

Nea Itkonen

HOTELLIN VASTAANOTON TYÖHAR- JOITTELIJAN PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

2018

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Nea Itkonen	Restonomi (AMK)	Huhtikuu 2018
Opinnäytetyön nimi		34 sivua
Hotellin vastaanoton työharjoittelijan perehdyttämisen kehittäminen		1 liitesivu
Toimeksiantaja		
Scandic Kuopio, Miia Ruotsalainen		
Ohjaaja		
Sirpa Sahinjoki		
Tiivistelmä		
<p>Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joita käyttäen henkilö tutustutetaan työhön, työpaikkaan ja työyhteisöön. Onnistuneesta perehdytyksestä hyötyvät sekä yksilö että yritys. Hyvä perehdytys antaa itsevarmuuden ja taidon toimia mahdollisimman itsenäisesti. Se luo myös myönteistä kuvaa organisaatiosta perehdyttäjänä asiakkaille ja työntekijöille itselleen. Tehokas ja onnistunut perehdytys tekee tuloksellisia ja kustannustehokkaita työntekijöitä.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia toimeksiantajan Scandic Kuopion vastaanoton perehdyttämisen tämän hetkistä tilaa ja sitä kautta selvittää perehdyttämisen mahdolliset ongelmat. Tässä opinnäytetyössä keskityttiin ammattikorkeakoulusta tuleviin työharjoittelijoihin. Opinnäytetyön tuloksista heille laadittiin perehdytysopas ja -suunnitelma.</p> <p>Teoriaosuudessa käsitellään perehdyttämisen merkitystä, osa-alueita, hyötyjä, lainsäädäntöä ja perehdyttämisen prosessia. Tutkimusmenetelminä toimivat havainnointi ja teemahaastattelu, opinnäytetyö oli siis kvalitatiivinen tutkimus. Haastateltavia oli kokonaisuudessaan neljä: kaksi esimiestä ja kaksi vastaanoton työntekijää. Haastattelujen analysointiin käytettiin aiheiden jakamista teemoihin ja SWOT-analyysia.</p> <p>Tutkimuksessa kävi ilmi, että vastaanotossa perehdyttäminen painottuu käytännön oppiin, eikä sen tueksi ole kirjallista koottua perehdytysmateriaalia, joka vahvistaisi asioiden sisäistämistä. Keskeisin ongelma on perehdyttämisen järjestelmällisyyden puute, mikä vaikuttaa perehdyttämisen laatuun. Opinnäytetyössä tehtyjä materiaaleja voidaan käyttää yleisesti, mutta ne ovat suppeita tiedoiltaan, sillä ne ovat suunnattu työharjoittelijoille.</p>		
Asiasanat		
Perehdyttäminen, työnopastus, perehdyttämisen prosessi, työharjoittelija		

Author(authors)	Degree	Time
Nea Itkonen	Bachelor of Tourism & Hospitality Management	April 2018
Thesistitle		34 pages
The development of the intern orientation at the hotel reception		1 pages of appendices
Commissionedby		
Scandic Kuopio, Miia Ruotsalainen		
Supervisor		
Sirpa Sahinjoki		
Abstract		
<p>Orientation includes all the actions which are used to acquaint an intern with the job, the work place and the work community. The objective of this thesis was to study the current state of orientation at the commissioner hotel and find out the problems with it. The focus was on the interns coming from universities of applied sciences. In addition to the results, the commissioner was provided with an orientation plan and an orientation guide.</p>		
<p>This thesis was conducted by interviews and personal observations, for that reason it was a qualitative research. Four interviews were held, two of the interviewees were superiors and two were reception employees. The interviews were analyzed by dividing the subjects into themes and using SWOT-analysis.</p>		
<p>By analyzing the interviews, it was concluded that the orientation is based on only practical learning. They have very little orientation material for the interns to study on their own. The main problem is the lack of systematic development of orientation and that affects the orientation quality. When the orientation is successful, it benefits the intern and the company. The better the intern is trained, the quicker he or she works independently and efficiently. When companies use time and resources to develop orientation, it portrays a positive image to customers and students, the future interns.</p>		
Keywords		
Orientation, work guidance, orientation process, an intern		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	SCANDIC KUOPIO.....	6
3	PEREHDYTTÄMINEN.....	7
3.1	Perehdyttäminen käsitteenä.....	7
3.2	Perehdyttäjä & perehdytettävä.....	8
3.3	Perehdytystä ohjaavat lait.....	9
3.4	Perehdyttämisen tavoitteet.....	11
3.5	Perehdyttämisen hyödyt.....	12
3.6	Perehdyttämisen kustannukset.....	13
3.7	Perehdyttämisen vaikutus työn laatuun.....	13
4	PEREHDYTTÄMISPROSESSI.....	14
4.1	Perehdyttämisen suunnittelu.....	14
4.2	Perehdyttämisen vaiheet.....	16
4.3	Perehdyttämisen toteuttaminen.....	17
4.4	Perehdyttämisen seuranta ja arviointi.....	19
5	TUTKIMUKSEN ETENEMINEN.....	20
5.1	Opinnäytetyön kulku.....	20
5.2	Kvalitatiivinen tutkimus.....	21
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	22
6.1	Tutkimuksen analysointi.....	26
7	POHDINTA.....	28
7.1	Johtopäätökset ja kehittämissuositukset.....	28
7.2	Reliabiliteetti ja validiteetti.....	29
	LÄHTEET.....	31
	TAULUKKOLUETTELO	
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on hotellin vastaanoton työharjoittelijan perehdyttämisen kehittäminen. Kokosin perehdytyskansion Scandic Kuopiolle, johon sisältyy perehdytys suunnitelma ja -opas. Päädyin kyseiseen aiheeseen toimeksiantajan toiveesta. Tein syventävän työharjoittelun siellä ja huomasin, ettei vastaanotossa ollut perehdytyspakettia työharjoittelijoille, kun taas vuoropäällikön mukaan uusille työntekijöille on hyvinkin kattava tietopaketti. Sovimme vuoropäällikön kanssa kohdentavamme tämän opinnäytetyön ammattikorkeakoulun työharjoittelijoihin, sillä useimmiten ammattikoulusta tulleet työssäopijat tarvitsevat vielä enemmän tukea ja eteneminen tapahtuu hyvinkin pienin askelin.

Kuten kaikki tiedämme, ”harjoitus tekee mestarin” ja ”toisto on kaiken opin äiti”. On kyseessä uusi työntekijä, työharjoittelija tai yrityksen pitkäaikainen työntekijä, on uuden opettelu ja taitojen kehittäminen aina ajankohtaista. Perehdytyksen merkitys on korostunut vuosien kuluessa, sillä yritys rakenteet ja työtehtävät ovat monimutkaisempia kuin ennen. Perehdyttämisen tulee olla tilanteen tasalla, jotta työntekijät pysyvät muutosten ja kehityksen mukana.

Työharjoittelijan perehdyttäminen on haastavaa, sillä opittavaa on paljon, mutta aikaa vain rajallisesti. Alusta lähtien työharjoittelija muovaa käsityksensä siitä, miten töissä toimitaan, mitä häneltä vaaditaan ja miten työyhteisö toimii yhteen. Perehdyttäminen on aikaavievää, mutta antaa paljon takaisin, kun siihen panostetaan. Onnistunut perehdytys muodostaa työharjoittelijalle vahvan pohjan työhön. Sen ansoista hän oppii työnsä paremmin ja on tuloksellinen työntekijä.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tutkia toimeksiantajan perehdyttämisen tämän hetkistä tilannetta ja selvittää mahdolliset ongelmat. Tavoitteenani on koota heille perehdyttämiskansio, josta he toivottavasti hyötyvät työharjoittelijoiden perehdyttämisessä. Keräsin tutkimustietoa haastattelemalla teema-haastatteluna Scandic Kuopion neljää työntekijää.

2 SCANDIC KUOPIO

Scandic Kuopio sijaitsee Kuopion satamassa Kallaveden järvimaisemissa. Hotellilta on reilu kilometri Kuopion torille, eli keskustan palvelut ovat lähellä. Tammikuussa 2017 Scandic Kuopio täytti 30 vuotta. 1980-luvulla nimenä toimi Rivoli ja sen jälkeen hotelli toimi jonkun aikaa nimellä Arctia, kunnes vuonna 1998 hotelli tuli osaksi Scandic-ketjua. (Löf, M. 2017.)

Ensimmäisessä kerroksessa on vastaanotto, ravintola Mesimarja ja aamia sali, jota kutsutaan Snellman-saliksi ja sen yhteydessä on kokoustilat Kallavesi 1–3. Kokoustila Karpalo on vastaanoton välittömässä läheisyydessä ja kokoustila Lakka on ravintola Mesimarjan vieressä. Kerrosta alempana, K-kerroksessa, ovat kokoustilat Minna 1–3 ja Mikro, lasten leikki-tila, uima-allas ja poreamme, kuntosali ja 3 saunaa. Sauna 1 on miesten, sauna 2 naisten ja sauna 3 on tilausauna.

Hotelli kuuluu Scandic-hotelliketjuun Scandic Hotel Groupiin. Heidän asiakaskuntansa on laaja ja se koostuu liikematkustajista lapsiperheisiin. Scandic Kuopiossa on 137 hotellihuonetta, joista 5 on liikuntarajoitteisille sopivia ja 25 lemmikkihuoneita. Hotellissa on lukuisia kokoustiloja, jotka palvelevat monenlaisia kokouksia ja tapahtumia.

Scandic Hotels Group on suurin pohjoismainen hotellitoimija: SHG:lla on 280 hotellia kuudessa eri maassa. Scandic osti Restelin hotellitoiminnan, eli Cumulus-hotellit, ja sitä kautta vahvistavat asemaansa Suomen hotellikentässä. (Scandic Hotels Group 2017.) Kilpailu- ja kuluttajavirasto hyväksyi kaupan ehdolla, että Scandic myy hotellit Lahdessa, Porissa ja Kuopiossa. Kuopiossa on kaksi Cumulusta, Cumulus City Keskusta ja Cumulus City Asema Kuopio. Jälkimmäinen on tällä hetkellä myynnissä ja Cumulus City Keskustasta tuli 17.4. nimenmuutoksen myötä Scandic Atlas. (KuopioTahko 2018.) Atlas-nimi on paluu juurille, sillä alkuperäinen Hotel Atlas avattiin vuonna 1930 ja se on Kuopion vanhin hotelli. (Malinen 2012).

3 PEREHDYTTÄMINEN

Työharjoittelijan aloittaessaan työharjoittelunsa, hänet täytyy perehdyttää työhönsä ennen kuin hän voi työskennellä itsenäisesti. Perehdyttämistä kuvataan Työturvallisuuskeskuksen kotisivuilla näin: “Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työhönsä liittyvät odotukset.” Työnopastukseen taasen sisältyy kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Esimerkiksi mistä osista työ koostuu ja mitä osaamista ja tietoa työntekijältä odotetaan. (Ahokas, Mäkeläinen, 2013.) Tiivistettynä perehdyttäminen on työhön, työpaikkaan ja työyhteisöön perehdyttämistä (Kauhanen 2009, 151).

3.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdyttämällä tarkoitetaan uuden työntekijän perehdyttämistä työhön ja työyhteisöön tai nykyisen työntekijän perehdyttämistä organisaatiomuutoksiin mahdollisimman hyvin, nopeasti, suunnitelmallisesti ja tehokkaasti. (Kupias & Peltola 2009, 86.)

Moisalon mukaan (2010, 102) perehdyttäminen on tärkeä ja välttämätön osa uuden työntekijän töihin tuloa ja organisaation tutustumista perehdytettävään. Jos alussa perehdyttäminen ei suju, saattaa uuden työntekijän sitoutuminen työpaikkaan olla heikko koko työsuhteen aikana.

Taulukko 1. Perehdyttävät osa-alueet.

Perehdyttäminen		
Työ	Työpaikka	Työyhteisö

Perehdyttäminen on kokonaisuus, joka koostuu alku- ja yleisperehdyttämisestä sekä työnopastuksesta. Se kehittää organisaatiota, työympäristöä ja työyhteisöä. (Kupias & Peltola. 2009, 17–19.)

3.2 Perehdyttäjä & perehdytettävä

Perehdyttäjä on työharjoittelijan oppimisen tukija ja edistäjä. Hänen tulisi huomioida perehdytettävän oppimista edistäviä asioita, kuten yleinen ilmapiiri, työn kokonaiskuva, perehdytettävän motivaatio, osaaminen ja tavoitteet. (Kupias & Peltola 2009, 125–126.)

Lepistön mukaan (2004, 29) Perehdyttäjän valinta on oleellista perehdytettävän oppimisprosessia ajatellen. Perehdyttäjän tulisi olla kokenut, tällöin hän tuntee yrityksen toimintatavat ja osaa toimia niiden mukaisesti. Hänen tulisi olla motivoitunut omassa työssään ja suhtautua positiivisesti työhönsä, perehdyttäjän rooliin ja ennen kaikkea työnantajaan.

Perehdyttäjän tulee kannustaa työharjoittelijaa ja keskustella hänen kanssaan perehdytyksen aikana. Näin voidaan selvittää, mitä työharjoittelija on oppinut, mitä tulisi vielä oppia ja miten motivoitunut hän on. Perehdyttäjän täytyy myös ylläpitää omaa osaamistaan eri tavoin, kuten kursseilla ja koulutuksilla, jotta hänen tietotaitonsa on ajankohtaista. (Oksanen 2017.)

Perehdyttäjän tulisi kertoa perehdytettävälle suunnitelmistaan, kuten mitä asioita käydään läpi ja miten edetään. Perehdyttäjän tulee ottaa perehdytettävän tavoitteet ja tarpeet huomioon. Ensimmäisinä päivinä ja viikkoina työharjoittelijalle tulee paljon tietoa, eikä hän pysty kaikkea sitä sisäistämään. Informaatiota tulee jakaa tasaisesti, aloittaen perusteista jotka tulee osata. Kun työharjoittelijalla on perusasiat hallussa, voidaan osaamista syventää perehdytettävän tavoitteiden ja motivaation puitteissa.

Perehdytettävä voi olla uusi työntekijä, työharjoittelija tai nykyinen työntekijä, joka perehdytetään esimerkiksi äitiyslomalta töihin palatessaan tai organisaatiomuutosten takia. Työnopastus ja perehdyttäminen kuuluvat koko henkilöstölle, mukaan lukien vuokratyöntekijät, kesätyöntekijät ja kausityöntekijät. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Perehdytettävän tulee noudattaa työstä, käyttäytymisestä ja työturvallisuudesta annettuja ohjeita ja määräyksiä. Hänen täytyy tehdä hänelle määrätty työtävät ja noudattaa työharjoittelusopimuksessa sovittuja asioita. Vastuu pe-

rehdyttämisen onnistumisesta on työharjoittelijalla itsellään: aktiivisuus ja motivaatio ovat tärkeitä työharjoittelun onnistumisen kannalta. (Hyvä perehdytysopas 2007.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään Scandic Kuopioon työharjoitteluun tuleviin ammattikorkeakouluopiskelijoihin, restonomeihin. Työharjoittelu on opiskelijan oppimiskokemus opiskelemaansa alan töistä. Työharjoitteluja on erilaisia riippuen yrityksestä: ne voivat olla osa-aikaisia tai koko-aikaisia, palkallisia tai palkattomia tai opettajien seuraamia tai itsenäisesti hoidettavia. Pääsääntöisesti työharjoittelut ovat kuitenkin samanlaisia: kestoltaan rajallisia, osa opin- toja ja ne arvioidaan kokonaisuutena. Jokaisessa työharjoittelupaikassa on henkilö, joka ottaa vastuun työharjoittelijasta ja työharjoittelu pyrkii edistämään yksilön omaa kehitystä, hänen akateemista kehitystä ja urakehitystä. (Starting and Maintaining A Quality Internship Program 2018.)

3.3 Perehdytystä ohjaavat lait

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöidensä turvallisuudesta. (Työturvallisuuslaki 2002, § 8) Työturvallisuuslaki määrää myös huolehtimaan antamaan työntekijälle opastusta ja ohjausta: ”*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.*”(Laki työturvallisuudesta 2002, § 14.)

Työturvallisuuslaki määrää työnantajan huolehtimaan myös työntekijän turvallisuuskoulutuksesta mahdollisten väkivaltatilanteiden varalta:

”Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Tällöin työpaikalla on oltava väkivallan torjumi- seen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai - laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen.

Edellä 1 momentissa tarkoitettua työtä ja työpaikkaa varten työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. Tarvittaessa on tarkistettava turvallisuusjärjestelyjen ja -laitteiden toimivuus.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä työntekijän turvallisuuteen ja terveyteen liittyvistä järjestelyistä eri toimialoilla ja tehtävissä, joissa esiintyy ilmeistä väkivallan uhkaa.”(Laki työturvallisuudesta 2002, § 27.)

Yhdenvertaisuuslaki taas velvoittaa työnantajaa estämään syrjintää:

”Ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjintä on kielletty riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään vai jotakuta toista koskevaan tosiseikkaan tai oletukseen. Välittömän ja välillisen syrjinnän lisäksi tässä laissa tarkoitettua syrjintää on häirintä, kohtuullisten mukautusten epääminen sekä ohje tai käsky syrjiä.”(Laki yhdenvertaisuudesta 2002, § 8.)

Laki miesten ja naisten välisestä tasa-arvosta määrää työnantajaa huolehtimaan tasa-arvoasioista:

”Jokaisen työnantajan tulee työelämässä edistää sukupuolten tasa-arvoa tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti.

Tasa-arvon edistämiseksi työelämässä työnantajan tulee, ottaen huomioon käytettävissä olevat voimavarat ja muut asiaan vaikuttavat seikat:

1) toimia siten, että avoimena oleviin tehtäviin hakeutuisi sekä naisia että miehiä;

2) edistää naisten ja miesten tasapuolista sijoittumista erilaisiin tehtäviin sekä luoda heille yhtäläiset mahdollisuudet uralla etenemiseen;

3) edistää naisten ja miesten välistä tasa-arvoa työehdoissa, erityisesti palkkauksessa;

4) kehittää työoloja sellaisiksi, että ne soveltuvat sekä naisille että miehille;

5) helpottaa naisten ja miesten osalta työelämän ja perhe-elämän yhteensovittamista kiinnittämällä huomiota etenkin työjärjestelyihin; ja

6) toimia siten, että ennakolta ehkäistään sukupuoleen perustuva syrjintä.”
(Laki miesten ja naisten välisestä tasa-arvosta 1986, § 6.)

3.4 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdytystyön tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä (Penttinen & Mäntynen 2009). Perehdyttämisen tarkoituksena on se, että työharjoittelija tuntee olonsa turvalliseksi ja viihtyisäksi työyhteisössä. Sitä kautta epävarmuus ja jännitys vähenevät, ja työharjoittelija omaksuu työtehtävänsä ja työnsä nopeasti. Perehdyttämisen avulla hän muodostaa todenmukaisen kuvan työstään ja siitä, mitä häneltä odotetaan. (Perehdyttäminen 2018.)

Työharjoittelun onnistuminen riippuu yrityksen edustajista, oppilaitoksesta ja työharjoittelijasta itsestään. Työharjoittelun ehdot sekä jokaisen toimijan vastuu ja vaatimukset täytyy sopia etukäteen, jotta työharjoittelu voidaan aloittaa. Oppilaitoksella on vaatimuksia yritykselle ja työharjoittelijalle. Yritykseltä voi-

daan edellyttää tää tiettyjä asioita opetettavaksi tai tiettyä tuntimäärää, joka työharjoittelijan täytyy suorittaa. Työharjoittelijalta vaaditaan edustavaa käytöstä, sillä hän edustaa kouluaan yritysmaailmassa ollessaan työharjoittelussa. Yritys vaatii koululta voimassaolevia vakuutuksia työharjoittelijalle ja työharjoittelijalta vaaditaan sovittujen sääntöjen ja toimintatapojen noudattamista. Työharjoittelija odottaa koulun edustajilta tukea ja neuvoja tarvittaessa ja työharjoitteluyritykseltä työympäristöä, joka on kannustava ja oppiminen turvattu. (Starting and Maintaining A Quality Internship Program 2018.)

3.5 Perehdyttämisen hyödyt

Hyvä perehdyttäminen ei ainoastaan tue työharjoittelijaa, vaan on myös hyödyksi yritykselle. Työtehtävien oppiminen nopeutuu ja työn laatu paranee, kun perehdyttäminen on suunnitelmallista ja tarkoin harkittua. Perehdytyksen ollessa huonolaatuista, se heijastuu virheinä, hävikkinä, poissaoloina ja jopa tapaturmina. Kun työharjoittelijat tietävät, mitä tekevät ja miksi, on työn jälkikin huomattavasti parempaa. Onnistunut perehdytys sitouttaa ja saa työntekijän tuntemaan itsensä tervetulleeksi. Hyvin tehty perehdytys viestii työntekijälle siitä, että häntä arvostetaan ja hänestä välitetään. (Toikka 2017.)

Työharjoittelijat ovat työvoimaa, jota on tarjolla miltei koko ajan. Heillä on tuore näkökulma, jota yritys voi halutessaan hyödyntää. Yritykselle työharjoittelijoiden ottaminen töihin on kustannustehokas ja joustava tapa, koska se ei vaadi pitkäaikaista sitoutumista. Työharjoittelu on myös oiva tapa työllistää uusia työntekijöitä erilaisiin sesonki- tai kesätöihin, sillä heidät on jo perehdytetty työhön ja yrityksen työtapoihin ja käytäntöihin. (Starting and Maintaining A Quality Internship Program 2018.)

Työntekijöiden ja työharjoittelijoiden mielikuvat yrityksestä ovat sitä positiivisempia, mitä paremmin heidät on perehdytetty (Lepistö 2004, 55–56.). Tieto siitä, että työntekijät perehdytetään hyvin ja heitä myös kohdellaan hyvin, kulkeutuu nopeasti yleiseen tietoon työmarkkinoilla. Kun perehdyttämiseen panostetaan, on sillä positiivinen vaikutus siihen, miten yritys nähdään työpaikkana. (Viitala 2013, 102–103.)

3.6 Perehdyttämisen kustannukset

Palkan rakenne vaihtelee eri alojen välillä erilaisten työehtosopimusten ja palkkausjärjestelmän myötä. Yritykselle tulevat kustannukset työn teettämisestä koostuvat henkilöstön palkoista ja palkan sivukuluista. Näistä muodostuvat työvoimakustannukset, eli tehdyttä työajalta maksetut palkat, ei-tehdyttä työajalta maksetut palkat (lomarahat, sairausajan palkat sekä tulos- ja voittopalkkiot ja niin edelleen), sosiaalivakuutusmaksut ja muut henkilöstökustannukset. Elinkeinoelämän arvio on ”Jos tehdyttä työajalta maksetaan 100 euroa, maksavat yrityksen sivukuluina lisäksi keskimäärin 70 euroa.” (Mankki 2018.)

Opiskelijat suorittavat työharjoittelunsa erilaisissa yrityksissä ja yleensä palkatta. Kustannuksia syntyy kuitenkin, koska varsinkin alussa työharjoittelija tarvitsee paljon apua ja tukea. Työntekijä käyttää työaikansa työharjoittelijan kanssa, joten se vaikuttaa työtehoihin. Se voi aiheuttaa myös ylitöitä, sillä työntekijä ei pääse tekemään omia töitään samalla tavalla kuin normaalisti. Tämä taas voi aiheuttaa sen, että työharjoittelija laitetaan tekemään asioita, joista hän suoriutuu ilman apua ja valvontaa, eikä hän pääse oppimaan tarvittavia asioita. Useimmiten työharjoittelut ovat melko lyhyitä ajanjaksoja, joten helposti ajatellaan, ettei harjoittelijaa kannata perehdyttää. (Olipa kerran yrittäjä 2015.)

Kun työharjoittelija on motivoitunut ja yrityksessä ollaan valmiita uhraamaan aikaa ja resursseja heidän perehdyttämiseensä, on työharjoittelijastakin enemmän apua ajan myötä. Aktiivinen ja ahkera työharjoittelija on yritykselle hyödyksi, sillä parhaimmassa tapauksessa hänestä perehdytetään tulevia tuloksellisia työntekijöitä. Hyvin suunniteltu ja onnistunut perehdytys lyhentää työn oppimisaikaa ja pienentää sitä kautta kustannuksia. (Hyvä perehdytysopas 2007.)

3.7 Perehdyttämisen vaikutus työn laatuun

Työmotivaatio on oleellinen osa työntekijän työn laatua ja sen mittausta. Työn laatu kärsii, jos työmotivaatio on vähäistä tai jopa olematonta. Innovaatiot ja yrityksen menestys ovatkin juuri hyvän työmotivaation tuloksia. Todella motivoitunut henkilöstö antaa yritykselle useimmiten parastaan ja se näkyy yrityk-

sen maineessa ja palvelun laadussa. Yritys, joka motivoi alaisiaan, houkuttelee osaavia uusia työntekijöitä töihin. (Sinokki 2015.)

Kupias ja Peltola kertoo (2009, 129–130) motivaation useimmiten olevan korkeimmillaan uusilla työntekijöillä. He ovat innokkaita oppimaan uuden työpaikan käytännöt ja työtehtävät. Työharjoittelijat ovat yleensä uusia työntekijöitä, joten heidän oppimisen intoa täytyy ruokkia ja ylläpitää. Jos tiettyä asiaa pitää tärkeänä, silloin siitä kiinnostuminen on helpompaa ja siihen sitoudutaan. Tämän takia perehdyttäjän tulee ottaa huomioon perehdytettävän kiinnostuksen kohteet työssä ja hyödyntää niitä perehdyttämisprosessissa. Tällöin perehdytettävä pysyy todennäköisesti motivoituneena.

Kupias ja Peltola lisää (2009, 129–130), että motivaation ylläpitäminen voi olla haastavaa, sillä siihen vaikuttaa moni asia. Vaikka opittava asia olisi todella mielenkiintoinen, voi sen vaikeus tai sen opetteluun varattu liian vähäinen aika, viedä motivaation mennessään. Perehdytettävän oma motivaatio on oleellista oppimisen onnistumisen kannalta, mutta perehdyttäjä ja esimies voivat tukea sitä omilla toimillaan. Esimerkiksi perehdyttäjän oma käytös viestii perehdytettävälle, että tämä asia on mahdollista oppia. Rauhallinen ja vakuuttava ote vakuuttaa perehdytettävän ja valaa uskoa omaan osaamiseensa. Lisäksi perehdyttämiseen mitoitettu aika suhteessa perehdytettävän tavoitteisiin on merkki siitä, että häneen oppimiseen uskotaan ja siihen panostetaan. Edellä mainitut asiat lisäävät perehdytettävän motivaatiota ja sitoutumista yritykseen.

4 PEREHDYTTÄMISPROSESSI

Opetus ja oppiminen ovat hyvin prosessinomaista, eli edetään vaihe vaiheelta kohden onnistunutta työsuoritusta. Perehdytettävä käyttää sen hetkistä tietotaitoaan ja etsii toimivia toimintatapoja suorittaakseen työtehtävänsä, kokeilee näitä toimintatapoja käytännössä ja muuttaa niitä tarvittaessa perehdyttäjältä saamansa palautteen perusteella.

4.1 Perehdyttämisen suunnittelu

Suunnittelu tarkoittaa asioiden tavoitteellista ja tietoista ennakoivaa ajattelua. Suunnittelun lopputuloksena tulee suunnitelma. Asioiden suunnittelu tuo toi-

mintoihin tehokkuutta ja säännöllisyyttä. (Kangas 2003, 7.) Perehdyttämistä suunniteltaessa tulee huomioida organisaation konsepti, resurssit ja nykytila. Organisaatiossa voidaan kehittää perehdytystä monin eri tavoin. Voidaan keskittyä perehdyttäjien opastustaitoihin, yhtenäistämään henkilöstön perehdytystapoja tai kehittämään perehdytystä perehdytettävän näkökulmasta. Perehdyttäminen voi olla systemaattista, tiimikohtaista tai yksilöllistä. Systemaattinen perehdyttäminen tarkoittaa sitä, kun perehdytys suunnitellaan ja erilaisia perehdytyskäytäntöjä luodaan koko työyksikön tai jopa koko organisaation tasolla. (Kupias & Peltola 2009, 87–88.)

Perehdytyksen tulee olla tarkkaan suunniteltua, jotta se palvelisi yritystä itseään ja työharjoittelijaa. Suunnitelman teossa täytyy ottaa huomioon yrityksen tarpeet ja resurssit. (Starting and Maintaining A Quality Internship Program 2018.) Perehdytys suunnitelman tulisi olla selkeä ja helposti muokattavissa yksilön osaamisen ja tarpeiden mukaan. Tästä syystä alussa tulisi kartoittaa mitä työharjoittelija osaa jo ja mitä hän mielestään tarvitsee, tällöin voidaan muuttaa perehdytys suunnitelmaa yksilöllisesti. (Oksanen 2017.)

Perehdyttäminen on laaja käsite, joten sen jakaminen eri osa-alueisiin helpottaa suurien kokonaisuuksien hahmottamista. Kupias ja Peltola (2009, 90) jaottelivat perehdyttämisen kuuteen osa-alueeseen: tehtäväosaamiseen, tiimi- ja työyhteisöosaamiseen, organisaatio-osaamiseen, toimialaosaamiseen, työsuhteosaamiseen ja yleis- ja perusosaamiseen. Nämä osa-alueet tulee perehdyttää työharjoittelijalle, jotta hänellä on selkeä käsitys työn kokonaisuudesta.

Taulukko 3. Perehdyttämisen osa-alueet.

Perehdytyksen osa-alueet

- Tehtäväosaaminen
- Tiimi- ja työyhteisöosaaminen
- Organisaatio-osaaminen
- Toimialaosaaminen
- Työsuhteosaaminen
- Yleis- ja perusosaaminen

4.2 Perehdyttämisen vaiheet

Tässä alla olevassa taulukossa esitellään työhönopastuksen viisi vaihetta (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Taulukko 1. Työhönopastuksen viisi askelta



Ensimmäinen vaihe: Opastustilanteen aloittaminen

Perehdyttäjän tulee pyrkiä alusta lähtien luomaan oppimiseen kannustava vuorovaikutustilanne, jossa voidaan keskustella helposti ja luottamuksellisesti. Askelmassa on tarkoituksena selvittää perehdytettävän lähtötaso ja asettaa tavoitteet. Perehdytettävälle kerrotaan työtehtävät ja tehtäväkokonaisuudet, joita hänen tulee tehdä.

Toinen vaihe: Opetus

Tämän askelen tarkoituksena on, että perehdytettävälle muodostuu kokonaiskuva tehtävästä. Hänelle näytetään, kuinka tiettyjä työtehtäviä tehdään ja selitetään miksi niin tehdään. Perehdytettävälle kerrotaan säännöt, joiden puitteissa toimitaan.

Kolmas vaihe: Mielikuvaharjoittelu

Kolmannessa vaiheessa seurataan perehdytettävän prosessointia. Häntä pyydetään näyttämään jokin työtehtävä alusta loppuun perehdyttäjälle, joka on hänelle juuri opetettu ja jota hän on harjoitellut. Nämä harjoitukset auttavat keskittymään työsuoritukseen ja sen oppimiseen.

Neljäs vaihe: Taidon kokeilu ja harjoittelu

Perehdytettävä pääsee kokeilemaan enemmän itsenäisesti ja harjoittelemaan työtehtävien tekoa. Tarkoituksena on kehittää perehdytettävän osaamista, oppiminen vaatii käytännön harjoittelua. Hänelle annetaan palautetta työstään

ja arvioidaan tietotaso näiden perusteella. Harjoittelua jatketaan sitä tarvittaessa.

Viides vaihe: Opitun varmistaminen

Viidennessä ja viimeisessä vaiheessa perehdytettävän annetaan työskennellä itsenäisesti, häntä seurataan satunnaisesti. Tällä kartoitetaan oppimistavoitteiden saavuttaminen. Häntä rohkaistaan kysymään kysymyksiä. Lopuksi perehdytettävälle annetaan palautetta ja päätetään opastus. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Omien havaintojen pohjalta sanoisin, että yllämainitut vaiheet toteutuivat työharjoittelussani Scandic Kuopiossa. Alussa työntekijät kyselivät minun työtaustastani, jotta saisivat käsityksen minun lähtötasostani. Keskustelut työntekijöiden kanssa toivat varmasti omalta osaltaan heille tietoa minusta ja persoonastani, koska vastaanottotyö on todella ihmisläheistä työtä ja siinä vaaditaan tietynlaista otetta asiakaskohtaamisiin. Työtehtävät tehtiin selvksi alussa ja niitä tuli lisää sitä mukaa kun opin perustoiminnot. Sain selkeät ohjeet ja säännöt, joiden ehdoilla toimin. Lisäksi minulle selvennettiin, miksi asiat tehdään tietyllä tavalla, jotta ymmärtäisin työn kokonaisuutena. Hiljaisina hetkinä teimme vastaanottovirkailijoiden kanssa harjoituksia, joissa tein esimerkiksi varauksia ja perehdyttäjä seurasi tarvittaessa vierestä antaen ohjeita ja neuvoja. Kun olin oppinut perusasiat, sain tehdä töitä hyvinkin itsenäisesti. Oli hienoa, että Scandic Kuopion väki luotti minuun ja osaamiseeni. Kysyin heti, jos en tiennyt jotain tai kun minua kiinnosti jokin asia ja halusin oppia sen. Työharjoittelun lopussa tein jo isolle ryhmälle huonevarauksia omatoimisesti. Virheitä toki sattui työharjoittelun aikana, mutta niistä yleensä opitaan parhaiten.

4.3 Perehdyttämisen toteuttaminen

Perehdyttämisen laajuuteen vaikuttaa, millaisista työtehtävistä on kyse ja miten pitkä työsuhde on kyseessä. Sijaisuuksiin, kesätyöntekijöihin ja työharjoittelijoihin on käytettävissä vähemmän aikaa, joten heidän perehdytyksessä tulee olla vain oleellisin tieto. Perehdytyksen laajuus on siis katsottava tapauskohtaisesti. Laajuuteen ja syvyyteen vaikuttaa perehdytettävän tuleva rooli, ammatillinen osaaminen, työkokemus ja ikä. Useimmiten nuori työntekijä

tarvitsee enemmän tietoa ja apua perusasioissa kuin kokeneempi työntekijä. Jos työntekijä tulee samankaltaisista tehtävistä, on hänellä enemmän tietoa ja osaamista, jolloin perehdytykseen käytetään vähemmän aikaa kuin normaalisti. (Österberg, 2009, 102–103.)

Seuraavat kappaleet ovat Kupias ja Peltolan kirjasta Perehdytyksen pelikentällä (2009, 173-176). Useimmiten yrityksillä on valmiit perehdytysmateriaalit uusille työntekijöille, mutta työharjoittelijoille on harvoin juuri heille suunnattua perehdytysmateriaalia. Perehdyttäminen kuitenkin etenee uusilla työntekijöillä ja työharjoittelijoilla pääasiassa samalla tavalla. On rekrytointia edeltävä aika, jolloin yrityksen tulee määrittää tulevaa tehtävää ja siinä vaadittua osaamista. Työharjoittelijat etsivät useimmiten itse työharjoittelupaikkansa ja käyvät niissä haastatteluissa, koska yritys haluaa luonnollisesti valita tulijoista parhaimmat. Uudet työntekijät ovat käyneet työhaastattelussa ja heidät on valittu töihin erilaisista syistä, riippuen siitä mitä yritys työntekijältä hakee.

Kun uusi työntekijä tai työharjoittelija valitaan töihin, alkaa perehdyttämisen suunnittelu. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon valitun henkilön työhistoria, koulutus ja muu osaaminen. Jos valittu henkilö, työharjoittelija tai uusi työntekijä on työskennellyt hotellissa aiemmin, on perehdytys erilaista verrattuna aloittelijaan. Tulokkaan tullessa ensimmäisenä päivänä töihin on tärkeää ottaa hänet hyvin vastaan. Vastaanotto vaikuttaa tulokkaan ensivaikutelmaan ja hyvä aloitus jää mieleen. Huonoa alkua on vaikea unohtaa ja se vaikuttaa yrityksen imagoon sekä tulokkaan sitoutumiseen. Ensimmäisenä päivän aikana on kiireisimpien käytännön asioiden hoitaminen, esimerkiksi kulkuluvat, säännöt ja toimitilojen esittely. Tulokkaalle olisi hyvä esitellä työyhteisö ja hänen työpisteensä ensimmäisen päivän aikana.

Ensimmäinen viikko on tärkeä, sillä tulokkaan tulisi saada otetta työstään. Uuden työn kokonaisuuden hahmottaminen sekä organisaatioon ja työyhteisöön tutustuminen tukee tätä. Hänelle olisi hyvä olla jonkinlainen tietopaketti, jossa on koottuna tärkeimmät tiedot. Sen myötä tulokas voi yhdistää materiaalien asiat työtehtäviinsä ja oppia assosioimaan tiettyjä toimintoja yhteen. Ensimmäisen kuukauden aikana tulokas osaa jo perusasiat, joten hän näkee toiminnan hyvät puolet ja ongelmakohdat. Hänelle tulisi antaa mahdollisuus ilmaista

omia näkemyksiään ja huomioitaan, jotka parhaassa tapauksessa voivat johdattaa toimintatapojen kehittämiseen.

Erona uuden työntekijän ja työharjoittelijan välillä on, että uudella työntekijällä on koeaika. Työharjoittelu kestää oppilaitoksesta riippuen tietyn ajan, yleensä kuukaudesta kolmeen kuukauteen. Työsuhde päättyy työharjoittelijalla työharjoittelun loppumiseen ja uudella työntekijällä hyvinkin erilaisista syistä. Tähän päättyy myös perehdyttämisen toteutus sen hetkisen organisaation osalta, ellei työharjoittelija jatka esimerkiksi yrityksessä sesonki- tai kesätöitä.

4.4 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi

Oppimista tulee seurata ja varmistaa, jotta voidaan arvioida perehdytettävän tavoitteiden toteutumista ja lisäksi mitata kuinka organisaation odotukset ovat täyttyneet perehdytettävän osalta. Näin voidaan myös arvioida organisaation perehdyttäjien onnistumista. Perehdytyksen laatua voidaan mitata ja arvioida samoin kuin minkä tahansa palvelun laatua. Perehdyttämisen seurantaan voidaan käyttää esimerkiksi tarkistuslistaa, jota voi täyttää esimies ja/tai perehdyttäjä. Silloin kun on useampi perehdyttäjä, riippuen työvuoroista, perehdytettävälle kerrotaan helposti samoja asioita useaan kertaan. Perehdytettävällä tulisi olla omassa käytössään lista, johon hän voi merkitä mitä asioita hänen kanssaan on käyty läpi. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Esimiehen ja/tai perehdyttäjän tulee pitää työharjoittelijan kanssa välikeskustelu työharjoittelun puolivälissä, jotta perehdytystä ja sen onnistumista seurataan. Keskustelussa käydään läpi onnistumiset ja kehityskohteet, jotta työharjoittelija pystyy kehittämään osaamistaan ja tuntee olonsa hyväksi saatuaan myös positiivista palautetta. Sen myötä työharjoittelija huomaa, että hänen työnsä huomataan ja se motivoi häntä lisää. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Työharjoittelijalla, eli perehdytettävällä, on myös mahdollisuus antaa palautetta perehdytyksestä, kysyä mieltä askarruttavia kysymyksiä ja pyytää lisäperehdytystä tarvitsemiinsa asioihin. Välikeskustelun tulisi olla vuorovaikutteinen dialogi, jossa molemmat osapuolet pääsevät ilmaisemaan ajatuksiaan ja huomioitaan. Se lujittaa työharjoittelijan ja yrityksen edustajan, esimiehen tai perehdyttäjän, suhdetta. (Kupias & Peltola 2009, 181.)

Työharjoittelijan perehdyttämisen arviointi riippuu oppilaitoksen arviointikriteereistä ja -tavasta. Useimmiten työharjoittelijalla on paperi, johon täytetään numeroarvostelut tietyistä asioista, kuten asiakaspalvelusta. Joskus esimies voi kirjoittaa niihin omin sanoin, kuinka työharjoittelu on sujunut. Kun taas toisinaan työharjoittelusta vastaava opettaja soittaa esimiehelle ja tiedustelee sitä kautta arviointia paperisen arvioinnin lisäksi. Tapoja on miltei yhtä monia, kuin on oppilaitoksiakin. Harjoittelupaikan henkilöstö arvioi omilla mittapuullaan työharjoittelun sujumista seuraamalla sivusta. Työharjoittelija arvioi myös omaa kokemustaan itsearvioinnilla. Oikeaa kehitystä tapahtuu, kun ihminen itse osaa katsoa tekemisiään kriittisesti. On tärkeää huomata hankaluudet ja kuinka niistä selvittiin sekä myös onnistumiset ja miten ne saavutettiin.

Lopuksi tulee pitää työharjoittelun päättävä loppukeskustelu, jossa käydään läpi yrityksen arviointi ja työharjoittelijan itsearviointi. Siinä on tarkoitus arvioida työharjoittelu kokonaisvaltaisesti. Työharjoittelija ja yritys saavat esittää tekemänsä arvioinnit ja niissä esille nousseet asiat keskustellaan läpi. Lisäksi esimies voi tiedustella, kuinka työharjoittelija viihtyi yrityksessä ja työyhteisössä, varmistaa myönteinen kuva yrityksestä sekä kiittää työharjoittelijaa. Työharjoittelija voi antaa myös palautetta yrityksestä, perehdytyksestä ja kiittää yritystä mahdollisuudesta tehdä työharjoittelu siellä. Keskustelun tarkoituksena on edetä hyvissä merkeissä eteenpäin. (Kupias & Peltola 2009, 185-186.)

5 TUTKIMUKSEN ETENEMINEN

Luvussa kerrotaan opinnäytetyön ja tutkimuksen toteuttamisesta ja käytetyistä tutkimus- ja analysointimenetelmistä. Tutkimusmenetelminä olivat havainnointi ja teemahaastattelu. Teemahaastattelun tuloksia analysoitiin jakamalla ne teemoihin.

5.1 Opinnäytetyön kulku

Aloitin opinnäyteprosessin tammikuussa 2018. Kirjoittamaan pääsin helmikuussa 2018. Kävin allekirjoittamassa opinnäytetyösopimuksen toimeksiantajayrityksessä vuoropäällikkö Miia Ruotsalaisen kanssa 9.2.18. Hän myös toimi opinnäytetyöni yhteyshenkilönäni. Siitä työskentely jatkui teorian kirjoittamisena.

Perehdyttämisestä ja työnopastuksesta on todella paljon erilaista materiaalia ja termistö oli moninaista. Tieto oli kuitenkin suurilta osin melko vanhaa, eikä sitä voinut käyttää. Lisäksi perehdyttämisestä majoitusalailla oli vaikeaa löytää tietoa, jota olisin voinut opinnäytetyössäni hyödyntää. Teemahaastattelun rungon kokosin tutkimieni teorioiden pohjalta. Haastatteluteemojen jako menee perehdyttämisen prosessikuvauksen teorian mukaan. Teemoiksi valikoituivat perehdyttämisen merkitys, suunnittelu sekä sen seuranta ja mittarit. Näihin teemoihin liittyen laadin kysymyksiä, joiden järjestys ja jopa itse kysymykset muuttivat muotoon haastattelutilanteessa.

Valitsin perustietoihin iän, aseman yrityksessä ja työssäoloajan, sillä nämä asiat vaikuttavat haastateltavan kokemuksiin ja näkökulmaan perehdyttämisestä. Sukupuolta en valinnut perustietoihin, sillä Scandic Kuopiossa työskentelee vähän miehiä ja se olisi voinut vaikuttaa nimettömyyteen. Haastattelin Scandic Kuopion neljää työntekijää maaliskuun 2018 aikana teemahaastatteluna. Haastateltavista kaksi on johtotehtävissä ja kaksi ovat vastaanottovirkailijoita. Nauhoitin haastattelut puhelimeilläni ja litteroin ne nauhoitteelta. En litteroinut nauhoitteita sanasta sanaan, sillä tärkeintä haastatteluissa oli niiden sisältö ja merkitys. Aineistoa analysoin SWOT-analyysimenetelmällä, jonka avulla selvitin perehdyttämisen pullonkaulat, kehittämiskohteet ja sen mitä perehdyttämismateriaalissa tulisi olla.

5.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan todellista elämää. Sen pyrkimyksenä on tutkia tutkimuksen kohdetta kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen aineisto kootaan todellisissa tilanteissa ja tietoa hankitaan mahdollisimman laajasti. Tutkimuksen kohteet valitaan siten, että he palvelevat tutkimuksen tarkoitusta. Satunnaisotanta ei palvele kvalitatiivisen tutkimuksen tekoa. Päättötutkimusmenetelmänä kvalitatiivisessa tutkimuksessa on haastattelu. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2007 157,160, 200.)

Haastattelu on vuorovaikutteista keskustelua, mutta tutkimushaastattelussa osapuolet ovat eriarvoisia. Haastattelijalla on johtava rooli keskustelun kulkua. Tutkimushaastattelun tarkoituksena on kerätä mahdollisimman luotettavaa tietoa. Sen lajeja on monia, vaihtelut ovat strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun

tavan välillä. Strukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat tarkkaan määritettyjä ja ne kysytään ennalta päätetyssä järjestyksessä. Strukturoimattomassa haastattelussa keskustelu on vapaata, mutta aihealueet ovat ennalta määritettyjä. (Hirsijärvi ym. 2007, 202–203.)

Valitsin tutkimusmenetelmäksi teemahaastattelun, koska se oli mielestäni sopivin tapa tutkia aihetta. Halusin esittämiini kysymyksiin laajoja ja perusteltuja vastauksia, joista jatkaa keskustelua luontevasti ja saada mahdollisimman paljon materiaalia. Yksisanaiset kyllä tai ei-vastaukset eivät olisi olleet työtäni ajatellen hedelmällisiä. Uskoin saavani tällä menetelmällä vastauksia, joista olisi apua tulosten analysoinnissa ja lopputulemien teossa.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jonka aihepiirit ovat ennakoon päätettyjä. Haastattelu on kuitenkin vuorovaikutteista keskustelua, joten kysymysrunko voi muuttua haastattelun edetessä. Jotta teemahaastattelun kysymykset toisivat tarkoitukseen sopivia vastauksia, on tutustuttava tutkittavaan aiheeseen perin pohjin. Myös haastateltavien henkilöiden valinnalla on suuri merkitys tuloksiin. (Näpärä 2017.)

Havainnoinnissa tutkitaan todellista elämää ja se sopii kvalitatiivisen tutkimukseen, sillä havainnoinnin avulla selviää ovatko asiat oikeasti niin kuin haastatellut henkilöt sanovat. Haastattelut kertovat haastateltavien omista ajatuksista, tunteista ja uskomuksista, mutta ne eivät aina täsmää heidän todelliseen käyttäytymiseen. Havainnoinnin etuna on, että sen avulla saa suoraa tietoa tutkimuksen kohteesta. Sen heikkouksena on vaikutus tutkijan ja tutkimuskohdeiden väliseen käyttäytymiseen. Tästä syystä tutkimus ei ole täysin objektivistä. (Hirsijärvi ym. 2007, 203.)

6 TUTKIMUSTULOKSET

Ensimmäinen aihealue oli perehdyttämisen merkitys. Kaikkien haastateltavien mielestä perehdyttämisellä on todella suuri merkitys: onnistunut perehdytys sitouttaa työharjoittelijan yritykseen, vähentää virheitä, tekee työharjoittelijasta itsenäisemmän työssään, antaa ensiaskeleet työhön ja luo luottamussuhteen työharjoittelijan ja henkilöstön välille. Varsinkin kun kyse on työharjoittelijasta, heillä on vain rajallinen aika työharjoittelua, on vielä tärkeämpää perehdyttää

kerralla oikein. Pitempiaikaisen työntekijän osaamista voidaan hioa ja muokata ajan kuluessa. Jokaisen haastateltavan mielestä perehdytys näkyy asiakaspalvelussa ja sen laadussa, hyvässä tai pahassa. Jos työharjoittelija ei osaa hoitaa tiettyjä tilanteita, vaikuttaa se negatiivisesti palvelun laatuun oleellisesti. Asiakkaalle jää ammattitaitoinen kuva työharjoittelijasta ja yrityksestä, kun asiakasta osataan neuvoa ja toimia oikein asiakastilanteissa. Jos perehdytys on kunnolla tehty, osaavat työharjoittelijat toimia itsenäisemmin ja heillä on itsevarmuutta tehdä asioita.

Toinen osio koski perehdytysuunnitelmaa. Heillä ei ole määritelty mitä käydään läpi, vaan ne katsotaan vuorokohtaisesti. Perusasiat katsotaan alussa, kuten esimerkiksi tarvittavat avaimet ja pukukaapit. Perehdyttämistä on nostettu esille ja sitä on kehitetty, mutta siitä uupuu johdonmukaisuus, tarkkuus ja säännöllisyys. Haastattelussa nousi esille useampaan otteeseen, että asiat ja mallit ovat muutamien ihmisten tiedossa. Perehdyttämisestä pitäisi saada koko työyhteisön asia. Tämän hetkistä työharjoittelijalle annettavaa tarkistuslistaa asioista, joita tulee käydä läpi, ei haastattelun mukaan oikeastaan seurata.

Kysyin seuraavaksi, millaista perehdytysaineistoa on käytössä: työvuorokohtaiset ohjeet löytyvät vastaanotosta, jotka kaipaavat päivitystä ja ohjeita voisi tarkentaa. Aiemmin oli ollut perehdytyskansio, joka vanhentui tiedoiltaan ja jäi sitä kautta käyttämättä. Perehdytys on tällä hetkellä enemmän henkilökohtaista kokemuksiin ja ammattitaitoon perustavaa ohjausta. Se on myös joskus epätasalaatuista kiireisten aikataulujen ja vaihtuvien perehdyttävien takia. Haastattelussa myös todettiin, että tietoa on todella paljon mutta sitä ei ole koottu mihinkään yhteen paikkaan. Jos kaipaa jotain tiettyä informaatiota, on tiedettävä mistä sen löytää.

Seuraavaksi kysyin heidän mielipiteitään siitä, mitä perehdyttämisaineiston tulisi sisältää. Heidän mielestään sen tulisi olla yleinen paketti hotellin käytännöistä, varausjärjestelmästä, perustiedoista, tietoa huoneista, työvuorokohtaisista tehtävistä ja ylipäätään päivittäisistä asioista. Kattava, mutta ei liian laaja paketti, jota olisi helppo lukea ja joka tukisi työharjoittelijoiden oppimista.

Kysyessäni aineiston riittävydestä, oli vastauksissa ristiriitaisuutta. Tietoa on paljon ja se on löydettävissä, käytännön opetuksesta saa enemmän irti ja op-

pii parhaiten. Sanottiin myös, että tietoa on paljon muttei kaikki ole välttämättä ajankohtaista. Osan mielestä tiedon tulisi myös olla seikkaperäisempää.

Kysyin perehdyttämisen kehittämisestä ja kuka sitä kehittää. Luonnollisesti päävastuu siitä on esimiehillä, mutta sitä ei ole nimetty kenenkään tietyn vastuulle vaan se on osa monen työntekijän työtehtäviä.

Kolmantena aihealueena oli perehdytyksen toteuttaminen. Kysyin kuka tai ketkä toimivat perehdyttäjänä. Kaikki työntekijät perehdyttävät haastateltavien mukaan, lain silmissä kuitenkin vastuu esimiehillä. He varmistavat, että työntekijät ovat päteviä perehdyttämään työharjoittelijoita. Haastattelussa painotettiin sitä, että perehdyttäminen on prosessi, joka tulisi jakaa alku-, keski- ja loppuosaan. Väliarviointikeskustelusta työharjoittelijan kanssa tulisi pitää kiinni, koska se on haastattelun mukaan aikataulujen takia joskus jäänyt pitämättä. Haastattelujen mukaan, vaikka kokonaisvastuu on esimiehillä, siirtyy perehdytysvastuu vastaanoton henkilökunnalla melko nopeasti. He ovat työharjoittelijan kanssa eniten, he seuraavat kuinka hänellä sujuu ja tietävät parhaiten työharjoittelijan tilanteen. Koska kaikki perehdyttää, tuo se myös mukanaan haasteita. Jokaisella on oma tyyliensä perehdyttää ja tavat tehdä asioita, joten alussa työharjoittelija voi mennä sekaisin monesta eri tavoista tehdä asioita. Parilta haastateltavalta tuli ehdotus kummitoiminnasta, eli alussa työharjoittelija tekisi enemmän vuoroja yhden tietyn työntekijän kanssa.

Jokainen haastateltavista on toiminut perehdyttäjänä, he ovat huomanneet vaikutuksia omiin työtehtäviinsä. Haastattelussa sanottiin sen vaikuttavan pääsääntöisesti positiivisesti, koska työharjoittelija välillä kyseenalaistaa miten työntekijä tekee asiat ja miksi. Haastateltavan mielestä se vahvistaa omaa ammatillista osaamista, kun täytyy miettiä ja antaa selitys siihen miksi asiat tehdään näin. Lisäksi se antaa uutta näkökulmaa omaan työhön, työharjoittelijat näkevät asiat uusin silmin ja he jopa kysyvät kysymyksiä, joita ei välttämättä itsekään tiedä. Perehdytys vie aikaa, mutta mitä paremmin se tehdään alusta lähtien, sitä paremmin työharjoittelija oppii ja on hyödyksi yritykselle. Ainoa negatiivinen asia oli, että perehdytettävä saatetaan alussa kokea taakkana, koska hän haluaisi olla avuksi muttei osaa. Se tuo kuitenkin iloa, kun työharjoittelija oppii ja kehittyy.

Seuraavaksi halusin tietää millä keinoin perehdytys tapahtuu. Heillä on uusi sähköinen oppimisympäristö, joka tarjoaa erilaisia kursseja. Mutta pääasiassa perehdytys tapahtuu tekemällä käytännössä, työharjoittelija pääsee vastaanottoon tietokoneen ääreen, kun tuntee olonsa valmiiksi. Häntä tuetaan ja opastetaan vieressä, kunnes se alkaa sujua. Pyritään jakamaan omaa osaamista ja kokemuspohjaa perehdytettävälle. Tärkeää on, että perehdytettävällä on tunne siitä, ettei hän ole yksin ja apua on saatavilla.

Mitä asioita perehdytyksessä sitten käsitellään? Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että aloitetaan perusasioista. Ensin näytetään paikkoja, jotta hän tietää missä sijaitsevat kokoustilat, saunaosasto ja niin edelleen. Sisään- ja uloskirjaaminen sekä aulamyymlän ja -baarin hoito ovat perusasioita, joista aloitetaan vastaanottotoissa. Kun ne sujuvat, lisätään opeteltavia asioita hiljalleen. Käsiteltävät asiat riippuvat paljon siitä, mitä työvuorossa tulee vastaan.

Kuinka paljon aikaa perehdytykseen käytetään? Perehdytys tehdään pääosin työn ohessa, sille ei voida varata ylimääräistä aikaa. Muutama oli sitä mieltä, että perehdyttämiseen voisi käyttää enemmän aikaa, varsinkin työharjoittelun alussa. Asiakasmäärät, kiire ja taustatyö, kuten varauksien teko, laskujen korjaus vaikuttavat perehdyttämiseen käytettävään aikaan.

Miten erilaiset oppimistarpeet ja oppimistyyli on otettu huomioon? Osastoitain kaksi henkilöä on käynyt työpaikkaohjaamisen koulutuksen ja sitä mahdollisesti jatketaan lisäkoulutautumalla tai työyhteisön sisällä. Ensimmäisten viikkojen aikana työntekijät seuraavat työharjoittelijaa, toiset ovat ujoja ja toiset käyvät heti töihin. Jokaista työharjoittelijaa tuetaan ja neuvotaan, kun sitä tarvitaan.

Perehdytyksen seuranta ja mittarit ovat haastattelun neljäs aihealue. Kysyin työharjoittelijan oppimisen seurannasta ja kuinka sitä mitataan. Oppimista ei tällä hetkellä seurata kirjallisesti, työharjoittelijan työtä seurataan sivusta ja keskustellaan vastaanottovirkailijoiden kanssa, kuinka on sujunut. Työharjoittelijaa keuhataan ja kannustetaan, kun kehitystä ja onnistumisia tapahtuu. Jos sattuu virheitä, ne käydään läpi, jotta työharjoittelija voisi niistä oppia. Aiemmin esille tuli ”kummi”, hän tietäisi parhaiten työharjoittelijan lähtötason ja näkisi

kehityksen, joten hän voisi olla mukana arviointikeskustelussa tai jopa pitää sen.

Oppimisen mittaaminen on osittain koulukohtaista. Joissakin arvioinneissa on numeroarvostelu ja jotkut ovat hyväksytyt/hylätty-arvostelulla. Niissä arvioidaan esimerkiksi asiakaspalvelua ja järjestelmän osaamista. Työharjoittelija tekee myös itsearvion. Erilaiset arviointikeskustelut ovat osa oppimisen mittaamista.

6.1 Tutkimuksen analysointi

SWOT muodostuu sanoista strengths, weaknesses, opportunities ja threats, eli suomennettuna vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. SWOT-analyysi pyrkii kokoamaan yrityksen tilanteesta kokonaiskuvan. Analyysissä tutkitaan yrityksen asemaa vertailemalla sen vahvuuksia ja heikkouksia ulkoi- siin uhkiin ja mahdollisuuksiin. (Vuorinen, 2013. 88 – 89.) Päädyin SWOT-analyysiin, koska sen avulla tulosten jaottelu oli selkeämpää ja helpompaa tehdä tuloksista johtopäätöksiä.

Taulukko 4. SWOT-analyysi.

<p style="text-align: center;"><u>Vahvuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Työntekijät & esimiehet näkevät perehdyttämisen positiivisena asiana • Ymmärrys perehdyttämisen vaikutuksesta työn laatuun • Perehdyttäminen hyvin käytännönläheistä • Palautetta annetaan heti perehdyttämistilanteessa 	<p style="text-align: center;"><u>Heikkoudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Järjestelmällinen perehdyttäminen puuttuu • Ei kirjallista koottua perehdytysaineistoa • Olemassa olevaa perehdytyksen tarkistuslistaa ei seurata • Perehdyttämistä ei kehitetä järjestelmällisesti • Perehdyttämisen taso epätasalaatuista • Ei vastaanoton yhteinen asia, osa asioista vain muutamien tiedossa
<p style="text-align: center;"><u>Mahdollisuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Perehdyttämisen kehittäminen opinnäytetyön avulla • Uuden sähköisen oppimisympäristön hyödyntäminen 	<p style="text-align: center;"><u>Uhat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelkästään perehdyttämiselle ei ole varattu aikaa, se tapahtuu työn ohessa • Ei erillistä perehdyttämisen vastuuhenkilöä

Haastatteluissa tärkeimpänä vahvuutena oli esimiesten ja työntekijöiden positiivinen asenne perehdyttämiseen ja tärkeyteen. Ilman oikeanlaista asennetta, ei pitkäjänteistä kehitystyötä voida tehdä. Haastateltavat tiedostivat myös perehdyttämisen vaikutuksen asiakaspalveluun ja sen laatuun. Onnistuneen perehdyttämisen jälki näkyy juurikin siinä, kuinka työharjoittelija hoitaa asiakas-kohtaamiset. Käytännönläheisyys nousi esille vahvuutena. Ensin työharjoittelijalle opastetaan perusasiat, jotka luovat pohjan, josta osaamista syvennetään työharjoittelijan kehittyessä. Positiivista oli myös se, että työharjoittelija saa heti perehdytystilanteissa palautetta. Häntä keuhataan, kun hän onnistuu ja rakentavaa kritiikkiä annetaan silloin, kun virheitä sattuu. Virheiden jälkeen käydään tilanteet läpi uudelleen, jolloin niistä voidaan oppia.

Suurimmaksi heikkoudeksi haastatteluissa selvisi järjestelmällisen perehdyttämisen puuttuminen. Lisäksi vastaanotossa ei ollut kirjallista perehdyttämisaineistoa, kuten perehdytysopasta tai -suunnitelmaa. Vastaanotossa on tällä hetkellä käytössä perehdytyksen tarkistuslista, mutta haastattelussa selvisi, ettei sitä seurata eivätkä kaikki tiedä siitä tai sen sisällöstä. Perehdyttämistä ei kehitetä järjestelmällisesti, jokainen perehdyttää omalla tavallaan. Tästä syystä perehdyttämisen taso vaihtelee. Haastattelussa kävi ilmi, että perehdyttäminen ja sen kehittäminen ei ole yhteinen asia. Monet asiat ovat vain muutamien ihmisten tiedossa.

Mahdollisuuksiksi nousi esille perehdyttämisen kehittäminen opinnäytetyön avulla. Lisäksi heille on vasta tullut käyttöön sähköinen oppimisympäristö, jota voisi hyödyntää enemmänkin työharjoittelijoiden perehdyttämisessä. Uhkina haastatteluissa kävi ilmi, ettei perehdyttämiseen ole käytetty erikseen aikaa, vaan se tehdään työn ohessa, ja ettei työharjoittelijan perehdyttämisestä ole määrättyä vastuuhenkilöä.

Tämän prosessin alussa selvitin mitä toimeksiantaja toivoo ja edellyttää tulokista luotaviin perehdytysmateriaaleihin. Sain hyvin vapaat kädet koota sellainen perehdytyskansio, jonka uskon tukevan työharjoittelijoiden oppimista. Sain toimeksiantajalta materiaaleja, joita pystyin perehdytyskansion laatimiseksi hyödyntämään. Perehdytysoppaan asiat on pääsääntöisesti omista havainnoistani työharjoitteluni ajalta, mutta osa tiedoista on Scandic Kuopion verkkosivuilta ja osa vuoropäällikön kertomia. Perehdytysuunnitelma muo-

dostui omien havaintojeni, tunteuksien ja teemahaastattelujen vastauksien pohjalta.

7 POHDINTA

Tässä luvussa käyn läpi johtopäätöksiä opinnäytetyöprosessin ajalta ja kehittämisehdotuksia haastatteluja ja omia huomioitani käyttäen.

7.1 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Perehdytyksen tila toimeksiantajayrityksessä on melko hyvä, mutta se olisi pienillä muutoksilla vielä parempi. Ensinnäkin mikä tahansa pitkäjänteinen ja oppimiseen tähtäävä toiminta vaatii suunnitelman. Suunnitelma voi muuttua tilanteiden edetessä ja se on enemmän kuin todennäköistä. Työ tai toiminta vailla suunnitelmaa on päämäärätöntä, eikä se tue työharjoittelijan kehitystä.

Kirjallinen perehdytysmateriaali toivottavasti tukee työharjoittelijaa ja nopeuttaa työtehtävien omaksumista. Toivon perehdytysmateriaalin auttavan myös Scandic Kuopion henkilöstöä perehdyttämisessä, sillä työharjoittelijan ei tarvitse tukeutua joka asiassa vastaanottovirkailijaan vaan voi etsiä tarvitsemansa tiedon itsenäisesti.

Ensimmäinen kehitysehdotus oli minulla alusta lähtien mielessä ja se tuli myös ilmi myös parissa haastattelussa. Ajatuksena oli, että työharjoittelijalle osoitetaan kummi tai kaveri: joku vastaanoton työntekijöistä, joka olisi ensimmäiset viikot tiiviisti työharjoittelijan kanssa. Tämä vähentäisi alkuviikkojen hämmennystä, sillä yleensä eri ihmiset tekevät asiat eri tavalla ja se voi sekoittaa aloittelevaa työharjoittelijaa. Kummi olisi alusta lähtien tukena, koska hän oppisi tuntemaan työharjoittelijan persoonaa ja työtapoja paremmin. Sitä myötä kummi näkisi parhaiten työharjoittelijan kehityksen kaaren ja osaisi antaa palautetta.

Toisena kehitysehdotuksena esiin nousi perehdyttämisen kehittämiselle määritelty vastuuhenkilö/henkilöt vastaanoton henkilökunnasta. Kokonaisvastuu on luonnollisesti esimiehillä, mutta vastaanoton henkilöstö on eniten työharjoittelijan kanssa ja heillä on tuorein näkemys perehdyttämisen nykytilasta. Yksi tai useampi työntekijä voisi pitää huolen, että perehdytysmateriaali on tiedoil-

taan ajankohtaista. Pehdytysuunnitelmaa he voisivat muuttaa tarpeen vaatiessa vastaamaan työharjoittelijan kokemusta ja osaamista.

7.2 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetti suomennetaan yleensä sanoilla "luotettavuus", "toimintavarmuus" ja "käyttövarmuus". Reliabiliteetilla ilmaistaan kuinka luotettavasti käytetty tutkimusmenetelmä mittaa haluttua ilmiötä. Se siis tarkoittaa tuloksen toistettavuutta, sitä onko tulos johdonmukainen. Valideetti taas kertoo kuinka hyvin tutkimuksessa käytetty mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa tutkitavan ilmiön ominaisuutta, jota on tarkoituksena mitata. Sillä tarkoitetaan siis tutkimuksen tai väitteen pätevyyttä, eli vastaavatko käytetty aineisto, tutkimusmenetelmät ja tulokset esitetyjä väitteitä. (Hiltunen 2009.)

Mittaustulosten toistettavuuden mahdollisuuksia parantaa se, että yksi ja sama henkilö suoritti teemahaastattelut. Pyrin olemaan mahdollisimman objektiivinen, mutta täysi objektiivisuus on mahdotonta, varsinkin kun tein heillä syventävän työharjoitteluni. Ulkopuolisen haastattelijan ja tutkijan rooli oli sen takia haastavaa. Tiedostin oman asenteeni ja ajatukseni etukäteen, enkä antanut niiden vaikuttaa tuloksiin ja niiden tulkintaan.

Teemahaastattelujen tulokset analysoin SWOT-analyysillä. Halusin ottaa selvää minkälaisia ajatuksia, kokemuksia ja tunteita hotellin vastaanoton henkilökunnalla oli pehdyttämisestä. Vaikka omat havaintoni olivat yksi analyysimenetelmä, pyrin haastattelutilanteissa olemaan mahdollisimman objektiivinen.

Jokainen haastattelutilanne oli erilainen, sillä haastateltavan vastatessa saatiin kysyä lisäkysymyksen vastaukseen liittyen ja keskustelut etenivät tästä syystä eri tavoin. Sen myötä uskon, että haastateltavat vastasivat totuudenmukaisesti ja luotettavasti. Mielestäni he olivat avoimin mielin ja positiivisella asenteella työtäni kohtaan. Otokseni oli valitettavan pieni, johtuen opinnäytetyöni aikataulusta. Olisin toivonut suurempaa otantaa, jotta tutkimukseni olisi ollut kattavampi. Uskon kuitenkin, että vastaanoton henkilöstö on melko samaa mieltä tuloksista, vaikka otos olikin pieni.

Majoitusalan lähteitä perehdyttämisestä oli huonosti saatavilla, eikä niitä opin-
näytetyössäni tästä syystä ollut. Työssäni on erilaisia ulkomaisia ja kotimaisia
lähteitä, kuten kirjoja, haastatteluja ja sähköisiä tietolähteitä esim. blogeja.
Käyttämäni lähteet olivat mielestäni luotettavia, koska käytin tietoa aiheeseen
sopivan asiantuntijaorganisaation sivuilta. Tästä hyvänä esimerkkinä Työtur-
vallisuuskeskus. Käyttämäni lähteet olivat suurimmalta osin alle kymmenen
vuotta vanhoja. Muutamia poikkeuksia oli, sillä perehdyttämisestä on todella
paljon tietoa ja useista aiheista ei ollut uudempia lähteitä saatavissa.

LÄHTEET

Ahokas, L & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Saatavissa:

https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua [viitattu 20.2.2018].

KuopioTahko. Atlas palaa Kuopioon. 2018. Saatavissa:

<http://www.kuopiotahko.fi/2018/01/atlas-palaa-kuopioon/> [viitattu 10.1.2018].

Finlex. 1986. Laki miesten ja naisten välisestä tasa-arvosta. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609> [viitattu 14.2.2018].

Finlex. 2002. Työturvallisuuslaki. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738> [viitattu 8.3.2018].

Finlex. 2014. Yhdenvertaisuuslaki. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdenvertaisuuslaki> [viitattu 14.2.2018.]

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Saatavissa:

http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf [viitattu 7.4.2018.]

Hirsijärvi, S, Remes, P, Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hyvä perehdytys-opas. 2007. Saatavissa: [http://www.lamk.fi/tki-](http://www.lamk.fi/tki-toiminta/julkaisut/c-artikkelikokoelmia-raportteja-muita-ajankohtaisia/Documents/Hyv%C3%A4%20perehdytys_OR-BITS.pdf)

[toiminta/julkaisut/c-artikkelikokoelmia-raportteja-muita-ajankohtaisia/Documents/Hyv%C3%A4%20perehdytys_OR-BITS.pdf](http://www.lamk.fi/tki-toiminta/julkaisut/c-artikkelikokoelmia-raportteja-muita-ajankohtaisia/Documents/Hyv%C3%A4%20perehdytys_OR-BITS.pdf) [viitattu 31.3.2018.]

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kupias, P & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Alfabox Oy.

Löf, M. 2017. Scandic Kuopio on jo kolmekymppinen. Savon Sanomat. Saata-

vissa: <https://www.savonsanomat.fi/talous/Scandic-Kuopio-on-jo-kolmekymppinen/917105> [viitattu 20.2.2018].

Malinen, M. 2012. Kuopion vanhin hotelli aukesi taas yöpyjille. Saatavissa:

<https://yle.fi/uutiset/3-6090825> [viitattu 15.3.2018].

Mankki, M. 2018. Palkoista työvoimakustannuksiin. Saatavissa: <https://ek.fi/mita-teemme/palkat/tyovoimakustannusten-rakenne/> [viitattu 5.2.2018].

Moisalo, V. 2010. Arjen johtaminen. Käytännön esimiestyötä. Management Institute of Finland MIF.

Näpärä, L. 2017. Haastattelun lajityypit. Spoken. Saatavissa: <https://www.spoken.fi/blogi/haastattelun-lajityypit> [viitattu 20.2.2018].

Oksanen, E. 2017. Näin olet hyvä perehdyttäjä – viisi vinkkiä. Saatavissa: <https://www.tehylehti.fi/fi/tyoelama/nain-olet-hyva-perehdyttaja-viisi-vinkkia> [viitattu 2.4.18].

Olipa kerran yrittäjä. 2015. Työharjoittelijoiden ja oppisopimusopiskelijoiden todelliset kustannukset. Saatavissa: <https://olipakerranyrittaja.vuodatus.net/lue/2015/02/oppisopimus-tukityollistetut-ja-tyoharjoittelijat> [viitattu 31.3.2018].

Penttinen, A. Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakkoivaa työsuojelua. Saatavissa: <http://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/materiaalipankki/Documents/Ty%C3%B6suhde/Ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n%20kehitt%C3%A4minen/Ty%C3%B6h%C3%B6n%20perehdytt%C3%A4minen%202009%20TTK.pdf> [viitattu 14.2.2018].

Perehdyttäminen. 2018. Saatavissa: <http://www.eskoppi.fi/mod/book/view.php?id=4353&chapterid=2105> [viitattu 31.3.2018].

Scandic Hotels Group. Scandic completes acquisition of Restel. 2017. Saatavissa: <http://www.scandichotelsgroup.com/en/scandic-completes-acquisition-of-restel/> [viitattu 5.2.2018].

Sinokki, M. 2015. Työmotivaatio – innostusta, laatua ja tuottavuutta. Tietosanomaa.

Starting and Maintaining a Quality Internship Program. 2018. Saatavissa: <http://nationalroofingpartners.com/blog/wp-content/uploads/2016/04/startinganinternship.pdf> [viitattu 30.3.2018].

Toikka, V. 2017. Perehdyttämällä parempiin tuloksiin. Saatavissa: <https://op.media/yrittyselama/Yrittajyyys/Perehdyttamalla-parempiin-tuloksiin-30628fcf7fba47dca985509212e4c0cf> [viitattu 14.2.2018].

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.

Vuorinen, T. 2013. Strategiakirja: 20 työkalua. Helsinki: Talentum.

Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakamari.

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Perehdyttävät osa-alueet. Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro.

Taulukko 2. Työhönopastuksen viisi askelta. Ahokas, L & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Saatavissa: https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua

Taulukko 3. Perehdytyksen osa-alueet. Kupias, P & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

Taulukko 4. SWOT-analyysi temahaastattelujen tuloksista.

Olen restonomiopiskelija Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä hotellin vastaanoton työntekijän perehdyttämisestä. Haastattelun tarkoituksena on saada tietoa perehdyttämisen tämän hetkisestä tilasta. Haastattelut ovat luottamuksellisia, ja ne käsitellään nimettöminä. Vastauksia ei julkaista haastatteluna.

PERUSTIEDOT

Syntymäaika vuosina
Asema yrityksessä
Työssäoloaika yrityksessä

MERKITYS

Perehdyttämisen merkitys mielestäsi
Perehdyttämisen vaikutus asiakaspalveluun ja sen laatuun
Miten sinua perehdytettiin?
Miten perehdytät työharjoittelijoita?

SUUNNITELMA

Onko olemassa perehdytysuunnitelmaa?
Millaista perehdyttämisaineistoa on käytössä?
Onko aineisto riittävä? Miksi?
Miten perehdyttämistä kehitetään? Kuka kehittää?

TOTEUTTAMINEN

Kuka/ketkä toimii perehdyttäjänä? Oletko itse toiminut perehdyttäjänä? Jos olet, niin kuinka se vaikuttaa muihin työtehtäviisi?
Millaisia keinoja perehdytyksessä käytetään?
Mitä asioita käsitellään perehdytyksessä?
Kuinka paljon aikaa perehdyttämiseen käytetään?
Onko erilaiset oppimistarpeet ja oppimistyyli otettu huomioon? Jos on, niin miten?

SEURANTA & MITTARIT

Miten oppimista seurataan?
Miten mitataan?

VAPAA SANA