

Perehdytysopas UMNR-kenttäavustajalle sekä -koordinaattorille

Linda Prittinen

Opinnäytetyö
Matkailun liikkeenjohdon
koulutusohjelma
2012



Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma

<p>Tekijät Linda Prittinen</p>	<p>Aloitusvuosi 2007</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Perehdytysopas UMNR-kenttäavustajalle sekä -koordinaattorille</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 31 + 38</p>
<p>Ohjaaja tai ohjaajat Salla Juustila</p>	
<p>Uuden työntekijän perehdyttäminen on tänä päivänä todella tärkeää. Perehdytyksen tärkeimpänä tavoitteena on uuden oppiminen. Kun perehdytys on ollut oikeanlaista, tulee uudesta työntekijästä nopeammin kannattava jäsen työyhteisöön, mikä on yritykselle korvaamaton hyöty. Perehdytyksen avulla uuden työntekijän ammatillinen kehittyminen nopeutuu sekä sopeutuminen uuteen työyhteisöön helpottuu. Ennen perehdyttämisen aloittamista tulee yrityksessä tehdä kunnollinen perehdytysuunnitelma ja valita yritykselle sopivat perehdytysmenetelmät. Menetelmiä valittaessa kannattaa kiinnittää huomiota etenkin vaihtoehtoihin, jotka ovat järkeviä sekä perehdyttäjän että perehdytettävän kannalta.</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Helsinki-Vantaan lentoasemalla toimivalle RTG Ground Handling Oy:lle, joka on opinnäytetyöntekijän työnantaja. RTG Ground Handling Oy toimii 13 Suomen lentoasemalla huolehtien lähtöselvityksestä, tulopalvelusta, jään poistosta ja estosta sekä yksin matkustavien lasten saattamisesta (UMNR= Unaccompanied Minor). Helsinki-Vantaan lentoasemalla RTG Ground Handling hoitaa tulopalvelua sekä yksin matkustavia lapsia. Tuotos on perehdytysopas UMNR-kenttäavustajalle sekä -koordinaattorille. Opas tullaan jakamaan kesän 2012 uusille työntekijöille ja perehdyttäjät tulevat käyttämään sitä apuna uusien työntekijöiden kouluttamisessa. Opas on yksikössä kaikkien työntekijöiden tavoitettavissa sähköisesti ja jokainen voi tulostaa paperiversioon halutessaan. Perehdytysopas koostuu kuudesta pääotsikosta, jotka on jaettu yrityksen esittelyyn ja toimintatapoihin, UMNR-toimintaan, koordinaattorin tehtäviin, yhteistyökumppaneiden esittelyyn sekä yleistietoon Helsinki-Vantaan lentoasemasta.</p> <p>Päätavoite tässä opinnäytetyössä on tuottaa selkeä perehdytysopas toimeksiantoyritykselle. Teoriaosuuden tavoitteena on saada lukija ymmärtämään perehdytyksen tärkeys sekä yritykselle että uudelle työntekijälle ja koko työyhteisölle. Tavoite on myös kertoa miten koko perehdytysprosessi toimii ja onnistuu. Tuotoksen, eli perehdytysoppaan tavoite on, että uusi työntekijä saa oppaasta kattavan ja selkeän apuvälineen uuden työn oppimiseen.</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin syksyn 2011 ja talven 2012 aikana.</p>	
<p>Asiasanat perehdytys, uusi työntekijä, perehdytysopas</p>	

Degree programme in tourism management

Authors Linda Prittinen	Year of entry 2007
The title of thesis Orientation guide for UMNR-assistant and -coordinator	Number of pages and appendices 31 + 38
Supervisors Salla Juustila	
<p>Orientation for a new employee nowadays is really important. The most important goal in orientation is learning new things. When orientation is done right the new employee will become more quickly profitable member for the work community, which is a crucial benefit for the company. Due to well done orientation new employees' professional development will become faster and adjusting to the new work community will become easier. Before starting the orientation there must be proper orientation plan and choose suitable orientation methods. When choosing the methods, it is worth while paying attention especially to options which are reasonable for both the trainer and the new employee.</p> <p>This final thesis was assigned by RTG Ground Handling Oy that operates at Helsinki-Vantaa Airport and is the employer of the maker of thesis. RTG Ground Handling Oy operates in 13 airports in Finland taking care of check in, arrival service, de-icing and assisting unaccompanied minors (UMNR= Unaccompanied Minor). At Helsinki-Vantaa Airport RTG operates the arrival service and assisting of the unaccompanied minors. The product is an orientation guide for UMNR-assistant and -coordinator. The guide will be handed out for the new summer workers of summer 2012 and the trainers will also use it as a help in the training process. The guide will be reachable for everyone at the unit, and everyone can print a paper version if needed. The guide consists of six main chapters that are divided in introducing the company and its courses of action, UMNR-operation, coordinators tasks, main associates and basic knowledge of Helsinki-Vantaa Airport.</p> <p>The main goal of the final thesis is to produce an orientation guide for the company this was assigned to. The goal of the theory part is to get the reader understand the importance of orientation both for the company and for the new employee and the whole work community. The goal is also to tell how the orientation process works and how it will be successful. The products (orientation guide) goal is that the new employee gets a clear and comprehensive tool for learning a new job.</p> <p>The thesis was made during autumn 2011 and winter 2012.</p>	
Key words orientation, new employee, orientation guide	

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Perehdyttäminen	3
2.1 Työlainsäädäntö perehdytyksen taustalla.....	3
2.2 Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt.....	5
2.3 Perehdytysprosessi.....	7
2.4 Erilaiset roolit perehdyttämisessä.....	7
2.5 Perehdyttämisen menetelmät	10
2.6 Perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen	14
2.7 Perehdytyksen vaikutus organisaatioon	16
3 RTG Ground Handling Oy.....	18
3.1 Finavia Oyj ja Airpro Oy.....	19
3.2 RTG Ground Handling Oy:n UMNR-toiminta.....	20
4 Projektityö ja toteutus	22
4.1 Aikataulu.....	22
4.2 Aiheiden valinta ja tiedonhankinta.....	23
4.3 Käytännön toteutus.....	24
5 Pohdinta ja johtopäätökset	26
Lähteet.....	30
Liitteet.....	32
Liite 1. Perehdytysopas UMNR-kenttäavustajalle sekä -koordinaattorille	32

1 Johdanto

Nykyään perehdyttämisellä on yrityksissä erittäin tärkeä rooli, sillä yritykset haluavat työntekijöistään monitoimisia osajia. Oikeanlaisen perehdytyksen seurauksena uudesta työntekijästä kehittyy tuottava ja kannattava työorganisaation jäsen. Perehdyttämisellä on suuri vaikutus myös työntekijöiden motivaatioon sekä työhyvinvointiin.

Perehdyttämisen tärkeimpinä tehtävinä on työntekijän tutustuttaminen uuteen työpaikkaan, työyhteisöön, työympäristöön sekä työtehtäviin. Perehdyttämismenetelmiä on monenlaisia, ja yrityksen on hyvä kartoittaa valmiiksi, minkälaisen menetelmien käyttäminen on tälle kaikkein paras ja järkevin vaihtoehto, erityisesti perehdyttäjän sekä perehdytettävän kannalta.

Kunnollisen perehdyttämisen järjestäminen uudelle työntekijälle on osa työläinsäädäntöä. Esimerkiksi työturvallisuuslaissa edellytetään, että työntekijä saa työnantajaltaan riittävän perehdytyksen työpaikan olosuhteisiin, työvälineisiin, menetelmiin sekä turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Riippumatta yrityksen koosta tai toimialasta, perehdyttäminen on jokaisen yrityksen velvollisuus.

Opinnäytetyön aiheena on perehdytysoppaan tuottaminen lentoliikenteessä toimivalle toimeksiantajayritykselle. Opinnäytetyö on produktiivinen opinnäytetyö.

Teoriaosuudessa käsitellään perehdytystä palvelualalla sekä siihen liittyviä prosesseja sekä menetelmiä. Tärkeimpiä aiheita ovat työläinsäädännön käsitteleminen perehdyttämisen pohjana, perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt, perehdyttämisen menetelmät sekä perehdyttämisen seuraaminen ja kehittäminen. Teoriaosuudessa on lisäksi esittely toimeksiantajayrityksestä. Empiriassa käydään läpi työn aikataulua, tiedonhankintaa sekä tuotteen valmistumisen eri vaiheita. Lopussa on vielä perehdytysoppaan arviointia sekä loppupäätelmiä työstä ja työn tekemisestä.

Projektityönä on perehdytysoppas yksin matkustavien lasten saattopalvelua (ammattikielellä Unaccompanied Minor/UMNR/UM/umi) hoitaville kenttäavustajille sekä koordinaattoreille Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Oppaasta löytyy esittely työnantajasta ja sen toiminnasta, työohjeet jokapäiväiseen työhön sekä tietoa työympäristöstä, eli Helsinki-Vantaan lentoasemasta. Työ on tehty toimeksiantona

RTG Ground Handling Oy:lle, joka on opinnäytetyön tekijän työnantaja. RTG Ground Handling Oy hoitaa Helsinki-Vantaan lentoasemalla tulopalvelua sekä yksin matkustavien lasten saattopalvelua. Tekijä toimii yrityksessä sekä UMNR-koordinaattorina että tulopalveluvirkailijana.

Vuonna 2011 RTG Ground Handling Oy saattoi yhteensä 5237 yksin matkustavaa lasta. Eniten yksin matkustavia lapsia liikkuu koulujen lomien aikana, eli kesä-, syys-, joului-, hiihto- ja pääsiäislomilla. Yksin matkustavan lapsen alaikäraja on viisi vuotta ja ylimmäisikäraja 17 vuotta. Lapsen lentovaraus tulee tehdä lentoyhtiön asiakaspalvelun tai matkatoimiston kautta. Varausta tehdessä on annettava tiedot lapsen saattajasta lähtöasemalla sekä vastaanottajasta kohdeasemalla. Vastaanottajalta tarkistetaan aina henkilöllisyystodistus lapsen luovuttamistilanteessa.

Idea aiheesta tuli toimeksiantajalta, jolla oli tarve saada kattava opas uusille työntekijöille. Oppaan kokoamisen apuna on käytetty suurimmaksi osaksi opinnäytetyön tekijän ja tämän kollegojen omaa työkokemusta, mutta myös erilaisia kirjallisia työohjeita sekä Internet-sivuja.

Tavoite on, että teoriaosuuden luettuaan lukija ymmärtää perehdytyksen tärkeyden ja oivaltaa, mitkä kaikki asiat ovat oleellisia ja mahdollisesti ongelmallisia uuden työntekijän perehdytyksessä. Tavoite on myös auttaa ymmärtämään miten luoda toimiva ja tehokas perehdytysprosessi. Produktiivisen, eli perehdytysoppaan tavoite on, että uusi työntekijä saa kattavan tiedon sekä työnantajasta, työympäristöstä, että omasta uudesta työnkuvastaan. Myös perehdyttäjät tulevat käyttämään opasta kouluttaessaan uusia työntekijöitä. Opas tulee olemaan kaikkien työntekijöiden käsillä ja jokainen voi tulostaa itselleen paperiversion tarvittaessa.

2 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on tärkeimpiä koulutuksia joita työpaikalla toteutetaan. Sillä on suuri merkitys työmotivaatioon, työtuloksiin, työturvallisuuteen sekä työyhteisön hyvinvointiin. (Lepistö 2004, 56.) Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan uuden työpaikkansa ja sen toiminta-ajatuksen, yrityksen toimintaperiaatteet sekä toimintatavat. Perehdytyksessä uusi työntekijä oppii myös tuntemaan työyhteisönsä, eli asiakkaat, työtoverit sekä esimiehet. Työhön perehdyttämisellä, eli työnopastuksella työntekijä oppii omat työtehtävänsä sekä niihin liittyvät mahdolliset turvallisuusohjeet, sekä ymmärtää oman tehtävänsä ja vastuunsa työyhteisön toiminnassa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.) Etenkin lentoasemalla ja sen toimintaympäristössä oikeanlainen perehdytys on todella tärkeää. Turvallisuuskysymykset sekä vastuu matkustajista kuuluu jokaiselle lentoasemalla työskentelevälle. Jokaisella lentoasemalla työskentelevällä yrityksellä pitäisi olla oikeanlainen ja ajan tasalla oleva perehdytysohjelma uusille työntekijöilleen.

Perehdytys on uusien työntekijöiden tutustuttamista yritykseen, työhön ja työtehtäviin sekä työyhteisöön. Perehdytys järjestetään yrityksen ulkopuolelta tulevalle työntekijälle, sekä yrityksen sisällä siirtyvälle työntekijälle. Useissa yrityksissä on käytössä perehdytysohjelma, josta huolehtii siihen koulutettu perehdyttäjä. Monissa yrityksissä perehdytys saattaa muodostua ongelmaksi kiireen vuoksi, jolloin vanhoilla työntekijöillä ei ole aikaa perehdyttää uusia työntekijöitä syvemmin tehtäviinsä. Tämän seurauksena uudella työntekijällä voi mennä pitkän aikaa ennen kuin tämä sitoutuu työyhteisöönsä. Useimmiten päävastuussa perehdytyksestä ovat esimiehet ja käytännön perehdytyksen työhön hoitavat kokeneet vanhat työntekijät. (Jylhä & Viitala 2006, 236.)

2.1 Työlainsäädäntö perehdytyksen taustalla

Työlainsäädännössä tavoitellaan toimintaa, joka ennen kaikkea suojaa ja sopeuttaa työntekijää. Työlainsäädännön noudattaminen on jokaiselle olemassa olevalle yritykselle vähimmäisvaatimus ja lähtökohtana on, että sen säännöt tunnetaan ja sitä noudatetaan. Monella alalla näitä asioita täydentävät työehtosopimukset. Lainsäätäjän erityisessä suojeluksessa ovat työnteko sekä siihen oppiminen. Laeista löytyy monia määräyksiä ja

viittauksia perehdyttämiseen. Etenkin työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä on kiinnitetty paljon huomiota. Perehdyttämistä käsittelevät erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksessä. (Kupias & Peltola 2009, 20–21.)

Lainsäädännön noudattamista valvovat johdon lisäksi erilaiset henkilöstöammattilaiset. Viime kädessä vastuussa työntekijöistään ja heidän kohtelustaan laillisesti on esimies. Työsuojeluviranomaisten tehtävä on valvoa työlainsäädännön toteutumista työpaikalla kun taas työntekijäpuolella valvojina toimivat päälähtämismies sekä työsuojeluvaltuutettu. Työsopimuslain yleisvelvoite on, että työnantajan tulee huolehtia siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen muuttaessa tai kehittäessä toimintaansa tai työmenetelmiänsä (Kupias & Peltola 2009, 22–25.)

Rekrytoinnista vastaavan henkilön on jo työhönottovaiheessa mietittävä minkälainen koulutus ja perehdyttäminen uudelle työntekijälle järjestetään, jotta saadaan paikattua tiedossa olevat aukot. Tämän jälkeen työntekijällä tulee olla asialliset mahdollisuudet näyttää ja osoittaa pätevyytensä. Työsopimukseen on usein kirjattu neljän kuukauden koeaika, johon perehdyttäminenkin sisältyy. Tämän aikana työnantaja seuraa työntekijän kehitystä, ja arvioi miten tämä on oppinut tarvittavat asiat. Arviointi tapahtuu aina perehdyttämistä vasten. Koeajan aikana sekä työnantaja että työntekijä voivat purkaa työsopimuksen asiallisin perustein. (Kupias & Peltola 2009, 22–23.)

Työolosuhteiden on aina oltava turvallisia työntekijälle. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on huolehdittava, että työnteko on turvallista, eikä työntekijän terveys voi vaarantua siitä. Uutta työntekijää on opastettava ja tälle tulee antaa tarvittavat ja riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Nykyään näiksi luetaan myös asiakkaat koneiden ja laitteiden lisäksi. Työpisteen tulee olla ergonomisesti suunniteltu työntekijälle sopivaksi. Työturvallisuudessa ei ole kyse pelkästään fyysisestä turvallisuudesta, henkinen turvallisuus on myös varmistettava. (Kupias & Peltola 2009, 23.) Uuden työntekijän aiempi koulutus, ammatillinen osaaminen sekä kokemukset vaikuttavat luonnollisesti perehdytykseen. Kokenut uusi työntekijä saattaa tuntea

laitteet ja vaarat, mutta se on kuitenkin varmistettava perehdytysvaiheessa. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

Työturvallisuuslakia täydentävät lisäksi tasa-arvolaki sekä yhdenvertaisuuslaki. Tasa-arvoisuuslaki velvoittaa työnantajan edistämään miesten ja naisten välistä tasa-arvoa. Yhdenvertaisuuslaki kieltää syrjinnän työpaikalla iän, etnisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. (Kupias & Peltola 2009, 25.)

Kupiaksen & Peltolan (2009, 25) mukaan perehdyttämisessä on luotava mahdollisuus siihen, että työntekijällä on mahdollista menestyä työssään sukupuolesta tai taustastaan riippumatta.

Lainsäädännössä on määritelty laajasti työnantajan ja työntekijän yhteistoimintaa sekä sen muotoja. Yrityksen johdon on neuvoteltava työntekijöiden kanssa monista eri asioista. YT-laki, eli laki yhteistoiminnasta määrää aloittamaan neuvottelut kun henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, järjestelyjä tai hankintoja on tapahtumassa. Yhteistoimintamenettelyyn kuuluu lisäksi työpaikkaan ja yritykseen liittyvät perehdyttämisen järjestelyt. Perehdyttäminen taas kuuluu työsuojeluyhteistoiminnan piiriin. Opetuksen, ohjauksen ja perehdyttämisen tarve on käytävä läpi yhdessä uuden työntekijän kanssa. Olennaista on myös, että perehdyttämisen järjestelyt ovat työpaikalla näkyvissä. Työntekijöiden pitää tietää miten uudet tulokkaat saavat koulutusta ja opastusta, sekä miten perehdytetään vanhat työntekijät jos työmenetelmät muuttuvat tai kehittyvät. (Kupias & Peltola 2009, 25–26.)

2.2 Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt

Tärkein tavoite perehdyttämisessä on uuden oppiminen. Tavoitteita määriteltäessä yritetään löytää vastaus muun muassa seuraaviin kysymyksiin: Millaisia tietoja, taitoja, asenteita ja valmiuksia perehdytettävän on tarkoitus oppia? Missä ajassa ja miten hyvin? Tavoitteissa tulee aina ottaa huomioon työntekijöiden yksilölliset erot. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Perehdytyksen hyötyjä voidaan tarkastella eri näkökulmista, mutta niitä ei oikeastaan voi jakaa eri osapuolien kesken, sillä hyödyt ovat aina yhteisiä. Tärkeimmät perehdytyksen hyödyt työntekijälle ovat työyhteisöön sopeutumisen helpottuminen, epävarmuuden ja jännittämisen väheneminen, kykyjen ja osaamisen esille tuleminen sekä ammattitaidon kehittymisen nopeutuminen ja helpottuminen. Esimies hyötyy perehdytyksestä, koska uusi työntekijä opitaan tuntemaan nopeasti työyhteisössä, työongelmien ratkaisu helpottuu, hyvälle yhteistyöhengelle muodostuu perusta sekä esimiehen aikaa säästyy vastaisuudessa. Työpaikka itse hyötyy, koska työn tulos ja laatu paranevat, asenne työpaikkaa ja työtä kohtaan muuttuu myönteiseksi, virheitä ja tapaturmia tapahtuu vähemmän, poissaolot vähenevät sekä vaihtuvuus pienenee. Hyvin hoidetulla perehdyttämällä on positiivinen vaikutus yrityskuvaan. (Lepistö 2004, 56–57.)

Perehdytyksen erityinen tavoite on saada aikaan kattava sisäinen malli työstä. Käsitukset ympäröivästä maailmasta ja omasta asemasta ohjaavat ihmisten toimintaa. Käsitys on pohjana niille tiedoille ja kokemuksille, joita saadaan fyysisestä ja sosiaalisesta maailmasta. Arvot, normit ja näkemykset siitä, mikä on hyvää, arvokasta ja tuloksellista omaksutaan juuri sosiaalisesta ympäristöstä. (Lepistö 2004, 57.) Sisäisellä mallilla tarkoitetaan ulkoisesta ympäristöstä rakentunutta sisäistä vastinetta. Sisäiseen malliin kuuluvat mielikuvat eri asioiden keskinäisistä suhteista ja niiden kehityksestä. Sisäiset mallit ohjaavat kaikkea ihmisen toimintaa. Malli syntyy ympäristöä koskevista havainnoista ja niiden tulkinnasta. (Lepistö 2004, 57.)

Työhön liittyvään sisäiseen malliin kuuluu työyhteisön ja oman työn tavoitteita koskeva tieto sekä ymmärrys siitä, mitä omassa työssä tulee saada aikaan. Työprosessia koskeva tieto sekä käsitys omista tehtävistä osana prosessia ovat osa työhön liittyvää sisäistä mallia. Siihen kuuluu myös työmenetelmiä, materiaaleja sekä työvälineitä koskeva tieto sekä työnjakoa, omaa asemaa ja yhteistyösuhteita koskeva tieto. Sisäinen malli on sitä täydellisempi, mitä säännönmukaisempi ympäristö on, ja mitä enemmän siitä on tietoa ja kokemusta. Työpaikoilla sisäisen mallin kehittyminen vaatii riittävän perusteellista ja yksityiskohtaista opastusta työhön sekä perehdytyksen työpaikan sosiaaliseen ja

fyysiseen ympäristöön. Edellytyksenä on tieto itse yrityksen ja organisaation toiminnan tavoitteista. (Lepistö 2004, 58.)

2.3 Perehdytysprosessi

Perehdytyksen eri vaiheista koostuu aina prosessi. Prosessi alkaa siitä, kun ensimmäiset kontaktit tapahtuvat uuden työntekijän sekä organisaation välillä. Prosessiin kuuluu aina muutos, jolloin se alkaa jostakin tilasta ja päättyy johonkin toiseen tilaan. Prosessin alussa uusi työntekijä on vielä yritykselle ulkopuolinen, mutta sen päätyttyä tästä on tullut työyhteisön täysivaltainen jäsen. Perehdytysprosessi loppuu yleensä siihen, kun uusi työntekijä on saavuttanut tavoitteensa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14, 205.)

Kupiaksen & Peltolan (2009, 102) mukaan perehdyttämisen prosessi on jaettu yhdeksään vaiheeseen: ennen rekrytointia, rekrytointivaihe, ennen töihin tuloa, vastaanotto, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko, ensimmäinen kuukausi, koeajan päätyminen sekä työsuhteen päätyminen.

Ennen perehdyttämisen alkua laaditaan perehdyttämissuunnitelma. Suunnitelmaan listataan keskeiset työtehtävät ja nimetään vastuuhenkilöt kullekin tehtäväalueelle. Lisäksi tulisi pohtia valmiiksi, keitä uuden tulokkaan tarvitsee tavata ja minkälaisia vierailuja on syytä järjestää. (Ranki 1999, 110.) Perehdytys suunnitelman laatii aina esimies yhdessä niiden henkilöiden kanssa, jotka osallistuvat perehdyttämiseen. Suunnitelmasta tulee löytyä muun muassa valmisteltavat asiat ennen tulokkaan saapumista, tulokkaalle esiteltävät asiat saapumispäivänä sekä alkuaikana läpikäytävät asiat. (Lepistö 2004, 61.) Suunnitelma luo rungon, aikataulun ja työnjaon koko perehdyttämisjaksolle. Perehdyttämisen alussa kannattaa perehdyttäjän ja tulokkaan käydä suunnitelma läpi yhdessä, ja tehdä mahdolliset muokkaukset, jotta perehdytys olisi tulokkaan tarpeiden mukainen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198.)

2.4 Erilaiset roolit perehdyttämisessä

Lepistön (2004, 58) mukaan esimiehellä, perehdyttäjällä, työnopastajalla, työyhteisöllä sekä henkilöstötoimella on kaikilla oma roolinsa uuden työntekijän perehdyttämisessä.

Ihanteellisessa tapauksessa organisaation koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen luontevasti (Kjelin & Kuusisto 2003, 186).

Uuden työntekijän perehdyttämisen suunnittelusta ja toteuttamisesta vastaa aina esimies. Esimiehellä on myös vastuu opetuksen asianmukaisuudesta. Esimies voi hoitaa perehdytyksen itse tai delegoida sen kokeneelle työntekijälle. Esimiehen tehtävänä on ottaa uusi työntekijä vastaan sekä kertoa muille uudesta työntekijästä. (Lepistö 2004, 59.)

Uudelle tulokkaalle nimetään yleensä perehdyttäjä, jota voidaan kutsua myös tutoriksi tai kummiksi. Perehdyttäjäksi kannattaa valita sellainen henkilö, jolla on työstä ja organisaatiosta paljon kokemusta, mutta joka kuitenkin muistaa millaista on aloittaa uudessa työpaikassa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 193, 195.) Perehdyttäjällä tulisi olla myönteinen suhtautuminen työhön ja työnantajaan, sekä muutenkin rohkaiseva ja kannustava asenne (Lepistö 2004, 59). Perehdyttäjälle kannattaa nimetä ja kouluttaa sijainen mahdollisen loman tai sairastapauksen vuoksi (Kangas & Hämäläinen 2007, 6). Kokemuksen omaamisen lisäksi hyvä perehdyttäjä pitää työstään, ja pitää sitä tärkeänä. Perehdyttäjällä tulisi olla kiinnostusta toisten auttamisen opastamiseen. Myös ymmärrys aikuisten oppimisen tavoista auttaa. Hyvä perehdyttäjä luo ensin uudelle tulokkaalle kokonaiskuvan ja kertoo jo alussa, mitä on suunnitellut, mitä aikoo käydä läpi ja miten. Perehdyttäjä luo heti uuteen työntekijäänsä suhteen, jotta saisi tuntuman uuden tulokkaan oppimisen tarpeeseen. Perehdyttäjän ja perehdytettävän keskinäinen vuorovaikutus on tämän vuoksi todella tärkeää. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195–197.)

Lepistön (2004, 59) mukaan perehdyttäjälle kuuluu seuraavat tehtävät: yrityksen ja organisaation esittely, avainhenkilöiden (päluottamusmies, työsuojeluvaltuutettu) esittely, tilojen ja kulkureittien näyttäminen, ruokalan, taukutilojen, työterveysaseman, palkkakonttorin ja vaatevaraston esittely sekä henkilökohtaisten suojaimien esittely ja käytön opastaminen.

Työnopastajan vastuulla on opettaa tulokkaalle oikeat, terveelliset ja turvalliset työmenetelmät, sekä mahdollisten koneiden ja laitteiden käyttö, huolto ja säätö. Usein esimies sekä perehdyttäjät delegoivat tehtäviään työnopastajalle. (Lepistö 2004, 59.)

Työyhteisöllä on tärkeä rooli perehdyttämisessä, sillä perehdyttäminen on yksi sosiaalistumisen väline. Työelämässä sosiaalistuminen tarkoittaa työyhteisöön liittymistä ja jäsentymistä organisaatioon. Sosiaalistumisessa työntekijä oppii uuden yrityksen tavat sekä hyväksyy yrityksen normit, arvot, menettelytavat sekä kirjoittamattomat säännöt. Joskus uuteen työyhteisöön meneminen voi olla uudelle työntekijälle hankalaa, ja tämä saattaa tuntea olonsa epävarmaksi, jännittyneeksi tai jopa ahdistuneeksi. Vanhat työntekijät ovat tehneet töitä yhdessä kauan, ja heistä on muodostunut kiinteä ryhmä, jolla on omat tapansa ja jonka rakenteen uusi työntekijä saattaa rikkoa. (Lepistö 2004, 59.)

Työyhteisö voi monilla eri tavoilla tukea uuden tulokkaan sopeutumista ja oppimista, ja usein työyhteisö perehdyttää uutta työntekijää sekä tietoisesti että tiedostamattaan. Työn alkaessa uusi työntekijä on erittäin riippuvainen työtovereistaan. Työtoverien kautta tämä oppii mitä saa tehdä, ja mitä ei saa tehdä. Sopeutuminen helpottuu, jos työyhteisöä on valmennettu uuden työntekijän tuloon ja yhteisössä vallitsee auttamisen ja hyväksymisen henki. Uuden tulokkaan pitäisi saada tuntea olevansa hyväksytty ja arvostettu uusi työyhteisön jäsen. (Lepistö 2004, 59–60.)

Isossa organisaatiossa perehdyttämisprosessin omistajana on usein henkilöstötoimi. Sen tehtävänä on vastata prosessin toimivuudesta sekä ennen kaikkea sen kehittämisestä. Henkilöstötoimi huolehtii lisäksi siitä, että perehdyttämisen toimintamalli, ohjelmat, materiaalit ja työnjako ovat kokoajan ajan tasalla sekä hyväksytty kaikkien asianosaisten puolesta. Tukimateriaalien hankkimisen ja perehdyttäjien valmennuksen järjestäminen kuuluu myös henkilöstötoimelle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 194–195.)

2.5 Perehdyttämisen menetelmät

Yksinkertaisimmillaan perehdyttäminen voi tarkoittaa sitä, että perehdyttäjä saa tehtäväkseen vain informoida uutta tulokasta uudesta työtehtävästään.

Perehdyttämisestä tulee vaativampaa, kun perehdyttäjän täytyy opettaa uudelle työntekijälle kaikki uudet työtehtävät ja -menetelmät, sekä auttaa tätä menestymään uudessa työssään. Jotta perehdyttäminen onnistuu, tarvitaan erilaisia perehdyttämisen menetelmiä ja työkaluja eri tilanteisiin. (Kupias & Peltola 2009, 151–152). Menetelmiä valittaessa on keskeistä, että valitsee sellaisia menetelmiä, jotka ovat sopivia organisaation arvoihin ja tavoitteisiin. Menetelmien monipuolisuus on tärkeää, jotta tulokas saa tarpeeksi eri näkökulmia ja ärsykeitä. Erilaisia perehdyttämiseen käytettyjä menetelmiä ovat perehdyttämistä varten suunnitellut tietomateriaalit, intranet, Tervetuloa Taloon- oppaat, orientointikeskustelut, koulutukset sekä mentorointi, työnohjaus ja coachaus (Kjelin & Kuusisto 2003, 205). Muita perehdyttämismenetelmiä ovat uudelle tulokkaalle järjestettävät oppimistehtävät ja testit (Kupias & Peltola 2009, 151) sekä perehdytyspäivä (Saari 2010, 82).

Tietomateriaali, joka on suunniteltu perehdyttämistä varten, kannattaa pitää mahdollisimman vähäisenä. Suunnitellessa materiaalia on hyvä aloittaa käytännölliseltä pohjalta eli materiaalin ja välineiden tulee olla helppoja tutustua sekä käyttää. Perehdyttämisessä kannattaa erityisesti hyödyntää kaikkea sitä henkilöstö-, asiakas- ja sidosryhmämateriaalia, joka työpaikalta jo löytyy. Tämä auttaa erinomaisesti uutta työntekijää hahmottamaan yritystä. Uuden tulokkaan kannattaa lukea mahdollisia asiakas- ja henkilöstölehtiä sekä vuosikertomusta, sillä ne toimivat erinomaisina kokonaiskuvan antajina. Tärkeintä kuitenkin on, että tulokas tutustuu niihin materiaaleihin ja välineisiin, jotka liittyvät hänen tulevaan työhönsä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

Intranetin hyväksikäyttäminen perehdyttämisessä on erittäin suositeltavaa, sillä se on todella tehokas henkilöstöviestinnän väline. Muuta perehdyttämistä ei tietenkään saa korvata sillä, että uusi tulokas yksin perehtyy uuteen työhönsä lukemalla vain intranetiä. Harvoin intranetkään on suunniteltu perehdyttämistä silmällä pitäen. Intranetin hyödyntämistavat perehdyttämisessä voi jakaa kuuteen toisistaan eroavaan osaan:

tiedottamiseen, viestintään ja vuorovaikutukseen, oppimisympäristöön, henkilöstöprosesseihin, johtamisen työvälineisiin sekä henkilöstöhallintoon. Kun intranetiä hyödyntää tiedottamiseen, vuorovaikutukseen ja oppimisympäristöön, saa koko henkilöstö siitä uusia työvälineitä. Yrityksen johto taas voi kehittää omaa työskentelyään laatimalla intranettiin johtamisen työvälineitä ja hyödyntämällä sitä eri johtamisprosesseissa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206–207.)

Useissa yrityksissä jaetaan uusille tulokkaille niin sanottu Tervetuloa taloon – opas. Oppaan uusi tulokas voi saada jo ennen työn aloittamista tai heti työsuhteen alkaessa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 211.) Erityisen oppaan tekeminen saattaa viedä aikaa, mutta toisaalta se taas säästää aikaa varsinaisessa perehdyttämisessä. Oppaaseen perehtymällä uudella tulokkaalla on mahdollisuus tutustua asioihin jo etukäteen. Opasta suunniteltaessa ja sitä työstäessä tulee sopia, kuka pitää opasta ajan tasalla, ja miten usein sitä tulee päivittää. Tuotoksiin tulee aina merkitä päivämäärät etteivät uudet ja vanhat versiot sekoitu toisiinsa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.) Opasta tehdessä tulee miettiä, että minkälaisen mielikuvan yritys haluaa oppaan avulla itsestään antaa. Tämän avulla sisältöä on helpompi pohtia ja jäsenellä. Oppaan tulisi olla helppolukuinen ja siinä tulisi keskittyä nimenomaan olennaisiin asioihin. Tiivis ja tarpeellinen tietopaketti on paljon parempi kuin monikymmensivuinen teksti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 211–212.)

Yksi tärkeä menetelmä on orientointikeskustelu. Orientointikeskustelussa esimies ja alainen käyvät läpi yhdessä alaisen tavoitteet, työtehtävät ja roolin organisaatiossa. Tuleva työ ja aikaisemmat kokemukset on hyvä käydä läpi. Orientointikeskustelu on hyvä väline esimiehen ja alaisen toisiinsa tutustumisessa. Sopiva ajankohta orientointikeskustelulle on yleensä ensimmäisellä tai seuraavalla työviikolla, ei kuitenkaan koskaan ensimmäisenä työpäivänä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 213.) Hyvä keskustelu edellyttää aina molemmilta osapuolilta vastavuoroista kunnioitusta, rehellisyyttä, avoimuutta sekä mielipiteenvapautta (Ronthy-Östberg & Rosendahl 2004, 22).

Koulutus on yksi käytetyimpiä perehdytysmuotoja yrityksissä. Koulutusohjelmat voivat olla joko organisaation sisällä järjestettyjä tai organisaation ulkopuolella järjestettyjä. Usein yrityksen sisällä järjestettävät koulutukset ovat erityisesti perehdyttämistä varten suunniteltuja, ja tällöin kaikki yritykseen palkattavat osallistuvat niihin työtehtävästä riippumatta. Perehdyttämiseen sisältyvä koulutus voi olla tiettyihin tehtäviin tarkoitettua perusvalmennusta, esimerkiksi esimiesvalmennusta, myyntivalmennusta tai projektivalmennusta. Ulkopuolisia koulutusohjelmia käytetään, jos jo perehdyttämisen alkuvaiheessa huomataan joissain osa-alueissa puutteita. Sisäisen koulutuksen on havaittu edistävän sitoutumista yritykseen, kun taas ulkopuolella järjestetyllä koulutuksella on havaittu olevan positiivinen vaikutus työtyytyväisyyteen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 216–217.)

Uutta tulokasta voidaan aktivoida antamalla tälle erilaisia oppimistehtäviä, joiden avulla tämä saa jo aktiivisen roolin yrityksessä. Oppimistehtäviä ovat toimeksiannot, jotka aktivoivat ja edistävät oppimista. Oppimistehtäviksi ei kannata suunnitella keksittyjä tehtäviä tai tapausesimerkkejä, sillä niitä ei koeta motivoiviksi. Yrityksistä löytyy paljon sellaisia tehtäviä, joita pitäisi tehdä, mutta kenelläkään ei ole aikaa. Tällaiset tehtävät ovat täydellisiä oppimistehtäviä uusille työntekijöille. Parhaimpia oppimistehtäviä ovat sellaiset, jotka vaativat itsenäisyyttä. Uusi tulokas haastetaan käyttämään osaamistaan sekä ratkaisemaan mahdollisia ongelmia. Perehdyttäjän antaessa oppimistehtäviä uusille tulokkaille ei saa unohtaa, että uusi tulokas kuitenkin tarvitsee ohjausta ja tukea. (Kjelin & Kuusisto 2003, 223–225.)

Perehdyttämisessä voidaan käyttää hyväksi erilaisia testejä. Testien avulla sekä perehdyttäjä että uusi tulokas voi testata perehdyttämisen kannalta tärkeää osaamista, tietoa tai näkemystä. Perehdyttämisen alussa voidaan järjestää alkukoe, josta käy ilmi uuden tulokkaan sen hetkinen osaaminen sekä oppimistarpeet. Perehdyttämisen edetessä voidaan järjestää uusi koe, jossa seurataan perehtymisen etenemistä. Molempien kokeiden tuloksia käydään yleensä läpi keskustelemalla ja pohdinnalla. (Kupias & Peltola 2009, 153–154.)

Mentorointi, työnohjaus ja coachaus eivät ole perinteisiä työnopastusmenetelmiä, niitä voi kuitenkin hyödyntää johdon, esimiesten ja asiantuntijoiden perehdyttämisessä. Ne ovat erilaisia työskentelymalleja, jotka auttavat yksilöä kehittämään itsetuntemustaan, oman työnsä hallintaa sekä selkiyttämään omaa ammatti-identiteettiään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 228.)

Mentoroinnilla tarkoitetaan sellaista toimintatapaa, jossa kokenut työntekijä opastaa ja jakaa omia kokemuksiaan nuoremmalle työntekijälle. Mentorointi sopii erityisen hyvin tilanteisiin, joissa esimerkiksi asiantuntija siirtyy esimies- tai johtotehtäviin. Mentori on usein arvostettu osaaja, ja tämä voi olla oman organisaation jäsen, tai tulla toisesta organisaatiosta (Kjelin & Kuusisto 2003, 228). Juuselan, Lillian ja Rinteen (2000, 30–31) mukaan hyvä mentori on valmis jakamaan osaamistaan, kiinnostunut oppimisesta, taitava vuorovaikuttaja, nauttii arvostusta, osaa astua sivuun ja on aito ihminen. Mentorointisuhde mentorin ja mentoroitavan välillä on yleensä melko pitkä, jopa yhdestä kahteen vuoteen. Työskentelytapoja on monia, mutta yleisin muoto on normaali keskustelu, joita käydään yhden tai kahden kuukauden välein. (Kjelin & Kuusisto 2003, 228). Suhde mentorin ja ohjattavan välillä voi olla epävirallinen tai virallinen. Epävirallinen suhde syntyy spontaanisti ilman organisaation puuttumista asiaan. Viralliset suhteet taas ovat organisaation ohjaamia tai sanktioimia. (Ruohotie 2000, 222.)

Mentoroinnin ja työnohjauksen tärkein ero on se, että työnohjaaja ei välttämättä ole saman alan asiantuntija, vaan juuri ohjaukseen kouluttautunut henkilö. Lähtökohtana työnohjauksessa on keskustelu, ja metodina työnohjaajan esittämät kysymykset sekä ohjattavan oma pohdinta. Työnohjaus sopii tilanteeseen, jossa ohjattavalla henkilöllä on jo työkokemusta, mutta tämä on joutunut tilanteeseen, jossa tällä ei ole mahdollisuutta oman organisaationsa sisällä pohtia toimintaansa. Työnohjausta on mahdollista järjestää yksilöohjauksena tai ryhmissä, jolloin ohjattava ryhmä muodostuu samanlaisissa tehtävissä toimivista henkilöistä. Ryhmän jäsenet voivat toimia samassa tai eri organisaatioissa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 229–230.)

Coachaus eli valmentaminen on tavoitteeltaan rajatumppaa ja täsmällisempää kuin mentorointi ja työnohjaus. Toimintatavaltaan valmentaminen on aktiivisemmin konkreettista toimintaa ohjaava ja taitoja kasvattava työskentelymuoto kuin mentorointi tai työnohjaus. Yksilön valmentamisen aihe voi olla esimerkiksi projektin tai tietyn työtilanteen läpivienti. Valmentajan tulee ohjata ja tukea yksilöä työsuorituksessaan. Valmennuksen kohderyhmä on useimmiten organisaation ylin johto. (Kjelin & Kuusisto 2003, 230.) Valmennus on aina vuorovaikutteinen prosessi, jossa pyritään saavuttamaan joko ratkaisuja suorittamisen ongelmiin tai kehittää henkilöstön valmiuksia. Valmennuksen on myös tutkittu lisäävän tuottavuutta. (Harvard Business School Press 2004, 9.)

Joissain yrityksissä voidaan järjestää perehdytyspäivä koko työyhteisölle. Sen tavoitteena on tutustuttaa uudet työntekijät koko työyhteisön työkuulttuuriin ja toimintatapoihin. Perehdytyspäivän aikana vanhat ja uudet yöntekijät tutustuvat toisiinsa. Perehdytyspäivä pidetään työaikana, ja kaikkien tulisi osallistua siihen. (Saari 2010, 82–84.)

Saari (2010, 84) on koonnut seuraavat esimerkit perehdytyspäivän aiheista

- työyhteisön johtajan puheenvuoro
- perehdytyspäivän ohjelma ja tavoitteet
- yhteenveto työyhteisön työkuulttuurista ja toimintatavoista
- loppukeskustelu, johon kaikki osallistuvat. Tässä voidaan jakaa avoimesti mielipiteitä, ehdotuksia sekä palautteita käsitellyistä asioista sekä koko perehdytyspäivästä
- perehdytyspäivän päätyttyä täytetään palautelomake, jonka avulla voidaan parantaa ja kehittää perehdytyspäivän sisältöä työyhteisön tarpeiden mukaisesti.

2.6 Perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen

Uuden tulokkaan perehdyttämisen toteutumista on alettava seuraamaan samanaikaisesti kun sitä toteutetaan. Seurannan tulee olla yksinkertaista ja aina luottamuksellista.

Oppimisen tuloksia tulee arvioida hyvin, sillä ne antavat pohjan tuleville kehittämistavoitteille. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Perehdyttämisen seurannalla on kaksi merkitystä: uuden tulokkaan tilanteen arvioiminen sekä organisaation perehdyttämisympäristön arvioiminen. Perehdyttämistoimenpiteiden seurannassa arvioidaan ja tarkastellaan sekä vastuuhenkilöiden toimintaa että uuden tulokkaan toimintaa. Perehdyttämisen toimivuudesta on kerättävä myös yhteenvedotietoa. Seurannasta on saatava sellaista tietoa, jonka avulla voidaan arvioida perehdyttämisen toteuttamista ja siitä saatavaa hyötyä. Esimerkiksi yksinkertainen kyselylomake voi antaa jo paljon tietoa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.) Mahdollinen seurantakeskustelu ja sen ajankohta tulisi merkitä jo perehdytysuunnitelmaan (Kangas & Hämäläinen 2007, 7).

Perehdyttämisen onnistumista voidaan seurata esimerkiksi haastattelulla tai lomakekyselyllä. Kysymyksiä suunniteltaessa tulee muistaa, että perehdyttämisen tavoitteita mitataan lisäksi sellaisilla kysymyksillä, jotka kuvaavat perehdyttämisen tavoitteita organisaation kannalta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 24.)

Seurantakeskustelussa molemmilla osapuolilla, sekä perehdyttäjällä, että uudella tulokkaalla on mahdollisuus antaa toisilleen palautetta (Kangas 2003, 16). Palaute voi olla mitä tahansa positiivisesta palautteesta negatiiviseen palautteeseen. Positiivinen palaute vaikuttaa saajaansa kaikista tehokkaimmin, etenkin kun palautteen kohteena on jokin teko, ei pelkästään henkilö itse. Negatiivisen palautteen antaminen on joskus väistämätöntä. Jos sitä kuitenkin pitää antaa, tulee sen olla tarkasti määriteltyä ja rakentavaa. Negatiivisen palautteen annettaessa tulisi aina antaa ohjausta siitä, miten tehtävä suoritetaan oikealla tavalla. (Gray 2004, 70.)

Perehdyttämisen kehittäminen vaatii tietoa siitä, minkälainen on sen hetkinen tilanne, toisin sanoen lähtötilanne tulee selvittää perusteellisesti. Kehittämistarpeiden selvittyä voidaan suunnitella kehittämisohjelma tavoitteineen, toimenpiteineen, vastuuhenkilöineen ja aikatauluineen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 25.)

Tärkeää perehdyttämisen kehittämisessä on myös arviointi. Lähtötilanteen arvioinnilla tarkoitetaan selvitystä siitä, mitkä perehdyttämiseen liittyvät asiat ovat kunnossa ja mitkä eivät. Arvioinnin voi suorittaa esimerkiksi haastatteluna, kirjallisena kyselynä tai ryhmätyönä. Olisi tärkeää myös arvioida perehdyttämisen kehittämiseen tarvittavia ja saatavissa olevia voimavaroja. (Kangas 2003, 23).

Usein kehittämistarpeita löytyy enemmän kuin vain yksi. Niistä kannattaa kuitenkin valita vain kaikista tärkein. Ongelmaa kannattaa vielä analysoida tarkemmin ennen varsinaisen kehittämisohjelman tekemistä. Tämä tarkoittaa vastausten pohtimista siihen, mitkä asiat kyseessä olevassa aiheessa on hoidettu parhaiten ja miksi, sekä mitkä asiat on hoidettu heikoimmin ja miksi. Kehittämisohjelman tekemistä varten kannattaa aina koota oma työryhmä, joka suunnittelee, tekee ja vastaa ohjelmasta ja ennen kaikkea sen toteuttamisesta. Tarvittaessa ryhmä hankkii lisää tietoa ja tiedottaa aina asian etenemisestä muille työyhteisön jäsenille. (Kangas 2003, 25.)

2.7 Perehdytyksen vaikutus organisaatioon

Organisaatioissa henkilöstö uusiutuu ja vaihtuu jatkuvasti. Parempia ja tehokkaampia rekrytointikeinoja kehitetään kokoajan, jotta pystytään palkkaamaan osaavia työntekijöitä tulevaisuudessa. Jotta organisaation menestys olisi taattu, tulisi kiinnittää huomiota rekrytoinnin jälkeiseen prosessiin, eli uuden työntekijän perehdyttämiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 13.)

Organisaation kannalta perehdyttämässä on kyse kannattavuudesta sekä strategian toteutumisesta. Organisaation kannattaa panostaa perehdyttämiseen, jotta uusi työntekijä saadaan nopeasti tuottavaksi ja kannattavaksi Tällöin rekrytoinnista johtuneet kulut maksavat itsensä nopeammin takaisin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 13–14.)

Uusien työntekijöiden tulo organisaatioon merkitsee panostusta tulevaisuuteen ja antaa mahdollisuuksia vahvistaa organisaation muutos- ja kehittymispyrkimyksiä. Perehdyttämässä ei kuitenkaan saa vain sopeuttaa uutta tulokasta, sillä silloin organisaatio ei hyödynnä perehdyttämistilanteen luomaa mahdollisuutta vahvistaa organisaation uudistumiskykyä. Organisaatiolle perehdyttämisen tärkeimmät tavoitteet

ovat yksilön sitoutuminen sekä organisaation uudistumiskyky. Nämä ovat paljon laajempia ja kauaskantoisempia tavoitteita kuin pelkästään uuden työntekijän tukeminen työsuhteen alussa. Organisaation tuloksenteekokyvyn kannalta molemmat tavoitteet ovat tärkeitä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14–17.)

Huonon perehdytyksen saanut työntekijä voi toiminnallaan heikentää prosessien sujuvuutta yrityksessä, tai aiheuttaa viivästymisiä aikatauluissa. Joskus puutteellisesta perehdyttämisestä johtuneet virheet johtavat reklamaatioihin, ja saattavat näin ollen aiheuttaa lisäkustannuksia organisaatiolle. Vaarallisinta, mitä huonosta perehdyttämisestä voi seurata, on asiakkaan menetyksestä johtuvat kustannukset sekä yrityksen vahingoittunut maine. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.)

Jos uusi tulokas omaksuu organisaation keskeiset toimintaperiaatteet nopeasti, lisää se tämän edellytyksiä osallistua yrityksen sisäiseen kehityskeskusteluun. Tällä tavoin perehdyttäminen antaa mahdollisuuden uudistaa yrityksen toimintaa ja tuotteita ja samalla edistää yrityksen kilpailukykyä markkinoilla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 22.)

3 RTG Ground Handling Oy

RTG Ground Handling Oy on ollut Airpro Oy:n omistuksessa kesäkuusta 2010. Airpro Oy:n omistajan Finavian kautta myös RTG ja Finavia ovat linkittyneet toisiinsa. Kuvio 1 selventää miten eri toimijat Helsinki-Vantaan lentoasemalla ovat yhteydessä toisiinsa. RTG huolehtii 13:sta Suomen lentoasemalla (Helsinki-Vantaa, Kittilä, Rovaniemi, Kokkola, Ivalo, Kuopio, Tampere, Joensuu, Kuusamo, Jyväskylä, Vaasa, Kajaani ja Kemi) monien eri lentoyhtiöiden huolinnasta. RTG:n huolinnan piiriin kuuluvat kotimaan asemilla tulopalvelu, lähtöselvitys, jäänpoisto- ja esto sekä yksin matkustavien lasten saattaminen. Helsinki-Vantaan lentoasemalla RTG hoitaa ainoastaan tulopalvelua sekä yksin matkustavien lasten saattopalvelu. Helsinki-Vantaan lentoasemalla RTG:läisiä on yhteensä 44, johon on laskettu äitiyslomalaiset, opintovapaalla olevat sekä vakituiset että osa-aikaiset työntekijät. (Airpro 2012a.)



Kuvio 1. Yhteistyö- ja kumppanikartta.

RTG:n päämiehenä toimii Finnairin tytäryhtiö Northport Oy, jonka vuoksi RTG:n suurin asiakasyhtiö on Finnair. Helsinki-Vantaan lentoasemalla RTG huolehtii Northport Oy:n sekä Airpro Oy:n huolinnan alaisten lentoyhtiöiden tulopalvelusta sekä yksin matkustavien lasten (UMNR/UM/umi) saattopalvelusta. Yksin matkustavien lasten saattopalveluun kuuluu lasten saattaminen koneeseen ja koneesta vastaanottajille sekä transit-umien vahtiminen. Transit-umeilla tarkoitetaan sellaisia yksin matkustavia lapsia, jotka lentävät Helsinkiin ja jatkavat siitä vielä lentäen eteenpäin. Tulopalvelun tehtäviin kuuluu raportointi viivästyneestä ja/tai vahingoittuneesta matkatavarasta, matkatavaroiden etsintä ja toimitus matkustajalle, lentojen myöhästymisistä tai peruutuksista aiheutuvat matkustajien yövytykset sekä vaihtoehtoisten kuljetusten järjestäminen määränpäähän. (Airpro Intranet 2012a.)

3.1 Finavia Oyj ja Airpro Oy

Finavia ylläpitää ja kehittää Suomessa 25 lentoaseman verkkoa sekä koko maan kattavaa lennonvarmistusjärjestelmää. Lentoasemaverkkoon kuuluu 18 siviililentoasemaa, neljä yhteistoimintalentoasemaa ja kolme sotilaslentoasemaa. Finavia ylläpitää lentoasemia, tarkastaa matkustajat ja matkatavarat, pitää kiitotiet kunnossa, varmistaa turvalliset lentoonlähdöt ja laskeutumiset sekä kouluttaa henkilökuntaa kaikkiin näihin tehtäviin. Finavian asiakkaita ovat lentomatkustajat, lentoyhtiöt, kotimainen ja kansainvälisesti toimiva elinkeinoelämä sekä sotilasilmailu, eli melkein kaikki ilmailuun liittyvät tahot Suomessa. Finavia Oyj on valtion kokonaan omistama osakeyhtiö. Finavian omistajaohjaus on liikenne- ja viestintäministeriössä. Finavian palveluksessa on noin 1800 henkilöä. Vuonna 2010 Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta kulki yhteensä 12 885 500 matkustajaa, joista 1 860 620 oli vaihtomatkustajia. (Finavia 2012.)

Airpro Oy on perustettu vuonna 1994 ja se on kokonaan Finavian omistama tytäryhtiö. Airpro toimii yhteensä 12:sta Suomen lentoasemalla (Helsinki-Vantaa, Enontekiö, Kittilä, Rovaniemi, Savonlinna, Kuopio, Tampere, Turku, Lappeenranta, Vaasa, Oulu ja Varkaus) Airprolaisia lentoasemilla on yhteensä noin 700. Vuonna 2009 liikevaihto oli 31 miljoonaa euroa. Airpron asiakkaita ovat lentoyhtiöt ja lentoasemat, joille se

tarjoaa kokonaisvaltaista palvelua reittiliikenteen ja charter-liikenteen toimintaa varten. Lisäksi se kehittää ja tuottaa monipuolisia liikenne-, lentoasema- ja matkailupalveluja liikenteen ja matkailualan yrityksille sekä suoraan kuluttajien käyttöön. Airpron tavoite on kehittyä Suomen johtavaksi palveluyritykseksi toiminnallaan. Airpron liiketoiminta jakaantuu kolmeen eri palvelutuoteryhmään: Handling (lentoliikenteen maapalvelut), Security (turvatarkastuspalvelut) sekä Airport Services (palvelut Suomen lentoasemilla). (Airpro 2012b.)

3.2 RTG Ground Handling Oy:n UMNR-toiminta

Helsinki-Vantaan lentoasemalla RTG Ground Handling Oy hoitaa Northport Oy:n sekä Airpro Oy:n huolitsemien lentoyhtiöiden yksin matkustavien lasten saattopalvelut. Nämä lentoyhtiöt ovat Finnair (AY), TAP Portugal (TP), Czech Airlines (OK), Ukraine International (PS), Thomas Cook (DK), Air Malta (KM), Severstal (D2), American Airlines (AA) sekä Aeroflot (SU). Valtaosa lapsista matkustaa Finnairilla. Päivittäisestä UMNR-toiminnasta on vastuussa vuorossa oleva koordinaattori. Pääkoordinaattoreita on yhteensä kolme, mutta koordinaattorivuoroja voivat tehdä myös muut työntekijät joilla on siihen valmiudet. Kenttäavustajia on kesäisin noin kymmenen, muuna aikana vähemmän. (Airpro Intranet 2012b.)

Koordinaattorin tehtävänä on vastata siitä, että kaikki keikat hoidetaan asianmukaisesti ja ajallaan. Hän jakaa työtehtävät sekä tauot, seuraa saapuvien lentojen sähköitä ja soittaa bussikuljetukset virkailijoille. Koordinaattori toimii yhdistävänä linkkinä kenttäavustajien välillä ja pitää yhteyttä tulopalvelun päällikkövirkailijaan. Koordinaattori ohjaa toimintaa poikkeustilanteissa, huolehtii poikkeusraporttien täyttämisestä ja kuittaa raportit jälkeensä. Koordinaattorin vastuulla ovat UM-huoneessa odottavat lapset, eli tämän on varmistettava ja pidettävä huolta siitä, että lapset ovat kokoajan valvonnan alaisena sekä voivat hyvin. Tärkeintä on huolehtia, että yksikään UM ei myöhästy jatkolennoiltaan. Koordinaattori pitää myös huolta siitä, että toimistolla on tarpeeksi toimistotarvikkeita sekä siitä, että tietokoneet toimivat. Koordinaattori (sekä kenttäavustajat) pitää huolen, että toimisto ja lastenhuone ovat siistejä.

Kenttäavustajien pääasiallinen tehtävä on saattaa lapsia lennoille ja lennoilta. Kenttäavustajan tulee olla erittäin tarkka lasten matkadokumenttien ja kaavakkeiden kanssa. Tämän tulee aina tarkistaa henkilöllisyystodistuksesta, että lapsen saattaja ja vastaanottaja vastaa kaavakkeissa olevaa. Kenttäavustajan tulee koko ajan olla koordinaattorin tavoitettavissa.

Yksin matkustavan lapsen alaikäraja on viisi vuotta ja ylimmäisikäraja 17 vuotta. Lapsen lentovaraus tulee tehdä lentoyhtiön asiakaspalvelun tai matkatoimiston kautta. Yksin matkustavalle lapselle ei koskaan voi varata paikkaa reitille, jossa tämän olisi yövyttävä lentovuorojen välillä. Varausta tehdessä on annettava tiedot lapsen saattajasta lähtöasemalla, sekä vastaanottajasta kohdeasemalla. Vastaanottajalta tarkistetaan aina henkilöllisyystodistus lapsen luovuttamistilanteessa. (Finnair 2012.)

Umeja liikkuu eniten koulujen loma-aikoina eli kesällä, syyslomalla, joululomalla, hiihtolomalla sekä pääsiäisenä. Kotimaan umeja matkustaa paljon viikonloppuisin. Umien määrä vaihtelee rajusti sesongeittain. Vuonna 2010 RTG:n kautta kulki yhteensä 5769 yksin matkustavaa lasta. Kiireisimmät kuukaudet olivat kesäkuu (767), heinäkuu (1330) ja elokuu (1003). Hiljaisin kuukausi oli marraskuu (107). Vuonna 2011 umeja oli yhteensä 5237. Kiireisimmät kuukaudet olivat samat kuin vuonna 2010, eli kesäkuu (780), heinäkuu (1116) sekä elokuu (895). Hiljaisin kuukausi oli marraskuu (139). (Airpro Intranet 2012c.)

4 Projektityö ja toteutus

Alun perin tarkoitus oli tehdä tutkimustyyppinen työ Helsinki-Vantaan lentoaseman avustettavien matkustajien (muun muassa pyörätuolimatkustajat sekä näkövammaiset) palveluista, mutta aihetta ei voitu rajata kunnolla. Keväällä 2011 tekijä mietti työpaikallaan esimiesten kanssa mahdollista opinnäytetyötä, ja lähin esimies ehdotti perehdytysoppaan tekemistä toimeksiantona. Yritykseltä puuttui perehdytysopas, jossa on selkeästi esiteltynä yritys sekä työnkuva. Toimeksiantaja toivoi, että opas ei olisi pelkkä opas yrityksestä ja työtehtävistä, vaan että siitä löytyisi myös tietoa siitä, miten yrityksessä toimitaan päivittäin (työvuorot, tauot, vaatetus ym.). Sovittiin, että opas olisi tarkoitettu uusille työntekijöille, mutta myös avuksi vanhoille tulopalveluvirkailijoille, jotka joskus joutuvat sijaistamaan kenttäavustajan ja koordinaattorin tehtävissä. Opas olisi apuväline myös uusien työntekijöiden kouluttajille. Koska kevät oli jo pitkällä, oli selvää, että perehdytysopas ei valmistuisi tulevan kesän kesätyöntekijöitä varten. Toimeksiantaja sekä tekijä sopivat, että työ olisi valmis viimeistään kesän 2012 uusille kesätyöntekijöille.

Tekijä itse on työskennellyt toimeksiantajayrityksellä eli RTG Ground Handling Oy:llä vuodesta 2009. Hän on aloittanut kenttäavustajana, ja toimii nykyään UMNK-koordinaattorina sekä tulopalveluvirkailijana. Tekijä valitsi aiheen, koska aihe oli mielenkiintoinen ja erittäin käytännönläheinen sekä työelämälähtöinen. Oli myös selvää, että työ tulisi olemaan produktiivinen opinnäytetyö, jossa teoriaosuudessa käsitellään perehdytyksen tärkeyttä ja jossa produkti eli tuotos tulisi olemaan perehdytysopas.

4.1 Aikataulu

Kun aihe oli saatu sovittua keväällä 2011, alkoi tekijä miettiä mitä kaikkea työ tulisi pitämään sisällään, minkälainen olisi teoriaosuus, ja minkälainen opas tulisi olemaan. Kesäkuussa 2011 valmistui opinnäytetyösuunnitelma ja tekijä sai työlleen myös ohjaajan. Kesän aikana tehtiin lisäksi työnantajan kanssa toimeksiantosopimus. Elokuun lopussa oli ensimmäinen tapaaminen opinnäytetyön ohjaajan kanssa, jolloin käytiin läpi tulevan projektin viitekehyksen sisältöä sekä aikataulua. Syyskuun 2011 alku

meni lähdekirjallisuuden etsimiseen perehdytyksestä teoriaosuutta varten. Kun lähdekirjallisuutta oli löytynyt tarpeeksi, tekijä alkoi kirjoittaa viitekehystä. Viitekehys valmistui syyskuun 2011 lopussa. Viitekehysten valmistuttua oli jälleen tapaaminen ohjaajan kanssa, jolloin käytiin läpi viitekehystä ja sen mahdollisia muutoksia ja korjauksia. Viitekehysten valmistuttua alkoi perehdytysoppaan kasaaminen. Oppaan kasaamiseen meni melko kauan aikaa, ja toimeksiantajan arviointia edeltävä versio valmistui tammikuussa 2012. Empiria kirjoitettiin valmiiksi helmikuun 2012 puoleen väliin mennessä.

4.2 Aiheiden valinta ja tiedonhankinta

Viitekehyksessä tekijä halusi keskittyä ainoastaan itse asiaan, eli perehdyttämiseen. Lähdekirjallisuuteen tutustuessa tuli selväksi mitkä ovat perehdytyksessä pääteemoja ja tärkeimpiä asioita. Pääteemat viitekehyksessä eli työlainsäädäntö perehdytyksen taustalla, perehdytyksen tavoitteet ja hyödyt, erilaiset roolit perehdyttämässä, perehdyttämisen menetelmät, perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen sekä perehdytyksen vaikutus organisaatioon kertovat selkeästi mitä kaikkea perehdyttäminen pitää sisällään. Aiheista käy hyvin ilmi perehdyttämisen tärkeys. Etenkin perehdyttämisen menetelmistä kertominen on tärkeää, sillä siinä keskitytään myös perehdytysoppaan tekemiseen.

Perehdytysopas koostuu kuudesta pääotsikosta, jotka on jaettu yrityksen esittelyyn, työpaikan toimintaohjeisiin, UMNR- toiminnan työkaluihin, UMNR- koordinointiin, yhteistyökumppaneihin sekä yleistietoon Helsinki-Vantaan lentoasemasta. Kyseiset aiheet valittiin perehdytysoppaaseen sen vuoksi, että ne antavat kattavan tiedon yrityksestä, yksikön toimintatavoista, työnkuvasta sekä työympäristöstä. Lisäksi oppaassa on neljä liitettä; Työpaikan pelisäännöt, Virkapukusäännöt, IATA- koodit sekä Lentokenttä – Suomi – sanakirja, jotka täydentävät perehdytysopasta.

Ensimmäisessä luvussa esitellään yritys, eli RTG Ground Handling Oy, sekä omistajayritykset Airpro ja Finavia. Kappaleessa esitellään myös RTG:n esimiehet. Toinen luku koostuu RTG:n Helsinki-Vantaan yksikön toimintatavoista sekä käytännön asioista työpaikalla. Kolmannesta ja neljännestä luvusta löytyy ohjeet itse

työhön ja sen tekemiseen. Viidennessä luvussa on esitelty koordinaattorin vastualueet sekä työtehtävät. Kuudes ja seitsemäs luku koostuu muiden lentoaseman toimijoiden esittelystä, sekä yleistiedosta Helsinki-Vantaan lentoasemaa koskien.

Suurimman osan oppaan tiedoista tekijä on koonnut itse työkokemuksen perusteella. Yritykseen liittyvä tieto on koottu yrityksen Internet-sivuilta sekä intranetistä. UMNR-toimintamallit ovat löytyneet paperilla, mutta kaikki ohjeistukset ovat vanhentuneet ja kaipasivat päivitystä. Muut ohjeet sekä ohjeet eri ohjelmien käyttöön (Altéa ja Amadeus) tekijä kokosi itse. Muuten tietoa on kerätty sieltä täältä yrityksen sisältä, erilaisista ohjemateriaaleista, sähköposteista, ilmoitustaululta sekä intranetistä.

4.3 Käytännön toteutus

Erilaisten perehdytysmenetelmien joukosta perehdytysoppaan malliksi valittiin Tervetuloa Taloon- tyyppinen opas, joka löytyisi yksikön tiloista sekä sähköisesti että paperiversiona. Mallin valitsi yhdessä toimeksiantaja ja tekijä. Muista vaihtoehtoista opas oli kaikista paras vaihtoehto, sillä juuri sen tyylisestä apuvälineestä yrityksessä oli puute. Visuaalisuudesta tekijä sai itse päättää, rakenteeksi valittiin melko normaali raporttipohja, josta löytyy kansilehti sekä sisällysluettelo. Oppaan fontiksi tekijä valitsi Arialin, koska se on selkeä ja helppo lukea. Tekstin koko 11 on sopiva kohderyhmää eli nuoria ajatellen. Nuoret pystyvät helposti lukemaan hieman pienempää tekstiä ja samalla sivumäärä pysyy pienempänä, joka on tärkeää kun ajattelee ekologisuutta. Toimeksiantajan kanssa sovittiin kuitenkin, että kansilehteen tulee RTG Ground Handling Oy:n logo.

Uudet kenttäavustajat saavat aina koulutuksen tehtäviinsä, ja heille opas tullaan jakamaan koulutuksen yhteydessä. Käytännön koulutuksen työhön pitävät koordinaattorit, ja koulutuksen suunnitteleminen helpottuu, kun oppaasta näkee suoraan ne asiat, jotka uusille työntekijöille pitää opettaa.

Valmistuttuaan opas liitettäisiin yrityksen LSP:hen (Local Station Platform). LSP:stä löytyy tällä hetkellä tulopalvelutyön toimintaohjeet, sekä joitain yksittäisiä ohjeita UMNR -toimintaan. LSP- kansio on kaikkien saatavilla yksikön toimistotiloissa.

Sähköinen versio laitetaan UMNR- muistitikulle, joka löytyy myös toimistotiloista. Sähköisen version voi tulostaa paperille kuka tahansa työntekijöistä. Toimeksiantajan kanssa on sovittu, että niin kauan, kuin oppaan tekijä on yrityksessä töissä, on oppaan päivittäminen tämän vastuulla.

Kun perehdytysopas valmistui, annettiin se toimeksiantajayritykselle arvioitavaksi. Työn ohjaaja toimeksiantoyrityksestä arvioi työtä, ja antoi tekijälle muutamia korjausehdotuksia. Korjausehdotukset olivat lähinnä kielioppiin ja erilaisiin käsitteisiin liittyviä. Ohjaaja antoi myös hyviä ehdotuksia kappaleiden järjestyksestä. Ohjaaja oli tulostanut työn, ja tehnyt merkintöjä paperiversioon. Tekijä kävi koko oppaan läpi suullisesti toimeksiantoyrityksen ohjaajan kanssa. Tämän jälkeen perehdytysoppaaseen tehtiin muutokset, ja lopullinen versio valmistui helmikuun 2012 puolella välissä.

5 Pohdinta ja johtopäätökset

Harvemmassa työpaikassa voi enää välttyä perehdyttämiseltä. Vaikka työntekijä olisikin tehnyt samaa työtä toisessa paikassa, saa hän kuitenkin melkein aina jonkinlaisen perehdytyksen. Opinnäytetyötä tehdessäni ja lähdekirjallisuutta lukiessani ymmärsin kuinka tärkeää perehdyttäminen uudelle työntekijälle on. Toimiva ja tehokas perehdyttäminen vaatii jatkuvaa seuraamista ja kehittämistä, sillä työympäristö ja toimintamallit muuttuvat koko ajan.

Päätavoite oli tuottaa perehdytysopas omalle työnantajalleni. Omasta mielestäni sekä toimeksiantajan mielestä opas on hyvin tuotettu, sekä vastaa yrityksen tarpeita.

Opinnäytetyön viitekehyksen tavoite oli selvittää perehdytyksen tärkeyttä sekä itse perehdytysprosessia. Viitekehyksen kirjoittaminen oli helpompaa kuin aluksi luulin. Perehdytyksestä löytyi hyvin lähdekirjallisuutta ja lähdekirjat olivat erilaisia, eivätkä ne toistaneet toisiaan. Aluksi luulin, että lähteitä ei löytyisi, mutta oikeilla hakusanoilla lähteitä löytyikin melko paljon. Ainoa mikä viitekehyksessä jäi todella paljon harmittamaan, oli se, että perehdytysoppaista tai niiden tekemisestä ei löytynyt hyvää lähdekirjallisuutta. Toisaalta viitekehyksen lähdeluettelo jäi melko suppeaksi, sillä en varannut tarpeeksi aikaa ja energiaa englanninkielisten lähteiden etsimiseen. En myöskään etsinyt aiheesta artikkeleja. Hankin lähdekirjallisuutta myös oppimisesta ja osaamisesta perehdytyksen taustalla, mutta jätin sen kokonaan viitekehystä pois, sillä se ei kuulunut enää aiheeseen. Mielestäni viitekehystä löytyy nyt perehdytyksen tärkeimmät asiat. Lisäsin kappaleen myös työlainsäädännöstä perehdytyksen taustalla. Mielestäni on tärkeää, että tiedetään, ettei perehdyttäminen ole pelkästään jotain, mitä yritys voi halutessaan järjestää, vaan että siitä on säädetty myös laki, jota kaikkien tulisi noudattaa. Viitekehys ei ole kovin pitkä, mutta siitä löytyy perehdytyksen tärkeimmät asiat eikä ole lähdetty rönsyilemään muihin aiheisiin.

Empirian kirjoittaminen oli itselleni haastavinta koko opinnäytetyössä.

Toimeksiantoyrityksestä löytyi todella huonosti tietoa, ja tietoa löytyi ainoastaan internetistä. Tämä johtunee siitä, että yrityksellä on vaihtunut omistaja lähivuosina. Oli

erittäin vaikeaa kirjoittaa selkeästi omistajuussuhteista sekä yhteistyökumppanuuksista, sillä ne ovat todella sekavat. Ulkopuolisen on varmasti vaikea ymmärtää miten nämä kaikki yritykset linkittyvät toisiinsa. Tässä asiassa olisin ehdottomasti voinut yrittää saada aikaan paremman ja ymmärrettävämmän tekstin.

Projektista ja tuotoksesta kirjoittaminen oli melko vaikeaa. Kirjoittamista olisi auttanut jos olisin alusta lähtien pitänyt päiväkirjaa koko prosessin ajan. Itselläni oli tarkoitus pitää päiväkirjaa, mutta sen pitäminen kuitenkin jostain syystä jäi. Prosessi oli melko pitkä, ja sen etenemistä oli hankalaa miettiä jälkeenpäin.

Opinnäytetyön produktin tavoitteena oli tuottaa selkeä ja kattava perehdytysopas omalle työpaikalleni. Tarkoitus oli, että opas on valmis kesän 2012 uusille työntekijöille. Pääsin tavoitteeseeni tuottamalla perehdytysoppaan, johon toimeksiantaja oli tyytyväinen. Opas valmistui hyvissä ajoin ennen uusien kesätyöntekijöiden rekrytoimista. Saavutin tavoitteeni pitkälti sen vuoksi, että oppaan tekeminen oli mielenkiintoista ja samalla palkitsevaa. Sain siihen koottua asiat, joita itse olen joskus opetellut ja jotka nykyään osaan todella hyvin. Opas on rakenteellisesti ja ulkoasullisesti juuri sellainen kuin kuvittelinkin siitä tulevan, enkä muuttaisi niitä enää toisenlaisiksi. Haastavaa oli saada kappaleet jäsenneiltyä selkeään järjestykseen, sellaiseen että lukijan on helppo seurata tekstiä ja ymmärtää mitä tarkoitetaan milläkin asialla. Yritin kuitenkin laatia oppaan mahdollisimman yksinkertaiseksi ja helposti ymmärrettäväksi, jotta mahdollisimman moni jaksaisi lukea sen.

Oppaan valmistumisessa meni enemmän aikaa, mitä olin sen tekemiseen varannut. Oppaan tuottaminen ei ollut vaikeaa, mutta mieleeni tuli koko ajan uusia asioita, jotka olivat tärkeitä, ja jotka olivat pakko lisätä oppaaseen. Ennen oppaan kirjoittamisen aloittamista tein alustavan sisällysluettelon hätiköidysti ja siitä jäi puuttumaan monta asiaa, jotka tulivat vastaan vasta kirjoittaessa opasta. Alustavaan sisällysluetteloon olisi pitänyt varata enemmän aikaa ja se olisi pitänyt tehdä huolellisemmin. Erityisen vaikeaa oppaan tekemisessä oli luvun kolme ”UMNR-toiminnan työkalut” työohjeiden (esimerkiksi miten käyttää jotain tiettyä ohjelmaa tietokoneella) kirjoittaminen selkeästi ja ymmärrettävästi. Luulen, että ne ovat jääneet melko epäselviksi. Yritin miettiä miten

ne saisi selkeämmiksi, mutta en keksinyt muuta tapaa. Halusin niiden kuitenkin olevan tarkkoja, joita ne mielestäni nyt ovatkin.

Lisäsin oppaaseen neljä liitettä, sillä mielestäni ne täydentävät itse opasta, ja antavat lisätietoa sekä yrityksen toimintatavoista että itse työstä. Työpaikan pelisäännöt ja Virkapukusäännöt ovat esimiesten laatimat yhteiset säännöt, joita jokaisen työntekijän tulee noudattaa. Vanhoille työntekijöille nämä saattavat olla itsestään selviä asioita, mutta uudelle eivät. Kaupunkien IATA-koodit sekä Lentokenttä – Suomi- sanakirja ovat tärkeitä uudelle työntekijälle, sillä sanasto voi olla todella erikoista sellaiselle, joka ei ole työskennellyt lentoasemalla aikaisemmin. IATA-koodeista löytyy yleisimmät kaupunkikoodit, joita tarvitsemme, sekä sanakirjasta eniten käytetyt erikoiset sanat.

Kokonaisuudessaan olen oppaaseen erittäin tyytyväinen, etenkin sen vuoksi, että toimeksiantaja oli siihen myös tyytyväinen. Oppaasta tulee varmasti olemaan hyötyä toimeksiantoyrityksessä. Sitä voivat käyttää uudet työntekijät sekä vanhat työntekijät, jotka eivät välttämättä muista ulkoa kaikkia toimintamalleja. Opasta on hyvä käyttää myös uusien työntekijöiden koulutustilaisuuksissa, joissa itse olen osallisena ja osaksi vastuussa. Oppaan rakennetta suunnitellessani mietin myös koulutusta, joten rakenne on jäsennetty sitä silmällä pitäen.

Opinnäytetyötä tehdessäni opin priorisoimaan asioita, etenkin ajankäyttöä. Työtä tehdessä piti ajankäyttöä suunnitella monta viikkoa eteenpäin. Jos en tekisi töitä kokopäiväisesti, olisin varmasti pystynyt keskittymään työn tekemiseen paremmin, ja suuremmalla energialla. Lähdekirjallisuutta tutkiessani huomasin kiinnostukseni koulutusta kohtaan. Toivonkin, että tulevaisuudessa saisin hoitaa vielä enemmän koulutukseen liittyviä tehtäviä.

Toivon että nyt kun perehdytysopas on valmis, panostetaan perehdytykseen vielä enemmän kuin aikaisemmin. Niin kauan kuin itse olen kyseisessä yrityksessä töissä, aion omalta osaltani perehdyttää uusia työntekijöitä käyttäen menetelmiä, joita olen oppinut opinnäytetyötä tehdessäni. Jos jossain vaiheessa vaihdan työpaikkaa, delegoin perehdytysoppaan päivittämisen jollekin muulle, mitä luultavimmin toiselle

koordinaattorille, sillä ensi kädessä kenttäavustajien perehdyttäminen ja tietojen ajan tasalla pitäminen on koordinaattorien vastuulla.

Lähteet

Airpro 2012a. Toimipisteet. Luettavissa: http://www.airpro.fi/toimipisteet_helsinkivantaa.
Luettu 1.2.2012.

Airpro 2012b. Yritys. Luettavissa: <http://www.airpro.fi/yritysinfo>. Luettu 1.2.2012.

Airpro Intranet 2012. Luettavissa: <http://apintra/>. Luettu 1.2.2012.

Finavia 2012. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/tietoafinaviasta/finavia-lyhyesti>.
Luettu 1.2.2012.

Finnair 2012. Luettavissa: <http://www2.finnair.com/FI/FI/information-services/before-the-flight/special-services-health/children-travelling-alone>. Luettu 1.2.2012.

Gray, R. 2004. How people work and how you can help them to give their best. Pearson Education Limited. Great Britain.

Harvard Business School Press. 2004. Coaching and mentoring. Harvard Business School Publishing Corporation. Boston.

Juusela, T., Lillia, T. & Rinne, R. 2000. Mentoroinnin monet kasvot. Gummerrus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Jylhä, E. & Viitala, R. 2009. Liiketoimintaosaaminen – Menestyvän yritystoiminnan perusta. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Edita Prima Oy. Työturvallisuuskeskus. Helsinki

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

Kjelin, E. & Kuusisto P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Talentum Media Oy. Helsinki.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Oy Yliopistokustannus. Tampere.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Ranki, A. 1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Kauppakaari. Helsinki.

Ronthy-Östberg, M. & Rosendahl, S. 2004. Kehityskeskustelun opas. Tietosanoma. Helsinki.

Ruohotie, P. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. WSOY. Porvoo.

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

Liitteet

Liite 1. Perehdytysopas UMNR-kenttäavustajalle sekä -koordinaattorille



Perehdytysopas UMNR-kenttäavustajalle sekä -koordinaattorille

SISÄLLYSLUETTELO

1	Finavia Oyj, Airpro Oy ja RTG Ground Handling Oy	2
	1.1 RTG Ground Handling Oy:n esimiehet	3
2	RTG Ground Handling Oy Helsinki-Vantaalla	4
	2.1 Työehtosopimus	4
	2.2 Pääluottamusmiehen ja työsuojeluvaltuutettu	4
	2.3 Tilat	4
	2.4 Työvuorot ja tauot.....	5
	2.5 Palkanmaksu.....	6
	2.6 Työterveydenhuolto ja sairauspoissaolot	6
	2.7 Työmatkat.....	6
	2.8 Viestintä	6
	2.9 Työvaatetus.....	7
	2.10 RTG Ground Handling Oy:n UMNR-toiminta	7
3	UMNR-toiminnan työkalut.....	9
	3.1 AOP-listat	9
	3.2 Sähkeet	10
	3.3 Altéa	10
	3.4 UMNR-kaavakkeet	11
	3.5 UMNR toimintamallit.....	13
	3.6 Transit-umit eri handling-yhtiöiden välillä	17
	3.7 Raportointi ja tilastointi.....	18
	3.8 Puhelimet	19
	3.9 IRRE (Irregularity situations – epäsäännöllisyystilanteet).....	20
4	UMNR- koordinointi	21
	4.1 Aamuvuorossa.....	21
	4.2 Iltavuorossa	21
5	Eri huolintayhtiöt ja toimijat	23
6	Yleistä lentoasemasta.....	25
	6.1 Kenttäympäristö ja liikkumisalueet	25
	6.2 Häätätilanteet	25
	Lähteet	26
	Liite 1. Työpaikan pelisäännöt	27
	Liite 2. Virkapukusäännöt	29
	Liite 3. IATA-koodit	31
	Liite 4. Lentokenttä - Suomi- sanakirja	34

1 Finavia Oyj, Airpro Oy ja RTG Ground Handling Oy

Finavia ylläpitää ja kehittää Suomessa 25 lentoaseman verkkoa, sekä koko maan kattavaa lennonvarmistusjärjestelmää. Lentoasemaverkkoon kuuluu 18 siviililentoasemaa, neljä yhteistoimintalentoasemaa ja kolme sotilaslentoasemaa. Finavia ylläpitää lentoasemia, tarkastaa matkustajat ja matkatavarat, pitää kiitotiet kunnossa, varmistaa turvalliset lentoonlähdöt ja laskeutumiset sekä kouluttaa henkilökuntaa kaikkiin näihin tehtäviin. Finavian asiakkaita ovat lentomatkustajat, lentoyhtiöt, kotimainen sekä maailmanlaajuisesti toimiva elinkeinoelämä sekä sotilasilmailu.

Finavia Oyj on valtion kokonaan omistama osakeyhtiö. Finavian omistajaohjaus on liikenne- ja viestintäministeriössä. Finavia maksaa tuloksestaan omistajille osingon, jonka määrä päätetään aina vuosittain yhtiökokouksessa. Finavian palveluksessa on noin 2500 henkilöä.

Airpro Oy on perustettu vuonna 1994 ja se on Finavian kokonaan omistama tytäryhtiö. Suomen lentoasemilla on yhteensä noin 700 Airprolaista. Vuonna 2009 liikevaihto oli 31 miljoonaa euroa. Airpron asiakkaita ovat lentoyhtiöt ja lentoasemat, joille se tarjoaa kokonaisvaltaista palvelua reittiliikenteen ja charter-liikenteen toimintaa varten. Airpro myös kehittää ja tuottaa monipuolisia liikenne-, lentoasema- ja matkailupalveluja liikenteen ja matkailualan yrityksille sekä suoraan kuluttajien käyttöön. Airpron tavoite on kehittyä Suomen johtavaksi palveluyritykseksi toiminnallaan. Airpron liiketoiminta jakaantuu kolmeen eri palvelutuoteryhmään: Handling (lentoliikenteen maapalvelut), Security (turvatarkastuspalvelut) sekä Airport Services (palvelut Suomen lentoasemilla).

RTG Ground Handling Oy on ollut Airpro Oy:n omistuksessa kesäkuusta 2010. RTG:n päämiehenä toimii Finnairin tytäryhtiö Northport Oy, jonka vuoksi RTG:n suurin asiakasyhtiö on Finnair. Helsinki-Vantaan lentoasemalla RTG huolehtii Northport Oy:n sekä Airpro Oy:n huollinnan alaisten lentoyhtiöiden tulopalvelusta sekä yksinmatkustavien lasten saattopalvelusta (Unaccompanied Minor/UMNR/UM/umi). Tulopalvelun tehtäviin kuuluu raportointi viivästyneestä ja/tai vahingoittuneesta matkatavarasta, matkatavaroiden etsintä ja toimitus matkustajalle, lähtöselvitettyyn matkatavaraan liittyvien epäsäännöllisyystilanteiden hoitaminen, lentojen myöhästymisistä tai peruutuksista aiheutuvat matkustajien yövytykset sekä vaihtoehtoisten kuljetusten järjestäminen. RTG huolehtii useilla Suomen lentoasemilla monien eri lentoyhtiöiden huollinnasta. RTG:n huollinnan piiriin kuuluvat kotimaan asemilla tulopalvelu, lähtöselvitys, jäänpoisto- ja esto sekä yksinmatkustavien lasten saattopalvelu.

Helsinki-Vantaan lentoasemalla RTG:läisiä on yhteensä 44, lukuun on laskettu äitiyslomalaiset, opintovapaalla olevat, vakituiset ja osa-aikaiset työntekijät.

1.1 RTG Ground Handling Oy:n esimiehet

RTG:n Helsinki-Vantaan asema-esimiehinä toimivat Airpron liiketoimintapäällikkö Jarkko Jääskeläinen sekä Airpon henkilöstö- ja viestintäpäällikkö Carola Nores-Joukama.

Helsinki-Vantaan yksikössä toimii kolme vakituista vuoropäällikköä, eli päällikkövirkaillijaa (PV); Jan-Erik Kirsilä, Sara Pirttijärvi ja Petri Tapiola. Vuorossa ollessaan he vastaavat operatiivisesta toiminnasta. Tämän lisäksi heillä jokaisella on omat vastualueensa, joita he hoitavat muun työn ohella. Tulopalveluvirkailijat Anneli Tuovinen sekä Johanna Enberg tekevät myös päällikkövuoroja sijaisina ja lomittajina.

Yksin matkustavien lasten saattopalvelun Team Leaderinä toimii Laura Kuusela. Hän toimii UMNR-koordinaattorien ja –kenttäavustajien lähimpänä esimiehenä sekä yhteyshenkilönä Northportiin sekä muihin lentoasemalla toimiviin yrityksiin UMNR-asioissa. Lisäksi Laura hoitaa hallinnollisia töitä, kuten viikkotiedotteen kirjoittaminen, rekrytointi, lomalistojen tekeminen, virkapukutilaukset ja lupa-asiat. Lauran ollessa äitiyslomalla hänen sijaisenaan toimii Tiina Kähkönen.

2 RTG Ground Handling Oy Helsinki-Vantaalla

Työpaikallamme on laadittu yhteiset asemakohtaiset pelisäännöt, joita kaikkien tulee noudattaa jokapäiväisessä työskentelyssä. (Liite 1)

2.1 Työehtosopimus

RTG:llä noudatetaan Ilmailualan Unionin ja Palvelualojen Toimialaliiton välistä Lentoliikenteen palveluja koskevaa työehtosopimusta. Työehtosopimuksessa on sovittu muun muassa palkoista, työajoista sekä muista työehdoista. Työehtosopimus on luettavissa tulopalvelun taukotilan ”IAU Ilmoitustaululta” sekä UMNR-toimiston ilmoitustaululta. Se löytyy myös sähköisenä versiona liiton internetsivuilta www.iau.fi.

2.2 Pääluottamusmies ja työsuojeluvaltuutettu

Pääluottamusmiehenä toimii Juha ”Jasu” Jaatinen. Luottamustehtävien lisäksi hän työskentelee myös osa-aikaisesti Helsinki-Vantaan tulopalvelussa. Pääluottamusmiehen tärkein tehtävä on valvoa työehtosopimuksen ja muiden sopimuksien, sekä työlakien noudattamista työpaikoilla. Jasuun voi olla yhteydessä sähköpostitse osoitteeseen X tai puhelimitse numeroon X.

RTG:n työsuojeluvaltuutettuna toimii Helsinki-Vantaan tulopalvelussa työskentelevä Mika Sarjanen. Työsuojeluvaltuutetun tärkeimpiin tehtäviin kuuluu yhdessä työnantajan kanssa valvoa ja edistää työturvallisuutta sekä yleistä työhyvinvointia. RTG:llä toimii myös työsuojelutoimikunta, johon työsuojeluvaltuutetun lisäksi kuuluu työnantajan edustajia sekä työsuojeluasiamiehiä. Mikaan voi olla yhteydessä sähköpostitse osoitteeseen X tai puhelimitse numeroon X.

2.3 Tilat

Tulopalvelu – Lentoasemalla on kaksi terminaalia, terminaalit 1 ja 2. Tulopalvelutilat sijaitsevat tuloauloissa 2A ja 2B. 2A:ssa sijaitsevat myös henkilökunnan taukotilat, päällikköhuone, asemapäällikön toimisto sekä ”byrtsi” eli takatoimisto, jossa myös Lauran/Tiinan työpiste sijaitsee. Byrtsissä on myös yleiset Back office- työpisteet. Lisäksi hoidamme TAP Portugalin tulopalvelutoiminnot terminaalin 1 tuloaulassa, jossa on yksi yhteiskäyttöinen työpiste.

UMNR –tilat - Umitoimisto ja –huone sijaitsevat porttien 17 ja 18 välisessä toimistokäytävässä lentoaseman turvatarkastetulla alueella. Huoneiden numerot ovat 2136 ja 2137. Tila on jaettu niin, että toinen huone toimii virkailijoiden toimistona, jossa koordinaattori seuraa liikennettä ja toinen toimii lastenhuoneena. Lastenhuoneesta löytyy dvd:tä, videoita, pelejä, lehtiä sekä piirustusvälineitä. Huoneessa on myös isot sohvat ja vilttejä. Toimistolla ei ole wc:tä, joten lapset tulee viedä joko porttien 16-17 tai 18-19 välissä oleviin wc-tiloihin.

Koska kesäisin koordinaattorit ja kenttäavustajat työskentelevät koko ajan umitoimistolta käsin, on siellä myös henkilökunnalle oma taukotila.

Pukuhuoneet - Naisten pukuhuoneet sijaitsevat terminaalien 1 ja 2 alla olevalla huoltokäytävällä. Pukuhuoneiden numerot ovat 0141 ja 0131. Käytävälle pääsee terminaalien 1 ja 2 väliseltä yhdyskäytävältä Europcarin vasemmalla puolella olevasta henkilökunnan ovesta. Miesten pukuhuone sijaitsee terminaali 2:n palvelukerroksessa, jonne täytyy kulkea henkilökunnan turvatarkastuksen läpi. Pukuhuoneen numero on 0909.

2.4 Työvuorot ja tauot

Työvuorolistat laaditaan aina neljäksi viikoksi kerrallaan. Uusi lista ilmestyy viimeistään kaksi viikkoa ennen edellisen päättymistä. Työvuorolista löytyy byrtsin ilmoitustaululta. Työvuorolista lähetetään myös jokaisen sähköpostiin heti sen ilmestyttyä. Työvuorolistan laatii Petri Tapiola. Mahdolliset toiveet lähetetään tiettyyn päivämäärään mennessä Petrille sähköpostilla osoitteeseen X.

Työntekijät saavat vaihtaa vuoroja keskenään, mutta ne on aina hyväksyttävä päälliköllä. Päällikkövastaava pitää myös huolta, että vuorokausi- ja viikkolepoajat toteutuvat. Tuntityöntekijät saavat vaihtaa keskenään eripituisia vuoroja, mutta kokoaikaisten vaihtamat vuorot pitää olla samanpituisia. Tulopalvelutaidoton kenttäavustaja ei luonnollisesti voi vaihtaa UMNR-vuoroaan tulopalveluvuoroon.

Päällikkövastaava tekee aina aamuvuorossa miehityslistan seuraavalle päivälle, joka laitetaan byrtsin ilmoitustaululle. Työnjaosta selviää, keitä ko. päivänä on töissä ja mihin aikaan. Lisäksi siihen on allokoitu jokaiselle oma työpiste (tulopalvelussa terminaali 2A tai 2B) sekä kenttäavustajille omat puhelimet. Miehityslistaan merkitään myös mahdolliset muut tehtävät, sairaustapaukset ja ylityövuorot. Miehityslistaan merkataan aina ruksi töihin tullessa.

Yli seitsemän tunnin päiviin kuuluu yksi ruokatunti (30 min) ja kaksi virkistystaukoa (a 15 min). Alle seitsemän tunnin vuoroihin kuuluu yksi virkistystauko. Tauot pidetään ruuhka-aikojen ulkopuolella ja niistä sovitaan aina koordinaattorin kanssa. Jokaisen vuoron aikana pyritään kuitenkin järjestämään sellainen tauko, että työntekijä ehtii ruokailla.

2.5 Palkanmaksu

Palkka maksetaan aina Redixin, eli työajanseurantajärjestelmään kirjattujen työaikojen mukaan. Töihin tullaan ja sieltä lähdetään aina Redixiin kirjautumalla. Kokoaikaisille työntekijöille palkka maksetaan kerran kuukaudessa aina kuukauden viimeinen päivä. Tuntityöntekijät saavat palkan kaksi kertaa kuukaudessa, joka kuukauden 15. päivä sekä kuun viimeinen päivä. Palkanmaksusta huolehtii Lahden Tilikeskus Oy (yhteystiedot löytyvät päällikön huoneesta).

2.6 Työterveydenhuolto ja sairauspoissaolot

Henkilökunnan työterveyshuollosta vastaa Suomen Terveystalo. Ensisijainen toimipiste on Vantaanportti, mutta tarvittaessa muitakin toimipisteitä voi käyttää. Ajanvaraukset voi tehdä joko puhelimitse numeroon 030 6000 tai osoitteessa www.terveystalo.fi. Ensimmäinen ajanvaraus pitää tehdä puhelimitse.

Työntekijän sairastuessa hänen on ilmoitettava asiasta päällikkövirkaileijalle mahdollisimman pian. Sairauspoissaolon ilmoitusta tekstiviestillä ei hyväksytä. Poissa saa olla yhden päivän ilman lääkärintodistusta, mutta pidemmille sairauslomille tarvitaan todistus. Poissaolosta maksetaan työntekijälle peruspalkka ilman lisiä kaikilta tunneilta. Mikäli lääkäri määrää työntekijälle neljän päivän tai pidemmän sairausloman, työntekijälle maksetaan palkkaa keskituntiansion mukaan.

2.7 Työmatkat

Työehtosopimuksessa on määrätty, että työnantaja kustantaa työmatkat yöaikana jos työvuoro alkaa tai päättyy klo 23:00 jälkeen, alkaa tai päättyy arkipäivänä klo 06:00 tai aikaisemmin, tai jos työvuoro alkaa tai päättyy pyhäpäivänä klo 07:00 tai aikaisemmin. Taksi tulee tilata niin, että työpisteessä on oltava työasu päällä silloin kun vuoro alkaa/loppuu. Jos vuoro alkaa esim. 06:00, saapumisajaksi valitaan 5:45, ja jos vuoro päättyy esim. 23:00, taksin lähtöajaksi valitaan 23:15. Takseilla on neljä lähtö-/saapumisaikaa tunnissa, joka 15 minuutti. Aamunoudot kotoa tulee tilata edellisenä päivänä klo 12:00 mennessä, ja kotiinkuljetukset samana päivänä klo 18:00 mennessä.

Taksit tilataan Taxipointista soittamalla, internet-tilauspalvelun kautta tai henkilökohtaisesti heidän toimipisteestä lentoaseman palvelukerroksesta. Henkilökohtaiset tunnukset internet-tilauspalveluun saa Lauralta/Tiinalta ja tilausohjeet löytyy Taxipointin sivuilta www.taxipoint.fi.

2.8 Viestintä

RTG:n Helsinki-Vantaan yksikkö pyrkii avoimeen ja aktiiviseen viestintään. Käytössä on monia tärkeitä viestintäkanavia, kuten sähköposti, viikkotiedote, Intranet eli Pronet ja ilmoitustaulut.

Sähköposti - Jokaisella RTG Ground Handling Oy:n työntekijällä on henkilökohtainen sähköposti (etunimi.sukunimi@rtggh.fi), jota tulee seurata aktiivisesti. Kyseistä sähköpostia pystyy seuraamaan vain byrtsin ja umitoimiston Finavia-päätteiltä. Haluttaessa on mahdollista, että työ sähköpostit lähetetään myös henkilökohtaiseen sähköpostiin.

Viikkotiedote - Lauran/Tiinan toimittama Helsinki-Vantaan Asemapalvelun viikkotiedote, joka ilmestyy perjantaisin sähköpostiin ja tulostettuna henkilökunnan tiloihin.

Intranet eli Pronet - Airpron ja RTG:n yhteinen intranet, joita pääsee lukemaan ainoastaan Finavian päätteiltä byrtsissä ja umitoimistolla Finavian tietoturvan vuoksi. Tärkeimmät Pronetissä ilmestyvät uutiset pyritään laittamaan myös viikkotiedotteeseen ja/tai byrtsin ilmoitustaululle kaikkien nähtäville.

Ilmoitustaulut - Byrtsin ilmoitustaulua on seurattava tärkeiden ilmoitusasioiden varalta. Sieltä löytyvät myös työvuoro- ja miehityslistat. Byrtsin seinällä olevaan miehityslistaan merkataan aina työvuoroon tullessa oman nimen kohdalle rasti, jotta päällikkövastaava tietää sinun olevan paikalla.

Umitoimistolla olevalla ilmoitustaululla on umeihin liittyviä asioita, sekä kesäisin myös päivän miehityslista. Aamukoordinaattori pitää aina huolen, että töihin tullessa vie tulopalvelusta listan umitoimistolle.

2.9 Työvaatetus

Liitteenä RTG:n virkapukuohjesääntö. (Liite 2)

Huomioliivejä tai -takkeja tulee käyttää aina ulkoriviin (kun lentokone saapuu asematasolle eli platalle) UM-keikalle mentäessä. Takkeja ja liivejä löytyy UM-toimistolta tai tulopalvelun naulakosta. Kuulosuojaimia tulee käyttää aina kun menee konetta vastaan. Suojaimia on UM-toimistolla sekä tulopalvelussa. Takit, liivit ja suojaimet on aina käytön jälkeen palautettava paikoilleen.

2.10 RTG Ground Handling Oy:n UMNR-toiminta

Hoidamme Helsinki-Vantaan lentoasemalla Northport Oy:n sekä Airpro Oy:n huolitsemien lentoyhtiöiden yksinmatkustavien lasten saattopalvelut. Nämä lentoyhtiöt ovat Finnair (AY), TAP Portugal (TP), Czech Airlines (OK), Ukraine International (PS), Thomas Cook (DK), Air Malta (KM), Severstal (D2), American Airlines (AA) sekä Aeroflot (SU). Valtaosa umeista matkustaa Finnairilla. Palveluun kuuluu lähtevien lasten saattaminen koneeseen, transit-lapsien (esim. Frankfurt-Helsinki-Singapore) vahtiminen toimistolla, sekä saapuvien lasten saattaminen vastaanottajan luokse.

Yksin matkustavan lapsen alaikäraja on viisi vuotta ja ylimmäisikäraja 17 vuotta. Lapsen lentovaraus pitää aina tehdä lentoyhtiön asiakaspalvelun tai matkatoimiston kautta. Yksin matkustavalle lapselle ei

koskaan voi varata paikkaa reitille, jossa tämän olisi yövyttävä lentovuorojen välillä. Varausta tehdessä on aina annettava tiedot lapsen saattajasta lähtöasemalla, sekä vastaanottajasta kohdeasemalla. Vastaanottajalta tarkistetaan aina henkilöllisyystodistus lapsen luovuttamistilanteessa.

Koordinaattorit ja kenttäavustajat hoitavat yhdessä kaikki RTG:lle kuuluvat yksinmatkustavat lapset ja ovat vastuussa siitä, että lapsista huolehditaan koko ajan ja että yksikään lapsi ei myöhästy lennoltaan. He noudattavat myös toimintatapoja, jotka on sovittu yhdessä lentoyhtiöiden kanssa.

Umeja liikkuu eniten koulujen loma-aikoina eli kesällä, syyslomalla, joululomalla, hiihtolomalla sekä pääsiäisenä. Kotimaan umeja matkustaa paljon viikonloppuisin. Umien määrä vaihtelee rajusti sesongeittain. Vuonna 2010 RTG:n kautta kulki yhteensä 5769 yksinmatkustavaa lasta. Kiireisimmät kuukaudet olivat kesäkuu (767), heinäkuu (1330) ja elokuu (1003). Hiljaisin kuukausi oli marraskuu (107). Vuonna 2011 umeja oli yhteensä 5237. Kiireisimmät kuukaudet olivat samat kuin vuonna 2010, eli kesäkuu (780), heinäkuu (1116) sekä elokuu (895). Hiljaisin kuukausi oli marraskuu (139).

Kesäisin UMNR-toiminta siirtyy kokonaan transit-alueella sijaitsevaan umitoimistoon, sillä umeja on ympäri vuorokauden. Kesäkaudeksi palkataan aina n. 10 osa-aikaista kenttäavustajaa.

3 UMNR-toiminnan työkalut

UMNR-toiminnan sujuvuuden vuoksi noudatetaan siihen tarkoitettuja työohjeita sekä -välineitä.

3.1 AOP-listat

AOP eli keikkalista, on lista päivän saapuvista ja lähtevistä lennoista. Aopeista näkyy lennon numero, lennon aikataulunmukainen saapumis-/lähtöaika, mistä lento tulee/minne se on menossa IATA-koodeilla merkittyinä, konetyyppi, koneen rekisterinumero, koneen parkki, portti sekä erikoismatkustajatiedot (UMNR/WCHR/BLND jne. katso Liite 4), joka kertoo millä lennoilla umeja on.

Koordinaattorin vastuulla on pitää aopit ajan tasalla. Tähän kuuluu mm. lähtö- ja saapumisporttien tarkistus ja niiden merkkäminen aopeihin, bussikoordinaattorille soittaminen sekä saapuvien lentojen tarkkailu. Koska ajat muuttuvat jatkuvasti, koordinaattorin täytyy päivittää listoja etenkin ruuhka-aikana melkein kokoajan.

Koordinaattorin tehtävänä on aina edellisenä päivänä tulostaa seuraavan päivän aopit.

UMNR-tunnuksella merkatut saapuvat lennot väritetään aopeihin keltaisella yliviivauskynällä ja lähtevät pinkillä. Poikkeuksena jätetään värittämättä nelinumeroiset AY37xx/AY38xx/AY39xx-alkuiset Flybe-lennot, joiden umit hoitaa Interhandling, ei RTG.

Transit-umit merkitään aopeihin molempien, sekä saapuvan että lähtevän lennon kohdalle. Saapuvan lennon kohdalle nuoli ja lennonnumero, johon umi on menossa, ja lähtevän lennon kohdalle lentoaseman IATA-koodi, josta umi on tulossa. Nuoleen laitetaan aina niin monta viivaa, kuin umeja on kyseiselle lennolle jatkamassa, esim. yksi umi merkataan -> AY123 ja kaksi umia =>AY123, jne.

Kaikki merkinnät tulee aopeihin tehdä lyijykynällä, jolloin listoja on helppo päivittää. Aopit on muutenkin pidettävänä siistinä ja selkeästi luettavina, jotta niitä on helppo tulkita ja iltakoordinaattorin helppo laskea keikat päivän päätteeksi.

Aina kun joku lähtee keikalle (lähtevälle tai saapuvalla lennolla), kyseisen virkailijan nimi kirjoitetaan keikan perään, ja vedetään yli vihreällä yliviivauskynällä. Vihreällä värillä osoitetaan, että keikka on hoidossa, eikä sitä tarvitse noteerata enää. Jos kyseessä on lähtevä lento putkiportista ja saattaja on itse vienyt lapsen portille, kirjoitetaan keikan kohdalle "EI SOITTOA" ja vedetään yli vihreällä kynällä. "Ei soittoa" kertoo, että chekkaustiskiltä ei ole tullut soittoa lähtevästä umista, sillä saattaja on itse vienyt lapsen portille, josta porttiovirkailija vie lapsen koneeseen.

Lähtevien lentojen kohdalle merkataan chekkauksesta tulleen soiton jälkeen meneekö umi oman saattajan kanssa portille "PORTILLE" vai pitääkö umi hakea lähtöaulan noutopisteestä "2-NOUTO".

Nämä merkataan keltaisella ylivivauskynällä. Keltaisella merkataan myös lähtevän lennon kohdalle kommentti "TÄÄLLÄ", jos umi on tullut toimistollemme odottamaan jatkolentoa.

Aopien tulostaminen:

1. Avaa nettiselain (explorer) → <http://intra.finnair.fi/Sivut/Default.aspx>.
2. Valitse sivun yläreunasta "Northport".
3. Valitse oikealta "WEB MOVE".
4. Hae "Fetch stored options" –kohdasta "Tulis RTG Umit".
5. Klikkaa "Fetch".
6. Tarkista, että Time-kohdassa on "0000-2359" ja Date-kohdassa "tomorrow, tai se päivämäärä jonka haluat tulostaa
7. Klikkaa "show report" sivun ylä-tai alalaidasta. Odota kunnes listat aukeavat.
8. Kun lista on auki, klikkaa ylälaidasta "file" ja sieltä "print".
9. Valitse tulostin "UTE1" ja vaihda tulostinsuunnaksi "page setup"- välilehdeltä "landscape".
Printtaa listat.

3.2 Sähkeet

PSM-sähke eli Passenger Service Message, on viesti, joka tulee saapuvasta lennosta ja kertoo todellisen tilanteen siitä, onko kyseisellä lennolla avustettavia matkustajia. Viesti tulee meille silloin, kun lento lähtee kohteestaan. Viestit tulevat HELQMAY- sähköpostiin. Sähkeessä näkyy lennonnumero, avustettavan matkustajan nimi, mahdollinen jatkolento, sekä SSR-kommentti eli Special Service Request (UMNR/WCHR/BLND/DEAF jne). Jos sähkeessä lukee "NIL", avustettavia matkustajia ei ole kyydissä. Sähkeiden seuraaminen on erittäin tärkeää, sillä ns. yllätysumeja (ei ole tietoa etukäteen) tulee todella usein.

Kun umista tulee sähke, pitää kyseisen lennon kohdalle aopeihin merkata tähti, jolloin tiedetään, että umi on todellakin tulossa, ja jonkun täytyy tämä mennä hakemaan.

3.3 Altéa

Altéa on Finnairin käyttämä lähtöselvitysjärjestelmä, joka on käytössä myös RTG:llä. Altéasta löytää kaikkien Finnairin lentojen tiedot sekä matkustajien varaukset. Altéasta pääsee myös Amadeukseen, josta näkee esimerkiksi tiettyjen lentoyhtiöiden varaukset.

UMNR:n etsiminen tietyltä lennolta Altéasta:

1. Avaa "Altéa CM" tuplaklikkaamalla pikakuvaketta päätteen työpöydällä (salasana: HELARR)
2. Valitse Flight-välilehti ja syötä täytettäviin kohtiin lennonnumero, päivämäärä sekä lähtöaseman IATA-koodi, paina sen jälkeen "display".
3. Paina F4, jolla saa auki listan erilaisista matkustajatyypeistä, valitse tästä kahdeksas rivi (Customers with Special Services). Saat listan kaikista kyseisellä lennolla olevista erikoismatkustajista.
4. Valitse UMNR-matkustaja painamalla F7 ja syöttämällä tyhjään kenttään matkustajan rivinnumero.
5. Saat auki kyseisen lennon UMNR:n tiedot, eli lentotiedot ja mahdolliset jatkolennot, sekä myös lapsen saattajien sekä vastaanottajien yhteystiedot.

UMNR-varauksen etsiminen Amadeuksesta

Joskus pelkkä Altéa ei anna kaikkea tarvittua tietoa umista, joten tällöin täytyy avata Amadeuksesta umin oikea lentovaraus.

1. Avaa Altéasta Reservations-välilehti.
2. Kirjoita komento RT AYxxx-(matkustajan) sukunimi, ja paina enter. (Hakiessa kyseisen päivän lentoa, päivämäärää ei tarvitse laittaa, mutta hakiessa muun päivän lentoa komento on esim. RT AYxxx/23NOV-sukunimi).
3. Varaus aukenee. Jos lennolla on muita samannimisiä, pitää listasta valita oikea komennolla RT + rivinnumero.
4. Varausta voi selata ylös/alas komennoilla MD/MU (move down/move up).

3.4 UMNR-kaavakkeet

Jokaisella yksinmatkustavalla lapsella tulee olla oikein täytetyt ja oikeinlaiset kaavakkeet, joista löytyvät lentojen tiedot, päivämäärät, lapsen tiedot ja erityisesti saattajan ja vastaanottajan

virheettömät tiedot (nimi, osoite, puhelinnumero). Eri yhtiöillä kaavakkeet voivat olla erilaisia, meillä yleisimmin nähdyt ovat Finnairin siniset UM-kaavakkeet.

Handling Advice – Yksin matkustavan lapsen kaavake, jonka check-in-virkailija täyttää, kun lapsi saattajan kanssa chekkaa itsensä lennolle. Handling Advicessa on täytettynä lapsen nimi, ikä, kaikki lennot sekä saattajan ja vastaanottajan tiedot. Allekirjoittaessaan kaavakkeen saattaja lupaa noudattaa UMNR-sääntöjä. Lisätietoina kaavakkeessa voi olla mm lapsen puhumat kielet sekä mahdolliset allergiat. Kenttäavustajan tulee aina tarkistaa lapselta, että kaavakkeesta löytyy tarvittavat tiedot. Sisaruksilla voi olla vain yksi Handling Advice, mutta muuten kaavake on aina lapsikohtainen.

Luovuttaessaan UM:n vastaanottajalle, pyydetään vastaanottajan allekirjoitus Handling Adviceen sille kuuluvaan paikkaan. Meille jää arkistoitavaksi aina se kappale, jossa vastaanottajan allekirjoitus on. Meille jäävään arkistoitavaan kappaleeseen tulee aina merkitä, kuka virkailija umin on saattanut (nimi ja ID-tunnus).

Handover - Finnairilla on käytössään yksinmatkustaville lapsille myös Handover-kaavake, joka täytetään aina lennon lähtöportilla. Sen täyttäminen on Northportin porttivirkailijan tehtävä, mutta voimme täyttää sen jos portilla on muuten kiire. Handover on aina lentokohtainen, ja siihen voi täyttää yhteensä seitsemän umin tiedot.

Kaavakkeeseen kuuluu kolme paperia; valkoinen, vaaleanpunainen sekä keltainen. Kaavakkeeseen täytetään lapsen nimi, ikä, istumapaikka, lennonnumero sekä kohde. Kohtaan "Departure Gate Personnel" laitamme oman allekirjoituksen ja nimenselvennyksen. Kun lapsi viedään koneeseen, pyydämme kaavakkeeseen purserin allekirjoituksen ja otamme keltaisen eli alimman paperin itsellemme talteen, ja arkistoimme sen umitoimistolle. Näin koneen henkilökunta on kuitannut saaneensa yksinmatkustavan lapsen kyytiinsä.

Saapuvalla umilla pitää myös aina olla Handover. Samalla kun purseri luovuttaa umin kenttäavustalle, antaa purseri myös handoverin tälle allekirjoitettavaksi ja allekirjoitamme kohdan "Arrival Ground Personnel". Tällöin Handoverista on jäljellä vaaleanpunainen ja valkoinen paperi. Meille arkistoitavaksi jää valkoinen paperi, ja punainen paperi jää AINA lentohenkilökunnan arkistoitavaksi.

Joskus Handoveria ei ole lähtöpaikassa jostain syystä kirjoitettu, tällöin otetaan purserin allekirjoitus Handling Adviceen.

Vastaanottajan tiedot –kaavake - Kaavake täytetään, kun on tapahtunut jonkinlainen poikkeustilanne umin luovutuksessa (esimerkiksi lasta on vastassa joku muu kuin kaavakkeessa

lukee, vastaanottajalla ei ole henkilöllisyystodistusta tai umilla itsellään ei ole täytettyä Handling Advicea). Kaavakkeita löytyy umitoimistolta sekä byrtsistä.

Poikkeusraportti - Poikkeusraportti kirjoitetaan aina kun lapsen saattamisessa, vastaanottamisessa tai luovutustilanteessa tapahtuu jotakin poikkeavaa. Tapausta on helpompi jälkeenpäin selvittää, kun siitä on heti tehty raportti. Raporttipohjia löytyy umitoimistolta sekä byrtsistä. Umi-muistitikulta voi myös tulostaa tyhjän pohjan.

Kenttäavustajat voivat itse täyttää raportin, mutta vuorossa oleva koordinaattori kuittaa sen (usein kuitenkin koordinaattori kirjoittaa raportin, sillä viimekädessä koordinaattori itse on asiaa hoitamassa). Raportti tulee kirjoittaa mahdollisimman tarkkaan, ja se arkistoidaan omaan kansioonsa umitoimistolla.

3.5 UMNR toimintamallit

Helsinki-Vantaan lentoasemalla on kolmenlaisia yksinmatkustavia lapsia; lähteviä, saapuvia sekä transitumeja, eli lapsia, jotka ovat tulleet Helsinkiin jostain ja jatkavat vielä eteenpäin. Näille jokaiselle on omat toimintamallinsa, joita jokaisen työntekijän tulee noudattaa. Tärkeintä on, että **umia ei koskaan jätetä yksin!**

Helsingistä lähtevä UMNR

1. Meillä on Northportin kanssa sopimus, että heidän porttivirkailijat vievät umit koneeseen, jos lento lähtee putkiportista. Jos kyseessä on bussiportti, eli lentokone on paikoitettu asematasolle (platta), meidän tulee viedä umi bussilla koneeseen. Tällöin lähtöselvityksestä soitetaan ja meille kerrotaan, pitääkö lapsi hakea noutopisteestä, vai meneekö hän saattajan kanssa portille, jonne me menemme hieman ennen koneen boarding-aikaa.
 - Yleisin paikka Helsinki-Vantaalla, josta kenttäavustajat hakevat yksinmatkustavan lapsen, on Finnairin lähtöselvitystiskien luona oleva avustettavien matkustajien penkki, jota kutsutaan nimellä 2-nouto. Jos et löydä umia sovitusta paikasta, niin ota yhteyttä virkailijaan kyseisen lennon lähtöselvitystiskillä
 - Haku tapahtuu noin 5-10 min. ennen koneeseen nousua (Huom! Jos lento lähtee esim. putkesta 38 ruuhka-aikaan (klo 15-17), on hyvä varata ainakin 10 min. siirtymiseen)

2. Kun haemme/tapaamme lapsen, hänen paperinsa tarkastetaan. Lapselta tulee löytyä:
 - UM-pussi
 - UM paperit eli Handling Advice (josta yksi kpl jää kentälle)
 - Henkilöllisyystodistus (kuvallinen)
 - Handover (täytetään vasta portilla porttivirkailijan toimesta > kiireessä voimme auttaa)
3. Lapsen saattajaa informoidaan, että kentältä ei saa poistua, ennen kuin kone on lähtenyt.
4. Turvaatarkastuksessa sekä passintarkastuksessa saamme etuilla lapsen kanssa ollessamme työtehtävissä.
5. Passintarkastuksessa lapsen tulisi itse ojentaa passi virkailijalle (avustamme tarvittaessa). Passintarkastuksessa saamme myös etuilla.
6. Lapsi saatetaan portille.
 - Porttivirkailija (tai kenttäavustaja) täyttää Handover-kaavakkeen, joita löytyy lukollisista laatikoista portilta
7. Porttivirkailija (tai kenttäavustaja) vie lapsen koneeseen, jossa lentohenkilökunta kuittaa Handover-kaavakkeen ja yksi kpl (keltainen) jää meille.
8. Jos kyseessä on bussiportti, kone lähtee ulkoparkista. Lapsen kanssa istutaan bussin etuosaan ja koneeseen nouseaan ensimmäisenä. Kenttäavustaja ja lapsi kulkevat siis samalla bussilla kuin muutkin matkustajat.
 - Huom! Liikuttaessa asematasolla eli platalla, muista aina **HUOMIOLIIVI/-TAKKI!**
 - Bussin kuljettajaa kannattaa muistuttaa kenttäavustajan kyytiin ottamisesta myös matkalle takaisin terminaaliin – saattavat kiireessä unohtaa!
9. Kentälle (meille) jäävät Handling Advicen osa ja Handoverin osa säilötään kansioon UMNR-toimistotiloihin portin 17 luona.

Helsinkiin saapuva UMNR

1. Kenttäavustajilla on lista saapuvista umeista, jonka lisäksi näistä tulee aina tieto myös sähköllä (PSM > Outlook-sähköposti (HELQMAY)). Lennon saapumista seurataan monitoreista tai Finavian verkkosivujen kautta: http://efhklennot.finavia.fi/ulk/arrivals_ulk.php.
 - Jos sähkössä lukee ”NIL”, umia ei ole tulossa
2. Jos lento on saapumassa ulkoriviin, niin koordinaattori/kenttäavustaja soittaa bussin hyvissä ajoin ennen kuin kone alkaa lähestyä.
 - Bussin kanssa tulee sopia hakupaikka (usein portin 17 oville > myös muualta)
 - Huom! Liikuttaessa asematasolla, muista aina **HUOMIOLIIVI-TAKKI!**
3. Umi tulee ulos koneesta yleensä joko ensimmäisenä tai viimeisenä. Kun lentohenkilökunta avaa koneen ovet, pitää heiltä heti varmistaa että lennolta on tulossa yksin matkustavia lapsia ja kysyä kuinka monta lasta on tulossa. Lennolta saattaa tulla myös yksin matkustavia nuoria (YP= Young Person), joille UMNR palvelua ei ole tilattu, mutta joita tilanteen salliessa saa avustaa. Näissä tapauksissa tulee ottaa yhteyttä koordinaattoriin ja ilmoittaa jos lapsella ei ole kaavakkeita mukana, koordinaattori varmistaa silloin onko lapsi umi vai YP, ja neuvoo jatkotoimenpiteissä.
4. Lentohenkilökunta antaa kenttäavustajalle UM Handover-kaavakkeen, joka allekirjoitetaan ja yksi sivuista (vaaleanpunainen) jää lentohenkilökunnalle ja yksi kpl (valkoinen) kenttäavustajalle > tallennetaan kansioon UMNR- toimistossa.
5. Lapsen paperit tarkistetaan (erityisesti Handling Advice, jossa lähettäjän ja vastaanottajan tiedot) ja häneltä varmistetaan, että hän on jäämässä Helsinkiin. Varmista myös, että lapsella on kaikki matkustamossa mukana olleet tavarat.
6. Lapsi saatetaan tuloaulan läpi vastaanottajille luovutusaulaan, josta lapsi ja vastaanottajat voidaan päästää takaisin tuloaulaan odottamaan laukkuja. Vastaanottaja ja umi päästetään takaisin tuloaulaan henkilökunnan ovesta (2A:ssa rahanvaihtopisteen viereinen ovi, 2B:ssä tullin ovien oikealla puolella oleva liukuovi, T1:ssä lipputiskin vieressä oikealla puolella oleva ovi). Tuloaulaan päästetään lapsen kanssa vain häntä vastaanottamaan tullut henkilö (paitsi jos vastaanottajalla on mukana muita lapsia). Maalaisjärkeä saa kuitenkin käyttää; esim. jos lasta ovat vastassa isovanhemmat, niin voi heidät kummatkin päästää sisälle tuloaulaan.

7. Lapsen luovutus vastaanottajille tapahtuu seuraavasti:

- Vastaanottajan henkilöllisyys tarkistetaan (vastaanottajalla tulee olla viranomaisen myöntämä kuvallinen henkilöllisyystodistus; ajokortti, passi, henkilökortti, kelakortti)
- Vastaanottajalta otetaan allekirjoitus Handling Adviceen > tämä allekirjoitettu kpl jää kentälle, joka arkistoidaan UMNR-toimistoon
 - Jos kyseessä on TAP Portugalin lento, Handling Adviceen merkitään myös vastaanottajan sosiaaliturvatunnus
- Loput paperit annetaan vastaanottajalle

8. Poikkeavat luovutustilanteet:

- Jos vastaanottajalla ei ole henkilöllisyystodistusta:
 - Soitetaan UMNR koordinaattorille jos mahdollista
 - Soitetaan vastaanottajalle (jos hänen puhelinnumerosa on kirjoitettu Handling Adviceen ja hänellä on matkapuhelin mukana kentällä)
 - Soitetaan lähettäjälle ja selvennetään tilanne ja pyydetään häntä keskustelemaan vastaanottajan kanssa
 - Vastaanottaja täyttää "Vastaanottajan tiedot" -lomakkeen (lomakepohjia löytyy 2A:sta ja 2B:stä).
- Jos vastaanottaja ei ole paikalla, niin ensin häntä kannattaa tavoitella puhelimitse ja sen jälkeen kuuluttaa (soitetaan infoon ja pyydetään kuulutusta).
- Jos vastaanottaja on joku muu kuin papereihin merkitty henkilö, tulee ensimmäisenä ottaa yhteyttä Handling Adviceen merkittyyn saattajaan lähtöaseman päässä ja tarkistaa tältä, että lapsen voi luovuttaa vastassa olevalle henkilölle. Jos saattajaa ei saada kiinni (hyvin todennäköistä, sillä saattaja voi olla toisella puolella maailmaa) otetaan yhteys Handling Adviceen merkittyyn vastaanottajaan. Kun asia on selvitetty, ja saatu lupa luovuttaa lapsi vastassa olevalle henkilölle, täytetään "Vastaanottajan tiedot" -lomake.
- Tilanne, jossa esimerkiksi saapuva lento on myöhässä, kenttäavustajan tai koordinaattorin tulee aina soittaa lapsen vastaanottajalle ja informoida häntä mahdollisista aikataulumuutoksista yms. Tämä siis vain jos lapsesta on ennakkotieto ja varauksesta löytyy vastaanottajan yhteystiedot.

Transit UMNR

1. Saapuvasta UMNR:stä tulee sähke (PSM > Outlook-sähköposti (HELQMAY), jossa näkyy jatkolento.
2. Jos UMNR tulee Helsinkiin Northportin/RTG:n huolinnassa olevalla lennolla, haemme umin koneesta normaalin toimintamallin mukaisesti. Jos jatkolentoon on aikaa, tuodaan umi toimistolle odottamaan. Jos jatkolento alkaa boordaamaan heti, viedään umi suoraan jatkolennolle normaalin toimintamallin mukaisesti.
3. Jos UMNR tulee jonkin muun handling-yhtiön lennolla ja hän jatkaa Northportin/RTG:n huolinnassa olevalla lennolla Helsingistä eteenpäin, niin hänet tuodaan umitoimistolle tai muuhun sovittuun paikkaan.
4. Jos UMNR tulee Northportin/RTG:n huolinnassa olevalla lennolla ja jatkaa jonkin muun yhtiön huolinnassa olevalla lennolla, tulee tästä ilmoittaa kyseiselle handling-yhtiölle (koordinaattori hoitaa) ja sopia mihin lapsi viedään.
5. Saapuvasta UMNR:stä kenttäavustajalle jää Handover kaavakkeen valkoinen kpl ja lähtevästä UMNR:stä täytetään uusi Handover, josta kenttäavustajalle jää keltainen kpl. RTG:lle jääneet Handoverit arkistoidaan umitoimistolla omiin kansioihinsa.
6. Transit UM:lta kerätään yksi kpl Handling Advicesta, mutta ei milloinkaan viimeistä kappaletta (!), vaan tässä tapauksessa kopio viimeisestä kappaleesta (tai ei yhtään kappaletta). Jos Handling Advicessa on jäljellä enää yksi kappale, niin umille voidaan täyttää myös uusi Handling Advice. Kaavakkeita löytyy tulopalvelusta sekä umitoimistosta.
7. Kuulostele jatkolentoa odottavan umin tarpeita (WC, nälkä, jano yms.).
8. Poikkeustilanteessa, jos Helsinkiin saapuva lento on myöhässä ja UM menettää jatkoyhteytensä, tulee välittömästi ottaa yhteyttä transit-neuvontaan (Transfer-pisteet Non-Schengen- ja Schengen-alueella), jossa lapselle varataan paikka uudelta lennolta. Tämän jälkeen tulee soittaa lapsen vastaanottajalle ja informoida uuden lennon tiedot.
9. Jatkolennon lähtiessä toimitaan normaalin lähtevän UMNR:n toimintamallin mukaisesti (RTG:n ”Helsingistä lähtevä UMNR” toimintamalli).

3.6 Transit-umit eri handling-yhtiöiden välillä

Monesti voi käydä niin, että umi saapuu ja jatkaa eri huolinnassa olevien yhtiöiden lennoilla. RTG on erikseen sopinut Handling-yhtiöiden kanssa toimintatavoista.

RTG <-> Interhandling:

UM:n saapuessa RTG:n huolitsemalla yhtiöllä ja jatkaessa Interhandlingin huolitsemalla yhtiöllä, soittamme ISS:n UM-virkailijalle hyvissä ajoin ja viemme UM:n heidän toimistolleen. (ISS vaatii Interhandlingin UM:t.)

UM:n saapuessa Interhandlingin huolitsemalla yhtiöllä ja jatkaessa RTG:n huolitsemalla yhtiöllä, Interhandling soittaa meille ja sovimme, että heidän virkailijansa tuo UM:n meidän toimistollemme.

RTG <-> Servisair:

UM:n saapuessa kumman tahansa yhtiön huolitsemalla lennolla ja jatkaessa toisella, on sovittu, että UM luovutetaan lähtöyhtiölle aikaisintaan kaksi tuntia ennen lennon lähtöä. Esim. jos UM tulee Finnairilla ja jatko British Airwaysillä (Servisairin huolinnassa) on kolmen tunnin päästä, vahdimme UM:ia toimistollamme tunnin verran ja tämän jälkeen viemme UM:in Servisairille sovittuun paikkaan. Jos lennon lähtöön on alle kaksi tuntia, saapuva UM viedään suoraan joko Servisairille sovittuun paikkaan tai Servisair tuo UM:n meidän toimistollemme.

RTG <-> ISS:

Sama toimintatapa kuin Interhandlingin kanssa. Eli jos RTG→ ISS, soittamme ISS:lle ja viemme UM:n heidän toimistolleen ja ISS→ RTG he soittavat meille ja tuovat UM:n meidän toimistollemme.

3.7 Raportointi ja tilastointi

UMNR-työtehtävät tilastoidaan päivän päätteeksi Excel-taulukoihin. Tämä kuuluu koordinaattorin tehtäviin. Taulukot löytyvät UMNR-muistitikulta kansioista UMNR/Raportointi nimellä "UMNR Service Statistics.xls". Kesäaikaan muistitikku on AINA yläkerran UM-toimiston tietokoneessa, muuna aikana byrtsin UM-tietokoneessa.

ADHOC / NO SHOW / TRANSIT –välilehti

Totaalikeikat: Tähän taulukkoon merkitään päivän työtehtävien yhteismäärä, monellako keikalla on käyty. Kaikki vihreät viivat, joissa on jonkun virkailijan nimi.

Adhocs: Tähän merkitään niiden umien yhteismäärä, joista miellä ei ollut ennakkotietoa päivän aop-listoissa, eli ns. yllätysumit, esim. Aeroflot, josta saamme tiedon vasta PSM-sähkeessä. Kaikki ne umit, jotka ovat lyijykynällä merkattu. Muista tarkistaa myös umien lukumäärä, sillä aopeissa on saattanut olla ennakkotieto yhdestä umista, mutta lukumäärä on korjattu lyijykynällä esimerkiksi kahdeksi umiksi.

No show: Aopeissa näkyvät umit, jotka eivät ole koskaan tulleet. Näistä suurin osa koostuu putkiporteista lähtevistä umeista, jotka hoitaa porttivirkailija. Joskus myös aopeissa umien määrä saattaa esiintyä tuplana. Eli tähän merkataan kaikki "ei soittoa" ja "NIL"-merkatut umit.

Transit UM: Kaikki meidän käsiemme kautta kulkeneet umit, jotka ovat saapuneet Helsinkiin lentäen ja jatkaneet jonnekin lentäen. Helpoin tapa on laskea aopeista saapuvien puolelta jatkolentomerkinnät. Lähtevien puolelta voi tarkistaa, että luku täsmää.

YP: YP eli Young Person. Pääsääntöisesti emme hoida YP-matkustajia, mutta jos esim. umilla on sisar mukana YP-statuksella, tulee tämä merkitä taulukkoon.

Kuukausikohtaiseen isoon taulukkoon merkitään päivän aikana meidän käsiemme kautta kulkevien umien totaalimäärät kellonaikojen mukaan (3h ajanjaksot). Jos kone lähtee 9:00, merkataan umit 9-12-sarakkeeseen, ei 6-9- sarakkeeseen. Listaus jakaantuu neljään eri osaan: kotimaa saapuvat/ kotimaa lähtevät/ ulkomaa saapuvat/ ulkomaa lähtevät. Tähän taulukkoon ei siis lasketa No show-umeja, vaan umien todellinen määrä. Merkkkaus tapahtuu aina aikataulunmukaisen kellonajan mukaan, eli koneen myöhästymistä ei tarvitse huomioida tilastoidessa.

Czech Airlinesin umeille löytyy muistitikulta oma taulukko, johon umien määrä merkataan.

3.8 Puhelimet

Koordinaattoripuhelimen lisäksi kenttäavustajille on yhdeksän numeroitua puhelinta. Puhelimia säilytetään byrtsissä kopiokoneen vieressä olevassa korissa. Aina työvuoron alkaessa työntekijä tarkistaa miehityslistasta, mikä puhelin hänelle on osoitettu. Työntekijä ottaa puhelimen itselleen, laittaa sen päälle ja soittaa heti koordinaattorille olevansa töissä. Umipuhelimeen tulee aina vastata, sillä se on tärkein väline koordinaattorin sekä kenttäavustajan välisessä yhteydenpidossa. Vuoron päättyessä puhelin palautetaan omalle paikalle, suljetaan ja laitetaan lataukseen.

Koordinaattoripuhelinta ei koskaan sammuteta, aamuvuorossa puhelin on aamukoordinaattorilla ja iltavuorossa iltakoordinaattorilla. Öisin puhelin on yövuoroa tekevällä tulopalveluvirkailijalla (öisin ei ole erikseen UMNR-virkailijaa). Jokainen vuorossa oleva pitää huolta, että puhelimesta ei koskaan lopu akku.

Koordinaattori

<u>Puhelinnumero</u>	<u>Lyhytvalinta</u>
050 393 1524	208 1524

Kenttäavustaja

<u>Puhelinnumero</u>	<u>Lyhytvalinta</u>
050 393 1511	208 1511
050 393 1512	208 1512
050 393 1516	208 1516
050 393 1517	208 1517
050 393 1522	208 1522
050 392 6683	208 2055
050 392 6684	208 2056
050 392 6685	208 2057
050 392 6676	208 2051

Kenttäavustajien puhelimet on nimetty puhelinnumeron kahdella viimeisellä numerolla, esim. 11, 12 jne.

3.9 IRRE (Irregularity situations – epäsäännöllisyystilanteet)

Epäsäännöllisyystilanteissa (lennon myöhästyminen, lennon peruutus, lakko yms.) Finnairin ns. irretiimi saa Finnairin HCC:ltä (Hub Control Center) päätöksen menetetyistä jatkolennoista, ja päättävät matkustajien mahdollisista uusista reitityksistä, maakuljetuksista tai yöpymisistä. Yleensä, kun umi menettää jatkolentonsa, saamme soiton koordinaattoripuhelimeen joko HCC:ltä tai irreltä, jotka infoavat uudesta lennosta. Aina meille ei kuitenkaan soiteta, joten umin lentojen tilannetta tulee seurata Altéasta koko ajan.

4 UMNR- koordinointi

Koordinaattorin tehtävänä on vastata siitä, että kaikki keikat hoidetaan asianmukaisesti ja ajallaan. Hän myös jakaa työtehtävät sekä tauot, seuraa sähkeitä ja soittaa bussikuljetukset virkailijoille. Koordinaattori toimii yhdistävänä linkkinä kenttäavustajien välillä, sekä pitää yhteyttä tulopalvelun päällikkövirkailijaan. Koordinaattori ohjaa toimintaa poikkeustilanteissa, huolehtii poikkeusraporttien täyttämisestä ja kuittaa raportit jälkeensä. Koordinaattorin vastuulla ovat UM-huoneessa odottavat lapset eli tämän on varmistettava ja pidettävä huolta siitä, että lapset ovat kokoajan valvonnan alaisena sekä voivat hyvin. Tärkeintä on huolehtia, että yksikään UM ei myöhästy jatkolennoiltaan. Koordinaattori pitää myös huolta siitä, että toimistolla on tarpeeksi toimistotarvikkeita sekä siitä, että tietokoneet toimivat. Koordinaattori (sekä myös kenttäavustajat) pitää huolen, että toimisto ja lastenhuone ovat siistejä.

4.1 Aamuvuorossa

Aamuvuorossa koordinaattori ottaa UM-koordinaattoripuhelimen tulopalvelun yövuorolta, sekä aopit tulopalvelun byrtsistä. Yövuorolta tarkistetaan myös mahdolliset yöllä tulleet UM:it ja niiden määrä, sekä kuka keikalla on käynyt (jos ei ole jo merkitty aopeihin).

Koordinaattori merkkää aopeihin päivän lentojen saapumisajat sekä portit niin pitkälle kuin mahdollista, sekä lähtevien lentojen boarding-ajat (pienet koneet 30 min ennen lähtöaikaa, A330 ja A340 40 min ennen lähtöaikaa).

Aamuvuoron tehtäviin kuuluu myös tulostaa seuraavan päivän aopit, sekä tarkistaa, että miehitys on kohdillaan. Jos vaikuttaa siltä, että lisämiehistystä tarvitaan, keskustellaan siitä päällikkövirkailijan kanssa.

4.2 Iltavuorossa

Illalla ennen kotiinlähtöä iltakoordinaattori päivittää seuraavan päivän aopit siltä varalta, että UM-varauksia on tullut lisää päivän aikana. Jos keikkoja on tullut lisää, merkataan ne aopeihin kuulakärkikynällä, tällä tavoin seuraavana päivänä keikkoja laskettaessa tiedetään, että kyseessä ei ole ollut samana päivänä tullut yllätyskeikka. Koordinaattori laskee myös päivän keikat niille tarkoitettuihin tilastoihin. Tämän jälkeen aopit arkistoidaan niille tarkoitettuun kansioon. Iltakoordinaattori kirjoittaa vielä päiväkirjaan miten ilta on sujunut, sekä mainitsee, jos jotain poikkeavaa on tapahtunut.

Kesäiltaisain koordinaattori lähettää bussikoordinaattorille sähköpostitse ennakkotiedot seuraavan päivän kaikista saapuvista lennoista, joilla on UM. Viesti lähetetään HELQMAY-postista osoitteeseen

bus.coordinator@airpro.fi. Näin bussikoordinaattorit osaavat varautua kускаamaan kenttäavustajia asematason keikoilla

Ennen kotiinlähtöä koordinaattori antaa koordinaattoripuhelimen tulopalvelun yövuorolle, laittaa seuraavan päivän aopit byrtsiin niille kuuluvaan paikkaan, sekä informoi yövuoroa mahdollisista yön keikoista.

5 Eri huolintayhtiöt ja toimijat

Helsinki-Vantaan lentoasemalla on lukuisia eri alojen toimijoita. Osan kanssa RTG on tekemisissä päivittäin, muiden kanssa vähemmän.



Northport Oy - Yhteistyö RTG:n ja Northportin välillä on erittäin tiivistä. Northport Oy on Finnairin tytäryhtiö, jolta Finnair hankkii maapalvelutoiminnot. Northportin huolitsevat lentoyhtiöt ovat Finnair, TAP Portugal, Aeroflot, American Airlines ja Ukraine International. Northport hoitaa näiden yhtiöiden lähtöselvitys- ja porttipalvelut. Tulo- ja UMNR-palvelut Northport on ulkoistanut RTG:lle. Kaikkien Northportin lentoyhtiöiden kuormauksen hoitaa Swissport.

Inter Handling Oy - Inter Handling Oy hoitaa kaikki lähtöselvitys-, portti-, kuormaus-, UMNR-, tulo- sekä siivouspalvelut Flybelle. He toimivat pääosin terminaalissa 2. RTG:n ja Inter Handlingin välinen umiyhteistyö on tiivistä.

Servisair - Servisair hoitaa lähtöselvitystä, porttipalveluita, tulopalvelua, UMNR-palveluita sekä kuormauksia useille eri lentoyhtiöille mm. KLM, Norwegian, British Airways, Turkish Airlines, Air Finland. Servisair toimii terminaaleissa 1 ja 2.

ISS Aviation - ISS Aviationille kuuluu suurimpina lentoyhtiöinä SAS, Blue1 sekä Lufthansa. ISS hoitaa näiden lentoyhtiöiden lähtöselvityksen, porttipalvelut, UMNR-palvelut, tulopalvelun sekä kuormauksen. ISS toimii terminaalissa 1.

Havas Europe - Havas Europe (ent. North Hub Services) hoitaa Air Balticin sekä Primera Airin lähtöselvityksen, porttitoiminnot, tulopalvelun, UMNR:t sekä kuormauksen. Havas Europe toimii terminaalissa 1.

Lassila & Tikanoja Oy - L&T hoitaa Helsinki-Vantaan lentoasemalla kaikkien lentoyhtiöiden avustettavien matkustajien saattopalvelut. Jos meidän hoitamamme umi on esimerkiksi pyörätuolissa, hoidamme saattamisen yhdessä L&T:n kanssa. L&T hoitaa myös matkustajien kärrypalvelut lentoasemalla.

Turvataarkastukset - Lentoaseman terminaalialueella on yhteensä viisi turvatarkastuspistettä. Turvatarkastukset hoitaa ISS, SOL sekä Airpro. American Airlinesin liikennöidessä tämän oman turvatarkastuksen hoitaa Turvatiimi Oy.

Turva 1 sijaitsee terminaalissa 1, turva 2 terminaalissa 2 sekä turva 3 terminaalissa 2 (Hiltonin päädyssä). Aasiasta ja Venäjältä saapuville jatkomatkustajille on kaksi turvatarkastuspistettä Non-Schengen-alueella. Turva 10 sijaitsee ensimmäisessä kerroksessa ja turva 4 toisessa kerroksessa lähtöporttien 32 ja 33 välissä. Saapuvan koneen paikoitus vaikuttaa kumpaan turvaan matkustajat menevät.

Rajavartiolaitos - Matkustaessa maihin, jotka eivät kuulu Schengen-alueeseen (ja niistä saapuessa) tulee aina kulkea rajatarkastuksen kautta. Passintarkastuksesta vastaa Rajavartiolaitos.

Tulli - Tulli valvoo kaikkea sitä mitä Suomeen tuodaan. Tulli etsii laittomia tavaroita ja aineita mm koirien avulla. Tullin tehtäviin kuuluu myös katsoa, etteivät tullattavat tavarat pääse kuluttajalle ilman niistä maksettavaa veroa.

6 Yleistä lentoasemasta

Lentoasemalla työskentelevältä virkailijalta kysytään neuvoja eri tilanteisiin ja paikkojen löytämiseen koko ajan. Kannattaa opetella ainakin seuraavien palvelujen sijainti: eri lentoyhtiöiden lähtöselvitystiskit ja tuloaulat, Finavian neuvonta (info), Apteekki, Otto-automaatit, rahanvaihtopisteet, Airpron Travel Service, lentoyhtiöiden lipunmyyntipisteet, transfer-tiskit, tupakointitilat sekä Tax Free Refund-pisteet.

6.1 Kenttäympäristö ja liikkumisalueet

Liikuttaessa työtehtävissä lentoasemalla, henkilökohtainen ID-kortti pitää aina olla näkyvässä. Korttiin on merkitty värikoodein, millä alueilla kukin saa liikkua. Liikkumisoikeus myönnetään työtehtävien perusteella. ID-kortin myöntää Finavian lupatoimisto. Jokaiselle aloittavalle työntekijälle tehdään Suppea turvallisuusselvitys (poliisi).

Valkoinen	-	Maaliikennealue (Landside)
Keltainen	-	Tekninen alue/ kunnossapitoalue
Vihreä	-	Rahti- ja liikentotermiinaali
Sininen	-	Asemataso (Platta)
Punainen	-	Lentoliikennealue
Oranssi	-	Matkatavaran käsittelyalue

6.2 Häätätilanteet

Hätätilanteita lentoasemalla voi olla erilaisia, kuten esim. sairauskohtaus, tulipalo, uhkasoitto tai ryöstötilanne. Lentoasemalla ei ole omaa hätänumeroa, vaan kaikissa hätätapauksissa tulee soittaa yleiseen hätänumeroon 112. Hätäkeskukseen soittaessa tulee kertoa tarkkaan sijainti. Apu tulee yleensä nopeasti, sillä lähin pelastuskeskus sijaitsee lentoaseman teknisellä alueella.

Tarkemmat ohjeet hätätilanteisiin löytyvät LSP-kansiosta byrtsistä sekä umitoimistolta. Myös ilmoitustaululta byrtsissä sekä tiskeiltä löytyy Kriisihallinnan ohjeistus ja hätätilanneohjeet.

Hätätilanne (sairauskohtaus yms.) - Tilanteen sattuessa soitetaan 112:een ja seurataan huolellisesti sieltä annettuja ohjeita.

Tulipalo - Tulipalon sattuessa painetaan lähintä paloilmoituspainiketta ja soitetaan 112:een ja seurataan huolellisesti ohjeita.

Uhkatilanteet - Uhkapuheluun vastatessa tulee täyttää uhkailmoitus (löytyy jokaisen pöytäpuhelimien läheltä). Kun uhkasoitto on ohi, tulee soittaa liikennevalvontaan sekä poliisille. Uhkailmoituksesta löytyy selkeät toimintaohjeet.

Lähteet

Oppaan lähteinä on käytetty RTG:ltä löytyneitä erilaisia ohjemateriaaleja, internetsivustoja sekä työntekijöiden kokemuksia.

Sen lisäksi mitä työehtosopimuksessa ja laissa määrätään työnantajan ja työntekijöiden velvollisuuksista ja oikeuksista, noudatamme tällä työpaikalla näitä pelisääntöjä. Pelisääntöjä päivitetään tarpeen mukaan ja tarkistetaan vuosittain työnantajan ja työntekijöiden edustajien välisessä kokouksessa.

Hyvät käytöstavat

- Toisen kunnioittaminen: työyhteisö ja sidosryhmät
- Tervehtiminen, kuunteleminen, palaute (myös positiivinen palaute)
- Siisteys: hygienia, huoliteltu ulkoasu, ei provokatiivisia ulkoisia tekijöitä - meikki, korut, kynnet, tatuoinnit, hiukset, virkapuku jne.
- Tilannetaju: "Kaveria ei jätetä" – autetaan tarvittaessa
- Lojaalisuus: työntekijä - esimies – päällikkö – toimari – työntekijä jne.

Ajantasaisuus

- Työntekijän tulee seurata työpaikan infokanavia – WT Action file, Intranet, sähköposti jne.
- Työohjeita ja työnantajan ohjeita noudatetaan

Työaika

- Työpaikalla tulee olla työaikana, täsmällisesti
- Työntekijä on työaikanaan työnantajan käytettävissä
- Työpisteessä ollaan työajan alkaessa ja työvuoron loppuun saakka
- Työpaikalla ei ole palkallista vaatteiden vaihto- ja peseytymisaikaa
- Tauot ovat palkallista aikaa, jolloin tulee olla myös käytettävissä
- Poikkeukset ja muutokset työajassa raportoidaan vuoro-esimiehelle ja kun esimies ei ole paikalla, niin poikkeamat raportoidaan "nakkilistaan"

Lisä-, yli- ja hälytystyö

- Erillisestä lisä- tai ylityövuorosta korvataan vähintään yksi (1) tunti
- Tehty työ korvataan joko vapaana merkitsemällä tunnintuntiseurantakansioon tai rahana palkanmaksun yhteydessä
- Vain tehdyt tunnintunnit korvataan
- Esimies voi peruuttaa tai keskeyttää lisä- ja ylityön tarpeen mukaan
- Hälytystyöstä korvataan työehtosopimuksen määräysten mukaisesti

Poissaolot

- Poissaolot ja myöhästymiset tulee aina ilmoittaa henkilökohtaisesti soittamalla vuoro-esimiehelle (tai päivystyspuhelimelle 050 393 1701). EI tekstiviestillä!
- Toistuvissa ja pitkäaikaisissa poissaoloissa esimies on yhteydessä työntekijään
- Kolmen tai useamman yhden päivän poissaolo 6 kk:n sisällä käsitellään esimiehen ja työntekijän välisessä työkykyisyyskeskustelussa. Määrättäessä työntekijän pitää toimittaa kirjallinen todistus työkyvyttömyydestään jo ensimmäisenä poissaolopäivänä - tästä sovitaan työkykyisyyskeskustelussa kirjallisesti.
- Tarvittaessa tehdään työkykykartoitus yhteistyössä työterveyshuollon kanssa

Työturvallisuus

- Noudatamme varhaisen välittämisen ja puuttumisen periaatetta
- Työturvallisuutta vaarantavat tilanteet tulee aina raportoida esimiehelle/työsuojeluvalluutetuille
- Lentoasemalla noudatetaan nollatoleranssia (lentoaseman sääntö) ja pienikin päihitysepäily riittää varhaiseen puuttumiseen (RTG päihdeohjelma)
- Työnantaja ei voi puhalluttaa työntekijää, mutta voi pyytää tätä menemään työterveyshuoltoon puhallutettavaksi

Työmatkat

- Työnantaja järjestää ja kustantaa työmatkat yöaikaan työpaikan ja ennalta sovitun kotiosoitteen välillä - pidemmät ajomatkat kustannetaan itse
- Taksin varaamisessa ja käytössä toimitaan taksipointin ohjeiden mukaisesti
- Peruuttamattoman taksin kulut veloitetaan työntekijältä
- Perusteettoman päivystystaksin käytöstä peritään työntekijältä normaalitaksan ja päivystysmaksun välinen erotus
- Omalla autolla kulkevalle työnantaja kustantaa kausipysäköintipaikan lentoasema-alueella

Lomat

- Kesälomat määräytyvät *kiertävän lomavuorojärjestelmän* mukaisesti
- Jokaiselle työntekijälle on jossakin vaiheessa määritelty ns. kesälomakuukausi, joka siirtyy vuosittain aina kahdella kuukaudella eteenpäin
- Alustava kesälomalista on esillä *helmikuussa* – vahvistetaan maaliskuun puoleenväliin mennessä
- Alustava talvilomalista on esillä *syyskuussa* - nämä lomat vahvistetaan työvuorolistakohtaisesti

Työvuorolistat

- Laaditaan neljäksi viikoksi kerrallaan
- Tasoittumisjakso on enintään 52 viikkoa
- Työntekijä voi esittää toiveita työvuorojaan koskien
- Listakohtaiset toiveet tulee esittää viimeistään kaksi viikkoa ennen uuden listan julkistamista - tässä noudatetaan "First comes – first served" periaatetta

Rikkomukset ja laiminlyöntien seuraukset

- Esimies-alaiskeskustelu – dokumentoidaan tarvittaessa
- Suullinen huomautus – dokumentoidaan
- Kirjallinen varoitus – dokumentoidaan allekirjoituksin (on ymmärrettävä, että ensimmäinen varoitus on samalla viimeinen)
- Mahdollinen työsuhteen päättäminen
- Huomautukseen ja varoitukseen johtaneen laiminlyönnin toistuvaisuuden seurantajakso on yksi vuosi (lakiin perustuva käytäntö)

RTG YHTIÖIDEN VIRKAPUKUOHJESÄÄNTÖ

Tämä ohje astuu voimaan 1.1.2012 ja on voimassa toistaiseksi, muutokset ilmoitetaan aina erillisellä tiedotteella. Tämä ohje korvaa 1.10.2007 voimaan astuneen ohjeen.

Virkapuvun käyttöoikeus ja yhtiön kustantamat asusteet

Virkapukuohjesääntö koskee kaikkia niitä henkilöitä, joilla on oikeus käyttää RTG virkapukua. Virkapuvun käyttöoikeus on suorassa asiakaspalvelussa toimivilla henkilöillä.

Naiset:

Blazer	(2)
Hame tai housut	(2)
Paita (lyhyt/pitkähihainen)	(4)
Huivi	(2)
Huivin pidike	(2)
Vyö	(2)
Nimikyltti	(2)

Miehet:

Takki	(2)
Housut	(2)
Paita (lyhyt/pitkähihainen)	(4)
Solmio	(2)
Solmioneula	(2)
Vyö	(2)
Nimikyltti	(2)

Tilaukset hoidetaan annettujen ohjeiden mukaisesti. Edellä mainittujen lisäksi yksikön päällikkö/ asemapäällikkö voi hankkia tarvittavan määrän ulkotakkeja /ulkokenkiä virkailijoiden käyttöön.

Yritystunnus virkapuvussa

Virkapukuun kiinnitetään yritystunnus vasemman rintataskun yläreunaan.

Nimikyltti

Virkapuvussa voi pitää nimikylttiä, mutta sen käyttö ei ole pakollista. Nimikyltissä tulee lukea työntekijän etunimi ja sukunimi. Rintakorut eivät kuulu virkapukuun.

Miehillä toinen nimikyltti kiinnitetään puvuntakin rintataskun yläpuolelle ja toinen paidan vasemman rinnuksen kohdalle.

Yhtiö maksaa ensimmäiset nimeulat. Samoin yhtiö maksaa nimenmuutoksen yhteydessä uusittavan tai rikkoutuneet tilalle hankittavan neulan. Muut myöhemmin hankittavat (esim. kadonneen tilalle) nimeulat maksaa henkilö itse.

Korujen käyttö virkapuvun kanssa on rajoitettu puvun asiallisen luonteen säilyttämiseksi. Hyvin suuret tai mielipidettä ilmaisevat korut eivät kuulu virkapukuun.

Virkapukujen pesu ja korjaus

Virkapuvun takit, hameet ja housut pestään pesulassa yrityksen käytännön mukaisesti. Muut vaatteet pestään itse ohjeiden mukaisesti.

Virkapuvun käyttö

Virkapukua käytetään ainoastaan työtehtävissä. Virkapuvun tai sen osien käyttö vaåaa-aikana on kielletty.

Virkapukuun ei saa tehdä muutoksia, vain pienet korjaukset (esim. jakun tai takin hihojen tarpeelliset pidennykset tai lyhennykset) ovat sallittuja. Esimiehet huolehtivat siitä, että henkilöstö on yhtenäisesti pukeutunut ja valvovat, että asusteet ja merkit ovat ohjesäännön mukaisia. Virkapuvun on oltava puhdas ja siisti.

IATA-koodit, Schengen ja Non-Schengen maat

SCHENGEN MAAT

<u>KOODI</u>	<u>KENTTÄ</u>	<u>MAA</u>	<u>OVET</u>
<u>SAAPUESSA</u>			
ACE	Lanzarote	Espanja	2-ovet
AGP	Malaga	Espanja	2-ovet
ALC	Alicante	Espanja	2-ovet
AMS	Amsterdam	Alankomaat	2-ovet
ARN	Arlanda-Tukholma	Ruotsi	2-ovet
BCN	Barcelona	Espanja	2-ovet
BGO	Bergen	Norja	2-ovet
BLL	Billund	Tanska	2-ovet
BMA	Bromma-Tukholma	Ruotsi	2-ovet
BRU	Bryssel	Belgia	2-ovet
BUD	Budapest	Unkari	2-ovet
CDG	Paris-Charles De Gaulle	Ranska	2-ovet
CHQ	Hania	Kreikka	2-ovet
CPH	Kööpenhamina	Tanska	2-ovet
DUS	Düsseldorf	Saksa	2-ovet
FAO	Faro	Portugali	2-ovet
FCO	Rooma	Italia	2-ovet
FNC	Funchal-Madeira	Portugali	2-ovet
FRA	Frankfurt	Saksa	2-ovet
FUE	Fuerteventura	Espanja	2-ovet
GDN	Gdansk	Puola	2-ovet
GOT	Göteborg	Ruotsi	2-ovet
GVA	Geneva	Sveitsi	2-ovet
HAM	Hampuri	Saksa	2-ovet
HER	Heraklion	Kreikka	2-ovet
IBZ	Ibiza	Espanja	2-ovet
INN	Innsbruck	Itävalta	2-ovet
KEF	Reykjavik	Islanti	2-ovet
KRK	Krakova	Puola	2-ovet
LIS	Lissabon	Portugali	2-ovet
LJU	Ljubljana	Slovenia	2-ovet
LPA	Las Palmas	Espanja	2-ovet
MAD	Madrid	Espanja	2-ovet
MUC	München	Saksa	2-ovet
MXP	Milano	Italia	2-ovet
NCE	Nizza	Ranska	2-ovet
NRK	Norrköping	Ruotsi	2-ovet
OSL	Oslo	Norja	2-ovet
PDL	Ponta Delgada Azorit	Portugali	2-ovet
PMI	Palma Mallorca	Espanja	2-ovet
PRG	Praha	Tšekki	2-ovet
RHO	Rhodos	Kreikka	2-ovet
RIX	Riika	Latvia	2-ovet
STR	Stuttgart	Saksa	2-ovet
TFN	Tenerife-North	Espanja	2-ovet
TFS	Tenerife-South	Espanja	2-ovet
TLL	Tallinna	Viro	2-ovet

TXL	Berliini	Saksa	2-ovet
VCE	Venetsia	Italia	2-ovet
VIE	Wien	Itävalta	2-ovet
VNO	Vilna	Liettua	2-ovet
WAW	Varsova	Puola	2-ovet
ZRH	Zürich	Sveitsi	2-ovet

NON-SCHENGEN MAAT

KOODI	KENTTÄ	MAA	OVET SAAPUESSA
AUH	Abu Dhabi	Arabiemiirikunnat	5-ovet
AYT	Antalya	Turkki	5-ovet
BKK	Bangkok	Thaimaa	5-ovet
DBV	Dubrovnik	Kroatia	5-ovet
DEL	Delhi	Intia	5-ovet
DXB	Dubai	Arabiemiirikunnat	5-ovet
HKG	Hongkong	Kiina	5-ovet
HKT	Phuket	Thaimaa	5-ovet
ICN	Soul	Etelä-Korea	5-ovet
IST	Istanbul	Turkki	5-ovet
KBP	Kiev	Ukraina	5-ovet
KBV	Krabi	Thaimaa	5-ovet
KIX	Osaka	Japani	5-ovet
LED	Pietari	Venäjä	5-ovet
MSQ	Minsk	Valko-Venäjä	5-ovet
NRT	Tokio-Narita	Japani	5-ovet
NGO	Nagoya	Japani	5-ovet
OTP	Bucharest	Romania	5-ovet
PEK	Peking	Kiina	5-ovet
PES	Petroskoi	Venäjä	5-ovet
PVG	Shanghai	Kiina	5-ovet
SIN	Singapore	Singapore	5-ovet
SPU	Split	Kroatia	5-ovet
SVO	Moskova	Venäjä	5-ovet
SVX	Jekaterinburg	Venäjä	5-ovet
USM	Koh Samui	Thaimaa	5-ovet
YYZ	Toronto	Kanada	5-ovet
DUB	Dublin	Irlanti	6-ovet
EDI	Edinburgh	Skotlanti	6-ovet
JFK	New York	USA	6-ovet
LCA	Larnaca	Kypros	6-ovet
LHR	Lontoo	Englanti	6-ovet
MAN	Manchester	Englanti	6-ovet
ORD	Chicago	USA	6-ovet
PFO	Paphos	Kypros	6-ovet

KOTIMAA

KOODI	KENTTÄ	MAA	OVET SAAPUESSA
ENF	Enontekiö	Suomi	2-ovet
HEL	Helsinki	Suomi	2-ovet
IVL	Ivalo	Suomi	2-ovet
JOE	Joensuu	Suomi	2-ovet
JYV	Jyväskylä	Suomi	2-ovet
KAO	Kuusamo	Suomi	2-ovet
KAJ	Kajaani	Suomi	2-ovet
KEM	Kemi	Suomi	2-ovet
KOK	Kokkola	Suomi	2-ovet
KTT	Kittilä	Suomi	2-ovet
KUO	Kuopio	Suomi	2-ovet
LPP	Lappeenranta	Suomi	2-ovet
MHQ	Maarianhamina	Suomi	2-ovet
MIK	Mikkeli	Suomi	2-ovet
OUL	Oulu	Suomi	2-ovet
POR	Pori	Suomi	2-ovet
RVN	Rovaniemi	Suomi	2-ovet
SJY	Seinäjoki	Suomi	2-ovet
SVL	Savonlinna	Suomi	2-ovet
TMP	Tampere	Suomi	2-ovet
TKU	Turku	Suomi	2-ovet
VAA	Vaasa	Suomi	2-ovet
VRK	Varkaus	Suomi	2-ovet

Altea

Lähtöselvitysjärjestelmä, jonka kautta mm. myös Amadeus varausjärjestelmä ja WorldTracer matkatavaransäilytysjärjestelmä toimivat

Aop

UMNR keikkalistat

Apo

Airpro logistiikan laukkukuskit

ATA

Actual Time of Arrival – Lennon toteutunut saapumisaika

Beltti / hihna

Tuloaulan matkatavarahihna

Boordaus

Matkustajien otto koneeseen

Byrtsi

Tulopalvelun toimistotila

Bertta / Kaksbee

Tuloaula 2B

ETA

Estimated Time of Arrival – Lennon arvioitu saapumisaika

Geitti / Gate

Lähtöportti

HCC

Finnairin ohjauskeskus Hub Control Center vastaa Finnairin Helsinki hubin pääprosessien johtamisesta ja ohjauksesta ja valvoo hubissa kaikkea sitä Finnairin palveluntuottajien työtä, joka on suorassa linkissä Finnairin operaatioihin ja hubin prosesseihin – koneenkäyttöön, matkatavarakäsittelyyn ja asiakaskokemukseen.

lidee (ID)

Finavian myöntämä henkilökortti. ID on oltava mukana aina ja joka paikassa kenttäalueella liikuttaessa (paitsi vapaa-aikana).

Irre

Irretiimi (Irregularities Team), joka hoitaa epäsäännöllisyystilanteet (Irregularity situations). Toimivat Finnairin pääkonttorissa

Jakso

UM-toimistossa sijaitseva radio, jolla esim. koneen ohjaamosta ja Stacosta voidaan ottaa yhteyttä UM-koordinaattoriin/virkailijaan

Kakkosnoutu

Finnairin lähtöselvitystiskien läheisyydessä olevat penkit, joille on sovittu paikka, jossa umit lähettäjiin odottavat, jos meidän on tarkoitus viedä heidät chekkauksesta portille.

Kakkosovet

Porttien 21–22 välistä lähtevien portaiden alakerrassa olevat ovet, jotka saapuvat myös tuloaulaan 2A. Bussi tuo kakkosoville ulkoriviin saapuvat lennot EU:hun ja Schengeniin kuuluvista maista.

Koordari

UMNR-koordinaattori

Kutosovet

Porttien 37abcd luona olevat ovet, jonne bussi tuo ulkoriviin saapuvat EU:hun kuuluvat, mutta Schengeniin kuulumattomien (Non-Schengen) maiden lennot.

NCC

Network Control Center. Seuraa Finnairin lähtevien, saapuvien lentojen sekä matkustajien tilannetta ympäri maailmaa. Tekevät päätökset uudelleen reitityksistä (IRRE tekee reititykset).

Nopo

Päämiehemme eli Northport Oy. Finnairin omistama maapalveluyhtiö.

Nose

Terminaalin Non-Schengen alue

Platta

Asemataso, eli se missä lentokoneet ovat/paikottuvat.

PNR

Passenger Name Record eli matkustajan sähköinen varaus Amadeus järjestelmässä.

Poikkis

Poikkeustilanneraportti

Putki

Matkustajasilta joka yhdistää terminaalin ja koneen

PV

Pääliikkövirailija, tulopalvelun vuorovastaava. Istuu tulopalvelun takana olevassa toimistossa.

STA

Scheduled Time of Arrival – Lennon aikataulun mukainen saapumisaika

Staco

Finnairin Station Coordination

”Seitsemäntoista”

UM-toimisto, viittaa sijaintiin putken 17 luona.

Tarjoilukuponki (Voucher)

Lentoyhtiön matkustajille antama ruokakuponki. Jaetaan lennon myöhästyessä.

Tikkis

Lipunmyynti. Finnairin lipunmyyntitoimisto sijaitsee pohjakerroksessa, ja sinne pääsee rullaportaita pitkin Cafe Picnicin vierestä. Northportin lipunmyynti sijaitsee terminaalien 1 ja 2 välisellä yhdyskäytävällä, kuten myös mm. AF/KLM lipputoimisto.

Tolppa

2A hallin edessä, rahanvaihtopisteen vieressä sijaitseva puhelintolppa. Matkustajat saavat sillä yhteyden tulopalveluun. Tolpasta löytyvät numerot RTG:n, Servisairin, Interhandlingin ja Airpron

tulopalveluihin.

Transit-alue

Turvatarkastuksen jälkeinen alue, jossa kaikki lähtöportit sijaitsevat.

Transfer-tiskit/Transit-tiskit/Transito

Helsinki-Vantaan lentoasemalla on kolme transit-tiskiä. Northportin huolittomien lentoyhtiöiden transit-tiskit löytyvät Schengen-alueelta portin 25 vierestä, sekä non-Schengen-alueelta ennen lasikäytävää isommille porteille. Transfer-tiskeillä matkustaja voi käydä tulostamassa boardingcardin sekä hoitamassa uuden jatkolennon myöhästytyään edelliseltä.

Tulis

Tulopalvelu

Turva

Turvatarkastus

Tägi

Matkatavaralipuke, joka laitetaan lähtöselvitettyyn matkatavaraan, ja josta matkustajalle jää vastakappale.

Ulkorivi

Lentokoneiden paikoitukset, jotka eivät ole kiinni lentoasemarakennuksessa.

Umi/UMNR

Unaccompanied Minor eli Yksin matkustava lapsi

Umiluuri

UM-koordinaattoripuhelin

Vitosovet

Bussi tuo näille oville ulkoriviin saapuvat Non-Schengen maat, jotka eivät kuulu EU:hun.

Ykkönen

Terminaali 1 (T1)

Special Pax:

BLND

Näkövammainen

MAAS

Erikoisapua tarvitseva henkilö (meet and assist)

MEDA

Lääkinnällinen apu (medical assistance)

WCHC

Pyörätuolimatkustaja jota pitää kantaa koneeseen (wheelchair carry)

WCHR

Pyörätuolimatkustaja joka pystyy kävelemään (myös portaita pitkin)

WCHS

Pyörätuolimatkustaja joka pystyy kävelemään lyhyitä matkoja, mutta ei pysty kulkemaan itse portaita

DPNA

Apua tarvitseva invalidi