Jaana Kuusisto

HR-TYÖN PEREHDYTYSOPAS
VMP Kouvolalle

Opinnäytetyö
Liiketalous, johdon assistenttityön
ja kielten koulutusohjelma

2018

Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Jaana Kuusisto	Tradenomi (AMK)	Toukokuu 2018
Opinnäytetyön nimi HR-työn perehdytysopas VMP Kouvolalle		35 sivua 8 liitesivua
Toimeksiantaja Plaudite Oy/ VMP Varamiespalvelu Kouvola		
Ohjaaja Nina Hartikainen		

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön aiheena oli luoda toimeksiantajayritykselle HR-työn perehdytysopas. Opinnäytetyö on saatu toimeksiantona VMP Varamiespalvelun Kouvolan yrittäjältä. Tavoitteena oli luoda perehdytysopas, joka kertoo kattavasti HR-työstä ja auttaa uutta HR-työntekijää työn aloittamisessa. Yrityksellä ei ole ollut aikaisemmin vastaavaa perehdytysopasta työn tekemisen tueksi. Tämä ja HR-työn hektisyys loivat yhdessä tarpeen perehdytysoppaalle, joka auttaa työn tekemisessä, mitä erilaisimmissa tilanteissa.

Opinnäytetyön alussa käydään monipuolisesti läpi perehdyttämisen teoriaa, perehdytyksen sisältöä ja tavoitteita sekä perehdytyksen merkitystä työntekijälle ja työnantajalle. Teoreettinen näkökulma valikoitui tekijän tarpeesta hahmottaa ja ymmärtää perehdytysprosessi mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Opinnäytetyön aineistona on käytetty alan kirjallisuutta, ammattilaisten kirjoituksia ja lainsäädäntöä. Tuotoksen sisältöä on kerätty toimeksiantajan materiaaleista, konsernin intranetistä, alan kirjoista ja sivustoilta. Tuotokseen on koottu myös aikaisemmin kirjaamattomia tietoja, jotka on opittu työn ohessa.

Opinnäytetyö toteutettiin kevään 2018 aikana. Opinnäytetyön tuotoksen lähteeksi haastateltiin yrityksen työntekijöitä ja perehdyttämisen benchmarking toteutettiin yhdelle konsernin toimistoista. Haastatteluilla ja benchmarkingilla haluttiin selvittää perehdyttämisen nykytila ja mahdolliset kehittämiskohteet. Opinnäytetyön teorian, haastatteluiden ja tuotoksen luonnosversioiden kommenttikierrosten perusteella luotiin opinnäytetyön tuotos.

HR-työn perehdytysopas avaa työtehtävien sisältöä, auttaa laatimaan informatiivisen työntekijähaastattelun ja tukee työntekijää suoriutumaan työssä itsenäisesti. Oppaan sisällysluettelosta saa kattavan kuvan HR-työntekijän työtehtävistä. Opas on luotu vastaamaan toimeksiantajayrityksen tarvetta, kuitenkin koko konserni pystyy hyödyntämään opasta pienillä päivityksillä. Oppaaseen on koottu yhteen kaikki aikaisemmat työohjeet, ohjeita on päivitetty ja uusia ohjeita on luotu. Tämän opinnäytetyön tuotos toimisi hyvänä pohjana perehdyttämisen jatkokehittämiselle toimeksiantajayrityksessä.

Asiasanat

perehdyttäminen, perehdytysopas, perehdytysprosessi, henkilöstöhallinto,

South-Eastern Finland University of Applied Sciences

Author (authors)	Degree	Time
Jaana Kuusisto	Bachelor of Business Administration	May 2018
Thesis title Orientation guide for the work of HR to VMP Kouvola		35 pages 8 pages of appendices
Commissioned by Plaudite Oy/ VMP Varamiespalvelu Kouvola		
Supervisor Nina Hartikainen		

Abstract

The subject of this thesis was to create an orientation guide for the HR work. The objective was to create an orientation guide which would explain HR work comprehensively and help new employees. Before this thesis the commissioning company has not had a similar orientation guide which would support working in different situations. Together the need of the orientation guide and the hectic working environment made the thesis product necessary.

In the first half, the thesis deals with the theory of the orientation and its content. The theoretical part also talks about the importance of the orientation for the point of view the employee and the employer. The material of this thesis has been collected from the literature in the field, professional writings and legislation. The output of the thesis is based on the theory of the thesis, interviews and reviews of the output.

The thesis was implemented in spring 2018. The commissioning group's employees have been interviewed and benchmarking was made for one of the group's offices. Interviews and benchmarking were made because of the need to find out about the current state of orientation and development targets.

The orientation guide has been created to suit the need of the commissioning company. The whole group will be able to take advantage of the orientation guide by making small updates to it. The guide contains all of the previous orientation materials and new guidelines. All the orientation material has been compiled into one logical and compact package. The final product of this thesis will provide a good basis for the development of orientation.

Keywords

orientation, orientation guide, process of orientation, human resource management

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 6
1.1 Aihe ja aiheen rajaus 6
1.2 HR-työn perehdytysoppaan tavoitteet 8
1.3 HR-työn perehdytysoppaan toteutustapa ja rakenne 9
1.4 Toimeksiantajan esittely 9
2 TEOREETTISTA TAUSTAA 10
2.1 Tarpeelliset määritelmät 11
2.2 Työsopimuslaki (2001/55) ja työturvallisuuslaki (2002/738) 12
2.3 Henkilöstöpalvelualojen työehtosopimus 15
3 PEREHDYTTÄMINEN TEORIASSA 16
3.1 Perehdytyksen tärkeys ja tavoitteet 16
3.2 Mitä perehdytys sisältää 17
3.2.1 Perehdytyksen suunnittelu 18
3.2.2 Perehdytyksen tasot 19
3.2.3 Perehdytysmateriaalit 20
3.3 Perehdytyksen tavoitteet, seuranta ja tulokset 21
3.3.1 Perehdyttäjän merkitys 22
3.3.2 Ennen perehdytyksen aloittamista 23
3.3.3 Perehdytyksen aikana 24
3.3.4 Perehdytyksen jälkeen 25
3.4 Perehdytyksestä työnopastukseen 25
4 HR-HENKILÖN PEREHDYTTÄMINEN 26
4.1 HR-henkilön perehdytysopas 27
4.1.1 HR-työn perehdytysoppaan suunnittelu 28
4.1.2 HR-työn perehdytysoppaan toteutus 29
4.1.3 Haastattelut ja benchmarking perehdyttämisen lähtökohdista 30
4.2 Perehdytyksen kehittäminen toimeksiantajayrityksessä 31

5 JOHTOPÄÄTÖKSET 32
5.1 Opinnäytetyön tarpeellisuus ja merkitys toimeksiantajalle 33
5.2 Pohdinta ja oma-arviointi 34
LÄHTEET 38

Liite 1. Perehdytysoppaan kansilehti
Liite 2. Perehdytysoppaan sisällysluettelo
Liite 3. Haastattelurungot

1 JOHDANTO

Huolella valittu, ammattitaitoisinkaan uusi työntekijä ei ole tae työntekijän menestymisestä tehtävässään, jos työntekijä ei tiedä, mitä työn kuvaan kuuluu ja miten työt pitäisi tehdä. Saapuessaan uuteen työpaikkaan työntekijä on yleensä täynnä innostusta. Innostus ja kiinnostus työtä kohtaan voidaan helposti valjastaa hyötykäyttöön tai tuhota täysin, riippuen miten sitä vaalitaan. Huonosti suunniteltu tai kokonaan puuttuva perehdytys, saa huolella valitun ja ammattitaitoisemmankin uuden työntekijän vaihtamaan nopeasti työpaikkaa. (Cadwell 1988, 3; Dessler 2015, 252.)

Perehdyttäminen on paljon muutakin kuin vain taloon tervetulleeksi toivottaminen. Perehdyttäminen pitää sisällään kaikki ne toimet, joiden avulla uudelle työntekijälle tulee tutuksi yritys ja sen tavat, työtoverit, työtehtävät ja hänen uuden työnsä tarkoitus. Perehdyttämistä tarvitaan vastaamaan jatkuviin muutoksiin työelämässä. Sen avulla henkilökunnan osaaminen pidetään ajan tasalla ja yrityksen tarpeita vastaavana. Perehdytystä seuraa työhön opastus, joka sisältää kaiken itse työhön liittyvät asiat. (Österberg 2014, 115-118.)

Perehdytys on oppimista, ja ihmisen kyky oppia on ihan omaa luokkaansa, sillä ihminen oppii jatkuvalla vuorovaikutuksella ympäristönsä kanssa (Alhanen ym. 2011, 28). Kun perehdytys hoidetaan huolellisesti, perehdytettävä kykenee nopeammin työskentelemään itsenäisesti ja oppii suorittamaan työtehtävänsä oikein (Österberg 2014, 115).

1.1 Aihe ja aiheen rajaus

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoite on käytännön toiminnan ohjaamista, opastamista tai toiminnan selkeyttämistä. Esimerkkeinä toiminnallisia opinnäytetyöstä ovat perehdytysopas, turvallisuusohje, tapahtuman toteuttaminen tai näyttely. (Vilkka & Airaksinen 2004, 9.) Opinnäytetyössä hyödynnettiin, lähteenomaisesti, konsernin henkilökuntaa. Perehdyttämiseen tutustuttiin kahden eri palvelualueen toimiston näkökulmasta ja muutamia konsernin työntekijöitä haastateltiin kvalitatiivisen- eli laadullisen tutkimusmenetelmän mukaisesti perehdyttämisestä ja sen kehityskohdista. Haastatteluista saatua dataa ei analysoitu, vaan sen avulla tuotiin syvyyttä opinnäytetyöhön ja dataan pohjattiin päättelyitä ja argumentteja

(Vilkka & Airaksinen 2003, 57–58). Opinnäytetyön ollessa toiminnallinen opinnäytetyö, ei opinnäytetyössä tulla esittämään tutkimuskysymyksiä ja tutkimusongelmia (Vilkka & Airaksinen 2003, 30).

Opinnäytetyön aihe saatiin toimeksiantona VMP Varamiespalvelun Kouvolan yrittäjältä. Tarkoituksena oli luoda yhtenäinen perehdytysopas VMP Varamiespalvelun (edempänä VMP) uusille henkilöstöhallinnon eli HR-toimistotyöntekijöille. Perehdytysopas tukee työntekijää työn teossa myös perehtymisjakson päätyttyä. Perehdytysopas on luotu toimeksiantajayrityksen tarpeita vastaavaksi, kuitenkin niin, että pienellä päivittämiselle perehdytysopasta voivat käyttää kaikki VMP:n palvelualueiden toimistot. Tarvetta oppaalle oli, sillä kaikissa VMP:n toimistoissa on vuoden aikana paljon muun muassa HR-harjoittelijoita ja työ on ajoittain hyvin hektistä, eikä perehdyttäjä pysty olemaan jatkuvasti tavoitettavissa. Oppaan tarvetta tuki myös perehdytysmateriaalin hajanainen sijoittelu kansioihin ja konsernin intranettiin sekä osaan työtehtävistä ei ollut kirjallista ohjetta olemassa.

Toimeksiantajan kanssa keskusteltiin tulevan perehdytysoppaan sisällöstä ja toteutustavasta. Opas palvelee niin harjoittelijoita kuin myös uusia työntekijöitä. Konsernin toiveena oli oppaan vieminen uuteen ympäristöön, pois perinteisestä ohjekirjasta, kuitenkin säilyttäen oppaan helppokäyttöisyys. VMP kehittää jatkuvasti perehdytystä ja uutena yritykselle on tullut perehdytyspeli, joka opastaa yleisellä tasolla VMP:hen ja koko konsernin toimintaan. Opinnäytetyön tuotos on työlähtöinen jatkumo perehdytyspelille, ja se auttaa perehdytettävää työnsä alussa sekä uusien tilanteiden kohtaamisessa.

Perehdytysopas toteutettiin kevään 2018 aikana, rinnakkain opinnäytetyön teoreettisen osuuden kanssa. Opinnäytetyön tuotoksena syntynyttä perehdytysopasta ei julkaista kokonaisuudessaan oppaan sisällön vuoksi. Oppaasta julkaistiin osana opinnäytetyön teoreettista osiota kansilehti, sisällysluettelo ja haastattelurungot.

1.2 HR-työn perehdytysoppaan tavoitteet

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään perehdytystä prosessina ja kerrotaan perehdytyksen eri osa-alueista ja jatkuvuudesta. Varsinainen perehdytysopas on pohja prosessille, joka avaa uudelle työntekijälle henkilöstöhallinnontyöntekijän työtehtävät ja niiden sisällön. Prosessin edetessä työntekijä oppii tekemään työnsä itsenäisesti ja oikein. Perehdytysopas luo hyvän pohjan VMP Varamiespalvelun toimistotyöhön, josta on helpompaa tilaisuuden tullen edetä asiantuntija- tai myyntitehtäviin. Perehdytysopas etenee avustavista ja yleisistä toimistotehtävistä, vuokratyöhön, rekrytointiin ja työhön ohjeistamiseen.

Oppaan tekemistä aloitettaessa perehdytysmateriaali oli useassa kansiossa, osa intranetissä ja osaan tehtävistä ei ollut varsinaista ohjeistusta kirjallisessa muodossa. Käytössä olevan henkilöstöhallintojärjestelmän ohjelmisto-opas on kokonaan oma kansionsa, ja sellaisena se tulee myös pysymään. Ohjelmisto-opasta hyödynnettiin myös perehdytysoppaassa, linkittämällä ohjelmisto-oppaasta ohjeita työn tekemiseen järjestelmässä. Opasta laadittaessa myös tiedostettiin, ettei oppaassa voida kertoa työstä aivan kaikkea, työn laajuuden ja monien työntekijä- tai asiakasyritysten tuomien poikkeusten vuoksi. VMP:llä on monia tarkasti määriteltyjä asioita, kuten sähköpostin allekirjoitus, joiden ohjeet sisällytettiin perehdytysoppaaseen. Aikaisemmin VMP:n perehdytysmateriaalissa oli keskitytty lähinnä työn teknisiin kohtiin, sähköpostin allekirjoituksen luomiseen ja ohjelmiston käyttöön. Nyt tavoitteena oli koota aikaisempi materiaali yhteen ja tuoda perehdytykseen mukaan myös muuta sisältöä ja tietoa, joka tukee uutta työntekijää myös myöhemmin työssä. Tästä esimerkkinä opas sisältää muun muassa rungot henkilöhaastatteluihin kolmessa eri tilanteessa sekä selvityksen yleisimmistä työhaastattelussa sallituista ja kielletyistä kysymyksistä.

VMP:llä palvellaan työntekijä- ja yritysasiakkaita, jolloin on tärkeää kiinnittää huomiota sähköposteissa käytettävään kieleen, toimiston ja henkilökohtaiseen puhelimeen vastaamiseen sekä miten esitellä itsensä soittaessaan asiakkaalle. Oppaassa myös kerrotaan EU:n tietosuojalaki muutoksesta ja sen vaikutuksesta henkilöstöpalvelualan toimintaan sekä käsitellään henkilötieto- ja työlakia. Aikaisemmassa perehdytysmateriaalissa ei ole käsitelty lain tuomia

velvollisuuksia ja lain vaikutuksia työhön. Lain velvollisuuksista ja vaikutuksesta HR-työhön käsitellään vain yleisimpiä kohtia, jotka on hyvä tietää, kun rekrytoi työntekijäasiakkaita ja käsittelee työsuhteita.

1.3 HR-työn perehdytysoppaan toteutustapa ja rakenne

Opinnäytetyötä aloitettaessa määriteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa perehdytysoppaan sisältö. Jo olemassa oleva perehdytysmateriaali saatiin toimeksiantajalta ja materiaalin päivitystarpeita tarkasteltiin samalla. Uutta perehdytysmateriaalia lähdettiin luomaan tekijän omien työkokemusten pohjalta, konsultoiden vaiheittain toimeksiantajan nimeämää ohjaajaa sekä konsernin kehityspäällikköä. Tekijän työhistoria toimeksiantajayrityksessä tarjosi paljon ajatuksia oppaaseen sisällytettävästä materiaalista ja perehdytyksen tavasta. Lisäajatuksia oppaan sisällöstä kerättiin muilta työntekijöiltä ja benchmarkingin avulla toisen VMP-palvelualueen henkilöstöhallinnontyöntekijöiltä. Tarkkaa aikataulua ei pystytty työn alkuvaiheessa suunnittelemaan, joten työlle asetettiin välipalautuksia, joiden pohjalta tuotoksen valmistumisen ajankohta lopulta tarkentui. Tiedon kerääminen oppaaseen aloitettiin helmikuun alussa, etukäteen sovituilla tapaamisilla VMP Kouvolan toimistolla.

Henkilöstöhallinnolliset eli HR-työtehtävät ovat monipuolisia ja sisältävät monien yksittäisten työtehtävien ja ohjelmistojen hallitsemista. Tämän vuoksi valmiin opinnäytetyön tavoitteena oli luoda kattava pohja VMP:n uudelle HR-työntekijälle. Perehdytysopas auttaa työntekijää sisäistämään osittain itsenäisesti uudet työtehtävänsä ja tukee työntekijää työn myöhemmissä vaiheissa. Opas sisältää käytännön ohjeita päivittäiseen toimintaan, viestintään, toimimiseen sosiaalisessa mediassa, haastatteluihin ja rekrytointeihin. Perehdytysopas noudattaa ulkonäöllisesti toimeksiantajan antamaa graafista linjausta.

1.4 Toimeksiantajan esittely

VMP Varamiespalvelu aloitti toimintansa perheyrityksenä ja on nykyään osa VMP Group -konsernia, vastaisuudessa tekstissä VMP Varamiespalveluun viitataan pelkällä VMP-lyhenteellä. VMP on yksi Suomen johtavista henkilöstöpalvelualan yrityksistä, ja se on toiminut alalla jo 30 vuotta. VMP toimii 37 paikkakunnalla Suomessa, pääasiassa franchising-periaatteella. VMP:llä on toimintaa Suomen lisäksi myös Ruotsissa, Virossa ja Romaniassa. Yrityksen

ydinosaamista on henkilöstönvuokraus ja rekrytointi kaikille toimialoille. Yritys tarjoaa vuosittain työtä ja toimeentuloa 4 000:n eri asiakasyrityksen palveluksessa yli 16 000 työntekijäasiakkaalle. (VMP intranet 2018.)

VMP Group -konsernin enemmistöomistaja on kotimainen pääomasijoittaja Sentica Partners ja muita omistajia ovat perustajasuku ja toimiva johto. VMP Group on Reiluja vuokratöitä -auktorisoitu henkilöstöpalveluyritys. Konsernin toiminta ulottuu laajasti vuokratyön ulkopuolelle, sillä konserniin kuuluvat VMP Varamiespalvelun lisäksi, Romana Management, Alina, Eezy, Personnel, Sijaishaltija ja uusimpana Arja Raukola Oy. Konserni kokonaisuudessaan tarjoaa laajasti erilaisia työelämäpalveluita, kuten henkilöarviointeja, rekrytointeja, suorahakuja, organisaation kehittämistä, kevytyrittäjyyden ja itsensä työllistämisen palveluita. (VMP intranet 2018.)

2 TEOREETTISTA TAUSTAA

Perehdyttäminen ei tarkoita vain työhön ohjeistamista ja opastamista. Perehdytyksen tulee pitää sisällään kaikki se tieto, jota työntekijä tarvitsee työssään suoriutumiseen, myös tiedot yrityksen taustasta ja sen periaatteista. Henkilöstöhallinnollinen työ vaatii perustietämystä lainsäädännöstä ja työehtosopimuksista. Tämän vuoksi opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa käydään läpi perehdyttämisen teorian lisäksi lainsäädäntöä ja henkilöstöpalvelualojen työehtosopimusta. Työsopimus- ja työturvallisuuslaista nostetaan esille kohtia, joista jokaisen työtä tekevän henkilön tulisi olla tietoinen. Henkilöstöpalvelualan työehtosopimuksesta tuodaan esille kohtia, jotka ovat henkilöstöhallinnollisen työn kannalta oleellisia. Opinnäytetyössä avataan henkilöstöhallinnon työnkuvaa toimeksiantajayrityksen näkökulmasta sekä erilaisia käsitteitä. Opinnäytetyössä on hyödynnetty lainsäädännön lisäksi kattavasti alan kirjallisuutta ja muita julkaisuja. Esille nostetut erilaiset työlainsäädännön ja työehtosopimuksen kohdat, ovat myös osa opinnäytetyön tuotosta, eli VMP Varamiespalvelun henkilöstöhallinnon perehdytysopasta.

Lainsäädäntö on merkittävä tekijä perehdytyksessä kuin myös työnteossa. Työntekoa suojataan monien lakien avulla, työlainsäädäntö on pakottavaa oikeutta. Pakottava oikeus tarkoittaa sitä, ettei erillisellä sopimuksella pystytä

heikentämään työntekijälle lain määrittämiä oikeuksia. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

2.1 Tarpeelliset määritelmät

Kun puhutaan HR-työstä, on vaikeaa antaa yhtä määritelmää työn sisällölle, sillä työn sisältö vaihtelee yrityksestä, yrityksen koosta ja toimialasta riippuen. Isoimmissa yrityksissä on yleensä oma henkilöstöosastonsa, kun taas pienemmissä yrityksissä henkilöstöasiat hoitaa esimies (Österberg 2014, 13). Lyhenne HR on johdettu lyhenteestä HRM, joka tarkoittaa henkilöstövoimavarojen johtamista ja tulee englannin kielisistä sanoista Human Recource Management. Henkilöstö on yritysten ja organisaatioiden tärkein voimavara ja osaava sekä hyvinvoiva henkilöstö on avain menestykseen, sillä hyvin voiva henkilöstö tuottaa enemmän (Kauhanen 2012, 16; Österberg 2014, 211). HR-työllä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä henkilöstöhallinnollista työtä, sillä se kuvaa parhaiten toimeksiantajayrityksen HR-työtä, jonka pääasiallinen tarkoitus on auttaa työntekijäasiakkaita ja asiakasyrityksiä kohtaamaan toisensa. Lyhyesti työn sisällön voisi kuvata Kauhasta (2012, 62) mukaillen, oikea määrä, oikeanlaisia ihmisiä, oikeassa paikassa.

Opinnäytetyössä käytetään organisaatiota ja yritystä toistensa synonyymeinä. Perehdyttämisen kannalta ei teoreettisesti ole eroa sillä, onko kyseessä yritys vai organisaatio. Perehdyttäjällä tarkoitetaan henkilöä tai henkilöitä, jotka hoitavat perehdytystyön. Perehdyttäjinä voivat toimia esimiehet, henkilöstöammattilaiset, kuin myös perehdyttäjäksi nimetty muu työyhteisön jäsen, esimerkiksi kokeneempi kollega. Perehdytettävä on henkilö, joka aloittaa uudessa työpaikassa tai työntekijä, joka aloittaa uudessa työtehtävässä. Perehdytystä tarvitaan myös, kun organisaatiossa on tapahtunut uudistuksia. (Kupias & Peltola 2009, 15; Hyppänen 2013, 217.)

Kun opinnäytetyössä puhutaan henkilöstöpalveluyrityksestä, tarkoitetaan tällä yritystä, joka tarjoaa erilaisia henkilöstöpalveluita, kuten henkilöstövuokrausta ja ulkoistamispalveluita muille yrityksille. Henkilöstövuokraus on toimintaa, jossa henkilöstöpalveluyrityksen työntekijä vuokrataan toisen yrityksen palve-

lukseen. Henkilöstöpalveluyrityksissä vuokratyöntekijöitä kutsutaan työntekijä-asiakkaiksi. Työntekijöitä vuokraavia yrityksiä kutsutaan käyttäjä- tai asiakas-yrityksiksi. (Henkilöstöpalvelualan työehtosopimus luku 1, 2§.)

2.2 Työsopimuslaki (2001/55) ja työturvallisuuslaki (2002/738)

Perustietämys lain eri kiemuroista on hyvä olla hallussa kaikilla, jotka työskentelevät henkilöstöhallinnon parissa. Lain perustietämyksellä vältetään kiusallisia ja kalliita oikeuskustannuksia. Työsopimuslaki antaa vähimmäisvaatimukset työsopimuksen tekemiseen ja kertoo kummankin puolen velvollisuudet. Työsopimuslakia täydentävät eri alojen työehtosopimukset. (Työsopimuslaki 2 luku, 7§; Österbeg 2014, 61.)

Työsopimus on sopimus, jolla työnantaja sitoutuu työllistämään työntekijän yritykseensä ja jonka allekirjoittamalla työntekijä sitoutuu henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajalle, palkkaa tai muuta korvausta vastaan (Työsopimuslaki 1 luku, 1§). Työsopimuslain 2 luvun 1§ mukaan työnantajan velvollisuus on pitää huolta työntekijän mahdollisuuksista suoriutua työtehtävistään, vaikka yrityksessä tapahtuisi muutoksia, perehdyttää työntekijä uusiin työtehtäviin tai muutoksiin nykyisessä työssä (VMP intranet 2018). Työsopimuslaissa määritetään velvoitteita kumpaakin sopijapuolta kohtaan. Työnantajalla tai hänen nimeämällään edustajalla on työnjohto-oikeus, joka oikeuttaa ja velvoittaa johtamaan työntekijöiden työtä. Tämä pitää sisällään muun muassa velvoitteen järjestellä työt niin, ettei työntekijän poissaolo vaikuta muiden työntekijöiden työn laatuun tai työstä suoriutumiseen. Henkilöstöpalveluyrityksissä tarjotaan varsinaiselle työntekijälle sijaista sairauspoissaolojen ajaksi (VMP intranet 2018). Vastapuoleisesti työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajalta saatuja ohjeita ja määräyksiä sekä tehdä työnsä huolellisesti. (Ahlroth & Havunen 2015, 82-83.)

Työturvallisuuslaki on alun perin luotu turvaamaan fyysinen työturvallisuus, mutta nykypäivänä työturvallisuuslaki koskee myös psyykkistä työturvallisuutta. Psyykkinen työturvallisuus on työntekijöiden työterveydestä, työyhteisön tilasta ja työyhteisön yhteistyöstä huolehtimista. (Ahlroth & Havunen 2015, 89.) Työturvallisuuslain 14§ mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Haitta- ja vaaratekijät tulee

suhteuttaa työntekijän ammatilliseen osaamiseen ja työkokemukseen. Työnantajan tulee huolehtia työntekijän riittävästä perehdyttämisestä työhön, työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdyttämistä tarvitaan erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista, työtehtävien muuttuessa tai ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. Henkilöstöpalveluyritys antaa työntekijäasiakkaalle alustavan perehdytyksen työhön ja varsinainen työhön perehdyttäminen on asiakasyrityksen tehtävä (VMP intranet 2018). Työnantajan on myös mahdollistettava työntekijän työuralla eteneminen, tukemalla työntekijän mahdollisuuksia kehittää osaamistaan ja kykyjään. (Työturvallisuuslaki 2 luku, 14§; Työsopimuslaki 2 luku, 1§.)

Työturvallisuuslain 17§ mukaan ”työnantajan ja työntekijöiden on yhteistoiminnassa ylläpidettävä ja parannettava työturvallisuutta työpaikalla”. Työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön liittyvät riskitekijät. Riskitekijät ja niiden vaatimat toimenpiteet tulee saattaa työntekijöiden tietoon ja valvoa annettujen ohjeiden noudattamista. Työntekijän velvollisuus on tehdä työnsä huolellisesti ja työnantajan antamia määräyksiä noudattaen. Työntekijän tulee myös noudattaa työtehtävien ja työolojen vaatimaa huolellisuutta ja varovaisuutta sekä parhaan kykynsä mukaan huolehdittava omasta ja muiden turvallisuudesta. Työntekijällä on oikeus pidättäytyä tekemästä työtä, mikäli työstä aiheutuu vaaraa työntekijälle itselleen tai muille. (Työturvallisuuslaki 2 luku, 8§–9§, 23§; Työsopimuslaki 3 luku, 1§–2§.)

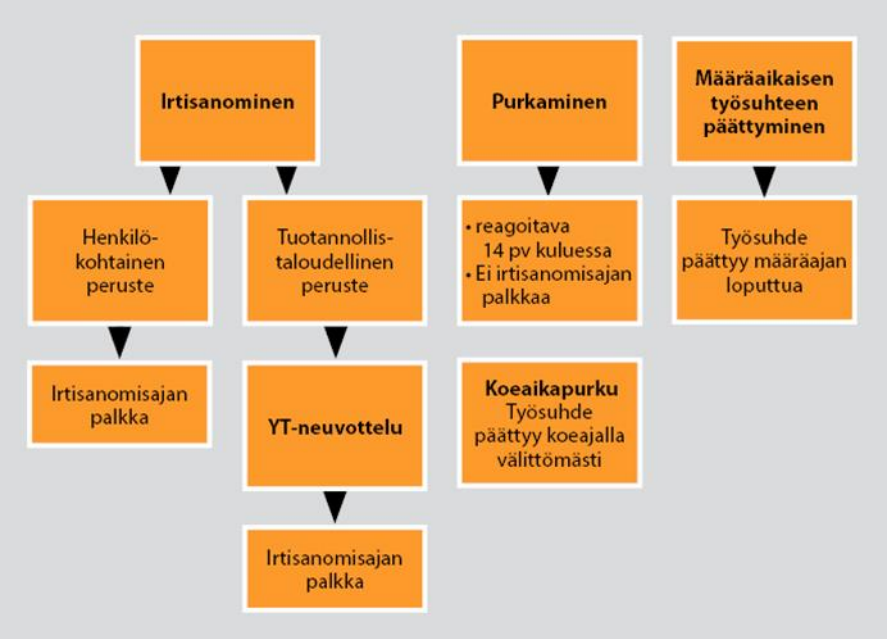
Työnantaja voi nimetä itselleen sijaisen johtamaan ja valvomaan työtä. Sijaisella tulee olla riittävä pätevyys ja edellytykset annettujen tehtävien hoitamiseen. Työnantaja on sijaisesta huolimatta vastuussa mahdollista vahingoista. (Työturvallisuuslaki 2 luku, 16§; Työsopimuslaki 1 luku, 9§.) Nämä lain määräykset kuvaavat henkilöstöpalveluyritysten tilannetta ja vuokratyössä voidaan katsoa asiakasyrityksen olevan sijainen, mutta vahingon sattuessa henkilöstöpalveluyritys on vastuussa työntekijäasiakkaan toimista (VMP intranet 2018).

Työntekijän tulee ottaa toimissaan huomioon kilpaileva toiminta. Työntekijän työn luonne ja asema huomioon ottaen, työntekijä ei saa tehdä tai harjoittaa

vastaavaa toimintaa, joka voisi vahingoittaa työnantajaa. Työntekijä ei myöskään saa paljastaa tai käyttää edukseen työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia. Tarpeen vaatiessa voidaan solmia kilpailukieltosopimus, joka rajoittaa työntekijän oikeutta tehdä työsopimusta kilpailevan yrityksen kanssa tai itse perustaa kilpailevaa yritystä. (Työsopimuslaki 3 luku, 3§–5§.) Henkilöstöpalvelualalla on paljon kilpailua, siksi monissa yrityksissä tehdään erikseen kilpailukieltosopimus, joka rajoittaa henkilöstöpalveluyrityksen työntekijöiden työllistymistä kilpailijalle (Henkilöstöpalveluyritysten liitto 2018).

Työnantajan on ensisijaisesti tarjottava työntekijälle tehdyn työsopimuksen mukaista tai vastaavaa työtä. Muissa tilanteissa työntekijälle on tarjottava hänen koulutustaan, ammattitaitoaan tai kokemustaan vastaavaa työtä. Mikäli uudet työtehtävät vaativat työntekijän kohtuullista ja tarkoituksenmukaista kouluttamista, on työnantajan velvollinen kouluttamaan työntekijän uusien työtehtävien vaatimusten mukaisesti. (Työsopimuslaki 7 luku, 4§.)

Toisinaan työelämässä tulee tilanteita, jolloin työsuhde pitää irtisanoa tai purkaa. Henkilöstöpalveluyrityksen työntekijän on hyvä tietää työntekijäasiakkaan työsopimuksen irtisanomisen ja purkamisen menettelyt. Työnantaja saa purkaa työsopimuksen noudatettavasta irtisanomisajasta tai työsopimuksen kestosta riippumatta päättyväksi heti vain erittäin painavasta syystä. (Työsopimuslaki 8 luku, 1§.) Työsuhde voidaan päättää joko irtisanomalla tai purkamalla. Työsuhteen irtisanominen henkilökohtaisesta syystä vaatii painavan syyn, jonka lisäksi työntekijän on täytynyt saada kirjallinen varoitus ennen irtisanomista. Painavia syitä ovat esimerkiksi annettujen määräysten laiminlyönti. Työsuhde voidaan irtisanoa myös tuotannollisista ja taloduellisista syistä, jota ennen yleensä käydään yhteistoiminta- eli YT-neuvotteluita. Työsuhteen irtisanomisessa noudatetaan irtisanomisaikoja, ellei muusta sovita. Työsuhteen purkaminen tapahtuu aina henkilökohtaisesta syystä ja ilman työntekijän varoittamista sekä työsuhteen purkaminen astuu voimaan välittömästi. Näistä syistä työsuhteen purkamista tuleekin käyttää vain äärimmäisessä tilanteessa. Työsuhde voidaan purkaa muun muassa seuraavista syistä: työnantajan varojen kavallus, fyysinen väkivalta työpaikalla tai päihtyneenä työpaikalla esiintymistä. Työsuhteen purkaminen koeajalla voi tapahtua kummankin sopimusosapuolen toimesta ja työsuhde päättyy välittömästi (Kuva 1). (Ahlroth & Havunen, 2015, 84–85.)



Kuva 1. Työsuhteen päättämistilanne (Ahlroth & Havunen 2015)

2.3 Henkilöstöpalvelualojen työehtosopimus

Henkilöstöpalveluyritysten työntekijöiden on hyvä olla perillä myös oman alansa työehtosopimuksesta ja sen pääkohdista. Henkilöstöpalvelualojen työehtosopimusta käytetään, kun vuokratyötä tekevä toimihenkilö työskentelee toimisto-, taloushallinto- ja ICT-alan tehtävissä. Työehtosopimus koskee myös henkilöstöpalveluyrityksien omia toimistoissa työskenteleviä toimihenkilöitä. Kirjallisella sopimuksella voidaan myös sopia henkilöstöpalveluyrityksen ja vuokratyöntekijän välillä, käytettävän asiakasyrityksen alan työehtosopimusta. (Henkilöstöpalvelualan työehtosopimus luku 1, 1§.)

Henkilöstöpalveluyritykset voivat delegoida työnjohto-oikeutta asiakasyritykselle vuokratyöntekijän työn tekemisen ja työajan suhteen (Henkilöstöpalvelualan työehtosopimus luku 1, 4§).

Työsuhteen alkaessa voidaan työnantajan ja työntekijän välillä sopia koeajasta. Koeaikana kumpikin osapuoli saa halutessaan purkaa työsuhteen koeajan perusteella. Koeaika saa enimmillään kestää 6 kuukautta. Määräaikaisessa työsuhteessa koeaika saa kestää enintään puolet työsopimuksen kestosta, ei kuitenkaan kauempaa kuin 6 kuukautta. Mikäli työsuhde on määräaikainen työsuhde, päättyy työsuhde ilman erillistä ilmoitusta sovitun työkauden päättyessä. Työnantaja on velvollinen ilmoittamaan työntekijälle työsuhteen päättymisajankohdan vähintään kahta viikkoa ennen työkauden päättymistä,

mikäli se ei ole ollut sopimusta tehtäessä tiedossa. (Henkilöstöpalvelualan työehtosopimus luku 2, 6§–7§.)

Säännöllinen työaika henkilöstöpalvelualalla on määritetty päivässä olevan 7 h 36 min ja viikossa 38 tuntia. Vuonna 2017 voimaan tullut työajan pidennys voidaan toteuttaa lisäämällä päivittäiseen työaikaan 6 minuuttia tai viikoittaiseen työaikaan 30 minuuttia. (Henkilöstöpalvelualan työehtosopimus luku 3, 12§.)

3 PEREHDYTTÄMINEN TEORIASSA

Perehdyttäminen ei ole vain työhön opastusta, ja sen tulisi pitää sisällään myös tietoja organisaatiosta, miksi organisaatio on olemassa, mitkä ovat sen toimintatavat ja periaatteet (Kupias & Peltola 2009, 13; Österberg 2014, 115). Työturvallisuuslain (2 luku, 14§) puitteissa yritykset ovat velvollisia antamaan työntekijöilleen riittävät tiedot ja perehdytyksen työhön. Tämä sisältää muun muassa perehdytyksen työn vaiheisiin, työolosuhteisiin, työmenetelmiin, työvälineisiin ja näiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön. Annettuja tietoja tulee myös täydentää aina tarvittaessa.

Perehdyttämisen onnistuminen on monen tekijän summa ja eri perehdytyksen vaiheet voidaan delegoida useammalle työntekijälle, kuitenkin vastuu perehdytyksestä on aina esimiehellä. Perehdytys mielletään monesti vain uusia työntekijöitä koskevaksi toiminnaksi. Näin ei kuitenkaan ole, sillä samalla tavalla myös vanhat työntekijät tarvitsevat perehdyttämistä, koska perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä. Vanhoja työntekijöitä tulisi perehdyttää muun muassa tilanteissa, joissa työntekijän työtehtävä vaihtuu, työmenetelmät muuttuvat tai aiemmassa työhönopastuksessa havaitaan puutteita. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 4-5, 10.)

3.1 Perehdytyksen tärkeys ja tavoitteet

Henkilöstön osaaminen on keskeinen osa koko organisaation menestymistä. Markkinat muuttuvat alati ja kilpailukyvyn säilyttäminen vaatii uusiutumista, kekseliäisyyttä ja osaamisen kehittämistä. Henkilöstön osaaminen koskee niin vanhoja kuin uusiakin työntekijöitä ja siksi perehdytyksen onnistumisella on merkitystä. (Kauhanen 2012, 142–152.) Perehdyttäminen on tärkeä osa koko

organisaation menestymistä, sillä perehdytyksen avulla työntekijä oppii nopeammin tekemään työtehtävänsä itsenäisesti ja työssä tehtävien virheiden määrä vähenee. Sitä enemmän hyötyä uudesta työntekijästä on, mitä vähemmän työyhteisön muut jäsenet joutuvat auttamaan työtehtävistä suoriutumisessa tai korjaamaan työntekijän virheitä. (Österberg 2014, 115.) Perehdytyksen avulla vältytään myös mahdollisilta työtapaturmilta ja taloudellisilta vahingoilta (Kauhanen 2012, 92).

Työhön perehdyttämisen tavoitteina tulisi olla sellaisten valmiuksien antaminen uudelle työntekijälle, joiden avulla työntekijä hallitsee työtehtävänsä ja pystyy tuottamaan omatoimisesti ja turvallisesti laadukkaita tuotteita tai palveluita (Hyppänen 2013, 217; Kauhanen 2012, 151). Onnistuneen perehdytyksen jälkeen työntekijä osaa toimia omatoimisesti, ja henkilö kykenee muuttamaan ja kehittämään niin omia kuin myös organisaation toimintatapoja (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 2013, 5). Perehdytyksen avulla luodaan perehtyjälle oikea ja positiivisen kuvan niin organisaatiosta kuin myös työtehtävistä. Hyvin hoidettu perehdytys sitouttaa perehtyjän työpaikkaan ja työyhteisöön sekä vaikuttaa perehdytettävän mielialaan positiivisesti. (Kauhanen 2012, 150; Österberg 2014, 115.)

3.2 Mitä perehdytys sisältää?

Perehdytys sisältää paljon enemmän asioita, kuin mitä monet edes ymmärtävät. Perehdytys auttaa työntekijää suoriutumaan työstä ja sitoutumaan työyhteisöön sekä koko organisaatioon. Perehdytyksen avulla perehtyjä ymmärtämään, miksi työtä ylipäänsä tehdään ja miten eri työvaiheet ja tehtävät liittyvät osaksi koko organisaation tavoitteita. Perehdytys edistää myös työntekijän työhyvinvointia ja turvallisuutta. Onnistunut perehdytys auttaa työntekijää ja organisaatiota menestymään ja toteuttamaan organisaation strategiaa. Kokonaisuudessaan perehdyttäminen sisältää kaikkien työssä auttavien käytännön toimien läpi käymisen, työtehtäviin, työympäristöön ja koko organisaation tapoihin, käytäntöihin sekä strategiaan opastamisen. Perehdytyksen tulee myös selventää perehtyjälle työn sisäistä mallia, jonka muodostumiseen tarvitaan tietoa muun muassa organisaation asiakkaista, tuotteista, palveluista ja työn tavoitteista, osana organisaation tavoitteita. (Dessler 2015, 252; Kupias & Peltola 2009, 17,19; Ahokas & Mäkeläinen 2013, 7.)

AAC Globalin tekemän tutkimuksen (s.a.) mukaan perehdytys voi alkaa jo ennen ensimmäistä työpäivää, digitaaliseen perehdytysmateriaaliin tutustumalla. Ensimmäisen työpäivän aikana ja jälkeen päärooliin perehdyttämisessä nousee ohjattu toiminta, niin esimiehen kuin koko työyhteisön opastuksella. Koko työyhteisöllä on merkitystä, kuinka työntekijä omaksuu ja sitoutuu uuteen työpaikkaansa. Dessler (2015, 252) listaa perehdytyksen sisältävän edellä mainittujen kohtien lisäksi perehdytyksen organisaation menneisyyteen, nykytilanteeseen ja tulevaisuuteen. Perehdytys myös aloittaa työntekijän tutustumisen organisaation kulttuuriin ja työskentelytapoihin. Organisaation kulttuuriin perehdytys voi tapahtua muun muassa tutustuttamalla perehtyjän organisaation muihin työntekijöihin kahvitaukojen ja lounaan lomassa. Perehdytettävälle tulisi antaa jonkinlainen käsikirja kaikesta edellä mainitusta, josta voi tarkistaa esimerkiksi organisaatiota koskevia tietoja.

3.2.1 Perehdytyksen suunnittelu

Perehdytystä suunniteltaessa on hyvä muistaa, että hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa (Saalasti 2017; Österberg 2014, 115). Perehdytyksen suunnittelu tulisi aloittaa analysoimalla työtehtävän vaatimukset. Millaisia tietoja ja taitoja uusi tai vanha työntekijä tarvitsee suoriutuakseen työstä ja millaista osaamista perehdytettävällä jo on. (Dessler 2015, 256; Kupias & Peltola 2009, 19.) Suunnitteluvaiheessa haetaan vastauksia perehdytyksen tapoihin ja määritellään taso, jolloin voidaan katsoa perehdytyksen olevan riittävä. Perehdytystä suunnitellessa tulee myös miettiä varasuunnitelmaa, esimerkiksi perehdyttäjän sairastumisen varalta. Kun perehdytysohjelma on kerran huolella tehty, on se helppo ottaa käyttöön ja sitä on helppo päivittää ja muokata tarpeiden mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 86; Österberg 2014, 118.)

Hyvänä lähtökohtana perehdytyksen suunnittelulle, toimii Österberginkin (2014) kirjassaan viittaama työturvallisuuskeskuksen laatima perehdyttäjän ja perehdytettävän tarkistuslista. Lista antaa selkeän pohjan perehdytysohjelman laatimiseen ja varmistaa, ettei perehdytyksestä jää osia käymättä (Saalasti 2017). Tarkistuslista on karkeasti 11 kohdan lista:

1. Yritys, sen toiminta ja asiakkaat
2. Yrityksen organisaatio ja henkilöstö
3. Toimintatavat yrityksessä

4. Yrityksen tilat ja kulkutiet
5. Työaika ja työvuorot
6. Palkka-asiat
7. Turvallisuus ja työterveyshuolto
8. Omaan työympäristöön tutustuminen
9. Omat työtehtävät
10. Koulutus ja sisäinen tiedottaminen
11. Muut asiat

Toisena vaihtoehtona Österberg esittää päiväkohtaisen perehdytysohjelman laatimisen. Päiväkohtainen perehdytysohjelma alkaa ennakkotoimenpiteillä ja jatkuu päiväkohtaisesti, päättyen perehdytyksen seurantaan.

Perehdyttäjän on hyvä varat aikaa kalenteristaan perehdytettävälle. Ensimmäisen viikon aikana tapaamisia olisi hyvä olla kerran päivässä. Teknologiaa kannattaa käyttää perehdytyksessä luovasti, sillä aina kasvotusten tapaaminen ei onnistu. Viestien lähettäminen jonkun viestisovelluksen kautta saattaa myös madaltaa kynnystä kysyä asioita. Perehdyttäjän roolia kannattaa myös jakaa työyhteisössä. (Saalasti 2017.)

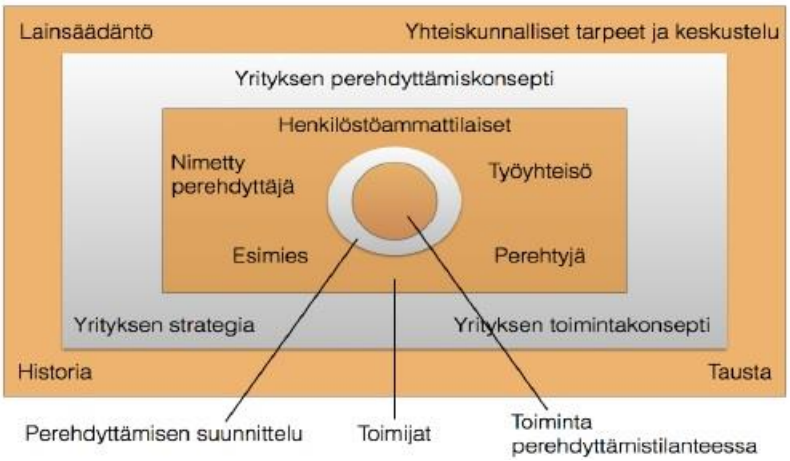
3.2.2 Perehdytyksen tasot

Perehdytyksen tasot voi jakaa kolmeen tasoon: yleiseen, kulttuuriseen ja tehtävien teko tasoon. Yleinen perehdyttäminen pitää sisällään organisaation käytännön, työsuhteen lainsäädännölliset asiat, palkkauksen, palkitsemisen ja muita työsuhteeseen liittyviä käytännön asioita. Yleinen perehdytyksen taso on tavallisesti koottu organisaation Tervetuloa taloon -oppaaseen. (Huittinen 2012: Kupias & Peltola 2009, 10–11, 45.)

Kulttuurinen perehdyttäminen taas kertoo organisaation arvoista ja asenteista sekä organisaation strategiasta. Koska strategia ohjaa koko organisaation toimintaa, tulee perehdyttämisen olla osa organisaation strategiaa. Perehdytyksessä tulee käydä ilmi, miten työntekijän työtehtävät palvelevat organisaation strategiaa ja arvoja käytännön tasolla. (Huittinen 2012: Kupias & Peltola 2009, 10–11, 45.)

Kolmas taso, työtehtävään perehdyttäminen on esimiehen vastuulla, mutta tällä tasolla perehdytykseen vaikuttavat myös työyhteisö, henkilöstöammattilaiset kuin myös perehdyttäjä ja perehdytettävä. Vaikka uudella työntekijällä

olisi jo kokemusta vastaavista työtehtävistä, on perehdytys uuden organisaation työtapoihin välttämätön. Hyvällä organisoinnilla kolmannen tason eri toimijoiden välillä, voidaan saada aikaan erittäin onnistunut perehdytys työtehtäviin. (Huittinen 2012: Kupias & Peltola 2009, 10–11, 45.)



Kuva 2. Perehdyttämisen pelikentällä – perehdytyksen tasot (mukaillen Kupias & Peltola, 2009, 45)

3.2.3 Perehdytysmateriaalit

Aina perehdytettäessä uutta opittavaa ja sisäistettävää asiaa tulee paljon, minkä vuoksi perehdytettävälle olisi hyvä antaa materiaali myös kirjallisena. Materiaali voi olla perinteinen tervetuloa taloon -opas, toiminta- ja vuosikertomus, erilaisia esitteitä, työohjeet tai vaikka henkilöstö- ja asiakaslehtiä. Perehdytettävän voi ohjata myös organisaation nettisivuille ja intranettiin saamaan lisätietoja organisaatiosta. Nykyaikainen teknologia mahdollistaa myös erilaisten virtuaalisten työkalujen käytön perehdytyksen tukena. On myös tärkeää, että perehdytettävällä on heti pääsy kaikkeen sähköiseen materiaaliin, jota perehtymisvaiheessa tarvitaan. Perehdytettävä tarvitsee myös opastusta tiedon etsintään ja siihen tutustumiseen. (Hyppänen 2013, 219; Österberg 2014, 122–123.)

Olipa perehdytyksen malli mikä tahansa, tarvitaan siinä perehdytettävän aktiivista osallistumista ja oppimista. Oppimista tulee tukea erilaisilla menetelmillä ja työkaluilla. Perinteiset kysymykset, niin kirjalliset kuin suullisetkin, auttavat saamaan selville perehdytettävän ajatuksia, osaamista ja näkemyksiä. Kysymykset voivat myös oikein muotoiltuna auttaa perehdytettävää oivaltamaan ja ymmärtämään asioiden yhteyksiä. Kysymykset ovat myös yksi tapa varmistaa onko asia ymmärretty oikein. (Kupias & Peltola 2009, 152–153.)

Erilaiset testit ja kokeet ovat yksi mahdollisuus saada selville perehdytettävän lähtötaso tai osaamisen kehittyminen. Mahdollinen alkukoe auttaa perehdytettävää muodostamaan käsityksen omasta, sen hetkisestä osaamisestaan ja määrittämään tarkemmin perehdytyksen tarpeet. Alkukoe auttaa myös perehdyttäjää hahmottamaan perehdytettävän osaamista ja tarpeita. Testit ja kokeet toimivat myös perehdytyksen seurannan välineenä ja niiden avulla pystytään kehittämään perehdytyksen kulkua. (Kupias & Peltola 2009, 153–154.)

Koko perehdytyksen ajan voidaan tehdä erilaisia toden tuntuisia tehtäviä ja harjoituksia, joiden kautta opitaan suorittamaan oikea työtehtävä. Harjoitustehtävien jälkeen, perehdyttäjän tulee analysoida yhdessä perehdytettävän kanssa tehtävässä tapahtunut toiminta ja antaa siitä palautetta. Esimerkkinä tehtävästä voidaan toteuttaa totuudenmukainen tapaus, jonka perehdytettävän tulee itse ratkaista. Erilaisten harjoitusten ja tapauksien kautta, perehdyttäjä pystyy arvioimaan perehdytettävän oppimista, tämän joutuessa soveltamaan opittuja asioita todentuntuisissa harjoituksissa ja tilanteissa. (Kupias & Peltola 2009, 159–161.)

3.3 Perehdytyksen tavoitteet, seuranta ja tulokset

Kun organisaation strategia sisältää perehdytyksen tavoitteet, on organisaation helpompaa määrittää työntekijöiltä vaadittavat tietotaidot ja tätä kautta luoda perehdytysohjelma. Asiantuntijat ovat havainneet hyväksi perehdytysohjelmaksi ADDIEn (*Analyze-Design-Develop-Implement-Evaluate*). Ajatuksena ADDIEssa on analysoida koulutuksen tarpeet, suunnitella kokonaisvaltainen koulutusohjelma, kehittää ohjelman kulku materiaalien muodossa, toteuttaa koulutusohjelma todellisella kohteella ja arvioida koulutuksen tehokkuus. (Dessler 2015, 255–256.) Hyvin samantapainen perehdytysohjelma on viiden askeleen menetelmä (Kuva 3). Viiden askeleen menetelmä kuvaa oppimisprosessin vaihe vaiheelta ja kannustaa perehdytettävän ja perehdyttäjän väliseen vuorovaikutukseen. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 10–11.)

Kuva 3. Viiden askeleen menetelmä (Ahokas & Mäkeläinen 2013)

3.3.1 Perehdyttäjän merkitys

Esimies voi delegoida perehdyttämisen toisen työntekijän vastuulle, jolloin esimiehen tulee miettiä perehdyttäjän sopivuutta rooliin. Perehdyttäjän halulla ja mielenkiinnolla tehtävää kohtaan on suuri vaikutus perehdytyksen onnistumiseen ja perehdytettävän tervetulleeksi tunteeseen. Mikäli perehdytyksessä vallitsee ankea tai jopa vihamielinen tunnelma, laskee se perehdytettävän oppimismotivaatiota. Perehdyttäjällä tulee myös olla tarvittavat valmiudet, kuten oikeanlaiset tiedot ja taidot perehdyttämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 125-131; Ahokas & Mäkeläinen 2013, 4–6.)

Perehdyttäjän on hyvä tiedostaa oma oppimiskäsityksensä ja sen vastaavuus perehdytykseen ja perehdytettävän tarpeisiin, kuten perehdytettävän ja koko

organisaation odotuksiin perehtymisestä. Perehdyttäjä pystyy omalla toiminnallaan vaikuttamaan perehdytettävän aktiivisuuteen ja ymmärtäväisyyteen. Perehdyttäjän vaikuttamisen välineinä toimii perehdytettävän motivaation ja oppimisilmapiirin tukeminen sekä yksilöllisen oppimistarpeen ja -tavoitteiden huomioiminen. Parhaimmillaan perehdyttäjä on oman alansa asiantuntija ja tuntee oppimisprosessit, jolloin pystytään keskittymään perehdyttäjän osaamiin asioihin niin, että ohjaustyyli vastaa perehdytettävän oppimistapaa. (Kupias & Peltola 2009, 125–135.)

Perehdyttäjän tavoitteena tulisi olla tehdä itsensä lopulta tarpeettomaksi, tukemalla perehdytettävää itseohjautuvuuteen ja perehdytyksen työkalujen myötä, siirtää vastuu pikkuhiljaa perehtyjälle itselleen. Ennen perehdytyksen aloitusta perehdyttäjän on hyvä pohtia, ketä perehdytetään, miksi, mitä ja miten perehdytetään. (Kupias & Peltola 2009, 139; Ahokas & Mäkeläinen 2013, 6.)

3.3.2 Ennen perehdytyksen aloittamista

Organisaation on hyvä arvioida etukäteen uuden työntekijän osaamista ja taitoja. Arvion pohjalta organisaatio voi luoda uudelle työntekijälle henkilökohtaisen perehdytyssuunnitelman. Suunnitelman jälkeen luodaan perehdytysohjelma ja suunnitellaan ja/tai päätetään perehdytyksessä käytettävät menetelmät ja välineet. Kun perehdytys on suunniteltu etukäteen, luo suunnitelma mahdollisuuden viettää uuden työntekijän kanssa mahdollisimman tehokkaan ensimmäisen päivän. Perehdytystä suunniteltaessa kanttaa ottaa huomioon kunkin henkilön oppimistyyli ja hyödyntää oppimistyyliä kokonaisvaltaisesti läpi perehdytyksen. (Berkeley University of California s.a.; Dessler 2015, 256, 260.)

Koska esimies on vastuussa perehdyttämisestä, on esimiehen tehtävä hankkia ennen perehdytyksen aloittamista tarvittavat työtilat ja työvälineet sekä tarvittaessa tilata työvaatteet ja käyntikortit. Edellä mainittujen käytännön toimien hoitaminen vasta ensimmäisenä työpäivänä, vie aikaa itse perehdytykseltä. (Hyppänen 2013, 217–219.) Berkeleyn yliopisto käsittelee myös aihetta oppaassaan (s.a.) ja lisää ennen perehdytystä hoidettavaksi muun työryhmän informoimisen uudesta työntekijästä, henkilön työstä ja asemasta. Ensimmäisen työpäivän työtehtävät tulisi olla mahdollisimman mielenkiintoisia ja lähimmät

työtoverit nimettyinä, joilta uusi työntekijä voi pyytää apua. Organisaatio voi myös luoda listan avainhenkilöistä, jotka uuden työntekijän olisi hyvä tavata, saadakseen monipuolisen käsityksen uusista työtehtävistään. Yleisperehdytyksen jälkeen siirrytään yksikköperehdytykseen ja sen jälkeen työhön perehdytykseen. (Berkeley University of California s.a.; Hyppänen 2013, 217–219.)

3.3.3 Perehdytyksen aikana

Uuden työntekijä ensivaikutelmat organisaatiosta muokkaavat yksilön mielikuvaa koko työllisyyden ajan. Uusi työntekijä on jo tuntenut jännitystä uutta työpaikkaa kohtaan ja miettinyt, tuleeko sopeutumaan työyhteisöön. Siksi on tärkeää, keskittyä ensimmäisinä päivinä tärkeimpiin asioihin, kuten työturvallisuuteen. Perehdyttäjän ja perehdytettävän välille tulisi luoda sujuva vuorovaikutus, joka itsessään lisää perehdytettävän kuuluvuuden tunnetta työyhteisöön ja auttaa perehdytyksen seuraavien vaiheiden sisäistämisessä. (WV Division of Personnel s.a.; Ahokas & Mäkeläinen 2013,10.)

Perehdytys voidaan toteuttaa monella eri tavalla, joista Kupias ja Peltola (2009, 36–42) nostavat kirjassaan esille seuraavat perehdyttämisen tyylit: vierihoito-, malli- ja laatuperehdyttäminen sekä räätälöity ja dialoginen perehdyttäminen. Vierihoitoperehdytyksessä perehdytys tapahtuu kokeneempaa työntekijää vierestä seuraamalla ja perehdytys tapahtuu pikkuhiljaa, työn tekemisen lomassa. Malliperehdyttäminen on perehdytyksen massatuotantoa, ja sille on olemassa valmis pohja. Malliperehdytystä käytetään monesti organisaatioissa yleisperehdytykseen, jolloin perehdytys on kaikille sama. Laatuperehdytys on perehdytystä, jota on kehitetty malliperehdytyksestä tiimien ja yksiköiden toimesta. Laatuperehdytys kehittyy jatkuvasti ja tuottaa ajantasaista perehdytystä. Räätälöidyssä perehdyttämisessä perehdyttämisen materiaalit ja osat yhdistetään ja niiden avulla voidaan luoda henkilökohtainen perehdytysohjelma. Räätälöidyssä perehdytyksessä otetaan huomioon perehdytettävän osaaminen ja tarpeet. Dialoginen perehdyttäminen toimii tilanteissa, jolloin perehdytettävä tuo osaamistaan organisaatioon. Perehdytyksessä molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät prosessin aikana. Organisaation tulisikin miettiä, mikä tapa on kulloisenkin tehtävän ja perehdytettävän kannalta paras. (Kupias & Peltola 2009, 36–41.)

3.3.4 Perehdytyksen jälkeen

Kun organisaatiossa halutaan mitata perehdytyksen onnistuminen, tulee organisaation ensin miettiä, miten voidaan olla varmoja, että juuri perehdytys on aikaan saanut kyseiset tulokset. On olemassa monia tapoja todentaa opittu, kuten tulosten tai käytöksen mittauksella. Vertailukelpoisimman tuloksen saa, jos käytetään kontrolliryhmää tulosten vertailussa. (Dessler 2015, 277–278.) Perehdytyksen jälkeen tulee pohtia, saavutettiinko perehdytyksellä halutut tavoitteet, miten perehdytys kokonaisuudessaan onnistui ja mahdollisia muutoksen tai kehittämisen kohteita perehdytysohjelmassa. Perehdytetyltä on suositeltavaa kysyä mielipiteitä ja kokemuksia perehdytyksen sujumisesta. Perehdytetyltä on hyvä kysyä, mitä tietoja tämä olisi halunnut saada, oliko jotain tietoa liikaa tai oliko jokin osio tarpeeton. Keskustelussa voidaan hyödyntää ennen perehdytystä luotua perehdytyssuunnitelmaa ja käydä suunnitelma kohta kohdalta läpi perehdytetyn kanssa. (O'Toole 2016; Ahokas & Mäkeläinen 2013, 12; Hyppänen 2013, 223.) Perehdytyksen jälkeen aloitetaan työhön opastus (Kauhanen 2012, 151).

3.4 Perehdytyksestä työnopastukseen

Perehdyttäminen ja työnopastus mielletään usein yhdeksi samaksi asiaksi, sillä aikoinaan työhön opastusta pidettiin riittävänä perehdyttämisenä. Nykyään organisaatiot ja työtehtävät ovat niin moninaisia, ettei pelkkä työhön opastus yksin riitä. (Kupias & Peltola 2009,13.) Molemmat ovat oleellinen osa prosessia, mutta Työturvallisuuskeskus erottelee oppaassaan (2013, 10) perehdyttämisen olevan yritykseen, työyhteisöön ja talon tapoihin perehtymistä ja työnopastuksen taas olevan niitä asioita, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Työnopastus on luontevinta aloittaa heti ensimmäisenä työpäivänä, kuitenkin vasta sen jälkeen, kun organisaation yleisperehdytys on saatu tehtyä (Dessler 2015, 254; Hyppänen 2013, 219). Työnopastuksen kesto vaihtelee muutamasta päivästä muutamaan kuukauteen, riippuen työtehtävistä ja perehdytettävän aiemmasta osaamisesta sekä organisaation koosta (Kauhanen 2012, 151).

4 HR-HENKILÖN PEREHDYTTÄMINEN

Tässä luvussa käydään läpi opinnäytetyön lähtökohdat ja se, miten opinnäytetyön aiheeksi päätyi henkilöstöhallinnontyöntekijän eli HR-henkilön perehdyttäminen toimeksiantajayritykseen. Avataan opinnäytetyön tuotoksen lähtökohdat sekä tekijän ja toimeksiantajayrityksen asettamat laadulliset vaatimukset tuotokselle. Tuotoksen laatiminen ja sen ongelmakohdat käydään myös läpi.

Perehdytyksestä toteutettiin benchmarkingin toiseen konserniin kuuluvan palvelualueen toimistoon. Samalla toteutettiin kvalitatiivinen kysely perehdyttämisestä, niin benchmarking -toimiston työntekijöille, kuin myös toimeksiantajayrityksen toimiston työntekijöille. Kvalitatiivisen eli laadullisen menetelmän tuloksia käytetään lähteenä opinnäytetyössä ja sen tuotoksessa. Kvalitatiivista menetelmää haluttiin hyödyntää opinnäytetyössä, sillä kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä keskittyy sanoihin, numeroiden sijaan. Menetelmän datan keruu tapahtuu interaktiivisesti valikoidun kohderyhmän kanssa ja mahdollistaa tarkentavien kysymysten tekemisen. (Quinlan 2011, 286, 308; Ghauri & Gronhaug 2010, 197.) Kysely sisälsi kysymyksiä nykypäivän perehdytyksestä ja tulevasta perehdyttämisestä konsernissa. Benchmarkingia tehdessä tekijä huomasi näkemyksiä perehdytyksestä ja sen laadusta olevan monia, myös tuleva perehdytysopas sai ristiriitaisen vastaanoton tutkimuksen tekovaiheessa.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui prosessuaalinen tutkimusmenetelmä ja opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on ammattimaisesti ohjeistaa tai opastaa käytännön toimia sekä järjestää tai järkeistää toimintaa. (Vilkka & Airaksinen, 2004, 9.) Toiminnallisen opinnäytetyön ja sen produktin laatiminen, on hyvin lähellä toimintatutkimuksen kulkua. Toimintatutkimusmenetelmä ei ole suoralinjainen menetelmä, vaan tutkimusmenetelmä kulkee ympyrän muodossa. Toimintatutkimusta suunnitellaan, toteutetaan, havainnoidaan ja seurataan. Näiden vaiheiden jälkeen tutkimus voidaan aloittaa alusta uudelleen ja uudelleen, tehden tarvittavat parannukset, kunnes lopputulos on halutun mukainen. (Quinlan 2011, 16; Kananen 2014, 11-13.)

Vilkka ja Airaksinen (2004, 9) kuvaavat toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteiksi käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen ja järkeistäminen. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla ohjeistus, opas tai tapahtuman toteuttaminen. Myös toteutustapojen kirjo on laaja ja kohderyhmästä riippuen opinnäytetyön tuotos eli produkti voidaan toteuttaa kirjana, kotisivuina tai vaikka näyttelynä.

Opinnäytetyön produktin ollessa perehdytysopas, jolla on vahva työelämälähtöinen pohja, oli valinta opinnäytetyön tekemisestä toiminnallisena selvä valinta. Produktin tekemistä kuvaa myös erinomaisesti toimintatutkimusmenetelmän kehän kiertäminen. Produktia pitää kokeilla käytännössä, ennen kuin siinä voi havaita mahdolliset virheet tai puutteet ja havaintojen myötä toteuttaa korjaukset ja havainnoida uudestaan, kunnes produkti vastaa toimeksiantajayrityksen tarvetta. (Quinlan 2011, 16; Kananen 2014, 11–13.)

4.1 HR-henkilön perehdytysopas

Opinnäytetyön aiheeksi oli muutamia eri vaihtoehtoja, osa tekijän ja osa toimeksiantajan ideoita. Tekijä ja toimeksiantajayritys neuvottelivat keskenään aiheista, päätyen perehdytysoppaan laatimiseen, sillä toimeksiantajayrityksen näkökulmasta perehdytysoppaalle oli suurin tarve.

Toimeksiantajayrityksellä ja konsernilla ei ole käytössään yhteistä, yleistä perehdytysopasta henkilöstöhallinnon työtehtäviin. Toimeksiantajayrityksen ja organisaation tavoite HR-työn perehdytysoppaalle on luoda yhteneväinen ja selkeä perehdytys kaikille konsernin uusille HR-työntekijöille, kuitenkin niin, että jokainen palvelualue pystyy muokkaamaan opasta omia tarpeitaan vastaavaksi. Oppaan tekijän ajatuksena on alusta asti ollut koota oppaaseen kaikki se tieto, jota ei mainita muissa konsernin perehdytyksen tukimateriaaleissa. Oppaaseen koottiin myös jo olemassa olevaa perehdytysmateriaalia, jotta oppaasta tulisi mahdollisimman helposti ymmärrettävä ja haluttu tieto olisi helposti löydettävissä.

Toimeksiantajayrityksessä on perehdytetty uudet työntekijät ja työharjoittelijat kokeneemman työntekijän toimesta vierihoitoperehdyttämiskonseptilla. Vieri-

hoitoperehdyttämisen mukaisesti uusi työntekijä tai työharjoittelija seuraa vierestä kokeneemman työntekijän työtapoja ja perehdyttäjäksi valikoitunut työntekijä kertoo oman työnsä ohessa työstä, työtehtävistä, yrityksestä ja sen tavoista (Kupias & Peltola 2009, 36). Työn ohessa tapahtunut perehdyttäminen jää helposti perehtyjän muistin varaan, jolloin uusien tilanteiden kohtaaminen työssä jättää perehtyjän hataralle pohjalle ja aiheuttaen helposti lisätyötä muille työntekijöille. Vierihoitoperehdytyksestä ei haluta kokonaan luopua, vaan opinnäytetyön produktin halutaan täydentävän ja nopeuttavan uusien henkilöiden perehdyttämistä työhön. Myös perehdytettävän lähtötaso työhön tulee ottaa huomioon opasta käytettäessä ja tätä kautta tukea perehdytettävän osaamisen kehittämistä (Kupias & Peltola 2009, 19).

4.1.1 HR-työn perehdytysoppaan suunnittelu

Oppaan sisällön suunnittelu on alkanut jo paljon ennen toimeksiantosopimuksen laatimista, sillä osaan HR-työhön on ollut ohjeita vain niin sanottuna hiljaisena tietona. Hiljainen tieto on tietoja ja taitoja, jotka ovat syntyneet käytännön kokemuksesta ja joita ei ole kirjattu ylös (Nuutinen s.a.). Opinnäytetyön produktin yhtenä tarkoituksena on saada hiljainen tieto kirjoitettuun muotoon.

Toimeksiantosopimus kirjoitettiin toimeksiantajayrityksen kanssa helmikuun 8. päivänä, jolloin myös sovittiin seuraavasta tapaamisesta ja tapaamisen sisällöstä. Oppaan laatimiselle ei asetettu yrityksen puolesta tarkkoja aikatauluja, vaan oppaan aikataulu tuli tekijältä itseltään. Tekijän aikataulu pohjautui opinnäytetyökurssien aikatauluihin ja opinnoissa etenemiseen. Perehdytysoppaan on suunniteltu olevan valmis toukokuun 20. päivä, samaan aikaan kuin opinnäytetyön valmiin raportin tulee olla valmis.

Tekijälle annettiin alusta asti hyvin vapaat kädet oppaan sisällön laatimisen suhteen, sillä tekijällä itsellään on työkokemusta HR-työstä toimeksiantajayrityksessä, ensin syventävän harjoittelun ja myöhemmin kesätöiden muodossa. Suunnitteluvaiheessa lähdettiin kirjaamaan ensimmäisenä oppaaseen tekijälle työhistorian aikana kertyneitä ajatuksia perehdytysoppaan sisällöstä ja tarkistamaan konsernin perehdytysmateriaalien päivityksen tarvetta. Lisäksi suunniteltiin konsernin työntekijöiden haastattelemista perehdytyksestä konsernissa

ja tulevan oppaan sisällöstä. Perehdytyksen tavoista ja tasosta haluttiin haastatella kahden eri palvelualueen työntekijöitä, jotta perehdytyksestä saataisiin mahdollisimman konkreettista tietoa. Perehdytysoppaan luonnoksia saivat lukea VMP Varamiespalvelun kehityspäällikkö, yrittäjä, kokenut työntekijä ja uusi työntekijä. Luonnokset luetutettiin monella tasolla, jotta opas vastaisi mahdollisimman kattavasti konsernin tarpeisiin.

4.1.2 HR-työn perehdytysoppaan toteutus

Opasta toteutettiin rinnakkain opinnäytetyön raportin kanssa ja tekijä itse laati aikataulut oppaan valmistumiselle. Jotta opas pystytiin toteuttamaan opinnäytetyöjunan tahdissa, laadittiin muutamia sisällöllisiä välipalautuksia ja kommenttikierroksia. Toinen tapaaminen toimeksiantajayrityksen kanssa oli maaliskuun lopulla, jolloin tekijä esitteli toimeksiantajayrityksen nimeämälle ohjaajalleen oppaan alustavan sisällysluettelon ja nimesi seuraava vaihetta varten tarvitsemansa yrityksen perehdytysmateriaalit. Tekijä sai myös mahdollisuuden tutustua konsernin luomiin perehdytyspeleihin. Pelien kautta, tekijä pystyi varmistamaan, etteivät samat perehdytysmateriaalit toistu laajassa muodossa sekä pelissä että tulevassa perehdytysoppaassa. Tapaamisella saatuja perehdytysmateriaalien päivityksen tarve tarkastettiin ja liitettiin osaksi perehdytysopasta, joko sellaisenaan tai päivitettynä. Päivitettyjen materiaalien joukkoon kuului muun muassa opinnäytetyön raportissa liitteenä olevien haastattelurunkojen päivittäminen. Haastattelurungoissa olleita kysymyksiä muokattiin vastaamaan tämän päivän tarpeita ja runkoon lisättiin kysymykset, joita ei saa kysyä työhaastattelussa.

Huhtikuun puolessa välissä tekijä oli saanut perehdytysoppaasta ensimmäisen version valmiiksi ja oppaasta toteutettiin 1. kommenttikierros. Kommentteja ja muutosehdotuksia saatiin kaikilta halutuilta tahoilta. Huhtikuussa tekijä pääsi myös kerryttämään lisää perehdytysmateriaalia, saadessaan tunnukset konsernin intranettiin. Pääsy intranettiin takasi uusimmat tiedot konsernista ja perehdytysmateriaaleista. Intranet tarjosi tekijälle myös muutamia lisäysehdotuksia perehdytysoppaaseen. Tekijä on saanut toimeksiantajalta hyvin apua oppaan toteuttamiseen ja materiaalia työstettäväksi.

Toimeksiantajayrityksen ja konsernin perehdytysmateriaalien pohjalta luotiin VMP Groupin käyttöön perehdytysopas HR-työhön. Opasta on täydennetty hiljaisesta tiedosta kootuilla materiaaleilla sekä hyödynnetty konsernin intranet –sivuja. Lisäksi oppaassa on hyödynnetty Henkilöstöpalveluyritysten liiton ja Tietosuojavaltuutetun toimiston sivustoja, henkilötietolakia sekä Katleena Kortesuon kirjoja. Produktin tekemisen viimeisessä vaiheessa, tuotoksen sisältö ja ulkonäkö tehtiin vastaamaan konsernin graafisia ohjeistuksia. Perehdytysopas valmistui toukokuun 20. päivä.

Opas julkaistaan myös konsernin intranet –sivuilla PowerPoint-tiedostona, jolloin opas on helppo tulostaa paperiseksi versioksi tai opas voidaan ladata tietokoneelle sähköisenä. Oppaan lopullinen julkaisu PowerPoint-tiedostona on toimeksiantajan pyyntöjen mukainen.

4.1.3 Haastattelut ja benchmarking perehdyttämisen lähtökohdista

Tekijä on tutkinut kahden konserniin kuuluvan palvelualueen toimiston tapoja perehdyttää ja perehdytyksen laatuun. Benchmarkingissa tavoitteena oli verrata palvelualueiden erilaisia perehdytystapoja. Haastatteluissa haluttiin selvittää työntekijöiden kokemuksia perehdytyksestä konserniin ja työhön. Haastatteluissa kävi ilmi nykyisessä perehdytyksessä koetut onnistumiset ja ongelmakohdat.

Konsernilla on käytössä kattava määrä perehdytysmateriaaleja käytössä, joiden avulla uusi työntekijä pääsee tutustumaan konsernin strategiaan ja toimintatapoihin. Konsernin intranetissä on myös paljon perehdytysmateriaalia työhön perehdyttämisen tueksi, kuten ohjelmisto-opas, määritelmät sähköpostin allekirjoitukseen ja ohjeita sosiaalisen median tilanteisiin. Uutena konserniin perehdyttämisen työkaluna on perehdytyspeli, jonka tehtävien muodossa tutustutaan konserniin ja työtovereihin. Työhön perehdyttämisen jokainen palvelualue suunnittelee ja toteuttaa itse.

Perehdytys työhön tapahtuu palvelualueesta riippumatta vierihoitomenetelmän mukaisesti. Vierihoitomenetelmä on toimiva ja tehokas tapa perehdyttää, siinä erilaisia tilanteita pystytään käymään läpi yksityiskohtaisesti ja perehtyjä pystyy vaikuttamaan oppimisnopeuteen. Menetelmän haittapuolia on menetelmän

aikaa vievyys. Menetelmän vuoksi, perehdytystä on kiireisinä aikoina hankala toteuttaa, kun perehdyttäjän pitäisi saada omat työnsä tehtyä ja samalla perehdyttää uutta työntekijää. Henkilöstöpalveluyritysten tilanteet ovat hankalia ennustaa. Konsernissa työskentelevä HR-työntekijä kuvasi haastattelussa tilannetta seuraavasti: ”Vaikka viime vuoden tammikuu olisi ollut hiljainen, voi tämän vuoden tammikuu olla äärimmäisen kiireinen, jolloin aika ei meinaa riittää kaiken hoitamiseen”.

Perehdyttäjän työ helpottuu, kun perehtyjä oppii suorittamaan itsenäisesti HR-työn perusteet. Tähän tarpeeseen lähdettiin vastaamaan perehdytysoppaalla, kokoamalla HR-työn perusteiden tiedot niin sanotusti ”yksien kansien väliin”. HR-työn perusteet ovat helppoja hallita, kun työntekijällä on tietotekniset taidot hallussaan. HR-työn perusteet koostuvat seuraavista toimista:

- asiakaspalvelu sähköpostitse ja puhelimitse
- tilausten vastaanotto
- uusien työnhakijoiden kontaktoiminen
- työhaastattelujen tekeminen

Kun HR-työn perusteet ovat kunnossa, työntekijä saa vastuulleen työntekijäasiakkaiden keikkatöihin lähettämisen ja muita tehtäviä, jotka vaativat yritys- ja työntekijäasiakkaiden tuntemista.

Perehdytys koetaan aikaa vieväksi työn vaatiman tiedon määrän vuoksi. Kullakin palvelualueella on omat työntekijä- ja yritysasiakkaansa ja nämä kaksi asiakasryhmää pitää saada kohtaamaan. Uuden HR-työntekijän tulee olla perillä asiakasyritysten tarpeista ja minkälaisia työntekijäasiakkaita palvelualueen listoilta löytyy. HR-työstä suoriutuminen vaatii siis suuren tietomäärän sisäistämistä. Perehdytystä hidastaa poikkeusten oppiminen ja lähes jokaiseen tilanteeseen on olemassa poikkeuksia.

4.2 Perehdytyksen kehittäminen toimeksiantajayrityksessä

Opinnäytetyön produktina toteutettu perehdytysopas tarjoaa kattavasti tietoa uudelle työntekijälle ja auttaa työntekijän alkuun uudessa työssään. Perehdytys on kuitenkin prosessi, joka jatkuu vielä pitkään ensimmäisten työviikkojen jälkeen. Kaikkea työssä tarvittavaa tietoa ei ole mahdollista opettaa työsuhteen alussa. On jopa arvioitu, että uudella työntekijällä menee noin vuosi oppia työnsä täydellisesti. (Kupias & Peltola 2009, 19-20; Kauhanen 2012, 151.)

Perehdytyksen olisi hyvä jatkuvasti muuttua ja mukautua kulloisenkin perehdytettävän tarpeiden mukaan. AAC Globalin tekemän tutkimuksen (s.a) mukaan yrityksistä 54 % haluaisi lisätä digitaalisten materiaalien käyttöä perehdytyksessä. Tutkimuksen mukaan yrityksissä haluttiin myös lisätä perehdytyksen suunnitelmallisuutta, tehtäväkohtaista sisältöä ja aikaistaa perehdytyksen alkamista.

VMP Varamiespalvelussa digitaalisia työkaluja käytetään jo perehdytyksen tukena. Perehdytyksen materiaalit löytyvät kaikille yhteisestä intranetistä versioina, jotka voidaan tulostaa tai ladata tietokoneelle. Konserni on luonut myös perehdytyspelin tukemaan uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Perehdytystä voitaisiin lähteä kehittämään lisäämällä sen suunnitelmallisuutta, esimerkiksi konsernin virallisen perehdytyssuunnitelman muodossa. Perehdytyssuunnitelma voisi olla nyt tehdyn perehdytysoppaan kaltainen, josta jokainen palvelualue pystyisi muokkaamaan tarpeitaan vastaavan. Perehdytystä voitaisiin myös aikaistaa alkamaan jo ennen ensimmäistä työpäivää, esimerkiksi työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä. Perehdytys voisi alkaa perehdytysoppaasta ja perehdytyspeliin tutustumisesta, jolloin uusi työntekijä pystyisi omatoimisesti tutustumaan tulevien työtehtävien sisältöön ja konsernin toimintaan. Etukäteen aloitettu perehdyttäminen vähentäisi ensimmäisen työpäivän informaatiotulvaa ja nopeuttaisi itse työn aloittamista.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tuotoksena tehty perehdytysopas on syntynyt tekijän omista kokemuksista ja näkemyksistä, kunnioittaen toimeksiantajayrityksen tarpeita ja toiveita. Perehdytysoppaassa on hyödynnetty monipuolisesti teoreettista tietoa, haastatteluiden tuloksia ja toimeksiantajayrityksen valmiita perehdytysmateriaaleja. Kaikki lähteet yhdessä ovat muokanneet perehdytysoppaasta kokonaisuuden, jonka tehtävä on palvella koko VMP Varamiespalvelua ja sen uusia työntekijöitä ja harjoittelijoita. Opinnäytetyön raportin ja tuotoksen tekeminen ovat olleet kattava osa tekijän tulevaa ammattitaitoa ja äärimmäisen mielenkiintoinen prosessi.

5.1 Opinnäytetyön tarpeellisuus ja merkitys toimeksiantajalle

Toimeksiantajayrityksen toiveesta opinnäytetyön aiheeksi valikoitui perehdytysoppaan laatiminen. Tarve oppaalle oli selkeä, sillä vastaavaa opasta työhön ei yrityksellä vielä ollut. Perehdytysopas on suunniteltu muun perehdytyksen tueksi, sisältäen käytännöllisiä ohjeita ja vinkkejä työn tekemiseen sekä kooten erilaisia ohjeistuksia yhteen selkeään paikkaan. VMP:llä on käytössään perehdytyspeli, joka perehdyttää uuden työntekijän VMP:n toimintatapoihin ja koko konserniin. Pelin kautta uusi työntekijä pääsee myös esittelemään itseäsi ja tutustumaan muiden palvelualueiden kollegoihin. Perehdytysoppaasta tehtiin pelille työlähtöinen jatkumo, joka auttaa uutta työntekijää toimimaan käytännössä, syvällä HR-työn sydämessä.

Perehdytysopas on tehty yhteistyössä toimeksiantajayrityksen ja konsernin kanssa. Perehdytysopas on luotu erityisesti toimeksiantajayritykselle, kuitenkin opasta laatiessa, on oppaan ajateltu soveltuvan koko konsernin palvelualueiden käyttöön. Konserniin kuuluu 37 franchising-yritystä, joissa työn pääpiirteet ovat samat kuin opinnäytetyön toimeksiantajayrityksessä. Jokaisella toimistolla on oma tyylinsä tehdä työtä ja perehdyttää henkilöitä. Perehdytysopas kuitenkin luo perehdytykselle yhdenmukaisuutta ja pohjaa perehdytyksen ja työnteon tueksi, tästä esimerkkinä toimivat haastattelurungot (Liite 3.).

VMP Varamiespalvelun palvelualueiden toimistoissa on vuoden mittaan useita harjoittelijoita ja uusia HR-työntekijöitä aloittaa työnsä VMP:n palveluksessa. Palvelualueiden toimistot ovat hektisiä työympäristöjä, joissa tilanteet elävät ja muuttuvat päivittäin. Vaikka aikaa perehdyttämiselle olisi varattu, voi pikainen toimeksianto sotkea parhaimmankin perehdytyssuunnitelman. Perehdytysopas helpottaa toimeksiantajayrityksen perehdyttäjiä, sillä opas luo pohjan perehdytysprosessin kululle ja tekee perehdyttäjistä vähitellen lähes tarpeettomia perehdytetyille. Oppaalla ei pyritä vastaamaan kaikkiin HR-työn vaatimuksiin ja työn poikkeuksiin, sillä HR-työlle olisi mahdotonta tehdä kaiken kattavaa perehdytysopasta. Jokaisen palvelualueen työntekijä- ja yritysasiakkaat tuovat HR-työhön poikkeuksia, sillä jokainen työntekijä- ja yritysasiakas on persoona, jonka tarpeisiin pyritään vastaamaan. Näistä syistä opas on luotu auttamaan

uutta työntekijää aloittamaan työtehtävän itsenäisesti tai virkistämään HR-henkilön muistia työtehtävän osalta. Oppaan avulla uusi HR-työntekijä tai harjoittelija pystyy toimimaan työtehtävien taustatukena ja näin helpottamaan koko palvelualueen toimiston työtä. Opas luo myös mahdollisuuksia jatkaa perehdyttämisen kehittämistä koko konsernin tasolla.

5.2 Pohdinta ja oma-arviointi

Opinnäytetyöprosessin aikana tekijä syvensi omaa ammattiosaamistaan ja oppi paljon uutta perehdyttämisestä sekä perehdyttämisen teoriasta. Opinnäytetyöprosessi tukee tekijän tulevaisuudensuunnitelmia ja vahvisti tekijän ajatusta itsestään projektilähtöisenä työntekijänä. Prosessuaalinen tutkimusmenetelmä sopi eri tutkimusmenetelmistä parhaiten tekijälle, sen konkreettisuuden ja toiminnallisuuden vuoksi. Opinnäytetyön tuotoksen laatiminen vaati jo olemassa olevan aineiston kasaamista, muokkaamista, uuden aineiston luomista ja lopulta kaiken aineiston loogista yhteen kasaamista. Työskentelymuotona tämä on tekijälle kaikkein mieluisin.

Opinnäytetyöprosessi vaati omien työskentelytapojen tuntemista, suunnitelmien ja aikataulujen laatimista sekä monen asian samanaikaista hallitsemista. Prosessi opetti tekijälle uusia asioita omasta työskentelytavasta ja opetti hyväksymään, ettei kaikkiin asioihin ja tapahtumiin pysty itse aina vaikuttamaan. Aikatauluja oli toisinaan hankala sovittaa yhteen asiakasyrityksen ja benchmarking-yrityksen kanssa, jolloin tarvitun tiedon saaminen pitkittyi ja viivästytti osaltaan työn edistymistä. Tekijän oli aluksi vaikea hahmottaa opinnäytetyönraportin sisällöllisiä vaatimuksia ja millaisella aikataululla kaiken täytyy tapahtua. Prosessin kokonaisuuden hahmotuttua kunnolla tekijän mielessä oli tekijän helpompaa aloittaa suunnitelmallisesti opinnäytetyön raportin ja tuotoksen toteuttaminen.

Ensimmäisen suunnitelman mukaan opinnäytetyön tekeminen piti aloittaa jo syksyllä 2017. Tuolloin toteutuksen ajankohta kuitenkin siirtyi, tekijän muiden koulukurssien vuoksi keväälle 2018. Jälkeenpäin mietittynä, opinnäytetyön tuotoksen tekemisen olisi voinut aloittaa jo syksyn 2017 aikana ja viimeistellä opinnäytetyön raportin ohessa. Raportin ja tuotoksen samanaikainen kirjoitta-

minen on aiheuttanut aikataulullisia haasteita, sillä opinnäytetyön junan aikataulut ovat olleet tiukat. Opinnäytetyön lopullinen aikataulu selvisi tekijälle opinnäytetyön ohjaajan kanssa käydyn keskustelun jälkeen maaliskuun lopulla, jolloin myös rajoitettiin opinnäytetyön kvalitatiivisen kysely koskemaan vain muutamia työntekijöitä, eikä koko konsernin työntekijöitä. Tekijä jopa harkitsi opinnäytetyön esittämisen siirtämistä syksylle, jolloin tekijälle olisi jäänyt enemmän aikaa raportin ja tuotoksen laatimiselle ja täten tekijä olisi saavuttanut haluamansa laadullisen tason molemmissa osioissa.

Opinnäytetyön raporttia tehdessä tekijä ei pystynyt hyödyntämään opinnäytetyön ohjausta ja kirjoittamisen pajoja, siinä määrin, kuin olisi halunnut, päällekkäisten kurssien vuoksi. Opinnäytetyön tuotokseen tekijä on saanut kattavasti apua asiakasyrityksen ja -konsernin taholta. Opinnäytetyöprosessin edetessä tekijä oppi paljon uutta muun muassa Harvard-lähdeviittausjärjestelmästä ja tieteellisestä kirjoittamisesta. Opinnäytetyöprosessin yhteydessä koetut ongelmat esimerkiksi aikataulujen suhteen, tekijä pystyi ratkaisemaan omatoimisesti ja tekijä sai myös paljon apua konsernin taholta. Ongelmat hetkellisesti hidastivat opinnäytetyön etenemistä, mutta opinnäytetyö valmistui ajallaan.

Opinnäytetyön teoriapohja kiinnosti tekijää, sillä tekijä on itse ollut perehdytettävänä ja toiminut perehdyttäjänä. Perehdytyksen eri tyylit ja perehdyttämisen vaikutukset työhön ja sen vaikutukset työnantajaan sitoutumiseen olivat tekijälle uusia asioita ja erityisen mielenkiintoisia. Tekijä kokee saaneensa paljon uutta, hyödynnettävää tietoa tuleviin töihin ja opinnäytetyön teorian ansiosta tekijä osaa nyt entistä paremmin toimia perehdyttäjänä ja perehtyjänä. Teoriapohjaksi valittiin perehdyttäminen ja sen vaikutukset. Tekijä halusi ymmärtää perehdyttämisen vaikutukset mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, jotta pystyisi myös hyödyntämään tietoutta opinnäytetyön tuotosta tehdessä. Perehdyttämisen teoriat ovat muuttuneet ajan saatossa ja nykyään perehdytyksen laadun ymmärretään vaikuttavan kokonaisvaltaisesti työntekijän tuottavuuteen, työmotivaatioon ja työhön sitoutumiseen. Perehdytyksen teoriassa sivuutetaan myös perehdytyksen erilaisia tyylejä ja ihmisten oppimistapoja. Tekijä olisi halunnut tutkia enemmän oppimistyylejä, sillä ne vaikuttavat paljon ihmisen kykyyn sisäistää uusia asioita. Optimaalisessa tilanteessa, perehdyttämisessä pystyttäisiin hyödyntämään perehtyjän oppimistyyli mahdollisimman laajasti ja näin lyhentämään perehdytyksen kestoa.

Opinnäytetyön tuotoksena laadittu perehdytysopas vastaa tekijän mielestä toimeksiantajayrityksen tarvetta. Perehdytysopasta laadittaessa on otettu huomioon, ettei oppaassa pystytä käsittelemään kaikkia työn sisältämiä nyansseja. Opas on toimeksiantajayrityksessä ensimmäinen laatuaan ja auttaa työn tekemisessä myös käytössä olevan järjestelmän ulkopuolella. Oppaasta haluttiin tehdä mahdollisimman helppokäyttöinen ja sisällöltään yksinkertainen. Opasta pystyisi vielä jatkamaan pidemmälle, laatimalla perehdytyssuunnitelman tukemaan perehdytysoppaan sisältöä ja oppaan sisällön sisäistämistä pystyttäisiin varmistamaan, lisäämällä jokaisen osion loppuun kysymyksiä sisällöstä. Nämä kohdat jätettiin perehdytysoppaasta pois niiden tuoman lisälaajuuden vuoksi, jolloin myös aikaa koko opinnäytetyön tekemiselle olisi pitänyt olla tuplasti enemmän. Perehdytyssuunnitelma ja muuta edellä mainitut kohdat olisivat tekijän mielestä hyviä aiheita opinnäytetyölle.

Tekijä tiedostaa itsellään olleet korkeat tavoitteet tuotoksen eli perehdytysoppaan sisällön laadulle. Tekijä tiedostaa myös, etteivät tavoitteet olleet täysin realistiset ja saavutettavissa annetussa ajassa, kun samaan aikaan tekijä kirjoitti opinnäytetyön raporttia. Toimeksiantajayrityksen asettamat tavoitteet tuotoksen laadulle saavutettiin, joka on tekijän mielestä pääasia. Tuotoksen tarkoitus on palvella toimeksiantajayritystä ja yrityksen uusia työntekijöitä ja harjoittelijoita, helpottaen työhön perehtymistä ja saaden tuotoksesta tukea työn itsenäiseen tekemiseen. Tuotosta pystyy myös helposti päivittämään aina uudelleen ajankohtaiseksi. Myös konserniin kuuluvat muut palvelualueet voivat helposti ottaa tuotoksen käyttöönsä ja muokata sitä vastaamaan heidän käytäntöjään ja tarpeitaan. Riskinä on konsernin jatkuva kehittyminen ja uudistuminen, jonka myötä oppaan tiedot pääsevät helposti vanhenemaan, ellei joku konsernista ota vastuulleen oppaan ajantasaisena pitämistä.

Tekijällä oli alusta asti vahva mielikuva tuotoksen sisällöstä, minkä vuoksi tekijän oli helppo lähteä tuotosta toteuttamaan. Opinnäytetyön prosessin aikana toimeksiantajan ajatukset tuotoksen sisällöstä selkenivät ja toimeksiantajan toiveiden ja ajatusten perusteella tekijä muokkasi omia mielikuviaan toimeksiantajan toiveita vastaaviksi. Tekijän mielestä tuotoksen tekeminen oli tavallaan asiakaspalvelua ja asiakaspalvelussa pyritään tekemään tuotoksesta asi-

akkaan näköinen. Opinnäytetyöprosessi onnistui tekijän mielestä hyvin, prosessi saatiin valmiiksi asetettujen aikataulujen puitteissa ja tuotoksen laatu vastaa toimeksiantajan asettamia vaatimuksia sekä on toimeksiantajayrityksen näköinen ja tarpeellinen. Tekijä oppi paljon uutta prosessin aikana perehdyttämisestä ja tieteellisestä kirjoittamisesta. Perehdytysoppaan laatiminen oli tekijälle mieluinen ja mielenkiintoinen aihe. Tekijä piti erityisesti aiheesta sen luovuuden ja tarpeellisuuden vuoksi, oppaalle oli asetettu laadullisia vaatimuksia, mutta toteutustapa oli tekijän itsensä valittavissa.

LÄHTEET

AAC Global s.a. Perehdytys 2.0. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://message.aacglobal.com/perehdytys-2-0 [viitattu 31.3.2018].

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus -ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.

Alhanen, K., Kansanaho, A., Ahtiainen, O-P., Kangas, M., Soini, T. & Soininen, J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Helsinki: Tammi.

Ahlroth, M & Havunen, R. 2015. Pomo puun ja kuoren välissä. Helsinki: Talentum.

Berkeley University of California s.a. Guide to Managing Human Resources. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://hr.berkeley.edu/hr-network/central-guide-managing-hr/managing-hr [viitattu 19.5.2018].

Cadwell, C. 1988. New Employee Orientation: A Practical Guide for Supervisors. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://ebookcentral.proquest.com/lib/xamk-ebooks/detail.action?docID=3116936 [viitattu 19.5.2018].

Dessler, G. 2015. Human resource management. 14. kansainvälinen painos. Pearson.

Ghauri, P. & Gronhaug, K. 2010. Research methods in business studies. 4. painos. Pearson.

Huittinen, T. 2012. (P)erehdytyksen kolme tasoa. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.sinunhr.fi/perehdytyksen-kolme-tasoa/ [viitattu 4.4.2018].

Henkilöstöpalvelualan työehtosopimus 1.2.2017–31.1.2018.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen -liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Tampere: Juvenes Print.

Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

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

Nuutinen, O. s.a. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali -hiljainen tieto. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/hiljainen-tieto [viitattu 21.4.2018].

O'Toole, B. 2016. Tips for a Better New Employee Orientation -How to Create a Superior Employee Orientation Process. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.thebalancecareers.com/tips-for-a-better-new-employee-orientation-1916757 [viitattu 19.5.2018].

Quinlan, C. 2011. Business research methods. China: RR Donneley.

Saalasti, T. 2017. Perehdytys -Rekrytoivan esimiehen haasteet uuden työntekijän perehdyttämisessä. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.elbit.fi/fi/blogi/perehdytys/esimiehen-haasteet/ [viitattu 3.4.2018].

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Vilkka, H. & Airaksinen, T., 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

VMP Group. s.a. VMP Lähde. Intranet.

VMP Lahti. 2018. Yrityksen henkilökunta. Haastattelu 18.4.2018. Troupex Oy.

VMP Kouvola. 2018. Yrityksen henkilökunta. Haastattelu 9.–13.4.2018. Plaudite Oy.

WV Division of Personnel. s.a. New Employee Orientation. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://personnel.wv.gov/SiteCollectionDocuments/Toolboxes/Employee%20Orientation.pdf [viitattu 19.5.2018].

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Viro: Meedia Zone OÜ.

Liite 1

KÄY PEREMMÄLLE

–perehdy HR-työhön

VMP Varamiespalvelu | 2018

Sisällys

1 JOHDANTO 1

2 HENKILÖSTÖPALVELUALA 2

3 VMP GROUP 2

3.1 VMP Varamiespalvelu 2

3.2 VMP henkilöstö/ avainhenkilöt 3

3.3 Vastuullisuus ja auktorisointi 4

4 VUOKRATYÖ LYHYESTI 4

5 LAIN PERUSTEET JA TYÖLAINSÄÄDÄNTÖ 5

5.1 Henkilötietolaki 5

5.1.1 Tietosuoja-asetus 5

5.2 Työsopimuslaki 6

6 PÄIVITTÄINEN VIESTINTÄ 7

6.1 Asiakkaiden vastaanotto 9

6.2 Toimeksiannon vastaanotto 9

6.3 Puhelinliikenne 9

6.3.1 Toimiston puhelin (jos on) 10

6.3.2 Henkilökohtainen työpuhelin 10

6.4 Sähköpostiviestintä 10

6.4.1 Sisäinen sähköpostiviestintä 11

6.4.2 Ulkoinen sähköpostiviestintä 11

6.4.3 Sähköpostin asetukset 11

6.4.4 Sähköpostiallekirjoitus 12

6.4.5 Poissaoloviestin tyyliohjeet ja asentaminen 14

6.5 Sosiaalinen media 15

6.5.1 VMP somessa 15

6.5.2 Somekäyttäytyminen 16

7 REKRYTOINTI 16

7.1 Suorarekrytointi 16

11.1 Toimiston siisteys 31
11.2 Yhteydenpito asiakkaisiin 32
11.2.1 Työntekijäasiakkaat 32
11.2.2 Yritysasiakkaat 32
12 MATKALASKUN TÄYTTÄMINEN 32
13 TAPATURMAILMOITUKSEN LAADINTA 33

Haastattelujen rungot

Suunnittele haastattelu etukäteen ja laadi kysymyksiä, jotka ovat tarjolla olevan tehtävän kannalta oleellisia. Tämä kysymyslista on vain esimerkki työhaastattelussa kysyttävistä asioista ja haastattelun kulusta. Tarkista siis etukäteen kysymyksistä ne, joista on hyötyä rekrytoinnin kannalta. Henkilökohtaiselle haastattelulle sopiva kesto on korkeintaan 30 minuuttia.

Anna hakijalle mahdollisuus esittää kysymyksiä, kysymykset kertovat hakijan kiinnostuksesta työtä kohtaan.
Avoimet kysymykset, kuten "*kerro itsestäsi*", tuottavat monesti hyvin ympäripyöreitä vastauksia. Käytä sen sijaan tarkennettuja kysymyksiä, kuten "*kerro työhistoriastasi/ kuvaile koulutustaustaasi*".

Esihaastattelu puhelimitse

Esittele itsesi ja kerro miksi soitat: "*Anni Asiakaspalvelija soittaa Kouvolan VMP:ltä, olit jättänyt meille työhakemuksen..*".

Puhelinhaastattelun aikana tulee tarkistaa hakijan:

- Osoitetiedot
- Sähköpostiosoite
- Syntymäaika

Muita asioita joita on hyvä kysyä puhelinhaastattelussa, kattavan kuvauksen saamiseksi hakijasta:

- Millaista työtä hän etsii (vakituista/ määräaikaista/ keikkoja)?
- Minkälainen/ minkälaiset työt häntä kiinnostavat?
- Minkälaiset työtehtävät **eivät** kiinnosta?
- Tulevaisuuden suunnitelmia?
- Milloin hän voi aloittaa työt?
- Onko rajoitteita työsuhteen kestolle?
- Pyydä liittämään tai lähettämään CV, jos ei ole vielä tiedoissa.
- Mikäli puhelun aikana käy ilmi, että henkilö kannattaa toimistolle haastatteluun pyytää, sovi haastatteluaika.

Lopuksi, kiitä haastattelusta ja kerro, että otamme yhteyttä uudelleen, kun sopivaa työtä on tarjolla. Kirjaa järjestelmään haastattelussa ilmenneet asiat ja omat kommenttisi (reippaus, motivaation tunne, kiinnostus työhön yms.). Merkitse hakemus **Esihaastateltu** -tilaan, merkitse päivämäärä ja itsesi haastattelijan kohdalle. Muista myös vaihtaa itsesi hakijan omistajaksi.

Keikkatyöntekijän haastattelun runko

Haastattelu tulee pitää mahdollisimman rentona ja ystävällisenä. Voit aloittaa haastattelun jutustelemalla, kysymällä "*miten päivä on alkanut?*" tai muuta tilanteeseen sopivaa.

Tarkista yhteystiedot ja syntymäaika.

Pyydä kertomaan koulutustausta.

Millainen työhistoria hakijalla on?

- Miten viihtyi aikaisemmissa työpaikoissa?
- Miksi työsuhteet ovat loppuneet?

Millaiset toimialat ja työtehtävät kiinnostavat?

- Kiinnostusta muihin aloihin/ ammatteihin?
- Millaisia töitä ei halua tehdä?
- Mikä on hakijan vahvin ammatillinen osaaminen?
- Mikä motivoi työnteossa?

Millaisia töitä etsii?

- vakituinen/ määräaikainen/ osa-aikatyö/ kesätyö
- Millaiset työvuorot sopivat parhaiten?
- Auton käyttömahdollisuus?
- Työpaikan etäisyys kotoa?

Onko hakijalla ammattikortteja? (hygienia-, anniskelupassi, työturvakortti jne.)

Millaisia tulevaisuuden suunnitelmia hakijalla on?

Mitkä ovat hakijan persoonalliset vahvuudet?

Milloin pystyy aloittamaan työt?

Palkkatoivomus?

Onko hakijalla suosittelijoita?

- Suosittelijoiden nimet, asema ja yhteystiedot

Mistä kuuli VMP:stä ja miten päätyi VMP:lle hakijaksi?

Kerro vielä lyhyesti VMP:stä, esimerkiksi näin:

"*VMP Varamiespalvelu on yksi Suomen johtavista henkilöstöpalvelualan yrityksistä ja olemme toimineet alalla jo 30 vuotta. Toimimme 37 paikkakunnalla Suomessa ja meillä on toimintaa myös Ruotsissa, Virossa ja Romaniassa. Töiden kesto vaihtelee päivän mittaisista keikkatöistä useiden kuukausien pituisiin työjaksoihin. Kauttamme on myös mahdollista saada vakinaisia töitä monilta eri aloilta. Palkka määräytyy aina asiakasyrityksen käyttämän työehtosopimuksen mukaan. VMP on myös auktorisoitu henkilöstöpalvelualan toimija ja toimimme vastuullisesti kaikissa asioissa.*"

Lopuksi ota kopiot hakijan työtodistuksista ja ammattikorteista. Kiitä hakijaa käynnistä ja kerro milloin otamme seuraavan kerran yhteyttä tai että, otamme yhteyttä uudelleen, kun sopivaa työtä on tarjolla.

Kirjaa järjestelmään haastattelussa ilmenneet asiat ja omat kommenttisi (reippaus, motivaation tunne, kiinnostus työhön yms.). Merkitse hakemus **Haastateltu** -tilaan ja merkitse hakijan aktiviteeteista Haastattelu valmis -painiketta. Muista myös tarkastaa ja tarvittaessa vaihtaa itsesi hakijan omistajaksi.

Avoimen toimeksiannon haastattelun runko

Esittele asiakasyritys ja tehtävä

Työkokemus

Nykyinen työ (jos on)

- Nykyinen työpaikka ja työtehtävä?
- Miten päätynyt kyseiseen työhön?
- Suhteet työtovereihin ja esimieheen?
- Miten viihtynyt työssään/ työpaikassa? Miksi viihtyy/ miksi ei?
- Miksi haluaa vaihtaa työpaikkaa?

Aikaisemmat työsuhteet (kesätyöt, harjoittelut)

- Miten päätyi/ miksi hakeutui kyseisiin töihin?
- Työtehtävät ja vastuualueet?
- Miten viihtyi työssä/ työpaikassa?
- Suhteet työtovereihin ja esimieheen?
- Miksi työsuhde päättyi?

Koulutus, osaaminen, tiedot ja taidot

Tutkinnot, kurssit, koulut

- Miksi valinnut?
- Miten menestyi opinnoissa?

Missä asioissa vahvin osaaminen/ ammattitaito?

Kielitaito?

IT-osaaminen

- Ohjelmat joita osaa käyttää?
- Missä ohjelmassa vahvin osaaminen?

Motivaatio ja odotukset

Miksi hakee kyseistä paikkaa?

- Mikä kyseisessä työssä kiinnostaa?

Minkälaiset työtehtävät erityisesti kiinnostavat?

- Miksi?

Mitkä asiat motivoivat työssä?

Mitä odotat työsuhteelta?

Millainen perehdytys toimii parhaiten?

Millaisia ammatillisia tavoitteita on?

Elämäntilanne

Millaiset työvuorot sopivat elämäntilanteeseen?

- Päivätyö/ vuorotyö?

Mahdollisuus matkustamiseen, jos työ sitä edellyttää?

Mahdollisuus auton käyttöön?

- Työpaikan etäisyys kotoa?

Harrastukset ja vapaa-aika

Millaisia harrastuksia on?

Ammattiin/ työhön liittyvää harrastoimintaa?

- Järjestöt yms.

Minäkuva

Mitkä ovat persoonalliset vahvuutesi?

Mikä on ollut suurin haaste urallasi?

Mikä on ollut suurin onnistumisesi urallasi?

Millaisen esimiehen alaisuudessa työskentelet parhaiten?

Minkä tyyppisten ihmisten kanssa haluat työskennellä?

Työehdot

Palkkatoivomus/ -odotus?

Muut työsuhde-edut?

Milloin pystyisi aloittamaan/ irtisanomisaika nykyisestä työstä?

Suosittelijat

Mikäli hakemukseen on nimetty suosittelijat, käy suosittelijat läpi.

- Keitä he ovat?
- Miksi heidät on nimetty suosittelijoiksi?

Mikäli hakija ei ole nimetty suosittelijoita, kysy mahdollisia suosittelijoita

- Pyydä suosittelijoiden nimet ja asema
- Entiset esimiehet, kollegat, asiakkaat

Suosittelijoiden yhteystiedot

Lopetus

Kerro, milloin on seuraava yhteydenotto/ mitä tapahtuu seuraavaksi.

- Asiakasyrityksen haastattelu/ tapaaminen

Päätä haastattelu positiivisesti ja ystävällisesti.

Lopuksi ota kopiot hakijan työtodistuksista ja ammattikorteista. Kiitä hakijaa käynnistä ja kerro milloin otamme seuraavan kerran yhteyttä tai että, otamme yhteyttä uudelleen, kun sopivaa työtä on tarjolla.

Kirjaa järjestelmään haastattelussa ilmenneet asiat ja omat kommenttisi (reippaus, motivaation tunne, kiinnostus työhön yms.). Kirjaa myös hakijan vahvuudet tehtävään ja hakijan puutteet tehtävään sekä johtopäätöksesi (vahva ehdokas, mahdollinen ehdokas, ei ehdokas). Merkitse hakemus **Haastateltu** -tilaan ja merkitse haastattelu valmiiksi painamalla hakijan aktiviteeteista **Haastattelu valmis** -painiketta. Muista myös tarkastaa ja tarvittaessa vaihtaa itsesi hakijan omistajaksi.