

Henri Karjalainen & Mikael Oksanen AMM15K

Perehdytyskansio

Seikkailupuisto Huikia



Restonomi

Matkailun koulutus

Syksy 2017



KALANIN

Tiivistelmä

Tekijä(t): Karjalainen Henri & Oksanen Mikael

Työn nimi: Perehdytyskansio Seikkailupuisto Huikia

Päivämäärä: 22.11.2017

Tutkintonimike: Restonomi

Asiasanat: perehdytyskansio, perehdyttäminen, perehdytysprosessi

Sivumäärä: 35+16

Opinnäytetyömme aiheena oli laatia perehdytyskansio Seikkailupuisto Huikian seikkailupuisto-ohjaajan perehdytyksen tukimateriaaliksi. Seikkailupuisto-ohjaaja vastaa työtehtävissään asiakkaiden viihtyvyydestä sekä turvallisesta liikkumisesta aktiviteettien aikana. Toimeksiantajallamme oli jo olemassa hajanainen perehdytysmateriaali, mutta vastaisuudessa perehdytyksen itse hoitamisen mahdollistamiseksi vaadittiin perusteellinen opastusmateriaali.

Opinnäytetyömme on muodoltaan toiminnallinen opinnäytetyö, joka sisältää teoriaosuuden sekä toimeksiantajan käyttöön jäävän perehdytyskansion. Perehdytysopas on tehty luottamuksellisesti ja se jää näin ollen vain toimeksiantajan käyttöön.

Opinnäytetyömme ensisijaisena tavoitteena oli luoda johdonmukainen ja helppokäyttöinen sähköinen perehdytyskansio uuden työntekijän perehdyttämisen tueksi, mutta silmällä pitäen myös jo olemassa olevien työntekijöiden mahdollisuutta kerrata unohtuneita asioita. Oppaan laatimisessa tukeuduttiin perehdyttämistä käsittelevään teoriaan ja lainsäädäntöön, jonka lähteenä toimivat perehdyttämistä käsittelevä kirjallisuus sekä kokemukset perehdyttämisestä.

Opinnäytetyömme teoriaosuus käsittelee perehdyttämistä koskevaa teoretietoa ja se pyrkii selvittämään sen avulla perehdyttämistä koskevia kysymyksiä. Teoriaosuudessa käsitellään perehdyttämistä kahdessa osiossa. Ensimmäinen osio sisältää perehdyttämisen teoreettisia näkökulmia perehdyttämisen lähtökohdista, tavoitteista, tehtävistä sekä perehdyttämistä ohjaavaa lainsäädäntöä. Toisessa osiossa käsitellään perehdyttämistä käytännössä, jossa selvitetään perehdyttämisen prosessin etenemistä, sen sisältöä sekä toteuttamista. Tässä osiossa keskitytään perehdyttämisen prosessissa osana olevien henkilöiden rooleihin ja tehtävien sisältöihin.

Lopputuloksena syntyi sähköinen perehdytyskansio, joka on helposti päivitettävissä ja muokattavissa tulokkaan tarpeen mukaan ja siitä selviävät olennaiset asiat organisaatiosta, työtehtävistä sekä yhteisön tavoista. Opasta voidaan kehittää jatkossa muokkaamalla sitä perehdytettävien mielihiteiden mukaisesti työntekijöille sopivammaksi, mutta se on jo sellaisenaan hyödyllinen työkalu osana onnistunutta perehdyttämisen prosessia.

Abstract**Author(s):** Karjalainen Henri & Oksanen Mikael**Title of the Publication:** Orientation folder for Adventure park Huikia**Date:** 22.11.2017**Degree Title:** e.g. Bachelor of tourism**Keywords:** orientation folder, orientation, orientation process**Number of pages:** 35+16

The purpose of this thesis was to create an orientation folder for new adventure park instructors in the adventure park Huikia. The adventure park instructors' main responsibility is to ensure customers' safety while participating in activities and to make sure they enjoy their day. The adventure park had already scattered orientation material, but because the company decided to orientate the new staff itself, there was a need for a new comprehensive orientation folder to ensuring proper orientation for new employees.

The thesis is a functional thesis, which includes theory section and the orientation folder for the Adventure park Huikia. The folder was made in confidence and it remains at the commissioner's use only.

The aim was to create a consistent and user-friendly electronic orientation folder for orientating new employees, but also that it would be useful for the existing staff to review their knowledge if necessary. The folder was made by relying on the theory and law on orientation. The main sources of information and materials were literature and the authors' own experiences in orientation.

The theoretical framework consists of orientation, its implementation in practice, persons involved and their roles, as well as orientation methods and development of the orientation process.

The final product of this study was an electronic orientation folder, which is easily upgradable and it can also be easily customized according to the needs of new employees. It includes most relevant facts of the organization, daily tasks and the habits of the employee community. The orientation folder is a beneficial tool for new employees and it can be developed according to the employees' feedback.

Sisällys

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Johdanto..... | 1 |
| 2 | Seikkailupuisto Huikia | 2 |
| 3 | Toiminnallinen opinnäytetyö..... | 4 |
| | 3.1 Työn taustaa | 6 |
| | 3.2 Opinnäytetyömme kohderyhmä ja tarkoitus..... | 6 |
| | 3.3 Opinnäytetyön aiheen rajaus | 7 |
| 4 | Perehdyttäminen | 8 |
| | 4.1 Perehdyttäminen käsitteenä..... | 8 |
| | 4.2 Perehdyttämisen tehtävät | 10 |
| | 4.3 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö | 11 |
| | 4.4 Perehdyttämisen lähtökohdat ja tavoitteet | 14 |
| 5 | Perehdyttäminen käytännössä | 15 |
| | 5.1 Perehdyttämiskonsepti..... | 15 |
| | 5.2 Perehdyttämisprosessi..... | 16 |
| | 5.3 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi | 22 |
| | 5.4 Esimiehen rooli perehdytyksessä..... | 23 |
| | 5.5 Perehdyttäjä | 24 |
| | 5.6 Perehdyttämisen kohderyhmä | 25 |
| | 5.7 Apuvälineet ja oheismateriaali perehdytyksessä | 26 |
| | 5.8 Perehdyttämisessä esiintyvät haasteet..... | 27 |
| 6 | Perehdytyskansio Seikkailupuisto Huikia | 29 |
| | 6.1 Kansion suunnittelu..... | 29 |
| | 6.2 Oppaan muotoilu ja rakenne | 30 |
| | 6.3 Toteutus ja asiasisältö..... | 31 |
| | 6.4 Haasteet työn aikana | 32 |
| | 6.5 Kehitysehdotukset ja johtopäätökset..... | 33 |
| 7 | Pohdinta ja johtopäätökset..... | 35 |
| | Lähteet | 36 |
| | Liitteet | |

1 Johdanto

Opinnäytetyömme aiheeksi olemme valinneet perehdyttämisen ja toiminnallisena työtuotoksenamme olemme luoneet perehdyttämistä tukevan kansion toimeksiantajallemme Seikkailupuisto Huikialle. Olemme pyrkineet selvittämään perehdyttämistä koskevaa teoriaosuutta sekä selkiyttämään perehdyttämisen sisältöä ja sen vaiheita. Aiheen valintaamme vaikuttivat mm. aiemmat vaihtelevat kokemuksemme perehdyttämisestä sekä kiinnostus perehdytystehtäviin ja niiden sisältöön, mutta myös oleellisesti toimeksiantajan ajankohtainen tarve kattavalle perehdytyskansiolle. Olemme perehtyneet perehdyttämisen teoriaan hyvin monipuolisesti ja kattavasti sekä selvittäneet kansion luomisen aikana tehtyjä käytännön toimenpiteitä.

Ensisijainen tavoitteemme työn aikana oli luoda toimeksiantajallemme perehdytysprosessin tueksi kattava perehdytyskansio, jota hyödyntämällä perehdytysprosessissa oppimista voidaan tehostaa ja kallisarvoista aikaa säästää. Tähtäsimme myös siihen, että luomalla perusteellisen kansion, kykenisimme myös säästämään perehdyttäjän aikaa perehdyttämisen aikana ja kannustamaan työntekijöitä itsenäiseen opiskeluun.

Työmme toteutusta helpotti huomattavasti se, että Mikael aloitti seikkailupuisto Huikiassa työskentelyn jo seikkailupuiston perustamisen alkuvaiheessa, ja näin ollen hän on nähnyt sekä ollut osana yrityksen alkutaivalta. Mikael osallistui myös yrityksen ensimmäiseen perehdytysprosessiin, jonka toteutti ulkopuolinen perehdyttäjä Faszinatour-yrityksestä ja se helpotti oleellisesti perehdytysprosessin kehittämistä sekä sen sisällön miettimistä, sillä jatkossa yritys on päättänyt hoitaa perehdytyksen itse ja pyrkii hoitamaan sen nopeammin ja tiiviimmin kuin edeltäjänsä.

Lopullisen valintamme opinnäytetyömme aihetta koskien teimme, kun Mikaelin työnantaja ja toimeksiantajamme Pekka Selin hyväksyi tarjouksemme perehdytyskansion luomisesta yritykselle. Koimme haluavamme todentaa osaamisemme sekä oppimamme asiat käytännön kannalta konkreettisesti hyödyllisellä tavalla. Opinnäytetyömme sisältää perehdyttämisen teoriaa käsittelevän osuuden sekä seikkailupuiston päivittäiseen käyttöön jäävän perehdytysoppaan.

2 Seikkailupuisto Huikia



Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimii Seikkailupuisto Huikian perustaja sekä toimitusjohtaja Pekka Selin. Huikia on vappuna 2017 perustettu puihin viritettyihin vaijereihin ja niiden avulla liikkumiseen aktiveettinsa painottava seikkailupuisto Oulun Raksilassa. Kaiken kaikkiaan puistosta löytyy noin 100 erilaista tehtävää, joista jokainen löytää itselleen ja omalle tasolleen sopivia vaihtoehtoja, ikää katsomatta.

Huikian seikkailupuiston yhteydessä toimii myös pienehkö puistokahvila, joka työllistää yhden työntekijän. Huikian liikuntapaikkojen rakentamisesta vastasi saksalainen yritys Faszinatour. Huikia työllistää 5 - 10 työntekijää sesonkiajoista riippuen.

Yrityksen asiakaskunta on hyvin laaja, kirjaimellisesti vauvasta vaariin. Jokaiselle seikkailijalle on omantasoisia ratoja saatavilla ja lapsille on erikseen omat radat, joilla he voivat turvallisesti vanhempien sekä puisto-ohjaajan valvovan silmän alla seikkailla.

Yrityksen sisäisen perehdytysprosessin kehittäminen

Opinnäytetyömme on muodoltaan toiminnallinen opinnäytetyö ja sen tarkoituksena on kehittää ja nopeuttaa seikkailupuisto Huikian perehdytysprosessia. Opinnäytetyömme ensisijaisena tavoitteena on luoda toimiva perehdytyskansio seikkailupuisto Huikian tuleville seikkailupuisto-ohjaajille ja jo työskenteleville ohjaajille kertaamistarkoituksessa sekä vähentämään toimeksiantajan kannalta muodostuvaa työtaakkaa perehdyttämisprosessissa.

Mikaelin ollessa perehdytysvaiheessa, perehdytyksen saapui varta vasten Saksasta käsin hoitamaan Faszinatour-yrityksen edustaja. Yritys on kuitenkin päättänyt pyrkiä siihen, että keväällä uuden sesongin alkaessa se hoitaa perehdytysprosessin itse. Toivomme, että tekemämme perehdytyskansio on merkittävässä roolissa tukemassa perehdytysprosessin kulkua.

Tähtäämme työtä tehdessämme siihen, että kansio on mahdollisimman helppokäyttöinen sekä myös kätevästi muokattavissa mahdollisten muutosten varalta. Pyrimme kokoamaan kansioon kaiken oleellisen tiedon, jota työntekijä tulee työssään tarvitsemaan ja karsimaan näin ollen siitä kaiken ylimääräisen.

Perehdytyskansion avulla on mahdollista nopeuttaa itse prosessia ja tehdä siitä helpompaa kiireisinä aikoina, ja siitä on myös tarvittaessa helppoa käydä kertaamassa mahdollisesti unohtuneita asioita. Opinnäytetyömme perimmäisenä tarkoituksena on helpottaa perehdyttäjänä toimivan henkilön työtaakkaa sekä tarjota kaikille työntekijöille yhtenäinen materiaali itsensä kehittämiseen ja turvallisuusasioiden säännölliseen kertaamiseen palvelun laadun parantamiseksi. Tarkoituksena on myös, että kaikki uudet työntekijät, jotka hyväksytään yritykseen seikkailupuisto-ohjaajiksi, perehdytetään samalla prosessilla ja näin ollen kaikille tarjotaan samanlainen mahdollisuus kehittyä ja menestyä työssään tasapuolisesti.

Seikkailupuiston aktiviteeteissa monien vaara- ja riskitilanteiden mahdollisuuksien takia on tärkeää perehtyä tarkasti lainsäädännöllisiin vaatimuksiin sekä perehdytyksessä on tärkeää selvittää edellä mainitut asiat huolellisesti ja varmistettava, että perehdytettävä sisäistää nämä asiat moitteettomasti, jotta vaaratilanteiden syntymisen ennaltaehkäisyä ja niiden syntyessä oikeaoppista suoriutumista voidaan häneltä odottaa.



Seikkailupuisto Huikiassa työviihtyvyys on huippuluokkaa, kuten kuvissamme näkyy.



3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyömme on muodoltaan toiminnallinen opinnäytetyö, ja sen tarkoituksena on kehittää ja nopeuttaa seikkailupuisto Huikian perehdytysprosessia luomalla sille toimiva perehdytyskansio. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yleensä kehitetään vanhaa tuotetta tai kehitetään jotain konkreettisesti uutta. Meidän työemme perustuu seikkailupuiston perehdytysprosessin kehittämiseen luomalla sille tukimateriaaliksi sähköinen perehdytyskansio. Luottamuksellisista syistä johtuen emme julkaise koko perehdytyskansiota.

Opinnäytetyön aihetta valitessamme päädyimme siihen tulokseen, että toiminnallinen opinnäytetyö tukee ja tuo parhaiten esille koulutuksen aikana oppimiamme asioita sekä taitojamme. Tehdessämme perehdytysopasta seikkailupuisto Huikialle tutkimuksellisen selvityksen kohteena on perehdyttämisen teorian lisäksi turvallisuus- sekä lakiasioihin tutustuminen. Hyvin tärkeänä osana itse perehdyttämistä seikkailupuisto-ohjaajaksi on asiakkaiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä huolehtiminen ja näin ollen turvallisuus on asiakaspalveluhalukkuuden ohella tärkein muistettava perehdyttämisen aikana. Työmme pääasiallisena kehityskohteena oli siis kehittää perehdytyksen tueksi johdonmukainen ja helppokäyttöinen perehdytyskansio, josta myös kokeneemmat työntekijät voivat tarvittaessa virkistää muistiaan.

Seikkailupuistossa niin työntekijän kuin työnantajan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että työntekijä hallitsee työtehtävänsä moitteetta ja suhtautuu niihin vakavasti tietäen mahdolliset riskit ja vaarat, jotta asiakkaat tuntevat olonsa turvalliseksi käyttäessään yrityksen palveluita, sillä juuri sen takia he ovat yrityksen palvelut valinneet ja onnistuneen kokemuksen myötä tulevat valitsemaan jatkossakin.

Turvallisuusasioiden lisäksi toimeksiantajamme peräänkuuluttaa asiakaspalveluhalukkuutta, sillä seikkailupuisto-ohjaajan työtehtävät rakentuvat oleellisesti juuri asiakkaiden parissa työskentelemiseen ja heidän viihtyvyytensä takaamiseen ammattitaitoisesti. Aidosti työstään nauttiva sekä asiakkaiden parissa viihtyvä työntekijä erottuu positiivisesti asiakkaiden joukossa ja tuo yritykselle positiivista mainosta asiakkaiden kesken sekä voi omalla esimerkillisellä toiminnallaan kannustaa myös työyhteisöään parempiin tuloksiin.

Opinnäytetyön kirjallinen teoriaosuus sisältää tietoa perehdyttämisen teoriasta, ja se pyrkii tuomaan esille perehdyttämisen merkitystä yritykselle ja työntekijälle, hyvän ja tehokkaan perehdyttämisen vaatimukset sekä perehdyttämisen sisältöä koskien mm. työsuojelulain tarkastelua. Näitä asioita käsittelemällä pyrimme osoittamaan hyvän perehdytyksen tärkeyden ja sen, että hyvä perehdytys ei ole oikein toteutettuna resursseja haaskaava prosessi vaan tärkeä panostus työyhteisön ja työntekijän tehokkuuteen ja hyvinvointiin.

Toiminnallinen opinnäytetyö on prosessi, jossa kirjoittamien tapahtuu vaiheittain. Tiedon keräämisessä käytetään useita lähteitä, joista sitten valitaan omaa tarkoitusta parhaiten vastaavat lopulliseen työhön. Toiminnallinen opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: produktista eli toiminnallisesta osasta sekä työn dokumentoinnista ja arvioinnista. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on tavoitella ammatillisessa kentässä toiminnan opastamista, ohjaamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Se voi koulutusalaan riippuen esimerkiksi perehdyttämisooppas, turvallisuusohjeistus tai ympäristöohjelma, joka on suunnattu ammatilliseen käytäntöön. Se voi myös olla jonkin tapahtuman järjestäminen kuten esimerkiksi messuosasto, näyttely tai konferenssi. (Vilka & Airaksinen 2003, 9 – 10.)

Opinnäytetyömme toiminnallinen osuus koostuu perehdytysoppaan luomisesta yritykselle, jossa pääkohteena on seikkailupuisto-ohjaajan perehdyttäminen. Seikkailupuiston kausiluonteisuudesta johtuen perehdytyskansion olemassaolon tärkeys nousee esille työntekijöiden kausittaisen vaihtuvuuden ja perehdytykseen käytettävän ylimääräisen ajan puutteen vuoksi kiireisinä aikoina.

Toiminnallisen opinnäytetyön lopullisena tuotoksena on aina jonkinlainen konkreettinen tuote, kuten tietopaketti, kirja, portfolio, tapahtuma tai messu/esittely-osasto. Toiminnallisissa opinnäytetöissä on yksi yhdistävä piirre, oli sitten kysymys painotuotteen tuottamisesta tai tapahtuman järjestämisestä: visuaalisin ja viestinnällisin keinoin pyritään luomaan kokonaisilme, josta on mahdollista tunnistaa tavoitellut päämäärät. Toiminnallisissa opinnäytetöissä tutkimuksellinen selvitys kuuluu tapaan toteuttaa idea tai tuote. Toteutus-tapa tarkoittaa keinoja, joilla esimerkiksi oppaan, ohjeistuksen tai tapahtuman sisältö hankitaan sekä keinoja, joilla itse oppaan tai ohjeistuksen valmistus toteutetaan. (Vilka & Airaksinen 2003, 51 – 56.)

3.1 Työn taustaa

Aiheen opinnäytetyöllemme löysimme pohdiskellessamme, millä keinoin saisimme tuotua esille oppiamme asioita sekä myös tekemään jotain hyödyllistä käytännössä. Pohdiskellessamme mahdollisia kriteereitä tukevia vaihtoehtoja Mikael sai idean kysyä työnantajaltaan Pekka Seliniltä, olisiko yrityksellä tarvetta perehdytysoppaalle. Koska seikkailupuistossa työskentely on Suomen ilmastosta johtuen kausiluonteista ja sen takia myös yleensä hyvin kiireistä, perehdytyskansio oli yritykselle enemmän kuin tervetullut. Myöskin omat kokemuksemme saamistamme perehdytyksistä edellisissä työpaikoissamme saivat meidät kiinnostumaan aiheesta ja herättämään halun oppia aiheesta lisää, jotta pystyisimme hyödyntämään sitä jatkossa omalla kohdallamme, mahdollisesti juuri perehdyttäjän roolissa.

Mikaelin ollessa perehdytysvaiheessa seikkailupuisto Huikiassa perehdytysprosessi kesti kokonaisuudessaan kuusi päivää sekä sen toteutuksesta vastasi ulkopuolinen seikkailupuisto-kouluttaja Faszinaturilta Saksasta sekä materiaalia itsenäiseen opiskeluun oli huomattavan paljon. Tästä saimmekin idean, että jos kokoaisimme kaiken materiaalin kompaktiin pakettiin perehdytyskansioon, pystyisimme tiivistämään ja nopeuttamaan perehdytysprosessia, joka olisi mahdollistaa suorittaa yrityksen omaa työntekijää perehdyttäjänä käyttäen. Kuitenkin, prosessia nopeuttaessa on tärkeää muistaa, että perehdytyksen laatu ei kärsi aikataulun tiivistämisestä.

Seikkailupuisto-ohjaajan työtehtävistä on siis jo yrityksellä olemassa olevat materiaalit, mutta jatkoa ajatellen yrityksen siirtyessä omaan perehdytysprosessiin pyrimme tekemään sille johdonmukaisen ja toimivan perehdytyskansion, jota hyödyntämällä perehdytykseen käytettävää aikaa voidaan vähentää ja samalla kuitenkin taata laadukas ja perusteellinen perehdytys kaikille työntekijöille tasapuolisesti.

3.2 Opinnäytetyömme kohderyhmä ja tarkoitus

Opinnäytetyömme tavoitteena on luoda kattava ja perusteellinen perehdyttämiskansio, jota voidaan käyttää uuden ohjaajan kouluttamisessa sekä myös muistikirjana kertausta tarvitseville työntekijöille, jotta työnantajan ei tarvitse käyttää niin paljoa aikaansa työhön perehdyttämiseen sekä kertaamiseen, vaan työntekijät pystyvät omatoimisesti tarkastamaan kansioista tarvittavan informaation ja toimimaan itsenäisesti. Pyrimme keräämään kansioomme kaiken oleellisen tiedon työtehtävistä, yrityksestä sekä turvallisuusasioista, joten kansiomme toimii ns. työntekijän käsikirjana.

Pyrimme tekemään oppaasta mahdollisimman helppokäyttöisen sekä johdonmukaisen, jotta tiedon etsintään ei tarvitse kuluttaa ylimääräistä aikaa. Perehdytysoppaan tarkoituksena on opastaa työntekijää työtehtävissä, vähentää perehdytyksen luomaa taakkaa perehdyttäjältä sekä tehostaa ja nopeuttaa nykyistä perehdytysprosessia. Toimeksiantajan kannalta kansiomme säästää aikaa perehdyttämiskansiossa sekä mahdollistaa työntekijöiden itsensä kehittämisen ja paremman työmotivaation kertaamalla aika ajoin mahdollisesti unohtuneita asioita. Perehdyttämiskansiomme myötä myös toimeksiantaja voi saada itselleen lisää informaatiota työntekijöiden perehdyttämisestä ja siitä, mitä heidän kannaltaan prosessin pitäisi sisältää. Teemme perehdyttämiskansion niin perehdyttäjän kuin perehdytettävän näkökulmasta, jotta pystymme keräämään kansioon kaiken tarpeellisen informaation ja näin ollen huomioimaan molempien osapuolien näkökulmat perehdyttämisen sisällöstä ja sen vaatimuksista.

3.3 Opinnäytetyön aiheen rajaus

Kiireestä ja tiukasta aikataulusta johtuen seikkailupuisto Huikian perustaja Pekka Selin pyysi meitä kehittämään perehdytyskansion, jonka avulla uusien työntekijöiden perehdyttäminen saataisiin hoidettua nopeasti ja tehokkaasti, laadun kärsimättä.

Seikkailupuistossa työskentelevien työtehtäviin kuuluu ohjaamisen lisäksi myös puistokahvilan ylläpito. Toimeksiantajan toiveesta kuitenkin keskityimme rajaamaan perehdytyskansiomme sisällön siihen, että kansio tukee seikkailupuisto-ohjaajan työtehtäviä ja tietoja, sillä kahvilan työtehtävät ovat hyvin yksinkertaisia ja nopeita oppia. Kerromme kansiossamme kaikki olennaiset seikat seikkailupuisto-ohjaajan työtehtävistä sekä tarvittavista tiedoista ja taidoista. Kausiluontoisesta toiminnasta johtuen Huikiassa työntekijöiden vaihtuvuus on hiukan ajankohtaisempaa, ja näin ollen kansion tulee sisältää kaikki mahdollinen informaatio työstä ja siihen kuuluvista työtehtävistä ja vastuista.

Teemme perehdyttämiskansion niin perehdyttäjän kuin perehdytettävän näkökulmasta, jotta pystymme keräämään kansioon kaiken tarpeellisen informaation ja näin ollen huomioimaan molempien osapuolien näkökulmat perehdyttämisen sisällöstä ja sen vaatimuksista. Uskomme myös siihen, että hyvän perehdytyskansion tehdessämme opimme myös itse paljon käytännön sekä teoriapohjaisen perehdytyksen tärkeydestä ja sen monista eri vaiheista, joita pystymme hyödyntämään tulevaisuudessa työelämässä.

4 Perehdyttäminen

Toimeksiantajamme, Pekka Selinin (2017) mukaan hyvin tärkeä osa hyvän perustan luomista työntekijän työuralle, on perehdyttäminen, joka on avainasemassa työssä viihtymisessä sekä jaksamisessa. Perehdyttämisen tärkeyttä ei missään nimessä pidä laiminlyödä tai aliarvioida, sillä perusteellisessa perehdytyksessä hyötyjiä ovat molemmat, sekä työntekijä että työnantaja. Hyvin perehdytetty työntekijä pystyy alusta pitäen työskentelemään työnantajan toiveitten ja odotusten mukaisesti, mikä puolestaan antaa työntekijälle itsevarman ja onnistuneen olon, jonka lisäksi työnantaja saa työntekijästään parhaan mahdollisen tuloksen irti työsuhteen alusta alkaen.

Opinnäytetyömme keskeisin käsite on perehdyttäminen. Perehdyttämistä käsitteenä on määritelty lähdeaineistossa monin eri tavoin. Tutkimuksiin ja erinäisiin kirjallisiin lähteisiin tutustuessamme törmäsimme hiukan toisistaan poikkeaviin lähestymistapoihin, mutta pääpiirteittäin ne olivat sisällöltään hyvin samankaltaisia ja erot olivat lähinnä sanojen muotoilussa.

4.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdyttämistä pidetään kiistatta hyvin tärkeänä osana työssä onnistumisessa. Hyvän perehdyttämisen nähdään tuovan etuja kaikille työyhteisön osapuolille: tulokkaalle, vastaanottavalle työyhteisölle sekä koko organisaatiolle. Perehdyttämisen voi nähdä kapeasti tulokkaan opastamisena ja sopeuttamisena työtehtäviinsä. (Kupias & Peltola 2009, 17.)

Tutkiskellessamme eri lähteitä tulimme onneksi huomanneeksi sen, että tänä päivänä puhutaan jo paljon laajamittaisemmasta perehdyttämisen toteutuksesta ja erityisesti korostaen yhteisen oppimisen päämäärää eikä perehdyttämistä nähdä enää vain ylimääräisenä kuormituksena vaan tärkeänä osana työyhteisöön sopeutumista.

Perehdyttäminen käsitteenä tuntuu hyvinkin yksiselitteiseltä. Kuitenkin sen tarkempi sisältö on aikojen saatossa muuttunut, ja toisaalta eri organisaatioissa se merkitsee eri asioita ja tulee tekemään niin myös jatkossakin. (Kupias & Peltola 2009, 17.)

Kjelin ja Kuusisto (2003, 37 – 42) kirjoittavat uudistavasta perehdyttämisestä, jossa päähuomio kiinnittyy itse oppimiseen. Kirjassaan he painottavat nimenomaan kokemuksellista oppimista, eli oppiminen tapahtuu käytännön kokemuksen myötä. Perehdyttämisessä se voidaan toteuttaa työssä oppimisessa

Perehdyttäminen on kuitenkin aina prosessi, joka alkaa heti ensimmäisistä kontakteista uuden tulokkaan ja organisaation välillä. Vaikeinta perehdyttämisprosessissa onkin määrittää tarkka perehdytyksen loppumispäivä. Perehdyttämisen pääasiallinen tehtävä on saattaa uusi työntekijä mielikuvista käytännön toiminnan tilaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Kupias ja Peltola (2009, 19) kertovat kirjassaan hyvän perehdytyksen sisällöstä, johon heidän mielestään kuuluvat erilaiset käytännön toimet sekä työtehtäviin opastuksen sisältäen tulokkaan osaamisen kehittämisen samalla perehdytystä tehdessä. Heidän mielestään hyvä perehdytys ottaa huomioon tulokkaan osaamisen ja pyrkii hyödyntämään sitä mahdollisimman paljon jo itse perehtymisprosessin aikana.

Kjelin ja Kuusisto (2003, 20) puolestaan kirjoittavat, että laadukkaalla perehdyttämisellä yritys voi saavuttaa merkittävää kilpailuetua. Kaikessa yksinkertaisuudessaan kysymys on eritoten siitä, että hyvällä perehdyttämisellä pystytään karsimaan virheiden määrää ja näin ollen saavuttamaan yllämainittua kilpailuetua. Huonosti perehdytetty työntekijä helposti heikentää omalla toiminnallaan prosessin sujuvuutta, aiheuttaa viivästyksiä aikatauluissa eikä ole toiminnassaan yhtä ripeä kuin rutinoituneemmat työntekijät.

Tilapäistyöntekijöiden riittävä perehdytys on myös tärkeää, ja varsinkin seikkailupuiston kausiluonteisuuden takia hyvin ajankohtainen asia yrityksessä ja sen toimintatavoissa. Tästä johtuen kansion tärkeys korostuu entisestään ja sen hyödyntäminen perehdytysprosessissa, sillä aikaa tilapäisten työntekijöiden perehdyttämiseen ei ole paljon.

Perehdyttämisen tärkein tavoite toimeksiantajamme Pekka Selinin (2017) sekä perehdyttäjä Joel Laurin (2017) mukaan on tehdä työntekijälle tutuksi organisaation toimintatavat ja sen työpaikkakulttuuri. Pidämme äärettömän tärkeänä osa-alueena menestyvää yritystä työpaikan ilmapiiriä ja sitä, kuinka yhteisön jäsenet pystyvät yhdessä pyrkimään kohti asetettuja tavoitteita. On kuitenkin sanomattakin selvää, että myös tulosta on synnyttävä ja työtehtävistä on oltava perillä alusta asti, jotta onnistuminen työtehtävissä on käytännössä mahdollista.

4.2 Perehdyttämisen tehtävät

Lähtökohtaisesti perehdytyksen tehtävänä seikkailupuisto-ohjaajaa koulutettaessa on se, että työntekijä ohjeistetaan toimimaan yhteisten periaatteiden ja käytäntöjen mukaisesti sekä myöskin hallitsemaan omat työtehtävänsä perusteellisen tarkasti ja asiakkaiden turvallisuutta huomioiden. Kangas ja Hämäläinen jakavat kirjassaan perehdyttämisen kahteen osioon, jotka ovat ”työ tutuksi” sekä ”talo tutuksi”, joissa varsinainen perehdyttäminen on jaoteltu toisistaan irrallisiksi kokonaisuuksiksi. (Kangas & Hämäläinen 2010, 2.)

Seikkailupuisto Huikian tapauksessa olemme päättäneet yhdistää nämä osiot, johtuen yrityksen henkilöstön määrän pienuudesta ja siitä, että varsinaisen perehdyttämisen tulee toteuttamaan yksi henkilö. Suuremmissa yrityksissä nämä osiot ovat jaoteltuina erillisille osastoille, toinen osasto hoitaa talon tapoihin perehdytyksen, kun taas toinen varsinaisiin työtehtäviin perehdytyksen.

Keskustellessamme yrityksen perustajan Pekka Selinin (2017) sekä perehdytyksestä vastaavan Joel Laurin (2017), kanssa heidän toiveistaan perehdyttämiskansion rakenteesta ja sisällöstä, tulimme yhdessä siihen lopputulokseen, että kansion avulla yrityksen on mahdollista perehdyttää kuka vain yrityksen palvelukseen. Joten pääpainotus kansiota tehdessämme on siinä, että kansio on mahdollisimman yksityiskohtainen ja helppokäyttöinen, jotta kokeneempi työntekijä voi tehdä ns. pikakatsauksen, kun taas hiukan kokemattomampi työntekijä löytää yksityiskohtaisen selvityksen tarvittavasta tiedosta.

Kaiken kaikkiaan perehdytyksen tärkein tehtävä mielestämme on se, että työntekijä kokee tietävänsä kaiken tarpeellisen työpaikasta itsestään sekä sen käytännöistä ja toiminta-voista ja on myöskin ajan tasalla omista työtehtävistään ja siitä, kuinka ne hoidetaan tehokkaasti ja turvallisesti.

Perehdyttämisen avulla on myös mahdollista lyhentää aikaa, jossa uuden työntekijän työpanos muuttuu yrityksen kannalta tuottavaksi. Tällä pystytään varmistamaan, että tulokkaan työpanos vie yritystä kohti sen strategisia sekä arvojen mukaista visiota kohti ja lähemmäksi asetettuja tavoitteita. Tämän avulla organisaation yhtenäiset käytännöt säilyvät ennallaan sekä toiminta pysyy selkeänä, mikä taas nähdään tärkeänä osana toiminnan jatkuvuutta sekä tasaisen laadun tuottamisen saavuttamista. (Valvisto 2005, 47.)

4.3 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Kupias ja Peltola kirjoittavat kirjassaan perehdyttämistä koskevasta lainsäädännöstä ja siitä, että työnteko ja siihen oppiminen on lainsäätäjän erityisessä suojeluksessa. Laeissa on monia suoria viittauksia ja määräyksiä perehdyttämistä koskien. Erityisesti huomiota on kiinnitetty työnantajan vastuuseen työntekijän kunnollisesta opastuksesta työhönsä. Perehdyttämistä koskevat erityisesti työsopimuslaki ja työturvallisuuslaki. Työlainsäädännössä tavoiteltava toiminta on painottunut erityisesti työntekijää suojaavaksi sekä sopeuttavaksi. Työlainsäädäntöön pätee käytännössä sama kuin liikennesääntöihin, lähtökohdana on se, että ne tunnetaan ja niitä noudatetaan. Työlainsäädäntöä täydentävät monella alalla työehtosopimukset. (Kupias & Peltola 2009, 20 – 21.)

Mielestämme työntekijän näkökulmassa on tärkeää, että työnantaja noudattaa työlainsäädännön säännöksiä ja sopimusehtoja. Tietäessään, että edellä mainitut asiat ovat kunnossa ja niissä pysytään lupauksien mukaan, työntekijän ei tarvitse kuluttaa ylimääräistä energiaa niiden vahtimiseen, vaan hän voi käyttää energian itsensä kehittämiseen ja oppimiseen työpaikalla. Myös työnantajan luotettavuus pysyy työntekijöiden silmissä hyvänä ja motivoi työntekijöitä parempiin tuloksiin työtehtävissä.

Työsopimuslaki

Työnantajan on ehdottomasti huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää, työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Tämä sopimuslain yleisvelvoite koskee kuitenkin myös muitakin kuin uusia työntekijöitä. Sitä täydentää myös työnantajalle asetettu vaatimus: Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etene-miseksi. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

Edellä mainittu velvollisuus voi kuulostaa lähes itsestäänselvyydeltä. Pyrkimys saattaa loppujen lopuksi jäädä sanahelinäksi, kun kiireet, poissaolot ja kasautuneet työpaineet ajavat työpaikkaa pikaperehdyttämiseen tai työntekijä heitetään suoraan työtehtäviin ilman perehdyttämistä. Tässä tilanteessa oppiminen on todella karvasta työntekijälle ja teettää lisäkuluja työnantajalle, sillä oppiminen tapahtuu virheitä korjaamalla. Työstä suoriutumisesta tulee selviytymiskamppailu päivästä toiseen. (Kupias & Peltola 2019, 21.)

Tästäkin aiheesta meiltä molemmilta löytyy omakohtaista kokemusta, sillä joissakin työpaikoissamme perehdytystä ei ole ollut missään vaiheessa ja oppimisprosessi on ollut virheistä oppimalla kehittymistä, mutta se on myös mahdollistanut osiltaan sen, että omiin työtapoihin on pystynyt vaikuttamaan ja näin ollen tuomaan jotakin uutta yritykseen ja sen toimintatapoihin ajan saatossa.

Työturvallisuuslaki

Työnantajan vastuuseen kuuluu myös, että työolosuhteiden on oltava turvallisia työntekijöille. Työnantajan tehtäviin kuuluu työturvallisuuslain mukaan huomioida, että työnteko on turvallista eikä työntekijöiden terveys vaarannu. Oikeanlainen työturvallisuus on eräänlaista räätälöintiä, sillä työ, työolosuhteet, muu ympäristö sekä itse työntekijä on huomioitava. Tämä näkökohta on tärkeä, ja moni yritys painottaa sitä perehdytyksessään. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

On äärimmäisen tärkeää opastaa työntekijää ja antaa hänelle riittävät tiedot työpaikan vaara- sekä haittatekijöistä. Näihin kuuluvat useimmiten asiakkaiden lisäksi myös laitteet ja muut koneistot. Työolosuhteisiin on myös panostettava, työntekijöillä on oltava ergonomiset työolosuhteet ja työntekijöiden liiallista kuormitusta on vältettävä. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

Meidän tapauksessamme tämä on yksi perehdytyksen kriittisimpiä osa-alueita ja perehdytyskansionemme tärkeimpiä pointteja, sillä seikkailupuisto-ohjaajan tärkeimpiin työtehtäviin kuuluu juuri asiakkaiden oikeaoppinen opastaminen väline- ja turvallisuusasioissa sekä heidän turvallisuutensa jatkuva valvominen ja aito halukkuus asiakaspalveluun. Myös puistoa avatessa on oltava tarkkana päivittäistä turvallisuustarkastusta tehdessä, sillä pieninkin laiminlyönti saattaa johtaa vakavaan onnettomuuteen ja siitä koituu valtava määrä negatiivista taakkaa niin yritykselle kuin työntekijälle itselleenkin.

Ote työturvallisuuslaista, 2002/738

”14 § Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus

14 § 1 mom. Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. ”
(Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Seikkailupuistossa työturvallisuudesta on äärimmäisen tärkeää pitää kiinni, ja perehdytyksessä tämä osio on poikkeuksetta käytävä henkilökohtaisesti läpi uuden tulokkaan kanssa. Opastuksen ja ohjauksen määrä muodostuu hyvin paljon tulokkaan aiemmasta työkokemuksesta alalla, koulutuksesta sekä kokemuksesta. Tulokkaan on alussa keskiyttävä todella tarkasti valvomaan ja estämään mahdollisia vaaratilanteita, kun taas kokenut työntekijä osaa jo kokemuksensa kautta tunnistaa tavanomaiset vaara- ja haittatekijät ja tietää sekä tuntee oikeanlaiset toimintamenetelmät näissä tilanteissa.

Perehdytyksestä yrityksessä vastaavan Joel Laurin (2017) sekä toimeksiantajamme Pekka Selinin (2017) mielestä työturvallisuus on kaikin puolin erittäin tärkeä osa laadukasta ja huolella suoritettua perehdytystä. Turvallisuuteen työpaikalla liittyy enemmän asioita kuin pelkkä opastettu työvälineiden käyttö. Työturvallisuudessa ei ole myöskään kyse pelkästään fyysisestä uhasta vaan myös henkinen turvallisuus on kyettävä varmistamaan, jotta työntekijöiden on turvallista tulla työpaikalle.

Työturvallisuuslakia täydentävät tasa-arvolaki sekä yhdenvertaisuuslaki. Tasa-arvolaki velvoittaa työnantajaa edistämään tasa-arvoa naisten ja miesten välillä, kun taas yhdenvertaisuuslaki kieltää syrjinnän esimerkiksi iän, sukupuolisen suuntautumisen, mielipiteen tai muun henkilöön liittyvän syyn takia. Perehdyttämisessä on luotava mahdollisuudet siihen, että työssä on mahdollista menestyä sukupuolesta tai taustasta riippumatta. (Kupias & Peltola 2009, 24 – 25.)

4.4 Perehdyttämisen lähtökohdat ja tavoitteet

Johtuen siitä, että perehdyttäminen on käsitteenä hyvin laaja, myöskin lähtökohdat ja tavoitteet vaihtelevat hyvin paljon riippuen henkilöstä ja vallitsevasta tilanteesta. Mikäli perehdytettävä työntekijä on täysin uusi alalla, lähtökohdat ovat hyvin erilaiset kuin jo alan tuntevan työntekijän perehdytyksessä. On kuitenkin muistettava, että olivat lähtökohdat millaiset tahansa, jokainen tarvitsee perehdytyksen uuteen ympäristöön sekä uuteen työtehtävään siirryttäessä. Täysin uuden työntekijän perehdytys hoidetaan useimmissa tapauksissa aloittaen työorganisaatioon tutustumisesta, jonka jälkeen käydään läpi työyhteisön käytännöt sekä tavoitteet ja lopuksi itse työtehtävät ja niiden sisältö ja vaatimukset. Mitä vähemmän perehdytettävällä on kokemusta vastaavanlaisista tehtävistä, sitä suuremmaksi perehdytyksen merkitys tulee. (Kjelin & Kuusisto 2003, 163.)

Perehdyttäjän on tärkeää jo perehdytystilannetta suunnitellessa miettiä, millaisia tavoitteita perehdyttämiselle asetetaan ja kuinka niiden toteutumista voidaan tukea. Ne on myös tuotava perehdyttämisen aikana esille selkeästi. Hyviä esimerkkejä tavoitteista ovat mm: ”Opit tämän kypärän korjauksen niin hyvin, että osaat sen tehdä jatkossa itsenäisesti” tai ”Saat tämän avulla hyvän kokonaiskuvan yrityksestä ja tiedät oman osuutesi yhteisösämme”. Oppimisessa on näin ollen alusta alkaen tavoitteiden suuntaus ja perehdytettävä tietää, mikä perehdyttämisen tavoite on ja mitä hänen oletetaan prosessin aikana oppivan. (Kupias & Peltola 2009, 128.)

Työntekijä on aina perehdytettävä kunnolla tehtäväänsä riippumatta siitä, onko hänellä alalta aiempaa kokemusta vai ei, ja mielestämme tässä asiassa useimmilla perehdyttäjillä olisi toiminnassaan kehitettävää. Myöskään perehdytettävän rooli ei saa vaikuttaa perehdyttämisen laatuun tai sisältöön. Tästä huono esimerkki on sukulaisten suosiminen ja perehdytyksen laiminlyöminen. Perehdytysprosessin on oltava työtehtävästä ja asemasta riippumatta jokaiselle työntekijälle riittävä sekä tasapuolinen.

Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa olennaisena tekijänä työhyvinvointiin. Työhyvinvointi käsitteenä tarkoittaa nykypäivänä koko työyhteisön hyvinvointia, ei vain yksittäisen työntekijän kunnan parantamista. Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat mm. organisaation toimivuus, työyhteisön ilmapiiri, työpaikan johtaminen sekä itse työ. Hyvän johtamisen lisäksi olennainen osa työhyvinvoinnin edistämistä on oikeanlainen organisointi, säännöllinen vuorovaikutus sekä myönteisyys työpaikalla. (Terävä & Mäkelä-Pusa 2011, 6 - 7.) Työhyvinvoinnin tärkeä perusta on myös hyvä johtaminen, jolloin työntekijät ovat tietoisia organisaation tavoitteista sekä sitoutuvat niihin. Oikeudenmukaisella kohtelulla sekä arvostuksella vaikutetaan positiivisesti työhyvinvointiin. (Manka, Hakala, Nuutinen & Harju

5 Perehdyttäminen käytännössä

Uudelle työntekijälle on jo heti alusta alkaen hyvä selkiyttää perehdyttämisen tavoitteet, jotta hän tietää, mitä perehdyttämiselle tavoitellaan, sekä sen, että perehdyttäjällä on selvä päämäärä prosessissa, jota kohti yhdessä pyritään. Valitsimme tarkasteluun kaksi perehdytyskonseptia, jotka ovat säilyttävä perehdyttäminen ja uudistava perehdyttäminen. Erilaisia perehdyttämiskonsepteja on olemassa runsaasti, kuten esimerkiksi malliperehdyttäminen, dialoginen perehdyttäminen sekä räätälöity perehdyttäminen, mutta koemme, että juuri valitsemamme konseptit sopivat yritykselle parhaiten. Tämän kappaleen alta selviävät mm. perehdyttämiskonseptin merkitys ja perehdyttämisprosessin sisältö.

5.1 Perehdyttämiskonsepti

On äärimmäisen tärkeää miettiä ennen varsinaisen perehdyttämisprosessin aloittamista, mitä perehdyttämisprosessilla halutaan muuttaa tai kehittää. Onko kenties perehdyttämisen ensisijainen tarkoitus uuden työntekijän kehittäminen vai onko yrityksellä tarkoituksena laajempi työntekijän osaamisen ja kokemuksen hyödyntäminen? Onko olemassa tapoja, joilla voidaan olla avoimempia uuden työntekijän mukanaan tuomalle kokemukseksi ja osaamiselle sekä tuoreelle näkökulmalle yrityksestä ja sen kehitettävistä asioista? (Kupias & Peltola 2009, 29.)

Yhteys perehdyttämisen ja yrityksen valitseman strategisen toimintakonseptin välillä on kiinteä. Perehdyttämisessä ja perehtymisessä on kyettävä ymmärtämään haasteet oppimisessa ja ohjaamisessa kutakin valittua toimintatapaa vasten. On pystyttävä pohtimaan, millaista perehdyttämistä ja perehtymistä kyseinen tilanne vaatii, ja sitä, millaiset ovat yrityksen resurssit niiden toteuttamiseen. (Kupias & Peltola 2009, 43.)

Perinteisessä, säilyttävässä perehdyttämisessä, on hyvin tavanomaista, että perehdyttäjän rooli koostuu lähinnä tiedon välittämisestä eteenpäin ja tiedon sekä osaamisen kulkeutuminen on hyvin yksipuoleista, lähes poikkeuksetta organisaatiosta työntekijälle. Tässä konseptissa työntekijälle jää hyvin pieni ja passiivinen rooli, hän saa tietää, mitä työtehtävät sisältävät ja miten ne hoidetaan, eikä hänen odoteta tuovan uudistuksia opastettavaan tehtävään. Perehdyttämiskonseptin tavoitteena on siis vain perehdyttää kaikki työntekijät samalla kaavalla työtehtävään ja tarkastella sitä yksilösuorituksena. (Kjelin & Kuusisto 2003, 170.)

Uudistava perehdyttäminen on säilyttävän perehdyttämisen vastakohta. Se on yksilöllisempää, ja sen lähtökohtiin kuuluvat yrityksen arvot, strategia ja visio sekä uuden työntekijän pätevyys. Uudistavalla perehdyttämisellä pyritään siihen, että perehdytettävä saa hyvin selkeän kokonaiskäsityksen tavoitteistaan ja roolistaan sekä kykenee ymmärtämään koko sen prosessin, jonka osaksi hänen työnsä kuuluu. Tässä konseptissa hyötyjiä ovat molemmat osapuolet, hyvällä vuorovaikutteisuuksella perehdyttämisessä myös yritys hyötyy perehdytettävän tiedoista ja taidoista. Hyvä vuorovaikutus mahdollistaa niin perehdytettävän kuin perehdyttävän organisaation kehittymisen ammatillisesti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 171.)

Koemme, että juuri meidän tapauksessamme sopiva yhdistelmä uudistavaa sekä säilyttävää perehdyttämistä on sopivin konsepti ajatellen seikkailupuisto-ohjaajaksi pyrkiviä sekä jo palkattuja ohjaajia. Yrityksen pienestä henkilöstöstä johtuen mahdollisuus yksilöllisempään perehdytykseen on suurempi kuin isommalla yrityksellä, mutta on kuitenkin pyrittävä muistamaan, että jokainen työntekijä ansaitsee yhtä kattavan perehdytyksen, mutta sisältöä voidaan räätälöidä kokemuksta ja taitoja vastaaviksi tilannekohtaisesti.

5.2 Perehdyttämisprosessi

Perehdytysprosessi itsessään alkaa jo hyvissä ajoin ennen perehdytettävän työntekijän saapumista taloon. Useimmiten perehdytysprosessi jaetaan viiteen osaan, jotka ovat suunnittelu, tiedottaminen ja rekrytointi, vastaanotto ja perehdyttäminen, työhön opastus sekä oppimisen seuranta. Itse perehdytysprosessi käynnistyy suunnittelulla, joka on aloitettava hyvissä ajoin ennen uuden työntekijän valintaa, ja se jatkuu niin kauan kuin perehdytettävä kokee tarvitsevansa avustusta ja opastusta työtehtäviensä hoidossa. (Kangas 2003, 7.)

Suunnittelu

Perehdytysprosessin suunnitteluun panostaminen on elintärkeää, sillä se on yrityksen kannalta tärkeä perusprosessi sekä se on perehdytettävän ensikosketus organisaatioon. Sitä pidetään yleisesti vaikutukseltaan tärkeämpänä kuin monet muut tulevat tapahtumat. On kuitenkin muistettava perehdytysprosessia suunnitellessa, että se tapahtuu avoimessa tilanteessa ja että muutoksia on todennäköisimmin luvassa prosessin aikana ja niihin on hyvä varautua jo hyvissä ajoin. On myös tärkeää muistaa, että yrityksen arvojen, päämäärien ja strategian kertomisen lisäksi myös tähdennetään, että niiden mukaan pitää

Tärkeä osa perehdyttämisen suunnittelua on se, että perehdyttämisen tavoitteet on mietitty sekä niiden selvittyä niitä tavoitellaan suunnitelman mukaisesti. Tarkoituksenmukainen suunnittelu huomioi käytettävissä olevat resurssit, tavoitellun toimintakonseptin sekä nykytilanteen. Perehdyttämisen suunnittelussa on myös erotettava perehdyttämisen systemaattinen sekä yksilöllinen suunnittelu selkeästi, sillä jokainen perehdytettävä on yksilö ja näin ollen erilainen kuin edellinen. (Kupias & Peltola 2009, 87.)

Suunnittelussa on tärkeää ottaa huomioon kaikki perehdyttämisen vaiheet sekä sisältö, jotta itse prosessin aikana ei tule yllätyksiä, joihin ei osata reagoida. Esimerkiksi ajankäytön suunnittelu on tärkeää, jotta turhaa aikaa ei kulu odotteluun ja toimettona oloon vaan perehdyttämisen prosessi pysyy tiiviinä pakettina, jossa huomio keskittyy jatkuvasti olennaiseen. Myös käytettävän materiaalin valmistaminen on tärkeää hoitaa hyvissä ajoin ennen prosessin alkamista ja mahdollinen varasuunnitelma laadittava, mikäli alkuperäisen suunnitelman toteutumisessa tulee vastaan ylitsepääsemätön este. Perehdyttämisen seurannan suunnittelu on myös tärkeä osa suunnittelutyötä, jotta seuranta sekä arviointi hoituvat mahdollisimman tehokkaasti. (Kangas 2003, 7.)

Rekrytointi

Rekrytointiprosessi on hyvin tärkeä osa perehdyttämistä, sillä rekrytointivaiheessa työnhakijoille kerrotaan työtehtävien, työyhteisön sekä organisaation vaatimuksista ja erityispiirteistä. Samalla rekrytoija saa tietoa hakijoiden näkemyksistä, osaamisesta, ajatuksista sekä potentiaalista. Hyvillä rekrytointikäytännöillä on mahdollista taata jatkoperehdyttämiselle erinomainen pohja, joka korostaa entisestään rekrytoinnin tärkeyttä osana perehdyttämisen prosessia. (Kupias & Peltola 2009, 102 – 103.)

Rekrytointi on aina merkittävä investointi työnantajalle. Muutaman tunnin uhraaminen rekrytointiprosessin suunnittelulle on usein hyvin kannattava sijoitus pitkällä tähtäimellä, sillä hyvin suunnitellulla rekrytoinnilla voidaan helposti välttää suurimmat virheet rekrytoinnissa. Hätköity ja näppituntumalla tehty päätös voi johtaa väärään rekrytointiin, joka taas omalta osaltaan aiheuttaa kuluja yritykselle taloudellisesti. Oikeaan osunut rekrytointi on oleellisena osana mahdollisuutta menestyä annetussa työtehtävässä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 73 – 74.)

Mitä keskeisemmässä roolissa palkattava henkilö yrityksessä on, sitä tärkeämpää on yhteisymmärrys vaatimuksista kyseiseltä henkilöltä. Valitettavasti kuitenkin yllättävän usein perehdytettävä joutuu tilanteeseen, jossa pahimmillaan jopa johdon edustajilla on erilaiset odotukset siltä, mitä palkatulta edellytetään ja mikä hänen tärkein tehtävänsä on. (Kjelin & Kuusisto 2003, 74.)

Työntekijän vastaanotto

Onnistuneen rekrytoinnin jälkeen työyhteisö valmistautuu tulokkaan vastaanottoon, ja se antaa koko yhteisölle omalta osaltaan mahdollisuuden tarkastella omaa toimintaa. Ennen tulokkaan saapumista on hyvä miettiä yhdessä, mitkä ovat ne keskeiset asiat, joita tulokkaalle kerrotaan yhteisön pelisäännöistä ja käytännöistä. Joitakin toimintatapoja ja käytäntöjä on hyvä pohtia työyhteisön kesken sekä kuinka niistä kerrotaan tulokkaalle, jotta hän kokee olonsa tervetulleeksi ja uskaltaa olla oma itsensä. On myös tärkeää pohtia, kuinka työyhteisö sekä myös yhteisön jäsenet yksilöinä voivat helpottaa uuden tulokkaan sopeutumista omilla toimillaan. (Kupias & Peltola 2009, 77.)

Perehdyttämisen yksi tärkeimmistä tehtävistä on ammattiroolin sekä työyhteisön tapojen opettaminen tulokkaalle eli sosiaalistaminen. Työyhteisössä käytössä olevat tavat ja käytännöt heijastavat yhteisössä vallitsevaa kulttuuria ja oletuksia, joita yhteisön jäsenillä on ympäristöstään sekä itsestään. Tulokkaalle opetetaan, mitä organisaatiossa arvostetaan ja mikä on tuomittavaa, ja kun tulokas on sisäistänyt nämä asiat riittävän hyvin, hänet hyväksytään osaksi yhteisöä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 124.)

Työnopastus

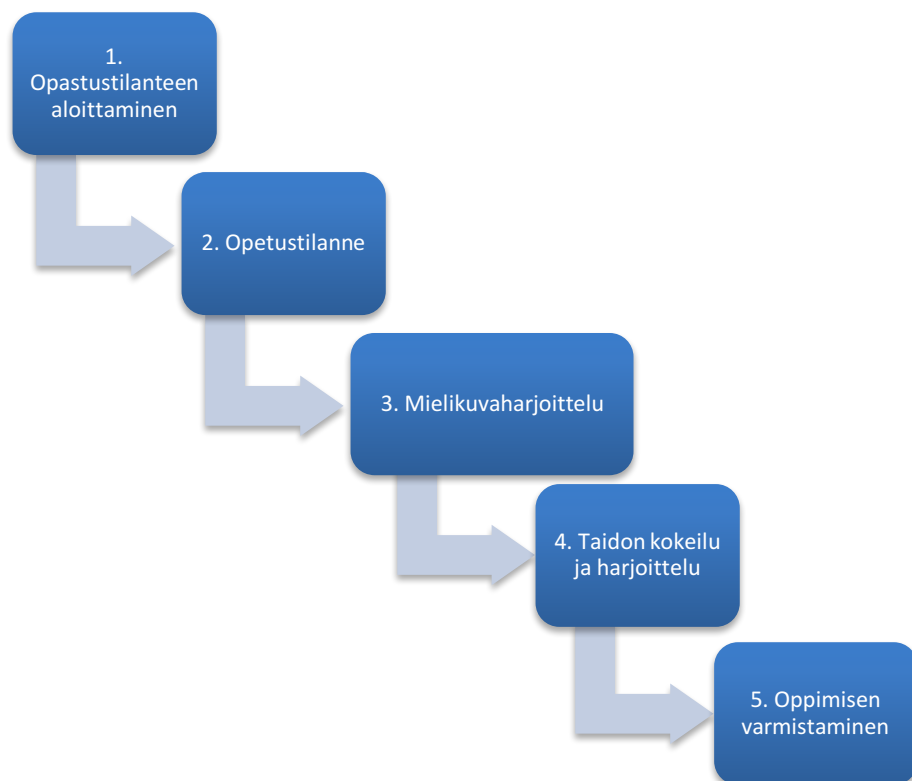
Työnopastuksessa keskeisin tavoite on kertoa ja opettaa tulokkaalle kaikki vaadittavat tiedot ja taidot, jotta hänen on mahdollista hoitaa uusi työtehtävänsä mahdollisimman hyvin sekä itsenäisesti perehdytyksen jälkeen. Johdonmukaisen ja hyvin toteutetun työnopastuksen seurauksena työntekijä oppii työn heti oikein, mikä taas vähentää oleellisesti virheiden syntymistä ja mahdollistaa itsenäisen työskentelyn nopeutumisen. Mitä varhaisemmassa vaiheessa tulokas kykenee työskentelemään itsenäisesti, sitä vähemmän hän tarvitsee työtovereiden opastusta ja on heistä riippuvainen. Nopea ja täsmällinen oppiminen säästää työyhteisön voimia sekä työnantajan aikaa ja myös parantaa tulokkaan työlaatua sekä tehokkuutta. (Kangas 2002, 13.)

On kuitenkin hyvä muistaa, että työnopastuksen on oltava yksilöllistä, jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta ja vastattava kunkin opastettavan tarpeita. Tämä on yleisesti työnopastuksen haastavimpia tilanteita, sillä yhtäläisen mallin soveltaminen ei tässä tilanteessa ole vaihtoehto johtuen siitä, että jokainen tilanne on erilainen ja ainutkertainen. (Kangas 2002, 13.)

Työnopastuksen lähtökohtana yleisesti on orientaatiooperustan eli hyvän kokonaiskuvan luominen perehdyttävälle. Perehdyttäjä esittelee tehtävän rakenteen, sen keskeisen sisällön sekä tehtävään liittyvät periaatteet ja säännöt, jotta perehdyttävälle muodostuu kokonaiskuva suoritettavasta työtehtävästä. Perehdyttäjä myös näyttää käytännön tasolla, miten työtehtävä suoritetaan ja työtehtävän oppimista auttaa, jos perehdyttävä käy työtehtävän ajatuksissaan läpi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 235.)

Kuten muussakin työskentelyssä, myös työnopastuksessa säästetään huomattava määrä aikaa ja resursseja huolellisella suunnittelulla ja valmistelulla. Suunnittelun aikana on hyvä pohtia, mitä opastettavan tulisi oppia prosessin aikana ja kuinka perusteellista oppimisen täytyy olla. Tavoitteiden selvittyä opetustilanteen suunnittelu on helppoa rakentaa tavoitteiden ympärille. (Kangas 2002, 14.)

Työnopastuksen suunnittelun sekä toteutuksen tueksi on kehitelty useita erilaisia menetelmiä, joista kuitenkin tunnetuin on viiden askeleen menetelmä. (kuvio 1, viiden askeleen menetelmä). Menetelmä perustuu nimensä mukaisesti työnopastuksessa etenemiseen askeleittain, jotka ovat opastustilanteen aloittaminen, opetustilanne, mielikuvaharjoittelu, opetetun taidon kokeilu ja harjoittelu sekä oppimisen varmistaminen. (Kangas 2002, 14.)



Kuvio 1. Viiden askeleen menetelmä (Vartiainen, Teikari & Pulkkis 1989.)

Alkuvalmistelut

Alkuvalmisteluiden tärkeyden merkitystä ei voi myöskään korostaa liikaa, sillä hyvän valmistautumisen johdosta säästyy aikaa itse prosessin huolelliseen hoitamiseen. Perehdyttämispaikan etukäteen varaaminen sekä sen rauhoittaminen tilannetta varten vähentää häiriötekijöitä sekä tarvikkeiden ja välineiden valmistelu mahdollistaa sujuvan etenemisen prosessin aikana. Hyvin suunniteltu työopastus on opastajalla selkeänä mielessään, ja opastustilanteessa toimiminen on sujuvaa sekä johdonmukaista. Myös opastettavan on hyvä valmistautua mm. opiskelemalla annettuja materiaaleja ja mietittävä mahdollisia kysymyksiä. (Kangas 2002, 15.)

Ensimmäinen askel

Ensimmäiseen vaiheeseen kuuluu oleellisesti opastettavan lähtötason arvioiminen sekä oppimistavoitteiden selventäminen. Mikäli opastuksen aiheena on esimerkiksi työmenetelmä, josta opastettavalla on ennestään kokemusta, opastaja voi pyytää opastettavaa näyttämään sen käytännössä ja samalla arvioida, millä tasolla mahdollinen osaaminen jo on. (Kangas, 2002, 15.)

Niin opastaja kuin opastettava saavat tässä tilanteessa selvyden siitä mitä opastettava hallitsee jo sekä mitä hänen on vielä opittava. Hyvä asennoituminen ja motivaatio oppimiseen on prosessin kannalta elintärkeää, ja opastaja voi vaikuttaa siihen omilla toimillaan. Luomalla heti alusta alkaen luottamuksellisen ja kannustavan vuorovaikutustilanteen opastaja luo opastettavalleen mieluisan ja opettavaisen oppimistilanteen. (Kangas 2002, 15.)

Toinen askel

Toisen askeleen tarkoituksena on luoda opastettavalle kokonaiskuva opastettavasta asiasta / tehtävästä sekä myös sen tekemiseen liittyvistä ohjeista ja säännöistä. Hyvin usein opastajat opettavat käytännön tasolla hyvin opastajakeskeisesti: näyttävät itse työvaiheen, tekevät kaiken ja puhuvat erittäin paljon. Tämä aiheuttaa sen, että opastettava ei pysy mukana eikä näin ollen ymmärrä tai opi työtehtävää, sillä molemmin puoleinen vuorovaikutus jää vähäiseksi, pahimmassa tapauksessa jopa olemattomaksi. On myös hyvin mahdollista, että opastettava kokee hänelle esitetyn tavan ainoaksi oikeaksi tavaksi eikä harkitse muita vastaavia keinoja. (Kangas 2002, 15.)

Tästä johtuen kannattaakin jakaa laajempi kokonaisuus pienempiin osiin, jotta opastettavan keskittyminen säilyy tehtävässä ja oppimisessa on johdonmukainen suunta, sekä varmistaa, että edellinen vaihe on opittu ja sisäistetty perusteellisesti ennen siirtymistä seuraavaan vaiheeseen. On myös hyvä perustella, miksi jokin asia tehdään juuri kyseisellä tavalla. Perustelemista voi myös käyttää opetusmenetelmänä, ja opastaja voikin pyytää opastettavaltaan perusteluja, miksi kyseinen asia/tehtävä tehtiin juuri tällä tavalla, joka mahdollistaa sen, että opastettava joutuu pohtimaan syitä ja pääsee osallistumaan opetukseen aktiivisesti. (Kangas 2002, 15.)

Kolmas askel

Kolmannen askeleen tarkoitus on viimeistellä sisäiset mallit, joka tarkoittaa tekijöitä, jotka ohjaavat ihmisen toimintoja. Hyvän ammattitaidon omaavan ihmisen ei tarvitse ajatella jokaista toimenpidettä erikseen, sillä hän on harjoittelun ja kokemuksen kautta sisäistänyt mallit, jotka ohjaavat hänen toimintaansa työtehtävissä. Mielikuvaharjoittelun toteutukseen on olemassa useita eri tapoja. Yksi tapa on laittaa opastettava kuvailemaan vaihe, johon hän on saanut opastuksen. Kertoessaan kyseisestä vaiheesta opastettava joutuu pohtimaan mielessään, millä tavalla työsuoritus etenee, mitä välineitä hänen on käytettävä sekä sitä mikä on missäkin vaiheessa tärkeää muistaa. (Kangas 2002, 15.)

Neljäs askel

Mielikuvaharjoittelun jälkeen siirrytään käytännön tasolle harjoittelemaan työtehtäviä, sillä vaikka työn teoria on opeteltu, itse työtehtävän oppii vasta käytännön tekemisen kautta. Tämä vaihe koostuu siitä, että opastettava demonstroi itsenäisesti käytännössä työtehtävän alusta loppuun asti opastajan valvonnassa. Kun työtehtävä on saatu valmiiksi, opastettava arvioi oman suoriutumisen, jonka jälkeen opastaja antaa oman arvionsa työtehtävän sujumisesta. Mikäli haluttuun lopputulokseen ei ensimmäisellä yrityksellä päästy, harjoittelua jatketaan siihen asti, että vaadittu taso saavutetaan. Rakentavan palautteen ja molemminpuoleisen vuorovaikutuksen merkitys tässä vaiheessa on erittäin elintärkeää, jotta asetettuihin tavoitteisiin päästään ja oppiminen sujuu suunnitelmien mukaisesti. (Kangas 2002, 15.)

Viides ja viimeinen askel

Viidennen ja viimeisen askeleen tarkoituksena on varmistaa se, että opastettavan tiedot ja taidot ovat sillä tasolla, että hän pystyy hoitamaan annetut työtehtävät itsenäisesti. Opastettava siirtyy työskentelemään itsenäisesti, ja opastaja voi satunnaisesti tarkistaa työn laadun. Hyvä tapa varmistaa opetetun asian sisäistäminen, on laittaa opastettava opettamaan kyseinen tehtävä toiselle työntekijälle ja seurata sivusta tilannetta. (Kangas 2002, 15.)

5.3 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi

Arvioinnilla ja seurannalla on kaksi päällimmäistä tarkoitusta, perehdytettävän tilanteen arviointi sekä organisaation perehdyttämisyjärjestelmän toimivuuden arviointi. Seuranta mahdollistaa perehdytysuunnitelman onnistumisen arvioinnin ja sitä myötä sen kehittämisen entistä paremmaksi ja toimivammaksi työntekijöitä ajatellen. Tuloksia arvioidessa on oleellista, että myös tulokkaan kokemuksia kuunnellaan, jotta kehitystä prosessin osalta voi tapahtua tulevaisuudessa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Perehdyttäminen on tehokkaimmillaan ja parhaimmillaan vuorovaikutuksellista oppimista sekä avointa molemmiin puoleista keskustelua. Esimerkkejä perehdyttämisen seuranta-keskustelussa pohdittavista asioista ovat: Kuinka perehdyttäminen on perehdytettävän mielestä sujunut? Mitkä työtehtäviinsä liittyvät asiat hän on parhaiten oppinut ja miksi juuri ne? Missä asioissa hän näkee mielestään tarvetta lisäopetukselle ja miksi juuri näissä asioissa? Miten hän kehittäisi prosessia perehdytettävän näkökulmasta? (Kangas 2000, 16.)

Riitta Hyppänen (2013, 219) on sitä mieltä, että vaikka perehdyttämisestä osa voikin tapahtua itseopiskelun kautta, niin on myös tärkeää keskustella materiaalista ja sen tuottamista ajatuksista työntekijän kanssa. Tämä mahdollistaa varmistuksen siitä, että oppiminen on onnistunutta ja asiat on opittu, kuten on tarkoitettu.

Perehdyttämisen toteutumisen arviointi suoritetaan hyvin usein asennemittareilla, joissa esitetään väittämiä perehdyttämisprosessin laadusta ja perehdytettävän tyytyväisyydestä. Perehdyttämisprosessin onnistumisen arvioinnin kannalta onkin tärkeää mitata perehdytettävän mielihyvää suhteessa perehdyttämiseen. Tämä ei kuitenkaan pelkästään riitä, vaan on myös arvioitava prosessia organisaation tavoitteiden kannalta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Työntekijän oppimista seurataan perehdytysprosessin edetessä ja tulokset käydään läpi viimeistään prosessin päätteeksi. Tulosten perusteella perehdytettävän tulevaisuuden kehittämistavoitteet sekä asettaa uusia tavoitteita työuralle. Arviointi antaa myös perehdytettävälle mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä prosessin onnistumisesta sekä parantamista vaativista kohdista. Tulokkaan kehitysideat ovat usein osoittautuneet aiheellisiksi sekä kehittäneet perehdyttämisprosessia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Seuranta- sekä arviointivaiheessa tulee miettiä, saavutettiinko prosessin aikana asetetut tavoitteet, kuinka suunnitelma onnistui, menikö kaikki suunnitelmien mukaan, missä havaittiin puutteita sekä korjaamisen varaa ja mitä tulisi korjata tai muuttaa. Tässä vaiheessa on äärimmäisen tärkeää kuunnella perehdytyksen saaneiden mielipiteitä prosessin onnistumisesta sekä ottaa mahdolliset kehitysideat talteen. Jotta prosessia on mahdollista kehittää, on elintärkeää ymmärtää sen tärkeys. Nykyisin etenkin vuokratyöntekijöiden käyttö on lisääntynyt ja hyvin suunnitellulle ja ylläpidetylle perehdyttämisprosessille on käyttöä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 7.)

5.4 Esimiehen rooli perehdytyksessä

Huolimatta siitä, että esimies ei ole aina henkilökohtaisesti opastamassa perehdytysprosessin aikana, hänen tärkeyttään prosessin onnistumisen kannalta ei voi kiistää. Esimies on aina vastuussa uusien työntekijöiden perehdyttämisestä, ja hänen roolinsa koostuu ensisijaisesti perehdyttämisprosessin organisoimisesta. Kiinnittämällä huomiota perehdyttämiseen ja sen onnistumiseen esimies voi vähentää itseensä kohdistuvia paineita tulevaisuutta ajatellen. Joten esimiehen ei missään nimessä kannata delegoida perehdyttämistä kokonaan itseltään pois eikä varsinkaan jättää sitä tekemättä. Esimiehen pääasiallinen tehtävä koostuu suurimmaksi osaksi oman ryhmän johtamisesta, sujuvan yhteistyön edistymisestä sekä työn tehokkuuden ja kannattavuuden varmistamisesta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 187 – 188.)

Osaksi esimiehen tehtäviä kuuluvat olennaisesti työntekijän osaamisesta huolehtiminen sekä tehokkaan perehdyttämisen tarjoaminen. Edellytysten luominen ja niiden seuraaminen ovat osa vastuunottoa perehdyttämisestä sekä oleellinen osa esimiehen perustehtäviä eli sitä, mitä esimieheltä odotetaan työssään saavan aikaan. Myöskin lainsäädännöllisten asioiden, käytännön järjestelyjen sekä uuden henkilön työyhteisöön tutustuttaminen kuuluvat esimiehen vastuualueisiin. Esimiehen on mahdollista delegoida perehdyttämisen hoitaminen, mutta ei vastuuta. (Kupias & Peltola 2009, 55 – 56.)

On tärkeää, että esimies keskustelee ensimmäisten työpäivien aikana perehdytettävän kanssa tarkemmin työn sisällöstä ja sen tavoitteista sekä selventää uudelle työntekijälle hänen roolinsa työyhteisössä. Tämä on toimiva tapa varmistaa se, että molempien osapuolien käsitys tavoitteista sekä työkokonaisuudesta on yhtenäinen sekä työntekijän työpanos keskittyy työtehtävään, johon hänet on palkattu. Perehdytettävän on huomattavasti helpompi toimia edellytetyllä tavalla, kun hänen roolinsa sekä tavoitteensa työtehtävässä on sovittu yhdessä esimiehen kanssa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 53 – 55.)

5.5 Perehdyttäjä

Perehdytystä on hyvä valita tekemään henkilö, joka aidosti nauttii työstään sekä on kerennyt jo itselleen kokemusta työstä, mutta ei kuitenkaan niin paljon, että olisi itse unohtanut, miltä tuntuu aloittaa uudessa työssä. Yleensä yrityksissä perehdyttäminen on muuttaman henkilön tehtävä, mutta suuremmat edut prosessista saadaan, kun koko työyhteisö osallistuu vuorollaan perehdyttämiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195.)

Perehdyttäjä toimii yhteistyössä esimiehen kanssa, ja hän huolehtii useimmiten niin sanotusta minimiperehdytyksestä, joka kattaa asiat joilla tulokas pääsee hyvin alkuun. Useimmiten esimies täydentää sekä auttaa käytännön asioissa perehdyttäjää tarpeen vaatiessa. Parhaimmillaan ennalta nimettyjen perehdyttäjien käyttö helpottaa ja vähentää esimiehen taakkaa sekä myös mahdollistaa perehdyttäjien vastuunottoa ja kehittymistä perehdytystehtävissä. Osaavan perehdyttäjän käsissä yritys hyötyy perehdyttämisprosessista parhaiten sekä takaa myös työntekijöilleen laadukkaan perehdytyksen työtehtäviin. (Kupias & Peltola 2009, 82 – 83.)

Perehdyttäjänä pääasiallinen tehtävä on uuden työntekijän työhönopastuksen lisäksi toimia tulokkaan apuna arkipäiväisissä asioissa sekä vähentää epävarmuudesta johtuvia ongelmatilanteita työsuhteen alkumetreillä. Uusi työntekijä kokee useimmiten työsuhteen alussa osan arkipäiväisistäkin asioista haastavaksi ja perehdyttäjän apu alkutaipaleella on tärkeää tulevaisuudessa menestymisen kannalta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 193.)

5.6 Perehdyttämisen kohderyhmä

Opinnäytetyössämme perehdytyksen kohderyhmä muodostuu pääosin yritykseen palkatuista uusista työntekijöistä, mutta pyrimme myös luomaan perehdytyskansion silmällä pitäen jo yrityksessä työskentelevien työntekijöiden itsensä ammatillisen kehittämisen tuke-
misen. Luomalla kattavan perehdytyskansion niin tuoreet, kuin hiukan kokeneemmatkin työntekijät voivat virkistää muistiaan ja kehittyä paremmiksi seikkailupuisto-ohjaajiksi.

Koska perehdyttämistä ja työhönopastusta kaipaavia henkilöitä ja varsinkin tilanteita on monenlaisia, on perehdytystä suunniteltava sekä toteutettava perehdytettävän henkilön tarpeiden ja tilanteen mukaisesti laadukkaan sekä riittävän perehdyttämisen varmistamiseksi. (Kangas 2000, 4.)

Perehdyttämisen tarve on erityisen suuri silloin, kun organisaatioon saapuu täysin uusi työntekijä, mutta on myös tärkeää, että jo olemassa olevan henkilökunnan muuttuvat perehdyttämistarpeet on tarvittaessa osattava huomioida sekä myös tarvittaessa reagoitava niihin. Hyvin monessa organisaatiossa juuri olemassa olevan henkilöstön perehdyttäminen jätetään huomioimatta, vaikka siihen panostamisella mahdollistettaisiin työssä kehitymistä sekä mahdollisesti työsuorituksen parantamista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 164.)

Perehdyttämisen tarve on kaikissa yrityksissä, yrityksen kokoa tai toimialaa katsomatta, sekä sen tarve on kaikissa henkilöstöryhmissä. Perehdyttämisen tarpeessa ovat siis yhtä lailla esimiestehtävissä työskentelevät kuin suorittavaa työtä tekevä henkilökuntakin. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.) Kaikki yrityksessä ja sen toimitiloissa työskentelevät työntekijät edustavat yritystä sekä sen arvomaailmaa, ja näin ollen perehdytyksellä voidaan suoraan vaikuttaa yrityskuvaan, joka suuntautuu yrityksestä ulospäin. (Eräsalo 2008, 60.)

Olemassa oleva henkilökuntakin kohtaa ajoittain perehdyttämisen tarvetta, sillä nykyai-
kana toimintatavat sekä työympäristöt elävät jatkuvassa muutoksen kierteessä, mikä aiheuttaa osaltaan jatkuvaa oppimisen painetta myös kokeneemmalle henkilökunnalle. Olemassa olevan henkilökunnan tapauksessa perehdytyksessä on useimmiten kyse enemmänkin työtehtävien, työmenetelmien tai työvälineiden muutosten aiheuttamasta lisäperehdytyksen tarpeesta, sillä organisaatiotasoinen tieto heillä on jo pääsääntöisesti hal-
lussa. (Penttinen & Mäntynen 2009, 4.)

Tarkoituksenamme on luoda perehdytyksen aikana työntekijälle parhaat mahdolliset edellytykset hoitaa työtehtävät alusta alkaen moitteettomasti ja asiakkaiden turvallisuutta ja viihtyvyyttä silmällä pitäen. Loppujen lopuksi asiakkaan näkökannalta juuri ammattitaitoinen ja luotettava ohjaaja sekä perusteellinen ohjastus turvallisuusasioissa mahdollistaa elämäyksestä täysin rinnoin nauttimisen sekä mahdollistaa hänen paluunsa yrityksen palveluihin jatkossakin.

Kohderyhmän rajaamista helpotti hiukan se, että puistokahvilan työtehtäviä ei tarvinnut sisällyttää perehdytyskansioon, vaan toimeksiantaja tähdensi, että keskitymme työsämme ainoastaan seikkailupuisto-ohjaajan työtehtäviin.

5.7 Apuvälineet ja oheismateriaali perehdytyksessä

Huolimatta siitä, että perehdytykseen käytettävän oheismateriaalin suunnittelu ja tekeminen vievät aikaa, ne kuitenkin helpottavat perehdytysprosessia itsessään sekä säästävät aikaa sen aikana. Oheismateriaali voi olla joko kirjallisessa tai nykypäivänä hyvin laajalti käytössä olevassa sähköisessä muodossa, ja sen voi jakaa perehdytettävälle jo ennen varsinaisen prosessin alkamista, jotta tulokkaalla on mahdollisuus tutustua siihen jo etukäteen. Tämä helpottaa varsinaisessa perehdytyksessä toimimista ja perehdytettävä voi keskittää huomionsa olennaiseen eli opastajan toimien seuraamiseen, mutta voi tarvittaessa tarkistaa tietoja oppaasta. (Kangas 2000, 7.)

Yleensä uudelle työntekijälle jaettava tieto on tarpeellista ja tärkeää myös olemassa olevalle henkilöstölle. Tiedon välittämisessä ja säilyttämisessä kannattaa suosia yrityksen sisäistä tietoverkosta, ja se on myös hyvä apuväline perehdyttämisessä. Sisäinen verkosto toimii tietopankkina, hyvänä viestintäkanavana, oppimisympäristönä, käsikirjastona sekä hyvänä henkilöstöhallinnan ja johtamisen apuvälineenä. Sitä on siis hyvä käyttää apuvälineenä perehdytyksessä, mutta ei missään nimessä kannata jättää perehdyttämistä sen varaan, vaikka sen sisältämä tieto olisikin ajankohtaista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206 – 207.)

Perehdyttämistä varten suunnitellun oheismateriaalin tietomäärä kannattaa pitää tiivistetynä sekä hyvin johdonmukaisena, jotta siitä on helppoa poimia olennaiset asiat sekä sen käyttäminen on helppokäyttöistä. Perehdytysprosessia suunniteltaessa on hyvä pohtia materiaalin päivittämisen tarvetta sekä, jos se koetaan tarpeelliseksi, antaa vastuu päivittämisen hoidosta tietylle henkilölle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

Materiaaleihin on myös hyvä merkitä päivämäärät, joista voi tarkistaa edellisen päivivityksen ajankohdan. Pehdytysmateriaalia ei ole tarvetta päivittää jatkuvasti, mikäli pehdyttämisen tarvetta ei ole usein. Laadukkaan perusmateriaalin voi tarvittaessa päivittää ajan tasalle hiukan ennen pehdyttämisen alkua, jos suurempia muutoksia ei ole tapahtunut lähiaikoina. (Kangas 2000, 7.)

Materiaaleja tehdessä on siis hyvä muistaa kohtuus informaation määrässä, sillä aina määrä ei korvaa laatua. Mielestämme on myöskin tärkeää muistaa pysytellä asiassa ja välttää keräämästä oheismateriaaleihin ylimääräistä tietoa, joka ei ole työtehtävän tai työnkuvan kannalta oleellista.

5.8 Pehdyttämässä esiintyvät haasteet

Pehdyttämisen prosessin yksi suurimpia haasteita on se, että se koetaan usein resursseja sekä aikaa vieväksi prosessiksi ja sen hyötyjä ei nähdä tarpeeksi konkreettisina, jotta panostus siihen olisi riittävä. Tämä taas johtaa puolestaan siihen, että prosessi pyritään hoitamaan mahdollisimman nopeasti ja useimmiten hyvin huolimattomasti, jolloin työntekijälle jää organisaatiosta huono maku jo alusta pitäen. Suurimmaksi syyksi pehdyttämisen laiminlyöntiin on useimmiten pidetty kiirettä. (Juuti & Vuorela 2002, 50.)

Ongelmat eivät kuitenkaan aina johdu kiireestä, vaan yhtenä tekijänä on myös huonosti jaettu vastuu tilanteesta, mikä useimmiten johtaa hämmennykseen sekä epäselvyyksiin prosessin aikana. Vastuu on tärkeää jakaa selkeästi pehdyttäjien kesken, mikäli heitä on useampi kuin yksi, jotta kaikki ovat selvillä omasta roolistaan ja odotuksista heidän toimiaan kohtaan. Huolella suunnitellulla ja säännöllisellä vuorovaikutuksella varmistetaan, ettei pehdytyksen aikana synny puutteita pehdytyksen laadussa tai päällekkäisyyksiä vaiheiden toteutuksessa sekä kaikkien osallistujien vastuu on tiedossa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

Suurimmassa roolissa pehdyttämisen onnistumista arvioitaessa ovat pehdyttäjä sekä esimies. Esimiehen on pidettävä huoli siitä, että pehdyttäjällä on hallussaan tarvittavat tiedot sekä hänen ulosantinsa on annettun tehtävän tasolla, jotta pehdytysprosessi voi onnistua. Pehdyttäjä ei saa myöskään olla tehtävänsä liian rutinoitunut, sillä se voi aiheuttaa puutteita pehdytyksen aikana. Pehdyttäjä kokee asian olevan itseltään selvä ja jättää sen mainitsematta, vaikka todellisuudessa se on hyvin tärkeä osa työtehtävän onnistumista hoitamista käsitellessä. Mikäli pehdyttäjän taitotasossa huomataan puutteita tai korjattavaa, niihin on pystyttävä tarvittaessa reagoimaan rohkeasti

... (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

Aina perehdytysprosessissa onnistuminen ei ole itsestään selvää, mutta tulevaisuutta ajatellen on elintärkeää reagoida epäonnistumiseen oikealla tavalla. Esimiehen on osattava puuttua tilanteeseen välittömästi, mikäli hän huomaa parannuksen tarpeen eikä missään nimessä siirtää toimenpidettä myöhemmälle. Jos korjattavaan tilanteeseen puututaan ajoissa, se on mahdollista pelastaa vielä prosessin aikana ja turhilta ongelmatilanteilta voidaan välttyä. Syyt epäonnistumiseen tulee kuitenkin aina selvittää, jotta vastaavanlaisia virheitä ei tulevaisuudessa synny. (Kjelin & Kuusisto 2003, 244.)

Perehdytyksessä käytännön tasolla suurimpana ongelmana useimmiten nähdään myös se, että perehdytysprosessin osapuolet ovat ymmärtäneet perehdytyksen tarkoituksen täysin eri tavoin. Tulokas on voinut esimerkiksi saada vain pintapuoleisen katsauksen työkuvasta sekä työstä ja voi silti kokea saaneensa hyvän ja kattavan perehdytyksen, kun tosiasiasa perehdytys on onnistunut vain osittain. Puutteelliseen tai vaihtoehtoisesti vain osittain onnistuneeseen perehdytykseen vaikuttaa olennaisesti myös se, jos jostain syystä perehdytettävän todellinen osaamisen taito arvioidaan jo alussa väärin. Perehdytyksen tulisi perustua oikeille tarpeille, joten osaamisen tason kartoittaminen on kriittisen tärkeä perehdytyksen onnistumisen takaamiseksi ja myös suunnittelun osalta, jotta prosessista saadaan sellainen, että se vastaa tulokkaan yksilöllisiä tarpeita parhaiten. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

6 Perehdytyskansio Seikkailupuisto Huikia

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus koostuu sähköisen perehdytyskansion luomisesta toimeksiantajallemme Seikkailupuisto Huikialle. Seikkailupuistossa työntekijöiden vaihtuvuus on kausiluontoisesta työstä johtuen kohtuullisen suurta, joten helposti päivitettävä sähköinen perehdytyskansio koettiin parhaaksi vaihtoehdoksi yrityksen tarpeita ajatellen. Perehdyttämisen prosessin hoidosta vastasi ennen kansion luomista saksalainen seikkailupuistoyritys Faszinatour, mutta jatkossa yritys haluaa hoitaa perehdyttämisen itse ja he kokevat, että hyvän kansion avulla sen toteutus helpottuu ja aikaa säästyy.

Perehdytyskansioomme oli tarkoituksena koota tarkat ohjeet työtehtävän sisällöstä sekä kaikki oleellinen tieto puistosta ja sen turvallisuusasioista. Ennen varsinaisen kansion kokoamista tutustuimme Mikaelin kanssa yhdessä puiston palveluihin sekä kävimme käytännössä kokeilemassa aktiviteettia ja keskustelimme toimeksiantajan toiveista koskien kansion sisältöä. Mikaelin työkokemuksen pohjalta kansion kokoamisen lähtökohdat olivat hiukan helpommat. Teoriaa opiskeltuamme saimme vahvistuksen ennakkotietoihimme perehdytyksestä ja hyviä ideoita varsinaisen kansion suunnitteluun. Aiemmat kokemuksemme perehdytystilanteiden vaihtelevasta laadusta toimivat oivallisena motivaation lähteenä.

6.1 Kansion suunnittelu

Ensisijainen tavoitteemme opinnäytetyötä aloittaessamme, oli luoda yritykselle johdonmukainen ja helppokäyttöinen perehdytyskansio, jota hyödyntämällä yritys pystyy tarjoamaan kaikille työntekijöilleen tasavertaisen laadukkaan perehdytyksen, jonka avulla on mahdollista menestyä työssä aiemmasta kokemuksesta sekä koulutuksesta riippumatta. Pyrimme myös tekemään kansioista sellaisen, että se on käytännön tasolla hyödyllinen ja sen avulla perehdyttäjän työtaakkaa voidaan keventää perehdytysprosessissa.

Perehdytyskansioomme oli jo alusta alkaen tarkoituksena kerätä vain ja ainoastaan oleelliset asiat, jotta sitä olisi helppo käyttää sekä ylimääräisen tiedon lukemiseen ei kuluisi aikaa. Seikkailupuisto-ohjaajan työnkuva on hyvin laaja ja uutta tietoa tulee alussa todella paljon, joten päätimme kerätä kansioon kaiken olennaisen, jotta sen avulla alkuun pääseminen on kaikille mahdollista. Ohjaajan tärkeimpiä työtehtäviä ovat asiakaspalvelu sekä turvallisuuden valvominen, sillä asiakkaiden tyytyväisyyden takaaminen turvallisesti on yrityksen palveluissa prioriteetti.

Emme kokeneet suurta tiedon määrää missään vaiheessa varsinaiseksi ongelmaksi, vaan ennemminkin irrallisten asioiden sekä tehtävien yhdistämisen varsinaisiksi asiakokonaisuuksiksi. Koska työvaiheet ja irralliset työtehtävät ovat alussa hankala hahmottaa ja asettaa tärkeysjärjestykseen, pyrimme kansiossamme selkeästi kertomaan, missä järjestyksessä ja kuinka työtehtävä on viisainta sekä ajallisesti järkevää suorittaa, jotta tiukassa aikataulussa on mahdollista pysyä.

Pohtiessamme perehdytysoppaan muotoa, päädyimme sähköiseen kansioon johtuen siitä, että työ on hyvin kausiluonteista sekä kansiota on hyvä pystyä päivittämään ajan-kohtaiseksi myös työntekijöiden vaihtuvuuden takia. Kansion sisältöä pohtiessamme Mikaelin kokemus edellisestä perehdytyksestä oli helpottava tekijä, sillä edellisen perehdytyksen toteutti ulkopuolinen perehdyttäjä ja jatkossa yritys haluaa hoitaa perehdytyksen itse. Faszinatourin toteuttamassa perehdytyksessä oli ollut hyvin paljon ylimääräistä tietoa, jonka pyrimme kansioistamme jättämään pois, jotta huomio säilyy olennaisissa asioissa. Teorian opiskelusta saimme lopullisen vahvistuksen sille, että pidämme kansion hyvin yksinkertaisena ja johdonmukaisena, jotta huomio säilyy olennaisissa asioissa.

6.2 Oppaan muotoilu ja rakenne

Oppaan rakenteen suhteen ongelmia ei varsinaisesti ollut, sillä työtehtävät on hoidettava tietyssä järjestyksessä, jotta toiminta pysyy sujuvana ja turvallisena. Teimme ensimmäisen suuntaa antavan luonnoksen oppaasta samana päivänä, kun olimme tutustumassa puistonpalveluihin ja keskustelimme perehdyttämistä hoitavan työntekijän Joel Laurin sekä toimeksiantajamme Pekka Selinin kanssa heidän toiveistaan koskien perehdytyskansion sisältöä ja rakennetta.

Tuona päivänä saimme kansiollemme kehitettyä hyvän pohjamallin, jota sitten pystyimme muokkaamaan aina tarpeen mukaan käydessämme teoriaosuutta läpi. Mikaelin käytännön kokemuksen myötä päädyimme esittelemään työtehtävät ja niiden eri vaiheet sisältöineen siinä järjestyksessä, kun ne käytännössä tulevat vastaan.

Oppaan ulkomuodon suhteen tulimme siihen lopputulokseen, että pidämme sen hyvin yksinkertaisena ja helposti luettavana, jotta huomio säilyy olennaisessa asiassa eli sisällyksessä. Työohjeissa on kerrottu kaikki työtehtävän vaiheet sekä lisätty havainnollistavia kuvia turvallisuutta koskeviin vaiheisiin, jotta turvallisuusasiat eivät jää epäselviksi. Tärkeimmät huomiota vaativat asiat merkitsimme tekstiin lihavoimalla käyttäen, jotta ne varmasti kiinnittävät lukijan huomion ja tulevat huomatuksi nopeammallakin vilkaisulla. Ylätunnistukseen lisäsimme päivämäärän, jotta edellisen päivityksen päivämäärä on näkyvillä sekä on tiedossa, milloin kansiota on viimeksi päivitetty ajankohtaiseksi.

Oppaan muotoilun ja varsinkin rakenteen luomisessa teoriaosuuden opiskelun merkitystä ei voi liaksi korostaa. Teoriaosuutta kirjoittaessamme olimme hyvin paljon oikeanlaisen rakenteen merkityksestä oppimisen tehostamisen kannalta ja se oli hyvin suuressa roolissa päättäessämme kansion rakenteen lopullisesta muodosta. Hyvin helposti perehdytysmateriaaleja tehdessä tulee kerättyä liikaa informaatiota, joka ei työn kannalta ole tärkeää ja johtuen suuresta informaation määrästä perehdytettävän kapasiteetti ei riitä enää käsittelemään annettua materiaalia ja myöskin työn kannalta tärkeät asiat voivat unohtua.

6.3 Toteutus ja asiasisältö

Perehdytyskansio alkaa lyhyellä esipuheella, josta selviää oppaan sisältö sekä samalla toivotetaan uusi työntekijä tervetulleeksi osaksi organisaatiota. Tekstin sisältö on pyritty luomaan niin, että uusi työntekijä tuntee olonsa tervetulleeksi, mutta myös silmällä pitäen sitä, että sisältö painuu mieleen. Useammassakin perehdytyksen teoriaa käsittelevässä teoksessa painotettiin juuri positiivisen vastaanoton merkitystä osana onnistunutta perehdytystä.

Esipuheen jälkeen seuraa lyhyt esittely yrityksestä, josta tulevat selville vain oleelliset asiat, jotka jokaisen työntekijän on työpaikastaan tiedettävä. Perehdytyskansio perustuu työtehtäviin opastukseen, ja näin ollen ylimääräistä informaatiota organisaatiosta emme keränneet kansion täytteeksi. Myöskin yrityksen pienestä henkilöstömäärästä johtuen emme kokeneet tarpeelliseksi lisätä organisaatiokaaviota, sillä jokainen työntekijä tuntee yrityksen henkilöstön kauttaaltaan.

Pääosassa kansiossa on kuitenkin työtehtävät ja niiden sisältö, jotta perehdytettävä työntekijä on perehdytyksen jälkeen valmis toimimaan itsenäisesti seikkailupuisto-ohjaajana. Kansioon on kerätty kaikki oleellinen tieto työtehtävien sisällöstä sekä kerrottu, kuinka niistä suoriudutaan onnistuneesti, jotta asiakkaiden turvallisuus ja hyvinvointi seikkailun aikana on taattu. Oppaasta löytyvät myös tiedot siitä, miten varusteiden kanssa toimitaan ja kuinka niiden toimivuus tarkistetaan päivittäin.

Olemme keränneet myös yritystä koskevien tietojen ja työtehtävien lisäksi kansioon tärkeimmät puhelinnumerot sekä vastuuhenkilöiden nimet hätätilanteita ajatellen. Tämän tarkoituksena on auttaa uutta työntekijää hahmottamaan, kenen vastuulla mikäkin tehtävä on ja keneen on tarvittaessa oltava yhteydessä, mikäli apu on tarpeen. Kyseinen asia on jäänyt monesti aiemmissa perehdytyksissämme hiukan pimentoon, ja oikean vastuuhenkilön löytämiseen on kulunut turhaa aikaa, mikä olisi voitu välttää mainitsemalla asiasta perehdytyksen yhteydessä.

Teoriaosuutta kirjoittaessamme kävi hyvin selvästi ilmi, että kansioon kerättävän tiedon kuuluisi olla hyvin helposti ymmärrettävää sekä ytimekästä. Tiedon määrä tulisi pitää kohtuullisuuden rajoissa, sillä uuden tulokkaan kapasiteetti käsitellä uutta informaatiota on rajallinen, ja huomion on pysyttävä konkreettisesti tärkeissä asioissa. Tämä asia pysyi mielessä työohjeita laatiessamme, ja pyrimme minimoimaan työtehtävien selvityksessä ja kertomaan vain oleelliset, onnistunutta työntekoa edellyttävät tiedot.

Omien aiempien perehdytyskokemuksiemme sekä teorian opiskelun perusteella, tulimme siihen lopputulokseen, että liian yksityiskohtaisilla tiedoilla ennemminkin hankaloittaisimme kuin helpottaisimme perehdyttämistä sekä työn oppimista. Juuri tästä syystä halusimme karsia kaiken epäolennaisen informaation ja tehdä työtehtävien opastuksesta hyvin yksinkertaiset ja selkeät.

6.4 Haasteet työn aikana

Kansiota tehdessämme suurin haasteemme oli aikataulumme yhteen sovittaminen, johon suurimmaksi osaksi siitä, että asumme eri paikkakunnilla. Yhteydenpitomme projektin aikana oli lähinnä sähköistä, ja vastauksia joutui joskus odottamaan hiukan pitempään. Myöskin toimeksiantajan kiireellisestä aikataulusta johtuen tapaamisen sopiminen meni hiukan myöhemmäksi kuin olimme alun perin suunnitelleet.

Kansion käytännöllisesti haasteellisin osa toteutettavaksi oli työtehtävien selittäminen hyvin yksityiskohtaisesti, sillä Mikaelin kokemuksen myötä hän oli jo rutinoitunut kyseisiin tehtäviin ja niiden suorittaminen tuli jo ns. selkäytimestä, joten niiden osiin purkaminen vaati aikaa ja keskittymistä. Pyrimme kuitenkin tekemään kansiosta mahdollisimman perusteellisen ja helposti ymmärrettävän, jotta jokaisen uuden työntekijän olisi mahdollista oppia niiden hoitaminen sekä menestyä työssä tasapuolisesti riippumatta aiemmasta taustasta.

Toinen haaste kansiota tehdessä oli informaation rajaaminen. Oli hyvin haastavaa arvioida, mikä on täysin uuden työntekijän kannalta olennaista tietoa ja minkä hän oppii kokemuksen kautta. Perehdytyksen aikana uusi työntekijä saa todella paljon uutta informaatiota, ja on hyvin tärkeää, että huomio keskittyy olennaisen tiedon sisäistämiseen sekä mahdollisen tarpeettoman tiedon määrä jää vähäiseksi.

6.5 Kehitysehdotukset ja johtopäätökset

Kansiostamme tuli johdonmukainen ja perusteellinen opas seikkailupuiston työtehtäviin, ja sitä voi hyödyntää ottamalla sen osaksi perehdytysprosessia sekä sitä lukemalla on mahdollista palautella mieliin unohtuneita asioita. Kansiostamme löytyvien tietojen ja ohjeiden sekä laadukkaan työhön opastuksen avulla on mahdollista suorittaa seikkailupuisto-ohjaajan tehtävät oikeassa järjestyksessä turvallisesti sekä aikarajoituksen sisällä, riippumatta siitä, onko alalta aiempaa kokemusta.

Kansiotamme on mahdollista ja suotavaa kehittää tulevaisuudessa vastaamaan paremmin annettuja tehtäviä, mikäli organisaatiossa tai puiston aktiviteeteissa tapahtuu muutoksia. Kansiota on helppoa muokata ja päivittää tarpeen mukaan, sillä sähköisen muotonsa takia sen muokkaamiseen ei kulu runsaasti aikaa, vaan muutoksien tekemisen voi hoitaa vaikkapa ruokatauon ohessa. Kansiomme toimii hyvänä perusoppaana perehdyttävälle ja työnopastuksen tukimateriaalina, jonka avulla organisaatio sekä työtehtävät tulevat tutuksi.

Kansion toimivuuden kannalta tärkeää on sen säännöllinen päivittäminen sekä ajan tasalla pitäminen. Kansiota tulisi päivittää säännöllisin väliajoin ja huolehtia myös, että kansiossa muutettavat asiat muistetaan muuttaa myös työhön opastamistilanteessa laadukkaan perehdytyksen takaamiseksi. Kansiomme lopullinen toimivuus pääsee testiin vasta seuraavien työntekijöiden perehdytyksen aikana ja siitä saatava palaute auttaa sen kehittämisessä tulevaisuutta ajatellen.

Perehdytysprosessin jälkeen on hyvä kysyä perehdyttävien työntekijöiden mietteet kansion sisällöstä sekä sen hyödyllisyydestä osana perehdytystä, jotta tarvittavat lisäykset ja muutokset olisi mahdollista tehdä. Loppujen lopuksi kansion tarkoituksena on auttaa uusia työntekijöitä sisäistämään organisaatiota ja työtehtäviä koskeva informaatio tehokkaammin, joten heiltä saatu palaute käyttökokemuksesta on hyödyllisyyden arvioinnissa elintärkeää.

7 Pohdinta ja johtopäätökset

Opinnäytetyömme sai alkunsa toimeksiantajan tarpeesta perehdytysmateriaalille sekä halustamme oppia lisää perehdyttämisestä, saatuaamme itse vaihtelevan laatuista perehdyttämistä aiemmilta työpaikoiltamme. Koimme, että luomalla hyvän perehdytyskansion toimeksiantajallemme, mahdollistaisimme tuleville työntekijöille laadukkaan perehdytyksen työtehtävään sekä samalla mahdollisuuden todentaa oppimiamme asioita koulutuksemme aikana.

Opinnäytetyömme ensisijaisena tavoitteena oli luoda seikkailupuisto Huikian käyttöön laadukas ja helppokäyttöinen perehdytyskansio, osaksi perehdytysprosessia seikkailupuisto-ohjaajan työtehtäviin. Pidämme luomaamme perehdytysopasta onnistuneena, mikäli yritys ottaa sen käyttöönsä perehdytyksen osaksi sekä perehdytettävät työntekijät kokevat sen hyödylliseksi osaksi sujuvaa perehdytystä ja saavat sitä kautta paremman mahdollisuuden menestyä työtehtävässään. Teoriaosuuden kirjoittaminen antoi hyvän pohjan itse kansion luomiseen ja muotoiluun sekä nosti esiin tärkeitä asioita uuden henkilön perehdyttämistä koskien.

Aiheena perehdyttäminen ei ollut erityisen vaikea, sillä aiempaa tutkimusta ja materiaalia löytyi runsaasti. Materiaalin laaja tarjonta oli niin positiivinen kuin negatiivinenkin ongelma, sillä laajan tarjonnan myötä tarpeellisen tiedon rajaaminen oli haastavaa ja aikaa vievää. Perehdyttäminen on aiheena mielipiteitä jakava, ja jokainen työelämässä toiminut omaa aiheesta oman mielipiteen. Yhtä ainoaa oikeaa tapaa perehdyttämisen hoitamiseen ei ole, vaan perehdyttämisprosessin onnistumiseen vaaditaan pelisilmää, jonka avulla perehdytettävän tarpeisiin vastaava prosessi on mahdollista luoda sekä toteuttaa onnistuneesti. Hyvin suuri rooli perehdyttämisen onnistumisessa on myös perehdytettävällä ja hänen oikeanlaisella asennoitumisella prosessiin.

Opinnäytetyön tekeminen oli hyvin mielenkiintoinen ja opettavainen prosessi. Prosessin aikana jouduimme pohtimaan moneen kertaan työtehtävien sisältöä, vaihteita, tarkoituksia ja vaikutuksia sekä esiin nousi hyvin paljon asioita, joista emme tienneetkään ennen prosessin aloittamista. Kansion tekemisen kannalta Mikaelin kokemus alalta oli todella helpottava tekijä, sillä ilman aiempaa kokemusta alaan tutustumiseen olisi kulunut todella paljon ylimääräistä aikaa ja vaivaa. Koemme, että opinnäytetyötä tehdessämme opimme todella paljon perehdyttämisestä sekä uskomme, että siitä on tulevaisuutta ajatellen suuresti hyötyä, mikäli pääsemme toimimaan perehdyttäjän roolissa. Positiivisesta palautteesta päätellen myös toimeksiantajamme on lopputulokseen tyytyväinen.

Lähteet

Airaksinen, T. 2009 Toiminnallinen opinnäytetyö tekstinä. Luettu 25.10.2017

<https://www.slideshare.net/TiinaMarjatta/toiminnallinen-opinnytety-tekstin>

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Restamark, Helsinki.

Hyppänen, R. 2013 Esimiesosaaminen, liiketoiminnan menestystekijä. Edita, Helsinki.

Joel L., Seikkailupuisto Huikia (perehdyttäjä)

Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. PS-kustannus, Jyväskylä.

Kangas, P. 2002. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

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

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

Manka, M., Hakala, L. & Nuutinen, S. & Harju, R. 2010. Työn iloa ja imua – työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tampere: Tammerprint.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus - en- nakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus TTK.

Pietarinen, M., Kajaanin ammattikorkeakoulu (ohjaava opettaja)

Selin, P., Seikkailupuisto Huikia (toimeksiantaja)

Terävä, K. & Mäkelä-Pusa, P. 2011. Esimies työhyvinvointia rakentamassa. Tampere: Tammerprint Oy

Työturvallisuuskeskus, perehdyttäminen ja työnopastus. Luettu 12.10.2017

https://ttk.fi/etusivu/_/verho/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tynonpastus

Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Helsinki. Talentum

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

Liitteet:

Perehdytyskansion kansilehti

Sisällysluettelo

Esipuhe

Liite 1. Perehdytyskansion kansilehti

PÄIVITETTY 14. MARRASKUUTA 2017



PEREHDYTYSKANSIO

Yhteystiedot:

Osoite: Pikkukankaantie,
90130 Oulu

Puh: 0400-551975

Email: myynti@seikkailupuistohuikia.fi

Liite 2. Kansion sisällysluettelo

Sisällysluettelo

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | Esipuhe | 1 |
| 2. | Puistotyöntekijän vastuut | 2 |
| 3. | Puiston avaaminen ja tarkistaminen | 3 |
| 4. | Varustepisteen valmiiksi laittaminen..... | 7 |
| 5. | Asiakkaan vastaanottaminen varustepisteellä | 8 |
| 6. | Valjaiden pukeminen ja Smarty-lukkojen käyttäminen..... | 9 |
| 7. | Testiradan opastaminen | 10 |
| 8. | Valvojana toimiminen | 11 |
| 9. | Puiston sulkeminen | 12 |
| 10. | Valjaiden palautus ja tarkistus | 13 |
| 11. | Radiopuhelimen käyttö | 14 |
| 12. | Orderi ohjeistus..... | 15 |
| 13. | MUISTIINPANOT:..... | 16 |

Liite 3. Kansion esipuhe

1. Esipuhe

Tervetuloa Huikiaan työympäristöön!

Sinut on syystä valittu eliittijoukkoon ja luvassa on Amerikan meininkiä sekä päräyttäviä kokemuksia. Jotta saadaan puisto toimimaan kunnolla, on meidän toimittava joukkueena ja puhallettava yhteen hiileen.

Jokaisen on kannettava oma vastuunsa ja suoritettava velvollisuutensa kunnianhimoisesti sekä iloista asiakaspalvelu asennetta unohtamatta. Jokaisella on varmasti omanlainen tyyli tehdä töitä, mutta teiltä vaaditaan tietynlaista tehokkuutta ja ripeyttä tekemisessä.

Tässä kansiossa tulevat esille oleelliset asiat siitä, kuinka puistossa toimitaan, niin että toiminta on tehokasta ja ennen kaikkea turvallista. Tätä kansiota kannattaa käyttää käytännön harjoittelun tukena ja apuna kertauksessa sekä siihen voi halutessaan kirjata omia muistiinpanoja oppimisen tehostamiseksi.

