

# Museo-opastyön suosituksset



## Kaikki alkaa työsuhteen ehdoista sopimisesta

Työsopimus kannattaa tehdä kirjallisesti, ja siitä tulee käydä ilmi seuraavat asiat:

- tarkka ja totuudenmukainen kuvaus työtehtävistä
- työaika ja tauot
- mitä työehtosopimusta noudatetaan
- työsuhteen kesto ja mahdollisen määräaikaisuuden perusteet
- fyysinen työpaikka sekä se, kuuluuko mahdollinen siirtyminen eri toimipisteiden välillä työaikaan
- miten toimitaan työntekijän sairastuessa ja miten työpaikka on huolehtinut työterveydenhuollon järjestämisestä
- työnantajan järjestämät vakuutukset ja niiden kattavuus
- palkka

## Perehdytykseen kannattaa panostaa

Opas on museon kasvot yleisölle ja jo tämän vuoksi on tärkeää, että oppaan perehdytykseen panostetaan. Oppaalla on oltava mahdollisuus työajalla tutustua kohteeseen ja käsiteltäviin aiheisiin huolella ennen ensimmäistä opastusta.

Työnantajan on huolehdittava, että opas pääsee perehtymään myös työpaikan käytäntöihin, esihenkilöön ja siihen, keiden puoleen voi kääntyä ongelmatilanteissa. On hyvä varmistaa, että oppaalle kerrotaan esihenkilön vastuista sekä luottamusmiesjärjestelmästä.

## Työtehtävien kuvaus ja työaika sopimuksessa

Kaikki pääasialliset työtehtävät tulee mainita työsopimuksessa – erityisen tärkeää tämä on asiantuntijaosaamista vaativien tehtävien osalta. Tällaisia ovat esimerkiksi taustoittavan tutkimuksen teko, opastusten suunnittelu ja toteutus erilaisille kävijäryhmille, käännöstehtävät sekä viestintä ja markkinointi.

Opastyössä on syytä huomioida myös valmisteleva työ ja varattava siihen riittävästi työaika. Jos opas tekee opastukset keikkatöinä, on keikkatöistä maksettavassa korvauksessa huomioitava myös valmisteleva työ. Työajan huolellinen seuranta yhdessä työnantajan kanssa on tärkeää heti työsuhteen alusta lähtien.

**Kehityskeskusteluja on tärkeä järjestää säännöllisesti, jotta työsopimus voidaan päivittää vastaamaan nykytilannetta.**



## Palkkauksen perusteet

Museo-oppaan palkasta sovittaessa on tärkeää huolehtia, että palkkauksessa huomioidaan työtehtävien vaativuus ja mahdollinen monipuolisuus. Jos työtehtävät muuttuvat vaativammiksi, tämän tulee näkyä myös palkassa.

Palkkauksesta sovittaessa on tärkeää muistaa myös

- opastuskohteisiin perehtyminen ja sen huomioiminen palkassa
- opastusten valmisteleva työ
- kokemuksesta palkitseminen
- kasvaneista vastuista palkitseminen
- lomakertymä- ja korvaus
- kielilisät
- viikonloppu- ja iltalisät
- sairausajan palkka
- työsuhteeseen kuuluvat luontaisedut: työpaikkojen tarjoamat lounas- ja työmatkaetu sekä kulttuuri- ja liikuntasetelit koskevat pääsääntöisesti myös määräaika- ja osa-aikaisia työntekijöitä
- oppaan mahdollisten omien työvälineiden kuten puhelimen, tietokoneen tai auton käyttö töissä sekä se, miten tämä korvataan



## Työolosuhteet ja työturvallisuus

Museo-oppaiden työturvallisuus vaatii erityistä huomiota. Oppaiden työturvallisuutta pohtiessa on kiinnitettävä erityistä huomiota oppaiden työn fyysiseen luonteeseen, asiakaspalvelutyön riskeihin sekä työskentelytiloihin ja työvälineisiin.

### Oppaan tärkein työväline on hänen äänensä

Opastaminen on fyysistä työtä ja oppaan tärkein työväline on hänen äänensä. Työ pitää suunnitella siten, ettei se rasita oppaan ääntä liikaa vaan oppaalla on riittävästi taukoja ja mahdollisuus äänenvahvistimen käyttöön.

**Niin oppaan kuin työnantajan kannalta on hyvä, että kaikki oppaat pääsevät kokeilemaan äänenvahvistimen käyttöä käytännön opastamistyössä ja voivat ottaa sen työnsä tueksi halutessaan.**

### Oppaan äänenkäyttöä voi tukea monin tavoin

Oppaat työskentelevät toisinaan useissa hyvin erilaisissa museorakennuksissa. Onko kohteessa erityispiirteitä, jotka on syytä huomioida oppaan äänenkäytön kannalta, kuten akustiikaltaan tai ilmankosteudeltaan haastavia tiloja?

Oppaan työuran kannalta on tärkeää, että oppaan äänenkäyttöä tuetaan. Oppaan ääni tarvitsee työpäivän aikana lepotaukoja, mutta taukojen ja äänenvahvistimen lisäksi työnantaja voi tukea oppaan äänenkäyttöä esimerkiksi tarjoamalla oppaille mahdollisuutta äänenkäytön koulutukseen tai äänenkäyttöä tukevaan hierontaan.

## Asiakaspalvelun uhkatilanteet ja työtilat

Hankalat asiakaspalvelutilanteet kuuluvat kaikkeen asiakaspalveluun. Oppailla tulee olla mahdollisuus purkaa työssä tulevia hankalia tilanteita lähiesihenkilönsä kanssa. Hankalat asiakaspalvelutilanteet voivat joskus aiheuttaa myös uhkatilanteita. Uhkatilanteissa toimimiseen tulee olla pelisäännöt, joihin oppaat on perehdytetty.

Oppaan työtilat tulee käydä läpi sekä oppaan että asiakkaiden turvallisuuden näkökulmasta. On tärkeää huomioida työtilojen mahdolliset työturvallisuusriskit. Työnantajan on huolehdittava siitä, että opas saa tarvitsemansa avun esimerkiksi työtaturman sattuessa. Jos opas joutuu työskentelemään yksin, miten tästä huolehditaan?

**Työvuorossa yksin oleminen on riski sekä asiakkaille että oppaalle: oppaiden ei lähtökohtaisesti tulisi olla työvuorossa yksin.**

## Oppaan terveyden ja työssäjaksamisen tukeminen

Kehityskeskusteluiden tärkeys korostuu oppaan työterveyden ja työssäjaksamisen tukemisessa. Kehityskeskustelussa tulee käydä läpi oppaan tehtävät ja työnkuva. Miten työn haasteisiin voidaan vastata ja riskejä vähentää?

## Opas on osa työyhteisöä

Työnantajan vastuulla on, että opas pääsee toimimaan osana museon työyhteisöä. Tämä myös tukee oppaan työtä, jossa opas edustaa museota yleisölle. Oppaiden tulisi päästä osallistumaan palkallisesti henkilökunnan yhteisiin virkistyspäiviin ja koulutuksiin.

Päävastuu oppaan työnkuvan mukaisen ammatillisen osaamisen ylläpitämisessä ja edistämässä on työnantajalla. Kouluttaminen on myös keino sitouttaa ja osoittaa arvostusta työntekijöitä kohtaan. Työtehtävää palvelevan osaamisen kehittämisen tulee tapahtua työajan puitteissa.

Oppaiden asiantuntemus ansaitsee tulla tunnistetuksi. Oppailla on arvokas näkökulma museotyöhön ja sitä kannattaa hyödyntää erityisesti yleistyön suunnittelussa. Tästä oppaan tulee myös saada asianmukainen korvaus.

## Työsuhteen päättyessä

Kun työsuhde päättyy, työntekijän kanssa tulee käydä loppukeskustelu, jossa työntekijällä on mahdollisuus saada perehtynyttä palautetta työstään ja antaa palautetta työnantajalleen. Keskustelussa tulee käydä läpi oppaan työtehtävät – näin voidaan varmistaa, että työtodistuksen työnkuvaus vastaa tehtyä työtä, vaikka tehtävät olisivat poikenneet työsopimukseen kirjatuista.

Lopuksi työnantaja on velvollinen antamaan oppaalle tämän pyynnöstä työtodistuksen ilman viivytyksiä.

**Osaava opas on museolle kullanarvoinen.**

**Pidä hänestä kiinni!**

