.....	33
14	MAKSUSUORITUKSEN VASTAANOTTAMINEN.....	34
14.1	Front Office.....	34
14.2	Poslinx.....	36
14.3	Avoimet laskut.....	37
14.4	Maksujen päättäminen	37
14.5	Maksujen poisto.....	38
14.6	Maksukortti ei toimi lukijassa.....	38
14.7	Liian suuren veloituksen palauttaminen	39
14.8	Maksu osissa.....	40
14.9	Kuittikirjoitin	40
14.10	Käyttäjätunnukset	41
15	KATEVARAUKSET	41
15.1	Katevarauksen tekeminen asiakkaan saapuessa	41
15.2	Katevarauksen veloitus tai peruutus asiakkaan lähtiessä.....	42
16	LASKUTUS	45
16.1	Myyntilaskun kirjoittaminen.....	45

16.2 Hyvityslaskun kirjoittaminen.....	46
17 MAJOITUSPAKETIT.....	47
17.1 Majoituspakettivarauksen tekeminen	47
17.2 Valmiit majoituspaketit.....	47
17.2.1 Hemmottelupaketti 2vrk/ 2hlö / Alkaen 290€	47
17.2.2 Yhdessä Yyteriin 2vrk/ 2+max 3 lasta 103/217 €.....	48
17.2.3 Top Kesäloma perheelle 2vrk/ 2+max 3 lasta / 290€/Perhe	49
17.2.4 Yyterin perheparkki 2 vrk / 2+2 hlö / 98€	50
17.2.5 Lemmenloma karavaanareille / 3vrk/2hlö/150€.....	50
17.3 Asiakkaan tilaamat ja maksamat palvelut.....	51
18 LISÄINFOA.....	52
18.1 Tiedonkulku	52
18.2 Tuleva sähköposti	52
18.3 Vaihdepuhelin.....	52
18.4 Vastaanoton kännykät.....	53
18.5 Radiopuhelimet.....	53
18.6 Puomi	53
18.7 Löytötavarat	53
18.8 Kännykän lataaminen	54
18.9 Tavaroiden säilytys	54
18.10 Käteisnostot.....	54
19 OMA TURVALLISUUS	54
20 HOTELLINX- LISÄOHJEITA.....	55
20.1 Asiakas	55
20.2 Varaukset / siirrot.....	55
20.3 Laskun uudelleen avaus	56
20.4 Jonotuslista.....	56
20.5 Vahvistuskirjeen jäljennös	57
20.6 Liikuntalipukkeet	57
21 TIEDOTTAMINEN	58
21.1 Ilmoitustaulu	58
21.2 Informaation kerääminen	58
21.3 Poikkeamat varauksissa / majoituksessa.....	59
21.4 Huolto/siivous.....	59
22 KAUSIPAIKAT	59
23 AAMU- JA ILTATOIMET	60
23.1 Aamutoimet	60

23.2 Iltatoimet	61
23.3 Yöajo normaalissa tilanteessa	63
23.4 Muut toimet	63
24 VERKKO-ONGELMAT / OMAT TOIMET	64
24.1 Verkkongelmat / vastaanoton toiminta	64
24.2 Ilman varausta saapuvat	64
24.3 Laskutettavat lähtevät	64
24.4 Yöajo verkkongelmien yhteydessä	65
24.5 Tulostinviat	65
24.6 Tulostinviat/vastaanoton toiminta	65
24.7 Pankkikorttilukijat / 1 epäkunnossa	65
24.8 Pankkikorttilukijat / 2 epäkunnossa	65
24.9 Pankkikorttilukijat / Omat toimet	66
24.10 Puhelimet pimeinä	66
24.11 Sähkökatko	66
24.12 Sähkökatko/vastaanoton toiminta	66
24.13 Kuittikirjoitin/nauhat lopussa	66
24.14 Kuittikirjoitin epäkunnossa	67
24.15 Liinavaatteet	67
24.16 Tuplabuukkaus	67
24.17 Kanta-asiakaskortti hukassa	68