

Perehdytysopas Xwander Nordicin uusille työntekijöille

Iina Virtanen

Opinnäytetyö
Matkailun liikkeenjohdon
koulutusohjelma
2020



Tekijät Iina Virtanen	
Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Perehdytysopas Xwander Nordicin uusille työntekijöille	Sivu- ja liitesivumäärä 30+13
Tiivistelmä	
<p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli vähentää perehdytykseen kuluva aikaa toimeksiantajayrityksessä, seuloa hakijoita jo hakuvaiheessa, sekä nopeuttaa työntekijän sopeutumista uuteen työpaikkaan ja näin ennaltaehkäistä virheitä. Opinnäytetyön produktin eli perehdytysoppaan on tarkoitus olla uuden työntekijän perehdytyksen ensimmäinen vaihe perehdytysprosessissa, sekä olla työntekijöiden työn tukena jokapäiväisessä työssä.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen osuus on neliosainen. Ensimmäinen osuus koostuu opinnäytetyön tavoitteista, sekä työn taustasta ja tarpeesta. Toinen osuus eli tietoperusta käsittelee perehdyttämisen teoriaa, sekä tarkastelee perehdyttämistä useista eri näkökulmista. Kolmas osuus käsittelee produktin toteuttamista suunnittelusta arviointiin. Neljännessä eli viimeisessä osuudessa pohditaan opinnäytetyöstä heränneitä ajatuksia, sekä arvioidaan omaa oppimista.</p> <p>Opinnäytetyön muoto on toiminnallinen, sillä sen tuotoksena on perehdytysopas, joka sisältää uudelle työntekijälle olennaiset tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista. Perehdytysopas on laadittu toimeksiantajan toiveiden, omien kokemusten sekä perehdyttämiseen liittyvän teorian pohjalta. Perehdytysopas on sähköisessä muodossa, jotta se voidaan pitää ajan tasalla jatkuvasti.</p> <p>Opinnäytetyössä ja opinnäytetyön tuotoksessa on tarkasteltu perehdyttämistä erityisesti monimuotoisuuden näkökulmasta, mikä on vallitseva elementti toimeksiantajayrityksessä. Toinen opinnäytetyön vahvoista teemoista on johtaminen, jota on myös käsitelty tietoperustassa perehdyttämisen merkityksen yhteydessä.</p>	
Asiasanat Perehdyttäminen. Perehdytysopas. Monimuotoisuus. Johtaminen.	

Sisällys

1	Johdanto.....	3
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet.....	3
1.2	Toimeksiantaja.....	4
1.3	Työn tausta ja tarve.....	5
2	Perehdyttäminen.....	6
2.1	Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt.....	7
2.1.1	Työntekijän näkökulmasta.....	7
2.1.2	Työyhteisön näkökulmasta.....	8
2.1.3	Johtamisen näkökulmasta.....	8
2.2	Perehdytys osana johtamista.....	9
2.3	Perehdyttäjän rooli perehdyttämisessä.....	11
2.4	Monimuotoisen työyhteisön perehdyttäminen.....	13
2.5	Hiljaisen tiedon siirtäminen osana perehdytystä.....	15
2.6	Perehdyttämisen merkitys työharjoittelussa.....	15
2.7	Perehdyttämisen haasteita.....	17
2.8	Puutteellisen perehdytyksen seuraukset.....	18
2.9	Perehdytyksen toteutuksen seuranta ja arviointi.....	18
3	Produktin toteutus.....	20
3.1	Produktin suunnittelu.....	20
3.2	Produktin toteuttaminen.....	21
3.3	Produktin arviointi.....	23
4	Pohdinta.....	25
4.1	Johtopäätökset.....	26
4.2	Oman oppimisen arviointi.....	27
	Lähteet.....	28
	Liitteet.....	31
	Liite 1. Perehdytysopas.....	32

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on vähentää toimeksiantajan yrityksessä perehdytykseen kuluva aikaa, sekä tuottaa kokonaisvaltainen perehdytyksen apuna käytettävä työkalu. Toimeksiantajana opinnäytetyölle on Rovaniemellä toimiva suomalaisyritys Xwander Nordic. Opinnäytetyön suunnittelussa tehtiin tiivistä yhteistyötä toimeksiantajan kanssa. Toimeksiantaja toivoi työn produktina perehdytysopasta.

Opinnäytetyön muoto on toiminnallinen, sillä sen tuotoksena on perehdytysopas, joka sisältää uudelle työntekijälle olennaiset tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista. Oppaassa on lisäksi esimerkiksi käytännön toimintamalleja jokapäiväiseen työhön, sekä ohjeita hätätilanteiden varalle. Perehdytysopas on laadittu toimeksiantajan toiveiden, omien kokemusten sekä perehdyttämiseen liittyvän teorian pohjalta.

Perehdytysopas on tarkoitettu Xwanderin uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämisen avuksi. Perehdytettävät saavat oppaan luettavaksi ennen työsuhteen alkua. Muulloin perehdytysopasta säilytetään yrityksessä siten, että sitä voidaan käyttää tarvittaessa tukena myös töiden aikana. Opas on sähköisessä muodossa, joten siihen voidaan tarvittaessa tehdä muutoksia yrityksen kehittyessä.

Työnantajan vastuu perehdyttää uusi työntekijä on määritelty laissa. Niin kuin muissakin Euroopan maissa, suomalainen työlainsäädäntö on hyvin kattava ja se tarjoaa merkittävän turvan työntekijälle. Työsopimuslaki sääntelee yksilöllisesti ja kollektiivisesti työntekijän ja työnantajan välistä työsuhdetta. Suomessa lainsäädännön noudattaminen on yrityksille vähimmäisvaatimus, jota täydentävät työehtosopimukset.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on vähentää perehdytykseen kuluva aikaa toimeksiantajayrityksessä kokoamalla tarvittava informaatio selkeäksi ja yhdenmukaiseksi paketiksi, seuloa hakijoita jo hakuvaiheessa käyttämällä apuna perehdytysopasta, sekä nopeuttaa työntekijän sopeutumista työpaikalle ja näin myös ennaltaehkäistä mahdollisia virheitä.

Xwanderille palkataan arviolta kymmenkunta uutta työharjoittelijaa vuosittain ja työhön perehdyttämiseen kuluu runsaasti aikaa jokaisen aloittavan työntekijän kohdalla. Opinnäytetyön tarkoitus on koota kaikki tarvittava teoria selkeästi uudelle työntekijälle helposti opeteltavaksi ja tutkittavaksi, ja näin nopeuttaa perehdytysprosessia. Sen

seurauksena työntekijän sopeutuminen uuteen työympäristöön, sekä uusien työtehtävien oppiminen nopeutuu.

Rekrytointivaiheessa tulee selvittää työnhakijoiden motivaatio ja uratoiveet, jotta työhön valitaan sopivin henkilö (Juuti & Vuorela 2002, 43). Tästä voi päätellä, että kun potentiaaliselle työntekijälle annetaan kokonaisvaltainen kuva yrityksen toiminnasta jo hakuvaiheessa, työntekijän on helpompi päättää, onko yritys tälle työ- tai harjoittelupaikkana oikea. Näin yrityksellä on parempi mahdollisuus löytää motivoituneimmat työntekijät hakijoiden joukosta. Yksi tavoitteista on myös parantaa asiakastytyvääisyyttä ja asiakaskokemusta perehdyttämisen avulla. Mitä nopeammin työntekijä perehtyy uuteen työtehtäväänsä, sitä paremmin hän pystyy palvelemaan asiakkaita ja täyttämään heidän tarpeensa.

Onnistuneen perehdytysprosessin myötä työntekijän sopeutuminen yritykseen nopeutuu, ja työntekijän mieliala, sekä motivaatio uudessa yrityksessä ovat paremmat. Kun perehdytys onnistuu ja työntekijä oppii uudet asiat nopeasti, hän on nopeammin valmis itsenäiseen työskentelyyn, ja täten vähentää muilta työntekijöiltä neuvomiseen kuluva aikaa. Perehdyttämistä voidaan tarkastella myös virheiden ennaltaehkäisyinä. Hyvä perehdyttäminen myös kiinnittää työntekijän nopeammin työyhteisöön. (Kangas 2003, 5.) Yhtenä tavoitteena on siis nopeuttaa työntekijän sopeutumista ja oppimista työssään.

1.2 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Rovaniemellä toimiva matkailualan yritys Xwander Nordic. Yrityksen omistaa Joni Kautto. Yrityksen liikeideana on tarjota matkailijoille kokonaisvaltaisia aktiviteettilomia ja palvelua asiakkaita näiden omalla äidinkielellä. Xwander tarjoaa asiakkaille kokonaisvaltaista palvelua sisältäen majoitukset, kyyditykset, tarvikkeet, ruoat ja tietysti itse elämyksen. Yritys järjestää ekskursion pääsääntöisesti Suomen ja Norjan Lapin alueilla. Joillakin retkillä tutustutaan esimerkiksi myös näiden maiden pääkaupunkeihin. Yrityksen tarjoamiin elämyksiin kuuluu muun muassa vaelluksia, joogaa, moottorikelkka- ja huskysafareita, sekä läskipyöräilyä. Lisäksi retkillä pääsee aina kokeilemaan suomalaisia perinteitä, kuten saunaa ja avantoa. Ekskursiot kestävät pääsääntöisesti noin 4 vuorokautta, ja niillä myös yövytään yhdessä. Tarjonta on monipuolinen ja ekskursion on mahdollista kustomoida asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi. (Xwander Nordic 2020.)

Yrityksen kohderyhmänä ovat hyvinvointimatkailijat, jotka haluavat kokea matkallaan uusia elämyksiä. Yrityksen asiakaskunta muodostuu pääosin espanjalaisista, kiinalaisista, saksalaisista ja brittiläisistä asiakkaista. Yritys on lisäksi aloittanut toimet laajentaakseen asiakaskuntaansa jatkossa.

Yrityksessä työskentelee oppaita kotoisin useista eri maista ja lähtökohdista, työyhteisö on siis hyvin monimuotoinen. Asiakkaita pyritään palvelemaan näiden omalla äidinkielellä, jos mahdollista. Edellytyksenä yrityksessä työskentelemiseen on olla kielitaitoinen ja asiakaspalveluhenkinen. Työntekijät saavat mahdollisuuden työskennellä yrityksessä useissa eri tehtävissä, kehittäen samalla yrityksen markkinointia ja toimintaa. Pääsääntöisenä toimenkuvana kaikilla on opastyö, jolloin opastetaan asiakkaita retkillä ja ollaan mukana koko retken ajan. Toinen tärkeä toimenkuva on sähköinen asiakaspalvelu, mikä sisältää varauksien vastaanottamisen ja asiakkaiden kontaktoimisen. Yrityksen arvoja ovat laadukas asiakaspalvelu, kestävä kehitys ja erilaisten kulttuurien vaaliminen. (Xwander Nordic 2020.)

1.3 Työn tausta ja tarve

Perehdyttäminen valikoitui opinnäytetyön aiheeksi yrityksen tarpeiden pohjalta. Opinnäytetyön toteuttaja on työskennellyt toimeksiantaja yrityksessä, tosin Teneriffan toimipisteellä, työharjoittelijana vuonna 2018. Omakohtaisen kokemuksen perusteella perehdyttäminen yrityksen toimintaan on ensiarvoisen tärkeää. Koska työnkuva on monipuolinen, on perehdyttämistä hyvä yksinkertaistaa ja selkeyttää niin sanotulla kaiken kokoavalla yhteenvedolla. Perehdytysopas tulee olemaan toimeksiantajalle tärkeä työkalu, sillä Xwander Nordic vasta aloittelee toimintaansa, ja siksi alkaa pian rekrytää uusia työntekijöitä ja harjoittelijoita.

Suuri vaihtuvuus työntekijöiden keskuudessa luo paineita niille työntekijöille, jotka ovat työskennelleet yrityksessä pidemmän aikaa. Näiden työntekijöiden kontolle jää usein vastuu uusien työntekijöiden vastaanottamisesta ja perehdyttämisestä käytännön työhön. On siis tarpeellista helpottaa pysyvien työntekijöiden taakkaa perehdytyksen osalta.

Perehdyttämisen avulla on tarkoituksena myöskin helpottaa ja nopeuttaa uuden työntekijän sopeutumista uuteen työhön, sekä työyhteisöön. Perehdytettävä pystyy työstä suoriutumisen lisäksi nauttimaan uudesta kokemuksesta täysin rinnoin, eivätkä ensimmäiset kuukaudet työharjoittelusta kulu epävarmuuden tunteessa omasta tekemisestään ja sopeutumisestaan.

2 Perehdyttäminen

Työhön perehdyttäminen eli työnopastus kertoo työntekijälle hänen työnkuvansa, sekä työhön liittyvät odotukset. Uuden henkilön perehdyttäminen pitää sisällään ne toimenpiteet, jotka auttavat häntä tutustumaan yritykseen, sekä työhönsä. Perehdytys auttaa työntekijää oppimaan tuntemaan työpaikan, sen toimintamallit ja -ajatuksen, sekä palveluidean. Osa työntekijän perehdyttämisprosessia on perehtyä työyhteisöön eli tutustuminen työtovereihin ja asiakkaisiin.

(Kangas 2003, 4.)

Aloittaessa uudessa työpaikassa hämmennys saattaa olla päällimmäisin tunne ensimmäisinä työviikkoina. Uutta tietoa tulee jatkuvasti joka puolelta, ja kaiken uuden muistaminen saattaa olla todella vaikeaa. Perehdytyksen aikana opitut tiedot ja taidot kuitenkin rakentavat pohjaa oppimiselle. Siihen, kuinka nopeaa ja vaivatonta oppiminen on, voidaan vaikuttaa panostamalla perehdytysprosessiin. (Kangas 2003, 5.)

Oikein tehtynä perehdyttäminen on prosessi, joka alkaa työntekijän ensimmäisestä kontaktista työnantajaan. Perehdyttämisen tarkoituksena on pitää huolta siitä, että työntekijä tietää ja tuntee toimenkuvansa, jotta hän voi suoriutua työstä toivotulla tavalla. Työntekijälle on opetettava työpaikan viralliset, sekä epäviralliset säännöt. Lisäksi hänet tulee esitellä kollegoilleen, sekä tutustuttaa muiden työtehtäviin kokonaiskuvan muodostamiseksi (Boella & Goss-Turner 2013, 79.) Perehdytysprosessi ei koske ainoastaan uutta työntekijää, vaan myös työyhteisöä ja esimiestä.

Perehdyttämiseen kuuluu työntekijän informointi työnkuvasta ennen työpaikan vastaanottamista, työpaikan vastaanottamisen ja työnkuvaan tutustumisen, virallisen työsuhteen perehdytyksen sekä käytännön työhön opastuksen. Perehdytys koostuu virallisesta kouluttamisesta, sekä epävirallisesta tutustumisesta ja sosiaalisesta kanssakäymisestä uudessa työyhteisössä. (Mensah & Mensah 2013, 208.)

Hyvä perehdytys on palvelus uudelle työntekijälle, sekä yrityksen toiminnalle. Jokaisen uuden työntekijän organisaatiossa, kuten myös harjoittelijoiden, on tärkeää päästä osalliseksi suunnitelmallista perehdytystä. Perehdyttämisen sisällön tulisi määräytyä sen mukaan, millaisen työhistorian perehdytettävä omaa. Organisaation sisällä työtehtävää tai toimipaikkaa vaihtava työntekijä ei tarvitse enää organisaatiotason perehdytystä, vaan työnopastusta. Uusi työntekijä on kannattavaa perehdyttää organisaation rakenteisiin, tehtäviin, arvoihin sekä visioon. (Strömmer 1999, 259.)

2.1 Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt

Perehdyttämisen keskeinen tavoite muodostuu yksilön oppimisesta, työn hallinnasta ja työyhteisöön sopeutumisesta. Lisäksi tavoitteena on antaa valmiudet työn suorittamiseen, sekä lisätä työntekijän varmuutta työssä suoriutumiseen, joka puolestaan taas vähentää uudesta tilanteesta aiheutuvaa jännitystä. (Kjelin & Kuusisto 2003.)

Lepistön (2004, 57) mukaan perehdyttämisen lähtökohtaisena tavoitteena on välttää virheitä ja taata parempi palvelu asiakkaille. Kun perehdyttämiseen panostetaan heti työsuhteen alkaessa, työntekijällä on parempi valmius ongelmien ratkaisuun työssään, ja työn tulos ja laatu paranevat. Hyvän perehdytyksen seurauksena työntekijän asenne työtä ja työpaikkaa kohtaan muuttuu myönteisemmäksi. Kun työntekijää huomioidaan työpaikalla henkilökohtaisesti, luo se yrityksestä paremman kuvan työntekijälle. (Lepistö 2004, 57.)

Perehdyttämisen tavoitteena on myöskin varmistaa, että työntekijöillä on tarvittavat tiedot ja taidot, jotta he voivat onnistua työssään erinomaisesti (Grönroos 2009, 471). Lisäksi perehdyttämällä voidaan vähentää mahdollisia turvallisuusriskejä. On ensisijaisen tärkeää, että turvallisuusasiat otetaan huomioon, kun uutta työntekijää perehdytetään. (Kangas 2003, 5.)

Liski, Horn ja Villanen listaavat julkaisussaan, Hyvä perehdytys -opas (2007), hyvän perehdyttämisen askeleiksi ennakkotoimenpiteet, työn aloittamisen perusteet, työntekijän vastaanottaminen ja perehdytyksen aloittaminen, tehtäväkohtainen työnopastus, jatkuva perehdyttäminen työn ohessa ja viimeiseksi perehdyttämisen arviointi ja jatkokehitys. (Liski & ym. 2007, 5.)

2.1.1 Työntekijän näkökulmasta

Hyvä ja onnistunut perehdyttäminen luo työntekijälle positiivisen ensivaikutelman uudesta työpaikastaan ja rohkaisee tätä työnsä suorittamiseen. Heikko perehdyttäminen voi saada uuden työntekijän tuntemaan itsensä työntekoa hidastavaksi häiriötekijäksi. (Kangas, 2003, 5). Voidaankin sanoa, että jos työntekijä niin ikään tuntee itsensä hidastavaksi häiriötekijäksi uudella työpaikallaan, työmotivaatio ei varmasti ole korkeimmillaan. Työntekijän tulee tuntea itsensä osaksi työyhteisöä, jonka myötä työstä suoriutuminen parantuu.

Perehdyttäminen on erityisen tärkeää työntekijän työhyvinvoinnin kannalta. Työntekijän näkökulmasta työhyvinvoinnin määrittää se, millaisia tunteita työn tekeminen tai työpaikalle meneminen herättää. Onko työpaikalle aamuisin mukava lähteä, vai tuntuuko jokainen aamu työpaikalle lähtiessä ahdistavalta. Työilmapiirin tärkeys korostuu työntekijän jokapäiväisessä elämässä. Työntekijän motivaation kannalta on tärkeää, että

työntekijä tuntee itsensä arvostetuksi ja tärkeäksi työpaikallaan. Motivaatio työtä kohtaan laskee ja panos heikkenee huonon ilmapiirin vallitessa. Työnantaja saattaa nähdä ilmapiiriin vain numeroina paperilla, eikä välttämättä edes tiedosta, että huonot lukemat tuloksissa voivat johtua jostakin niin yksinkertaisesta, kuin huonosta ilmapiiristä työpaikalla. Työnantajan kannalta olisi tärkeää tiedostaa työhyvinvoinnin ongelmat, hyvä työhyvinvointi esimerkiksi vähentää sairauspoissaoloja ja pienentää niistä aiheutuvia kustannuksia. Työ heijastuu työntekijän vapaa-aikaan ja toisinpäin, siksi on eriarvoisen tärkeää työntekijän psyykkisen terveyden kannalta, että molemmat elämän osa-alueet ovat kunnossa. (Ojala & ym. 2005, 27 – 28.)

2.1.2 Työyhteisön näkökulmasta

Oman kokemukseni perusteella hyvä perehdytys työhön helpottaa työyhteisön taakkaa, kun uusi työntekijä aloittaa ja kehittyy nopeasti yritykselle tuottavaksi. Perehdyttäminen itsessään voi kuitenkin myös lisätä taakkaa työyhteisössä, jos työntekijät joutuvat laittamaan reilusti aikaa ja resursseja uuden työntekijän perehdyttämiseen. Työyhteisön näkökulmasta perehdyttämisen hyödyt näkyvät silloin, kun uusi työntekijä pystyy tuomaan panoksensa työstä suoriutumiseen ja on avuksi työyhteisölle. Bauerin (2010) mukaan myös työyhteisön näkökulmasta on tärkeää, että perehdyttämisen roolit ovat selvät. Roolien epäselvyys perehdyttämisprosessissa on suurin vaikuttaja heikkoon työmotivaatioon ja työyhteisöön sopeutumiseen (Bauer 2010).

Uskon, että uuden työntekijän saapuminen työyhteisöön voi vaikuttaa myös ryhmädynamiikkaan ja ilmapiiriin huomattavasti. Jokainen uusi työntekijä tuo omanlaisensa vivahteen työyhteisöön. Uuden työntekijän saapuminen voi siis tuoda yhteisöön joko positiivista tai negatiivista vaikutusta.

Lähtökohtaisesti kuitenkin uudet työntekijät aloittavat uudessa työpaikassa positiivisella mielellä, ja siksi vaikutus ilmapiiriin on monesti positiivinen. Ryhmädynamiikka muuttuu myös aina, kun työyhteisöön tulee uusia jäseniä tai lähtee vanhoja. Ryhmädynamiikan tasapaino määrittyy usein eri persoonien väliseksi kultaiseksi keskitieksi. Jos työyhteisössä on ihmisiä, jotka tulevat joka aamu töihin hymyille, yleensä se tarttuu myös muihin työntekijöihin. Ikävä kyllä sama toimii myös negatiivisessa merkityksessä toisinpäin.

2.1.3 Johtamisen näkökulmasta

Johtamisen näkökulmasta perehdyttäminen vie aikaa ja resursseja. Perehdyttämisen avulla työntekijät voivat kuitenkin oppia välttämään virheitä. Sen vuoksi hyvä perehdyttäminen palvelualoilla näkyy asiakkaalle suoraan laadukkaana palveluna.

Toistuvat virheet asiakaspalvelussa vaikuttavat yrityksen uskottavuuteen. Heikko perehdyttäminen näkyy pitkällä aikavälillä heikkona työmotivaationa. Onnistunut perehdytys voi vaikuttaa myös henkilöstön vaihtuvuuden vähenemiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20.) Yritykset käyttävät valtavia määriä rahaa ja resursseja uusien työntekijöiden rekrytointiin. Suurin syy epäonnistuneille rekrytoinneille on yleensä epäonnistunut perehdytysprosessi. (Bauer 2010).

Perehdyttämisellä on vaikutusta yrityksen menestykseen. Laadukkaalla perehdytyksellä yritys voi saada kilpailuetua muihin organisaatioihin (Kjelin & Kuusisto 2003, 20). Perehdyttämisellä voidaan välttää työntekijän virheistä koituvia ylimääräisiä kustannuksia. Onnistuneen perehdytyksen voimin uusi työntekijä oppii toimimaan itsenäisesti nopeammin. Mahdollisten virheiden korjaamiseen saattaa kulua useiden henkilöiden työaikaa, joten perehdyttäminen on taloudellisesti merkittävää. (Österberg 2009, 45.)

Perehdyttäminen ja työhön opastaminen ovat avaintekijöitä henkilöstön kehittämisessä. Yritys voi tarkastella perehdytystä investointina, jonka tarkoituksena on kehittää henkilöstön osaamista, parantaa palveluiden laatua, sekä tukea työssä jaksamista. Perehdyttämisellä pystytään myöskin vähentämään poissaoloja. Perehdyttäminen on prosessi, joka jatkuu koko työsuhteen ajan, ja jota voidaan kehittää sen hetkisen työyhteisön mukaiseksi. (Mäntynen ym. 2009, 2.)

Työhön perehdyttäminen vie työnantajalta aikaa, mutta maksaa itsensä usein takaisin moninkertaisesti. Kun perehdytys onnistuu ja työntekijä oppii uudet asiat nopeasti, hän on nopeammin valmis itsenäiseen työskentelyyn, ja täten vähentää muilta työntekijöiltä neuvomiseen kuluvaa aikaa. Perehdyttämistä voidaan tarkastella myös virheiden ennaltaehkäisyinä. Hyvä perehdyttäminen parantaa työntekijän työhyvinvointia ja työmotivaatiota, sekä kiinnittää työntekijän nopeammin työyhteisöön. (Kangas 2003, 5.)

Uskon, että pitkällä tähtäimellä perehdyttämisen taloudelliset hyödyt ovat nähtävissä. Perehdytettyllä työntekijällä on paremmat valmiudet välttää työssään toistuvat virheet. Perehdytetyt työntekijät osaavat lisäksi tarjota parempaa palvelua asiakkaille, joka parantaa asiakastyytyväisyyttä, ja voi näin ollen olla ratkaiseva tekijä siinä, käyttääkö asiakas palvelua uudelleen, tai minkälaisen yrityskuvan hän luo siitä omalle lähipiirilleen.

2.2 Perehdytys osana johtamista

Suorituksen johtamisen keskeisin tavoite on parantaa suoritusta jatkuvasti. Se voi organisaatiokohtaisesti tarkoittaa asiakastyytyväisyyden parantamista, operatiivisen tehokkuuden parantamista, osaamisen kehittämistä tai hyvinvoinnin ylläpitämistä. Suorituksen johtamisessa keskeinen tekijä on, että työntekijät ja niin ollen koko työyhteisö ymmärtää toiminnan tarkoituksen ja sen sisältävät kaikille yhdenmukaiset tavoitteet.

Keskeisenä tavoitteena on luoda työyhteisö, jonka yksilöt ottavat vastuuta omasta suoriutumisestaan ja taitojensa jatkuvasta kehittämisestä.

Avaintekijänä suorituksen johtamisessa on esimiehen kyky antaa alaisilleen onnistumiseen tarvittavat edellytykset työstä suoriutumiseen. Suorituksen johtamista voi viedä eteenpäin erityisesti suunnittelu- ja kehityskeskusteluilla. (Sydänmaanlakka 2001, 75-77; Humap 2010.)

Tästä voi päätellä, että perehdyttäminen on ensiaskel suorituksen johtamisessa. Perehdyttämisellä luodaan pohja koko suoritukselle. Jos perehdyttäminen epäonnistuu, työntekijän suoritus tulee olemaan lähtökohtaisesti heikko. Suorituksen johtamisen vastakohta on jättää perehdytettävä oman onnensa nojaan opettelemaan työpaikan käytäntöjä ja tapoja itsenäisesti.

Työntekijän näkökulmasta tarkasteltuna on tärkeää, että työntekijä pystyy näkemään oman työnsä merkityksen kytkettynä laajaan kokonaisuuteen ja organisaation tavoitteisiin. Oman työnsä hyödyn ymmärtäminen ja näkeminen auttaa työntekijää löytämään todellisen potentiaalinsa ja pääsemään parhaaseen mahdolliseen suoritukseen. Siksi työntekijän on hyvä olla tietoinen organisaation tavoitteista ja visiosta. Silloin kun työntekijä on täysin tietoinen omista työtehtävistään ja niihin tarvittavasta osaamisesta, suorituksen johtaminen tarjoaa yksilölle mahdollisuuden kehittyä oman suorituksensa ja osaamisensa osalta. (Sydänmaanlakka 2001, 81.)

Työntekijän tavoitteessa parhaaseen mahdolliseen suoritukseen on monia muitakin tekijöitä, kuin johtaminen. Keskeisiä tekijöitä työstä suoriutumiseen ovat työntekijän itsensä kannalta motivaatio, osaaminen ja sitoutuminen. Johtamisen kannalta kannustus, ohjaus ja tukeminen. Työyhteisön kannalta sitoutuminen, kannustus ja tukeminen. Muuttuvat tilanteet voivat myöskin luoda sisäisiä tai ulkoisia paineita, sekä muuttuvia tekijöitä työn tekemiseen. (Armstrong & Baron 1998.)

Tästä voidaan tulla tulokseen, että ilman kunnollista perehdytystä, suorituksen johtaminen on todella vaikeaa, jollei mahdotonta. Suorituksen johtaminen alkaa perehdytyksestä ja prosessi jatkuu koko työntekijän uran ajan. Myös suorituksen johtaja kehittyy johtamisessa jatkuvasti, oppiessaan työntekijöiltään yhtä paljon, kuin työntekijät oppivat johtajalta.

Hyppäsen (2013) mukaan menestyksekkäimpiä ovat liiketoiminnat, jotka pohjautuvat hyvin suunniteltuun ja pitkälle kehitettyyn strategiaan, jota hyödynnetään käytännön päätöksissä.

Perinteisesti johtajuus on kirjallisuudessa jaettu kahteen osaan, management ja leadership. Managementilla viitataan johtamiseen, joka käsittää asioiden johtamisen, kuten budjetointi ja organisointi. Leadership taas on johtajuutta eli ihmisten johtamista. Sen, kumpaan puoleen vaaka kallistuu, määrittää johtajan toimintatavat sekä asenne.

Esimerkiksi asioita johtava esimies hoitaa liiketoiminnan suunnittelun itse, kun taas ihmisiä johtava esimies ottaa liiketoiminnan suunnittelemiseen mukaan koko työryhmän.

(Hyppänen 2013, 14.)

Onnistunut johtaminen on yhdistelmä asioiden johtamista ja ihmisten johtamista. On tärkeää, että johtaja tavoittelee tuloksellisuutta, mutta ei tee sitä yksin, vaan yhdessä oman tiiminsä kanssa. Tähän tarvitaan hyvää esimiesosaamista. Älykäs johtamismalli sisältää viisi erilaista johtamisen tyyliä. Ne ovat käskeminen, valmentaminen, osallistuminen, delegoiminen ja valtuuttaminen. Älykäs johtaja osaa vaihtaa johtamistyyliään tilanteeseen mukautuen. (Hyppänen 2013, 15-16.)

Yhteenvetona voidaan todeta, että perehdytys osana tuloksellista johtamista näkyy yhteisöllisyytenä. Tuloksellinen johtaja osaa yhdistää asiat ja ihmiset. Kuitenkin, jotta työryhmästä olisi päätöksissä jotain konkreettista hyötyä yrityksen liiketoimintaa koskevissa päätöksissä, tulee työntekijöiden olla perehtyneitä yrityksen toimintaan. Hyvä johtaja ymmärtää sen, että on parempi tarkastella päätöksiä monista eri näkökulmista parhaan mahdollisen tuloksen takaamiseksi.

2.3 Perehdyttäjän rooli perehdyttämisessä

Perehdyttäjän rooli perehdyttämisessä on edistää ja tukea oppimista. Perehdytyksen kannalta on tärkeää, että perehdyttäjä tuntee oman oppimiskäsityksensä. Perehdyttäjän oma oppimiskäsitys määrittää tavan suunnitella ja toteuttaa perehdytys. Oppimiskäsitys vaikuttaa siihen, mitä perehdyttäjä pitää tärkeänä ja haluaa opettaa perehdytettävälle.

Perehdyttäjän ja perehdytettävän

oppimiskäsitykset eivät kuitenkaan aina kohtaa. (Kupias & Peltola 2009, 125.) Tästä voidaan päätellä, että perehdyttäjän tulisi suunnitella perehdytys perehdytettävän työntekijän näkökulmasta ja edistää tämän oppimista kaikin mahdollisin tavoin.

Perehdyttäjän rooli perehdyttämisessä on hyvin merkittävä ja perehdyttäjä saa vallan määritellä koko perehdytysprosessin. On tärkeää, ettei perehdyttäjä toteuta perehdyttämisprosessissa ainoastaan omaa oppimiskäsitystään, vaan tukee ja edistää tulokkaan oppimista. Jos perehdyttäjä ei onnistu tukemaan ja edistämään tulokkaan oppimista, voi koko perehdytysprosessi epäonnistua.

Perehdytettävän oppimista on mahdollista edistää kiinnittämällä huomiota näihin asioihin:

- Perehdytettävän kokemus ja aiempi osaaminen
- Perehdytettävän motivaation ylläpitäminen
- Oppimisilmapiirin ylläpitäminen
- Kokonaiskuvan hahmottaminen
- Vuorovaikutuksen edistäminen ja palautteen antaminen

- Perehdyttävän oppimistavoitteet ja -tarpeet
- Aktiivisen oppimisen tukeminen ja tiedon sisäistämisen varmistaminen

(Kupias & Peltola 2009, 126.)



Kuvio 1. Oppimiskukka (Mukaillen, Kupias & Sjöblom 2009, 126).

Oppimiskukka kuvastaa asioita, jotka huomioimalla perehdyttävän oppimista on mahdollista edistää. Näitä asioita ovat vuorovaikutus ja palaute, kokonaiskuva, ilmapiiri, motivaatio, kokemus ja aiempi osaaminen sekä oppimistarpeet ja -tavoitteet.

Oppimiskukka selkeyttää perehdyttäjälle keinoja oppimisen edistämiseen. (Kupias & Sjöblom 2009, 126)

Voitaisiin päätellä, että oppimiskukka kuvaa myös symbolisesti oppimisen avulla tapahtuvaa kasvua työntekijässä. Perehdyttävä voi toiminnallaan auttaa työntekijän oppimista uudessa työympäristössä. Perehdyttävän tarpeet vaihtelevat riippuen tulokkaan aiemmasta kokemuksesta ja työtehtävän vaativuudesta, eikä siksi perehdytystä voi suunnitella yksityiskohtaisesti etukäteen. Oppimiskukan terälehtiä käyttäen perehdyttävä voi analysoida tulokkaan lähtötilanteen ja suunnitella perehdyttämisen lähtötilanteen pohjalta.

2.4 Monimuotoisen työyhteisön perehdyttäminen

Monimuotoisen työyhteisön perehdyttäminen tuo täysin oman perspektiivinsä perehdyttämisprosessiin. Monimuotoisten työntekijöiden kanssa tulee ottaa huomioon seikkoja, jotka esimerkiksi täysin suomalaisessa työyhteisössä ovat kaikille lähtökohtaisesti itsestäänselviä.

Monimuotoisuuden käsite ilmaantui ensimmäisen kerran hallinnollisessa raportissa 80-luvun puolivälissä. Sen käytöstä tuli suosittu vasta 90-luvulla. (Edelman, Fuller & Mara-Drita 2001, 1590). Aiemmin monimuotoisuus nähtiin työllisyydessä tasa-arvoa tukevana asiana tai myönteisenä tekona. Nykypäivänä monimuotoisuus työyhteisöissä on keskeinen osa liiketoimintaa erityisesti yrityksille, jotka vetävät puoleensa lahjakkuuksia ympäri maailmaa. Kampf (2011) mukaan hyvä monimuotoisen työyhteisön johtaminen voi tuoda paljon uutta potentiaalia työvoimaan. (Kampf 2011).

Käsitykseni mukaan teknologian kehittyminen mahdollistaa yrityksille monimuotoisen työyhteisön luomisen ja sen mukanaan tuomat voimavarat. Työmahdollisuuksista voi kehittyneen teknologian avulla viestiä ympäri maailmaa ja näin tavoittaa mahdollisia työntekijöitä lukuisista eri maista. Erityisesti matkailualan yrityksissä monimuotoisuus on rikkaus, joka mahdollistaa yritykselle monikulttuurisen ymmärryksen ja sen kautta laadukkaamman asiakaspalvelun.

Monimuotoisuus työyhteisössä voidaan jakaa kahteen eri kategoriaan. Ensimmäinen kategoria on näkyvät ominaisuudet kuten; ikä, sukupuoli, etnisyys ja rotu, sekä vammat. Toiseen kategoriaan eli sisäisiin ominaisuuksiin voidaan luokitella elämäkokemukset, seksuaalinen suuntautuminen, koulutus, taloudellinen tilanne, uskonto ja luonteenpiirteet. (TTK 2013.)

Perehdyttäminen on erityisen tärkeää silloin, kun työntekijä eroaa uudesta toimintaympäristöstä kieli- ja kulttuuritaustaltaan. Uusien työtehtävien lisäksi työntekijän on sopeuduttava kenties täysin uuteen ympäristöön ja kulttuuriin. Perehdyttämiseen tulee varata reilusti aikaa etenkin, jos perehdyttäjällä ja perehdytettävällä ei ole yhteistä äidinkieltä tai kulttuuritaustaa. On ensiarvoisen tärkeää, että perehdyttäjä pitää huolta siitä, että työntekijä ymmärtää ohjeet ja opetettavat tiedot toivotulla tavalla. Myös maiden väliset erot työelämän oikeuksissa sekä velvollisuuksissa pitää muistaa ottaa huomioon. Käytännöt esimerkiksi lomien ansainnassa, sairastuessa tai lääkärintodistuksissa vaihtelevat Euroopan valtioiden sisällä. (Yli-Kaitala ym. 2013, 27-32.)

Kilpailu osaavista työntekijöistä on kovaa ja useat yritykset etsivät osaavia työntekijöitä ulkomailta. Rekrytoidessa työntekijöitä ulkomailta, työnantajan tulee päättää mitä osa-

alueita perehdyttäminen sisältää, ja mitkä osa-alueet jätetään enemminkin työntekijän vastuulle. Kun työntekijä tulee ulkomailta uuteen työpaikkaan, perehdyttämisen tulee alkaa jo ennen lähtöä uuteen maahan. Ulkomailta tulevan työntekijän perehdyttämiseen kannattaa panostaa tarkemmin, kuin työntekijän, joka jo tuntee kulttuurin ja sen kirjoitetut ja kirjoittamattomat käytännöt. Ennen lähtöä uuteen maahan työntekijän kanssa on hyvä käydä läpi uusien työtehtävien lisäksi kulttuuri vaihdokseen liittyviä seikkoja, sekä paikallisissa olosuhteissa elämistä. Työnantajan olisi hyvä harkita myös mahdollisten mukaan muuttavien perheenjäsenten perehdyttämistä. (Viitala 2013, 290.)

Vaikka monimuotoisuus työyhteisössä voi tehostaa yhteisön toimintaa, huonosti johdettuna se voi johtaa todella hankaliin tilanteisiin. Seurauksena voi olla esimerkiksi konflikteja, kommunikaation puute, työntekijöiden suuri vaihtuvuus tai muita tahattomia vaikutuksia. Ollessaan vastuussa monimuotoisen työyhteisön johtamisesta, on äärimmäisen tärkeää keskittää voimansa monimuotoisuuden huomioimiseen. (Shaban 2016.)

Työntekijällä saattaa olla vaikeuksia sopeutua kulttuuriin, sekä menestyä työssään, jollei ulkoisia, sosiaalisia, fyysisiä, sekä taloudellisia tekijöitä huomioida perehdyttämisessä. On ensiarvoisen tärkeää keskittyä erityisesti perehdyttämisen alkuvaiheeseen, jotta työntekijä saa tarvittavat valmiudet sopeutua uuteen kulttuuriin. Mikäli alkuvaiheen perehdytys epäonnistuu, on riskinä se, ettei työntekijä sopeudu uuteen maahan ja kulttuuriin, eikä siksi myöskään sitoudu uuteen työpaikkaansa. Jollei työntekijä sopeudu, saattaa hän palata kotimaahansa ja silloin rekrytointi epäonnistuu. (TTK 2013; Moisalo 2011, 447.)

Työntekijän sopeutuminen ja kotiutuminen uuteen ympäristöön ovat pitkä prosessi. Vaihtaessa asuin maata joudutaan pohtimaan asunnon hankintaan, pankkiasioihin ja viranomaisiin liittyviä kysymyksiä. Muutto on yksi suurimpia stressitekijöitä, eikä stressaantunut työntekijä pysty välttämättä toimimaan tehokkaasti. Eroja saattaa olla myös esimerkiksi aikataulujen noudattamisessa tai esimiehen ja työntekijöiden välisissä suhteissa. Myöskin odotukset voivat vaihdella kulttuureittain. On siis tärkeää pitää huolta siitä, että työntekijä ymmärtää työpaikan niin kutsutut pelisäännöt. (Moisalo 2011, 445-447.)

Tästä voi päätellä, että monikulttuurinen yhteistyö ja tiimityöskentely ovat erityisen tärkeitä organisaation menestymisen kannalta. Kuitenkin, jotta kaikki työntekijät voisivat työskennellä mahdollisimman tuottavasti, heidän täytyy tiedostaa oma erilaisuutensa voimavarana, ei heikkoutena. Sen lisäksi jokaisen työntekijän täytyy tuntea olonsa turvalliseksi ja yhdenvertaiseksi työssään, heidän ollakseen täysin motivoituneita työtään kohtaan. Moisalon (2011, 445) mukaan työyhteisöön sopeutumisessa itse työtä tarvitsee tehdä vain kerran. Sen jälkeen sopeutuminen tapahtuu työyhteisössä.

2.5 Hiljaisen tiedon siirtäminen osana perehdytystä

Käsitteenä tieto voidaan jakaa kahteen erilliseen osaan, eksplisiittinen tieto ja hiljainen tieto. Eksplisiittistä tietoa on mahdollista kuvata sanoin sekä symbolein. Hiljainen tieto taas on enemmänkin kokemuksen tuomaa taitoa. (Virta 2011.) Kuitenkaan eksplisiittinen ja hiljainen tieto eivät sulje toisiaan pois, vaan täydentävät toisiaan.

Hiljaista tietoa voidaan kutsua myös sanattomaksi tiedoksi, kokemusperäiseksi tiedoksi, hiljaiseksi osaamiseksi tai piileväksi tiedoksi. Käsitteen hiljainen tieto, englanniksi tacit knowledge, on luonut filosofi Michael Polanyi (1891-1976). Käsite kuvaa kokemusperäistä ja automatisoitunutta tietoa. Ihminen ei välttämättä tiedosta hiljaisen tiedon olemassaoloa, tai sitä, että se ohjaa hänen toimintaansa. Onnismaan (2008) mukaan suurin osa ihmisen tiedosta on hiljaista tietoa. Sen vuoksi hiljaisella tiedolla on suuri merkitys työyhteisössä. Työntekijöiden hiljainen tieto on suuri osa töiden sujuvuutta ja työyhteisön toimivuutta. (Onnismaa, 2008, 128-129.)

Oman kokemukseni perusteella hiljainen tieto näkyy esimerkiksi työyhteisöissä työntekijältä työntekijälle välittyvänä tietona, jota perehdytysprosessi ei kata. Hiljainen tieto on tietoa, jota organisaation ylemmillä tahoilla ei välttämättä edes ole. Se tulee esiin jokapäiväisessä työssä pieninä tiedon ja toiminnan sirpaleina työyhteisön sisällä. Hiljaista tietoa ei ole mahdollista koota yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Hiljaisen tiedon siirtäminen on kuitenkin osa jatkuvaa perehdytysprosessia. Sitä ei voi oppia muuten, kuin olemalla osa työyhteisöä ja läsnä arjessa. Kun työntekijä vastaanottaa hiljaista tietoa, hän alkaa muodostaa siitä omaa hiljaisen tiedon kokonaisuuttaan.

Suurin osa työntekijöiden tiedosta ja taidosta on hiljaista tietoa. Siksi myös organisaatioiden tiedoista ja taidoista suurin osa muodostuu työntekijöiden hiljaisesta tiedosta. Hiljaista tietoa olisi organisaation edun mukaista muuttaa mahdollisimman näkyväksi. Niin voitaisiin varmistaa, ettei tieto katoa työyhteisöstä poistuvien työntekijöiden mukana. Näkyvänä tietoa on helpompaa siirtää organisaatiossa. (Sydänmaanlakka 2002, 185.)

2.6 Perehdyttämisen merkitys työharjoittelussa

Yleisesti tunnustetaan, että suomalaisessa koulutuksessa työharjoittelu on merkittävässä osassa oppimista. Työharjoittelu aloitetaan jo peruskoulussa lyhyinä työelämään tutustumisen jaksoina. Mitä pidemmälle henkilö koulutautuu, sitä enemmän koulutuksessa painotetaan työssä oppimista eli työharjoitteluita. Työharjoittelun aikana opiskelijan on tarkoituksena perehtyä ohjatusti työn tekemiseen käytännössä. Työharjoitteluiden avulla opiskelijan on helpompaa tunnistaa omat ammatilliset kiinnostuksen kohteensa.

Työharjoittelu on kokemusperäistä oppimista, joka tapahtuu työelämässä. Tarkoituksena on hyödyntää työelämän ympäristöä oppimisen tukemiseksi. Näin opiskelijalle avautuu mahdollisuus oppia oman toiminnan ja työelämän todellisten haasteiden avulla. (Salonen 2006, 6.)

Ammattikorkeakouluissa työharjoitteluita tehdään pääsääntöisesti noin puolen vuoden opintojen verran eli 30 opintopistettä. "Ammattikorkeakoulun tehtävänä on antaa työelämän kehittämisen vaatimuksiin sekä tutkimukseen, taiteellisiin ja sivistyksellisiin lähtökohtiin perustuvaa korkeakouluopetusta ammatillisiin asiantuntijatehtäviin ja tukea opiskelijan ammatillista kasvua". (Ammattikorkeakoululaki 1368/2018). Koulutuksen tavoitteena on antaa opiskelijalle tarvittavat tiedot ja taidot työelämän varalle.

Työharjoittelun tavoitteena on perehdyttää opiskelija erityisesti ammatillisten opintojen kannalta keskeisiin käytännön tehtäviin, sekä näyttää kuinka tietoja on mahdollista soveltaa työelämässä.

Työharjoittelijoiden perehdyttämisen tarvetta harkitaan tilanteen mukaan, niin kuin muissakin tilanteissa. Työpaikan, oppilaitoksen ja opiskelijan on tärkeää keskustella yhdessä perehdyttämiseen liittyvistä kysymyksistä, sillä oppilaitoksilla on erilaisia opetussuunnitelmaan perustuvia edellytyksiä opiskelijan oppimisen turvaamiseksi. (Kangas 2000, 5.)

Työharjoittelijan motiivina harjoitteluun menemiseen on usein motivaatio oppia uutta. Motivaatio on tärkeä tekijä oppimisessa. Vastoinkäymiset eivät lannista oppijaa silloin, kun tällä on selkeä päämäärä, jonka hän haluaa saavuttaa. Useimmiten uusi työntekijä on lähtökohtaisesti todella motivoitunut oppimaan käytännöt, säännöt ja tavat uudessa työpaikassa. Tällöin kyseessä on motivaation ylläpitäminen. Yksi eniten motivoivia tekijöitä työntekijälle on työssä onnistuminen. Jos työntekijää ei ole perehdytetty onnistuneesti, eikä hän koe olevansa kykenevä suoriutumaan työtehtävistä, työntekijän motivaatio on todennäköisesti hyvin matala. Silloinkin, kun opittava asia on mielenkiintoinen, mutta se tuntuu vaikealta, on mahdollista, että motivaatio laskee täysin. Perehdyttäjä voi esimerkiksi rohkaista ja vakuuttaa perehdytettävää oppimaan. Perehdyttäjän tulee tukea harjoittelijan oppimista ja panostaa perehdytykseen. Samalla työntekijän työmotivaatio nousee. (Kupias & Peltola 2009, 129-130.)

Perehdyttämisessä yksi erityisen tärkeä tavoite on luoda myönteinen yrityskuva uudelle työntekijälle tai työharjoittelijalle. Yrityskuva on ihmisen mielikuva yrityksestä. Yrityskuva muodostuu pitkälti omien kokemusten, sekä muilta kuultujen asioiden perusteella. Erityisesti työharjoittelijoiden kertomukset ja kokemukset työpaikasta vaikuttavat opettajien, sekä muiden opiskelijoiden yrityskuvaan. Jos yrityskuva on negatiivinen, se

vaikuttaa halukkuuteen tehdä yhteistyötä, sekä opiskelijoiden halukkuteen toteuttaa työharjoittelunsa yrityksessä. (Kangas, 2003, 6.)

Tästä voi päätellä, että perehdyttämisen merkitys työharjoittelijalle on todella suuri. Pahimmillaan huono perehdytys voi saada harjoittelijan muuttamaan mieltään tulevaisuuden suunnitelmistaan. Jos harjoittelija on suunnitellut uraa alalla, jossa tekee harjoittelun, ja harjoittelu osoittautuu hyvin epämiellyttäväksi kokemukseksi, voi mielikuva koko alasta muuttua. Harjoittelu voi olla epämiellyttävä kokemus, jos perehdyttäminen on huonoa, eikä harjoittelija koe onnistuvansa tai pärjäävänsä työtehtävissään.

2.7 Perehdyttämisen haasteita

Perehdyttämisessä on aina omat haasteensa, siitä syystä perehdytystä on tärkeää suunnitella etukäteen. Kjelin ja Kuusisto (2003, 241-242) uskovat, että yleisin näistä haasteista on kiire. Kiireen vuoksi perehdyttäminen saatetaan toteuttaa huonosti tai pahimmassa tapauksessa se jää tekemättä kokonaan. Kiireeseen saattaa liittyä myös ajatus siitä, että uusi työntekijä on palkattu auttamaan, eikä hänen odoteta aiheuttavan lisätyötä perehdytyksen vuoksi. Tämän vuoksi on tärkeää osoittaa perehdyttämisen hyödyt työyhteisölle niin organisaation, työntekijän, kuin johtamisenkin näkökulmasta. Joissain tapauksissa voi muodostua haasteeksi, ettei esimies itse tunnista perehdyttämisen hyötyjä riittävän selkeästi.

Eräs haasteista voi olla perehdyttäjän huono ymmärrys uuden työntekijän osaamisesta. Jos perehdyttäjä ei ole ottanut kunnolla selvää tulokkaan valmiuksista, voi oletuksena olla, ettei tulokas tarvitse kattavaa perehdytystä uusiin työtehtäviinsä. Tämä on kuitenkin mahdollista välttää kattavalla selvityksellä siitä, mitkä uuden työntekijän valmiudet ovat. Siten voidaan varmistaa, että työntekijä saa valmiudet myös niihin tehtäviin, joita ei vielä tunne. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Monet haasteet organisaatioissa johtuvat vastuun määrittelyn tai viestinnän puutteesta. Jos organisaation sisällä ei ole selvää, kuka on vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä, saattaa koko prosessi epäonnistua. On mahdollista, ettei työnjako ole selkeä, eikä vastuunjako ole välttämättä tehty ollenkaan henkilöstön ja esimiesten välillä. Seurauksena siitä kaikki organisaation jäsenet olettavat jonkun muun hoitavan tulokkaan perehdytyksen. Pahimmillaan uusi työntekijä saa joka puolelta irrallista informaatiota, josta ei pysty muodostamaan ehjää kokonaisuutta. Ilmiö saattaa toistaa itseään perehdyttäjän työssä, jos tämä ei osaa muodostaa tiedoista ymmärrettävää kokonaisuutta, vaan kuormittaa tulokasta pirstaleisilla tiedoilla. (Kjelin ja Kuusisto 2003, 243.)

Työnantaja voi myös kokea haasteena sen, että perehdyttäminen on kallista ja siihen tarvitaan henkilöstöresursseja. Uusi työntekijä on itsessään yritykselle investointi, ja

useimmiten työntekijöitä palkatessa tavoitteena on tehdä heistä mahdollisimman nopeasti yrityksille tuottavia. Tällöin tarvittava perehdyttäminen voi jäädä vajavaiseksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 243) mukaan yhdeksi perehdyttämisen haasteista voi muodostua myös näkemuserot työnjohdon ja uuden työntekijän keskuudessa. Uudella työntekijällä ei välttämättä ole yhdenmukaista kuvaa roolistaan, vastuistaan ja toimintamahdollisuuksistaan verraten johtoon. Tämä voi olla ratkaistavissa riittävällä kommunikoinnilla jo rekrytointivaiheessa.

2.8 Puutteellisen perehdytyksen seuraukset

Puutteellisen perehdytyksen seuraukset heijastuvat suoraan työhön. Puutteellinen perehdyttäminen voi johtaa työntekijän tekemään virheitä työssään, joka aiheuttaa välittömiä kustannuksia virheen korjaamiseen kuluvalle työajalla. Pahimmillaan puutteellisuus voi johtaa asiakkaan menettämiseen ja maineen vahingoittumiseen. Usein toistuvat virheet vahingoittavat yrityksen uskottavuutta, jolla taas on todettu olevan vaikutusta työntekijöiden sitoutumiseen, sekä mielialaan. (Kjelin & Kuusisto 2003.)

Tästä voi päätellä, että pahimmillaan seurauksena voi olla työntekijän menettäminen tai vähintään työntekijän työmotivaation laskeminen. Jos työntekijä päättää jättää yrityksen, resurssit, jotka oltaisiin voitu kohdistaa työntekijän perehdyttämiseen, täytyy nyt käyttää uudestaan rekrytointiin. Tämä aiheuttaa työnantajalle taloudellista haittaa. On ensisijaisen tärkeää ymmärtää korjata perehdytysprosessi, kun puutteellisen perehdytyksen seuraukset näkyvät.

Työnantajan olisi hyvä keskittyä perehdytystä ajatellen aina yhteen työntekijään kerrallaan. Työnantajan pitäisi ottaa selvää työntekijän koulutuksen ja perehdyttämisen tarpeesta, ja sen jälkeen tehdä tarvittavat toimenpiteet perehdyttämisen varmistamiseksi. Työmotivaation näkökulmasta tarkasteltuna työntekijät ovat lojaaleja yritykselle, jossa he voivat hyvin.

2.9 Perehdytyksen toteutuksen seuranta ja arviointi

Perehdytykseen kuuluu osana toteutuksen seuranta ja arviointi. Seurannalla varmistetaan, että perehdytys suunnitelma sujuu suunnitelmien mukaan (Kangas 2003, 16). Arvioinnilla taas varmistetaan, että perehdytys suunnitelma toimii niin kuin oli ajateltu. Tarkoituksena on seurata perehdytettävän edistymistä verrattuna perehdytys suunnitelman etenemiseen. Perehdytys suunnitelman toimivuutta ja tavoitteiden toteutumista voidaan seurata yhteisillä palaute- ja kehityskeskusteluilla. Tavoitteiden toteutumista arvioitaessa on hyvä

keskustella työn laadusta ja tulokkaan kokemuksista. Perehdyttämiseen liittyvien keskusteluiden apuvälineenä voi käyttää esimerkiksi arviointilomakkeita tai tarkistuslistoja työskentelytavasta riippuen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Keskusteluille tulee varata aina aika etukäteen, ja tehdä tilaa sille muista töistä (Kangas 2003, 16). Keskusteluissa on hyvä käydä läpi perehdyttämisen etenemisen lisäksi mahdollisen kehitystarpeet, työntekijällä heränneet kysymykset sekä mahdolliset kehitysehdotukset. Tulokkaan näkemyksillä on merkitystä työyhteisön kehittymisen kannalta, jonka lisäksi se osoittaa tulokkaalle, että hänen mielipidettään kuunnellaan. (Hokkanen ym. 2008, 69.)

Palauttekeskustelu olisi otollista pitää heti perehdytyksen jälkeen. Näin työntekijällä on vielä kirkkaana mielessä, mitä on oppinut alun perehdytyksessä, onko se toteutunut tavoitteiden mukaisesti ja ovatko sen kesto ja sisältö riittävät. On tärkeää antaa työntekijälle mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä perehdytyksestä ja sen toimivuudesta, sekä vielä tarkentaa tälle työnkuvaa. Alun perehdytys on kuitenkin tärkein osuus perehdytyksessä, ja siksi se on hyvä kehittää mahdollisimman hyväksi tulokkaan työn aloittamista tukemaan. Perehdytys ei tietenkään lopu tähän, vaan jatkuu eri muodossa koko työuran ajan. Kjelinin ja Kuusiston (2003) mukaan itsessään kehityskeskustelua ei ole kannattavaa käydä ennen kuin työntekijä on työskennellyt yrityksessä 3-4 kuukauden ajan, sillä tälle ei ole vielä välttämättä ehtinyt muodostua kokonaiskuvaa yrityksestä tai omasta osaamisestaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 174.)

Työntekijälle on myös tärkeää antaa jatkuvasti positiivista palautetta onnistumisista, sekä rakentavaa palautetta epäonnistumisista. Julkinen tunnustus ja kiitokset ovat työntekijälle todella motivoivia ja työhyvinvointia ylläpitäviä tekijöitä. Positiivisella palautteella ja julkisilla tunnustuksilla voidaan siis myös ylläpitää työmotivaatiota. Osana jatkuvaa perehdytystä ja sen seuranta tulee niin työnantajalla, kuin työntekijälläkin, olla realistinen kuva työntekijän kehityksestä. Siitä syystä rakentavaa palautetta ei tule unohtaa. Rakentava palaute on oppimisen edellytys.

Seuraavaksi raportissa kuvataan opinnäytetyön produktin suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Produktina tehtiin toimeksiantajalle perehdytysopas helpottamaan uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Tietoperusta tukee produktia perehdyttämisen tärkeyden näkökulmasta ja siinä perusteltiin, miksi perehdyttäminen kannattaa ja mitä hyötyjä perehdyttämisestä saa.

3 Produktin toteutus

Opinnäytetyö on toteutettu noin kolmen kuukauden mittaisena projektina, lähtien opinnäytetyö suunnitelmasta, ja päättyen opinnäytetyö esitykseen.

Opinnäytetyöprojektissa on ollut onnistumisia, mutta myös haasteita. Produkti eli perehdytysopas tehtiin toimeksiantajalle käytettäväksi perehdyttämisen työkaluna.

Produktin toimeksiantajana on Xwander ja alkuperäisen suunnitelman mukaan tuotoksen piti tulla Xwander Teneriffalle, jossa olen itse työskennellyt. Vallitsevan maailmantilanteen vuoksi jouduimme kuitenkin muuttamaan työn suuntaa, ja tekemään sen Xwander Nordicille, joka varmasti jatkaa toimintaansa vielä syksyllä. Haasteena tässä oli, etten ole koskaan työskennellyt Xwander Nordicille. Onnistuimme kuitenkin tiiviin yhteistyön ansiosta toteuttamaan perehdytysoppaan Xwander Nordicin kanssa nopealla aikataululla.

3.1 Produktin suunnittelu

Idea produktille syntyi omapohjaisesta kokemuksesta eritasoisista perehdytysjaksoista eri työ- ja harjoittelupaikoissa. Toimeksiantajan yrityksessä käytetään päivittäisessä työssä valtavaa määrää informaatiota eri lähteistä. On siis uusille työntekijöille suuri apu saada perehdytyksen tueksi kokonaisvaltainen informaatiopaketti jokapäiväiseen työhön.

Produktin suunnittelu on pohjautunut pitkälti toimeksiantajan tarpeisiin ja painotetut alueet kuuluvat päätoimenkuvaan.

Produkti alkoi yhteydenotolla toimeksiantaja yritykseen jo alkuvuodesta 2019. Pidimme Skype-palaverin, jossa suunniteltiin miten työ toteutetaan, kuka on yhteyshenkilönä työn toteuttamisen tukena sekä mitä työ voisi mahdollisesti sisältää. Opinnäytetyön aloittaminen ei kuitenkaan vielä silloin ollut mahdollista, joten aloittaminen siirtyi kevääseen 2020. Kun työ päästiin aloittamaan helmikuussa, päätettiin tehdä perehdytysopas.

Aloitin opinnäytetyön tekemällä ensin tietoperustan. Tietoperusta valmistui maaliskuussa, jolloin tuli myös tieto Xwander Teneriffan epävarmasta jatkosta. Koronakriisi on vaikuttanut vahvasti yrityksen toimintaan ja opinnäytetyötä varten nimitettyä yhteyshenkilöä Teneriffalta oli vaikeuksia tavoittaa. Kuitenkin työn tavoitteena on auttaa toimeksiantajaa perehdytysprosessissa, joten oli olennaista saada heidän näkemyksensä produktiin. Mietimme opinnäytetyön ohjaajani kanssa mahdollisia vaihtoehtoja opinnäytetyön jatkolle. Olin tietoinen tiukasta aikataulusta ja tiesin, että uusi suunnitelma piti tehdä nopeasti. Onnekseni Xwanderin esimiehellä oli heti ajatus työn vaihtamisesta Xwander Nordicille ja työtä päästiin jatkamaan aikataulussaan. Kun teimme päätöksen produktin uudelleen

ohjaamisesta Xwander Nordicille, yhteydenpito oli siitä hetkestä lähtien sujuvaa ja tehokasta.

Produktin alkuperäinen toimintasuunnitelma oli koota tietoa omien kokemusten perusteella, sekä olla yhteydessä vanhoihin kollegoihin Xwander Teneriffalla, ja koota heiltä tietoa muuttuneista aktiviteeteista ja järjestelmistä. Käytin produktin suunnittelussa brainstorming-metodia, jossa kirjoitin ajatuskarttaan kaikki asiat, jotka tulivat mieleeni omasta ajastani työskennellessäni Xwanderille. Kun kuitenkin vallitsevan koronakriisin vuoksi jouduimme tekemään hätäratkaisun ja muuttamaan perehdytysoppaan Xwander Nordicille sopivaksi, ei toimintasuunnitelma enää pitänyt. En ollut koskaan työskennellyt Xwander Nordicille ja vaikka arvot ovat samat, tuotteet ja järjestelmät poikkeavat Xwander Teneriffan toiminnasta.

Xwander Nordicille vaihdettua produktia oli mahdotonta suunnitella itsenäisesti, koska sen toiminta ei ollut henkilökohtaisesti tuttu. Produktin suunnittelu toteutettiin siis tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa, pitämällä useampi skype-palaveri viikossa. Pidin myös toimeksiantajan jatkuvasti ajan tasalla aikaansaannoksistani sähköpostin välityksellä. Yhdessä suunnittelimme työlle sisällön, jonka toteutin itsenäisesti.

3.2 Produktin toteutus

Etua oppaan toteuttamiseen on tuonut henkilökohtainen kokemus saman yrityksen alaisena, vaikka toimintamaa onkin eri. Ymmärrys yrityksen toimintatavoista, työntekijänä ja työharjoittelijana olemisesta sekä työnjohdon henkilökohtainen tuntemus auttoivat yrityksen tarpeiden kartoittamisessa ja produktin toteuttamisessa. Sain Xwander Nordicilta uuden yhteyshenkilön, joka oli mukana oppaan suunnittelussa sekä toteutuksessa. Tämä henkilö työskenteli Suomessa Xwander Nordicilla ja teimme hänen kanssaan toimintasuunnitelman oppaan toteuttamisen varalle Skypen välityksellä.

Olin ennen kohteen vaihtumista käyttänyt brainstorming-metodia ja kirjoittanut ylös kaikki päähäni tulleet ideat. Ennen todellisen version aloittamista kävin kaikki ideani läpi Xwander Nordicin kanssa ja karsimme aiheet kymmeneen eri pääkohtaan, joihin keskittyisin produktin toteutusvaiheessa. Oppaan sisällöksi muodostui kymmenen pääkohtaa, jotka ovat perustiedot Xwanderista, työympäristö, monimuotoisuus, asiakaspalvelu, opastyö, kestävä kehitys, aktiviteettilomat, kommunikaatio, kontaktilista sekä salasanat ja linkit. Sovimme, että opinnäytetyön liitteeksi tulee näistä vain yhdeksän kohtaa yksityisyyden suojaamiseksi. Salasanat ja linkit sivua ei siis löydy tästä opinnäytetyön liitteenä olevasta oppaasta.

Koska Xwander palkkaa työntekijöitä mielellään useista eri maista ja lähtökohdista, oli oppaassa mielestäni erityisen tärkeää käydä läpi tietoa työympäristöstä ja kulttuurista.

Näin työntekijä osaa jo hieman hahmottaa, mihin hän on tulossa työskentelemään. Kommunikaatio, kontaktista sekä salasanat ja linkit ovat taas työntekijälle välttämättömiä jokapäiväisessä työssä. Asiakaspalvelu ja opastyö -kohdista työnhakija saa kokonaiskuvan työstään ja voi nähdä soveltuvuutensa työpaikkaan selvemmin. Näitä kohtia voi käyttää myös työn tukena, kun harjoittelee toimenkuvaa. Kestävä kehitys kohta taas kertoo yritykselle erittäin tärkeistä arvoista, joita myös mahdollisten työntekijöiden toivotaan noudattavan.

Seuraavaksi päätimme yhteyshenkilön kanssa, että kirjoitan oppaan niin pitkälle kuin mahdollista ja lähetän oppaan sitten hänelle tarkistettavaksi. Keräsin tiedot oppaaseen pohjautuen omaan tietämykseen ja verraten niitä yhteyshenkilön antamaan informaatioon. Kokosin näitä kahta vertailemalla eheän kokonaisuuden, joka tässä merkityksessä toimii hakijalle perehdytysoppaana. Valitsin näkökulman oppaaseen yrityksen toimintaan pohjautuen painottaen Xwander Nordicin toiminnan tärkeintä osa-aluetta työntekijöillä, eli monimuotoista työyhteisöä. Opasta on peilattu Xwander Nordicin toimintaan ja arvoihin monimuotoisuuden näkökulmasta. Xwander etsii työntekijöitä eri kulttuureista toimintansa rikastamiseksi, joten monimuotoisuus on silloin työlle luonnollinen lähestymistapa. Tavoitteenani oli kerätä tietoa siltä kantilta, mitä olisi hyvä tietää, jos ei juuri tiedä Suomesta mitään.

Tämän jälkeen testasin produktia matkailualalla työskentelevän kollegani avulla. Pyysin häntä käymään oppaan huolellisesti läpi ja antamaan sen jälkeen kriittisiä kommentteja, sekä palautetta siitä, mikä oli toimivaa. Kollegan kommenttien avulla tiivistin oppaan sisältöä erityisesti opastyö-osiosta, koska hänen mukaansa informaatiota oli niin paljon, että siinä oli haasteita pysyä perässä. Tiivistin informaatiota hieman lähes jokaisesta luvusta jättämällä lukijalle vain tarpeelliset kohdat, lukuun ottamatta kommunikaatio ja asiakaspalvelu osioita, koska koin, ettei niistä osioista voinut poistaa tietoa. Opastyö- sekä aktiviteettilomat-osioita karsin rankemmalla kädellä. Esimerkki: Alkuperäisessä versiossa opastyö-osiossa oli erilaisia konkreettisia ensiapuohjeita hätätilanteisiin, kuten esimerkiksi elvytys. Päätimme jättää ensiavun toimintaohjeet työstä erilliseksi aiheeksi, koska niitä on niin monia erilaisia, ja on tärkeää, että ne käydään läpi oikeaoppisesti ja kunnolla. Lisäksi alkuperäisessä aktiviteettilomat osiossa oli lueteltuna kaikki Xwander Nordicin tarjoamat lomat, mutta se oli testaajan mielestä täysin tarpeetonta. Palautteen avulla tiivistin ne nyt vain muutamaa esimerkkiin, jotta työnhakija voi hahmottaa, mitä Xwander todellisuudessa tekee. Olen nyt yrittänyt tiivistää tekstin vain välttämättömään informaatioon alun perehdytyksen kannalta, poistamalla informaation, joka kannattaa käydä läpi vasta työsuhteen alkaessa erillisenä aiheena. Lisäksi halusin tehdä oppaasta helposti luettavan, sekä visuaalisesti miellyttävän lukijalleen. Visuaalisesti miellyttävää ja helppolukuista opasta on otollista käyttää osana rekrytointia.

Kun opasta oli muokattu testauksen perusteella, annoin kaksi hieman toisistaan eroavaa versiota toimeksiantajalle. Produktista löytyy siis kaksi eri versiota. Tämän opinnäytetyön liitteenä oleva versio soveltuu annettavaksi työnhakijoille jo hakuvaiheessa. Toinen versio taas sisältää samat tekstiosuudet, mutta lisäksi myös linkkejä järjestelmiin ja muihin lisäohjeisiin, sekä useita salasanoja. Tätä jälkimmäistä versiota käytetään Xwanderilla työnohessa päivittäin, näin aikaa ei kulu informaation etsimiseen työpaikalla, vaan kaikki tarpeellinen löytyy oppaasta, tai sen kautta linkin muodossa. Kun on perehtynyt oppaan käyttöön huolellisesti kaikki tarpeellinen informaatio on helposti löydettävissä kaikkina aikoina.

3.3 Produktin arviointi

Pidän tekemääni perehdytysopasta onnistuneena. Yritys hyödyntää perehdytysopasta perehdyttämisen työkaluna ja uskon, että perehdytettävät työntekijät kokevat, että siitä on apua oppimisen tukena. Teoriaosuuden kokoaminen nosti esiin paljon uusia näkökulmia ja ajatuksia koskien perehdyttämistä ja kirjoittaminen antoi hyvät valmiudet oppaan luomiseen.

Opasta on tarkoitus ylläpitää uuden informaation myötä. Opas on sähköisenä versiona ja siksi helposti muokattavissa koska tahansa. Yhteyshenkilöni, joka on myös operatiivinen johtaja Xwanderilla, on vastuussa oppaan säännöllisestä päivittämisestä. Oppaan tekemiseen on käytetty Canva-sivuston valmispohjaa, jonka muokkasin vastaamaan Xwanderin väritystä. Kuvat oppaaseen on otettu Xwander Nordicin tietokannasta. Kuvat ovat todellisia tilanteita aikaisemmilta ekskursioilta ja ne antavat näin lukijalleen autenttisen mielikuvan yrityksen toiminnasta.

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos on mielestäni luotettava. Tietoperusta pohjautuu tutkittuun teoreettiseen tietoon ja se on koottu vertailemalla tietoa eri lähteistä, mikä tukee produktin luotettavuutta. Produkti kehittyi reilusti alkuperäisestä versiosta matkan varrella. Alkuperäisessä suunnitelmaversiossa sisällysluettelo oli teknisempi, mutta matkan varrella halusin tehdä produktista niin sanotusti helposti lähestyttävän ohjeen tärkeimmistä tärpeistä. Kun produktia käytetään Xwander Nordicilla jo rekrytointivaiheessa, täytyy sen myös antaa hakijalle hyvä mielikuva. Koitin siis luoda produktin sisällön työnhakijan ja työntekijän näkökulmasta, sekä etenkin monimuotoisuuden, tai lähinnä monikulttuurisuuden, näkökulmasta.

Opinnäytetyön ohjaajalta olen saanut kaiken tarvittavan tuen työn toteuttamiseen. Ohjaaja on tarjoutunut olemaan yhteydessä aina, kun sille on tarvetta. Olen myös saanut neuvoja opinnäytetyön toteutuksen osalta osa-alueista, jotka olivat aluksi epäselviä. Niin sanotut tapaamiset on hoidettu verkossa, koska koulun tiloihin pääsy on tällä hetkellä estetty.

Xwander Nordicin kanssa työn toteutus oli miellyttävä projekti. Vaikka tämän hetkinen Korona-kriisi on vaikeuttanut omaa elämääni huomattavasti, työ on pysynyt lähes aikataulussaan ja työlle asetetut tavoitteet on täytetty mahdollisimman hyvin ja kattavasti.

4 Pohdinta

Perehdytysopas toimii jatkuvassa perehdytysprosessissa työkaluna, jota uusi työntekijä voi aina tarpeen tullen hyödyntää. Aiemmin yrityksen käytössä on ollut tietokanta, josta on ollut mahdollista löytää joitain informaation palasia, mutta tämä työ kiteyttää uudelle työntekijälle tarpeelliset tiedot helposti käytettäväksi ja löydettäväksi. Xwander Nordicille produktina syntyi opinnäytetyön oheisena olevan perehdytysoppaan lisäksi versio, joka sisältää useita linkkejä ja salasanoja, joten nyt kaikki informaatio on vähintään linkkeinä löydettävissä yhdestä paikasta. Perehdytysmalli on nyt toimeksiantajayrityksessä selkeämpi kokonaisuus.

Uskon, että yksi tärkeimpiä tekijöitä yrityksen toimivuudessa on perehdyttämisen tärkeyden ymmärtäminen. Jos esimies ei tunnista perehdyttämisen tärkeyttä, se voi aiheuttaa yrityksen sisällä niin sosiaalisia, kuin taloudellisiakin ongelmia. Sosiaaliset ongelmat syntyvät siitä, ettei uusi työntekijä sopeudu uuteen työyhteisöön, eikä siksi nauti olostaan uudella työpaikalla. Tämä voi pahimmillaan johtaa työntekijän irtisanoutumiseen ja siihen, että rekrytointiprosessi joudutaan aloittamaan työpaikalla taas alusta. Taloudelliset ongelmat taas näkyvät toistuvina rekrytointiprosesseina, sekä työaikana, joka työntekijöillä kuluu huonosti perehdytetyn työntekijän auttamiseen työstä suoriutumisessa työpaikalla.

Pidän myös tärkeänä, että vastuunjaot perehdyttämisessä ovat selvät. Riskinä huolimattomassa vastuunjaossa on, ettei kukaan tiedä, kenen pitäisi olla perehdytyksestä vastuussa ja jokainen olettaa, että joku muu hoitaa sen. On siis pidettävä huoli, että työnjohtaja, työyhteisö ja perehdytettävä ovat kaikki tietoisia, kenelle perehdytys kuuluu ja kenen puoleen perehdytettävä voi kääntyä mahdollisten kysymysten kanssa.

On selvää, että johtamisen näkökulmasta tarkasteltuna perehdyttäminen on lyhyellä aikavälillä tekijä, joka sitoo taloudellisia resursseja. Pitkällä tähtäimellä perehdyttäminen maksaa kuitenkin itsensä takaisin moninkertaisesti. Hyvä johtaja osaa ottaa koko työyhteisön osaksi päätöksiään myös perehdyttämisen kannalta tarkasteltuna.

Uskon, että koska työn tekeminen monipuolistuu ja itsenäistyy jatkuvasti, perehdyttämisen tarve kasvaa. Perehdyttämisellä on työtehtävien suorittamiseen suora taloudellinen vaikutus, joten pitkällä tähtäimellä perehdyttäminen on työnantajille varmasti kannattavaa. Tilanteeseen vaikuttanut koronavirus on voimallaan osoittanut matkailualan haurauden. Jotta matkailuala elpyy tilanteen aiheuttamista vaurioista, on mahdollista, että uusia työntekijöitä tarvitaan kaatuneiden yritysten tilalle. Silloin taas perehdyttäminen on erityisen tärkeä osa matkailualan elpymisprosessia.

Monissa perehdyttämiseen liittyvissä opinnäytetöissä käytetyt niin sanotut checklistit ovat mielestäni monilla nykyajan työpaikoilla historiaa. Esimerkiksi johtajuuden tai hyvän asiakaspalvelun oppiminen ei koskaan lopu, eikä sitä voi silloin checklistista kuitata opituksi. Moderneissa yrityksissä työnkuva on monipuolinen. Parhain tapa perehdyttää on auttaa uusi työntekijä mahdollisimman hyvin alkuun ja siitä eteenpäin tukea tätä työssään jatkuvasti.

Yhteenvedona voisi sanoa, että perehdytysopas tukee oppimista työssä, sekä sopeutumista työyhteisöön. Se on alkusysäys perehdyttämisprosessille, joka ei koko työuran aikana lopu. Tärkeintä on yrittää antaa työntekijöille parhaat mahdolliset valmiudet sopeutua uuteen työpaikkaan ja pärjätä työssä.

4.1 Johtopäätökset

Tietoperustan perusteella voidaan päätellä, ettei perehdyttämisessä onnistuminen ei ole monimutkaista. Perehdytysprosessi koostuu yksinkertaisista asioista. Kyse on pitkälti ihmisten välisestä kommunikaatiosta ja ihmisten johtamisesta. On tärkeää, että perehdyttäminen tehdään huolella ja jokaisen yksilön tarpeita mukailten. Perehdyttämiselle tulee varata reilusti aikaa ja muistaa, ettei perehdytys lopu alun koulutukseen, vaan jatkuu koko työuran ajan. Työuran aikana perehdyttämistä arvioidaan. Avaintekijä on arvioinnista oppiminen ja valmius muuttaa toimintaa arvioinnin perusteella.

Monimuotoisen työyhteisön perehdyttämisessä tulee ottaa entistäkin tarkemmin huomioon yksilön tarpeet, taidot ja tuntemukset. Monimuotoinen työntekijä joutuu tekemään huomattavasti enemmän töitä sopeutuakseen työyhteisöön, eikä ensisijaisena huolenaiheena ole usein työstä suoriutuminen. Jos työntekijä ei sopeudu työyhteisöön, vaikuttaa se suoranaisesti työhyvinvointiin ja tilanne voi päättyä työntekijän irtisanoutumiseen. (Moisalo 2011, 447.) Kiinnostuin prosessin lomassa erityisesti monimuotoisuudesta työyhteisöissä. Haluan jatkossa tutkia monimuotoisuutta ja oppia siitä enemmän. Monimuotoisuus työpaikoilla on nykymaailmassa väistämätöntä, ja sen oikein käsitteleminen ja ymmärtäminen olisi monille työpaikoille valtava etu.

Hiljaisen tiedon merkitys työyhteisöissä on suuri. Se siirtyy työpaikalla työntekijältä työntekijälle pieninä tiedon murusina, ja siitä on mahdotonta koota yhtä eheää kokonaisuutta, eikä sitä siksi pystytä lisäämään näkyvänä tietona alun perehdytykseen. Hiljaiseen tietoon perehtyy työn lomassa, kun oppii yksittäisiä asioita muilta työntekijöiltä. Hiljaista tietoa tulee pyrkiä tekemään näkyväksi työyhteisöissä ja mielellään taltioida tietoa ylös. Jos hiljaista tietoa ei pystytä tekemään näkyväksi, on riskinä, että tieto katoaa

lähtevien työntekijöiden myötä. (Sydänmaanlakka 2002, 185.) Olisi mielestäni tärkeää, että hiljaista tietoa pyrittäisiin taltioimaan yrityksissä mahdollisimman kattavasti.

Onnistuneella perehdytyksellä voidaan ennaltaehkäistä työmotivaation ja työhyvinvointiin liittyviä ongelmia. Jos työntekijä kokee työssään jatkuvasti riittämättömyyden tai epäonnistumisen tunnetta, motivaatio työtä kohtaan laskee. Tämä vaikuttaa näin ollen myös työhyvinvointiin. Työhyvinvoinnin määrittää pitkälti se, onko työntekijä aamulla töihin lähtiessään hyvällä mielellä, vai ahdistaaako ajatus töihin lähtemisestä. Jos työntekijä kokee olevansa epäonnistunut työssään, töihin lähteminen ahdistaa. (Ojala & ym. 2005, 27 – 28.)

4.2 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön tarkoituksena on osoittaa opiskelijan valmiudet soveltaa tietojaan ja taitojaan, joita tämä on saanut ammattiopinnoista. Opinnäytetyön toteuttamisen aikana olen pystynyt syventämään omaa osaamistani ja ymmärrystäni. Aihe on henkilökohtaisesti itselleni kiinnostava, koska olen kokenut hyvin eri tasoisia perehdytysjaksoja eri yrityksissä työskennellessäni. Perehdyttämisen tärkeys on tämän prosessin myötä korostunut entisestään. Tulevaisuudessa työssäni aion painottaa perehdyttämisen tärkeyttä, sekä sen tuomia hyötyjä niin johtamisen, työyhteisön, kuin työntekijänkin näkökulmasta.

Valitsin opinnäytetyöni sisällön vertailemalla tietoa useista eri lähteistä. Päädyin valitsemaan hyvin ihmislähtöisiä näkökulmia perehdyttämiseen, enkä juurikaan sisällyttänyt työhöni tietoa teknisistä asioista, kuten seurantalomakkeita tai checklistejä. Valitsemani aiheet kuvaavat omaa ajatusmaailmaani ja näkemystäni nykyajan työpaikoista, ja ennen kaikkea onnistuneesta perehdyttämisestä. Koen oppineeni siis paljon myös omasta ajatusmaailmastani niin työntekijän, kuin työnantajankin näkökulmasta.

Tämä projekti on opettanut minulle erityisesti ajanhallintaa, joka on aina ollut minulle haastavaa. Olen opinnäytetyötä tehdessäni tasapainotellut työelämän, kurssien, opinnäytetyön ja sosiaalisen elämän välillä, ja olen mielestäni onnistunut siinä hyvin, vaikka aluksi koin opinnäytetyön stressiä aiheuttavana lisätyönä. Olen aiemmissa opinnoissani saanut hyvät valmiudet tämän opinnäytetyön toteuttamiseen ja vaikka opinnäytetyö tuntui usean vuoden ajan möröltä, joka on pakko joskus kohdata, olen oikeastaan yllätynyt siitä, kuinka tämä ei ollutkaan ylitsepääsemätön projekti tai muista opinnoista poikkeava.

Lähteet

Ammattikorkeakoululaki 28.12.2018/1368. Luettavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140932>. Luettu: 31.3.2020

Armstrong, M. & Baron, A. 1998. Performance Management. The New Realities. Chartered Institute of Personnel and Development. London.

Bauer, T. 2010. Onboarding New Employees: Maximizing Success. San Francisco, CA.

Boella, M. J., Goss-Turner, S. 2013. Human Resource Management in the Hospitality Industry. 9. Painos. Routledge. Oxon.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Edelman, L. B., Fuller, S. R. & Mara-Drita, I. 2001. Diversity Rhetoric and the Managerialization of Law. American Journal of Sociology.

Humap. Suorituksen johtaminen osaksi ammattimaista esimiestyötä. Luettavissa:

http://humap.y.neutech.fi/wp/wpcontent/uploads/2010/05/Humap1_08_suorituksenjoht_sivut.pdf Luettu: 1.4.2020

Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. WSOY. Porvoo.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen liiketoiminnan menesty tekijänä. 3., uudistettu painos. Edita Publishing Oy. Porvoo.

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

Kampf, J.B. 2011. Seven Steps to Effective Diversity Management. Luettavissa:

<http://www.diversityjournal.com/4226-seven-steps-to-effective-diversity-management/>. Luettu: 26.3.2020

Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Edita Publishing Oy. Helsinki.

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

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksen tekijäksi. Talentum Media Oy. Jyväskylä.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Juvenes Print. Tampere.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. Painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Liski, M., Horn, S. & Villanen, M. Hyvä perehdytys -opas. Lahden Ammattikorkeakoulu. Theseus. 2007. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/133008> Luettu: 3.4.2020

Mensah, I. & Mensah R. D. 2013. Management of Tourism and Hospitality Services. 2. painos.

Moisalo, V-P. 2011. Uusi HR. Arjen henkilöstöjohtamista. Portus. Kuopio.

Mäntynen, J. & Penttinen, A. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työnsuojelua. Työturvallisuuskeskus.

Onnismaa, J. 2008. Hiljainen tieto organisaatioiden rakenteissa. Vauhtisokeutta, muistikatkoksia ja uudelleen muistamista. Kansanvalistusseura.

Otala, LM & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. 2. painos. WS Bookwell Oy.

Salonen, P. 2006. Aineksia onnistuneeseen harjoitteluun. Kokkola: Keski- Pohjanmaan ammattikorkeakoulu.

Shaban, A. 2016. Managing and Leading a Diverse Workforce. One of the Main Challenges in Management. Luettavissa: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816311119> Luettu: 30.3.2020

Strömmer, R. 1999. Henkilöstöjohtaminen. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Sydänmaanlakka, P. 2001. Älykäs organisaatio – tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen. Gummerus. Jyväskylä.

TTK 2013. Työturvallisuuskeskus. Perehdyttäminen ja työnopastus. Ennakoivaa työnsuojelua. Luettavissa: https://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua. Luettu: 26.3.2020.

TTK 2013. Työturvallisuuskeskus. Työyhteisö. Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo. Luettavissa: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ ja_ tyosuoja/tyoturvallisuuden_ perusteet/tyoyhteiso/monimuotoisuus_ yhd_ envertaisuus_ ja_ tasa-arvo. Luettu: 20.4.2020

Tyler, Q. 2019. How to Implement Diversity and Inclusion in Your Workplace. Luettavissa: <http://blog.manrrs.org/how-to-implement-diversity-and-inclusion-in-your-workplace>. Luettu: 26.3.2020 Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Virta, M. 2011. Asiantuntijuuden siirtäminen sukupolvien välillä. Informaatiotutkimus vol. 30. Luettavissa: <https://journal.fi/inf/article/view/4442> Luettu: 3.4.2020

Xwander Nordic. 2020. Welcome to Xwander. Luettavissa: <https://nordic.xwander.com>
Luettu: 20.4.2020

Yli-Kaitala, K., Toivanen, M., Bergbom, B., Airila, A. & Väänänen, A. 2013.
Monikulttuurinen työpaikka: Opas esimiehelle. Työterveyslaitos. Helsinki.

Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja 3. painos. Gummerus. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Perehdyttämisopas



XWANDER
NORDIC

www.nordic.xwander.com

SISÄLLYS- LUETTELO

1	YLEISESTI	7	AKTIVITEETTILOMAT
2	TYÖYMPÄRISTÖ	8	KOMMUNIKAATIO
3	MONIMUOTOISUUS	9	KONTAKTILISTA
4	OPASTYÖ		
5	ASIAKASPALVELU		
6	KESTÄVÄ KEHITYS		

PEREHDYTYSOPAS



MITÄ SINUN TULISI TIETÄÄ XWANDERISTA?

Xwander Nordic on aktiviteettilomia järjestävä ohjelmapalveluyritys, joka toimii Rovaniemellä. Xwander järjestää erilaisia ryhmämatkoja erityisesti Suomen lapissa, joitakin matkoja pidetään myös Norjan lapissa. Aktiviteettilomia on suunniteltu jokaiselle vuoden ajalle, jotta toiminta on mahdollista pitää ympärivuotisena. Kaikki aktiviteettilomat on suunniteltu 6-16 henkilölle. Xwanderin arvoja ovat laadukas asiakaspalvelu, kestävä kehitys ja halu tukea paikallisia yrityksiä. Xwander Nordicilla ei järjestä niin sanottuja päivittäisiä tuotteita, vaan kaikki tuotteet ovat kokonaisvaltaisia pakettimatkoja. Xwanderilla on useita yhteistyökumppaneita Suomen ja Norjan sisällä, joita käytetään apuna esimerkiksi logistiikka ja majoitus järjestelyissä. Lisäksi yhteistyökumppanit ovat suuressa osassa joissakin aktiviteeteissa, kuten moottorikelkkasafareissa. Xwander järjestää myös itsenäisesti useita aktiviteetteja, kuten vaellusta, joogaa ja fatbike ajeluita. Xwander Nordicin kohderyhmä koostuu pääasiassa espanjalaisista, saksalaisista, brittiläisistä ja kiinalaisista asiakkaita. Varauksia ekskursioille voi tehdä Xwanderin verkkosivuston kautta (<https://nordic.xwander.com>). Lisäksi matkoja myyvät erimaalaiset matkatoimistot, ja tarkoituksena on laajentaa yhteistyötä jatkuvasti.

Työntekijänä tai työharjoittelijana Xwanderilla pääset tekemään töitä todella monipuolisesti. Pääset olemaan osana jokaista vaihetta asiakaspolussa, tekemään myyntiä ja markkinointia, sekä suunnittelemaan ja ideoimaan yrityksen kehitystä. Xwander haluaa olla osana jatkuvasti kehittyvää maailmaa, ja pyrkii kehittymään sen mukana. Xwander Nordicin pääsääntöinen toimintakieli on englanti, mutta muustakin kieliosaamisesta on hyötyä. Työyhteisösi tulee olemaan monimuotoinen, joka auttaa sinua kehittymään henkilökohtaisesti, koska pääset toimimaan tiiviissä yhteistyössä ihmisten kanssa useista eri kulttuureista. Tervetuloa Xwanderille!

TYÖYMPÄRISTÖ

Xwander Nordicilla ei ole virallista toimistoa asiakkaille. Toimi- ja majoitustiloja löytyy kuitenkin Rovaniemeltä. Monia työtehtäviä on mahdollista tehdä myös etätyönä.

Rovaniemi on kaupunki Suomen Lapissa lähellä napapiiriä, jossa asuu noin 60 tuhatta vakinaista asukasta. Lappi on Suomen suosituin matkailukohde. Se vetää matkailijoita ympäri maailmaa harrastamaan talviaktiviteetteja ja nauttimaan puhtaasta ja koskemattomasta luonnosta. Suosittuna matkailukohteena Rovaniemi on luonnollinen sijainti Xwanderin päämajalle.

MITÄ SINUN TULEE TIETÄÄ SUOMESSA TYÖSKENTELYSTÄ?

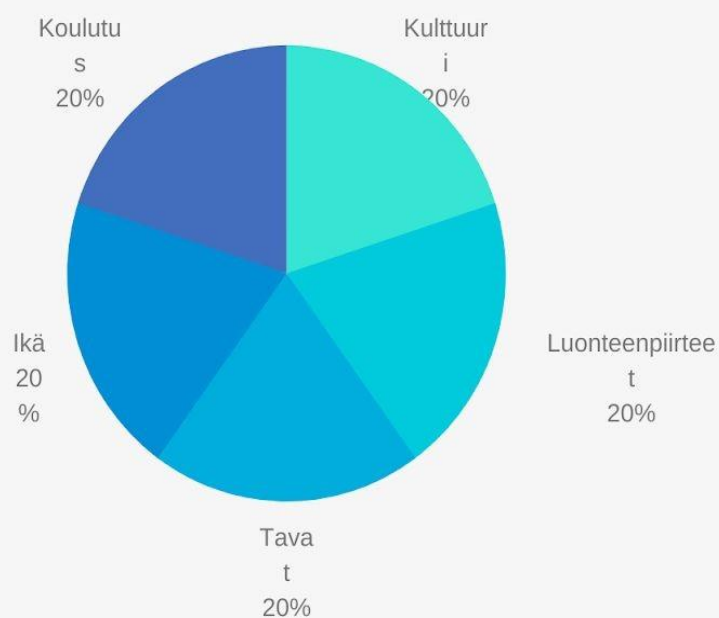
Suomalaisessa työskentelyssä arvostetaan rehellisyyttä, täsmällisyyttä ja tasa-arvoa. Arvot näkyvät niin työelämässä, kuin muussakin elämässä.

- Muista noudattaa aikatauluja täsmällisesti, myöhästymistä pidetään epäkohteliaana.
- Muista ilmoittaa esimiehellesi etukäteen mahdollisista esteistä, kuten lääkärikäynneistä.
- Muista kunnioittaa luontoa. Luonto on suomalaisille tärkeä, eikä roskaamista tai muuta tuhoa katsota hyvällä.



MONIMUOTOISUUS

MITÄ SINUN TULISI YMMÄRTÄÄ, ENNEN KUIN ALOITAT TYÖSKENTELYN XWANDERILLA



Monimuotoinen työyhteisö on oikein hyödynnettynä valtava voimavara. Xwanderilla tiedetään, kuinka hienoa parhaimmillaan on työskennellä useiden eri kulttuureista tulevien ihmisten ympäröimänä. Siksi on tärkeää muistaa, että eri kulttuureista tai lähtökohdista tulevilla ihmisillä voi mahdollisesti olla erilaisia tapoja toimia. Muistetaanhan kaikki siis olla mahdollisimman suvaitsevaisia!

Xwanderilla halutaan toimia yhtenäisenä työyhteisönä. Tiimin sisällä järjestetään viikoittain palavereita, joissa käydään läpi esimerkiksi kuulumisia, tapahtumia työpaikalla, seuraavan viikon kuvioita, sekä kehitysideoita. Xwanderilla halutaan korostaa yhtenäisyyttä ja siten myös pitää huolta työyhteisön hyvinvoinnista. Tehdään töitä yhdessä ja nautitaan elämästä yhdessä!

OPASTYÖ

OPASTYÖ ON TYÖNKUVAN TÄRKEIN JA VAATIVIN OSUUS. SEURAA SIIS TARKASTI MUIDEN OPPOIDEN MALLIA, UNOHTAMATTA OMIA VASTUITASI RETKILLÄ.



Retkillä oppaan tehtävänä on olla asiakkaan kanssa käytännössä jatkuvasti. Xwander tarjoaa kokonaisvaltaisia ekskursioita, jotka hoitaa täysin alusta loppuun kuljetuksista lähtien. Oppaan vastuu alkaa jo ensimmäisestä asiakaskohtaamisesta, joka on silloin, kun asiakas ensi kerran ottaa yhteyttä Xwanderiin. Siitä lähtien on pidettävä huolta siitä, että asiakkaan kokemus Xwanderin kanssa on miellyttävä, sekä mieleenpainuva. Oppaan tulee koko retken ajan olla yksi askel edellä. Aina ennen uuteen kyyditykseen, majoitukseen tai aktiviteettiin saapumista, oppaan tulee tarkastaa, että kaikki on kunnossa. Oppaille tehdään ennen ekskursioiden alkua tarkka aikataulu retken jokaisesta vaiheesta, aikataulua tulee noudattaa koko retken ajan. Oppaan tärkein vastuu kuitenkin retkellä on pitää huolta siitä, että asiakkaat nauttivat kokemuksesta. Lisäksi on tärkeää pitää huolta asiakkaiden turvallisuudesta koko matkan ajan ja kaikki riskit tulee ennakoida ennen retken alkua. Hyvän palvelun takaamiseksi on myöskin tärkeää muistaa ottaa selvää asiakkaista jo ennen retkelle lähtöä; minkä ikäisiä, minkä nimisiä ja mistä kotoisin, näin osataan kohdata asiakkaat valmistautuen.

**LAADUKAS
ASIAKASPALVELU
ON TOIMINNAN
AVAIN.**



OHJEITA HÄTÄTILANTEISIIN

MITEN SINUN TULISI TOIMIA HÄTÄTILANTEESSA?

SUOMEN HÄTÄNUMERO ON **112**

Hätätilanteessa soita välittömästi hätänumeroon, kun olet suorittanut tarvittavat ensiapu toimenpiteet.

Sinun tulee kertoa hätänumeroon missä se tapahtui, mitä tapahtui, mitä vammoja on, kenelle tämä kaikki on sattunut ja kuka sinä olet!

Erityisesti Lapissa on tärkeää ottaa huomioon, että välimatkat saattavat avun tarpeen ja avun antajan välillä olla pitkiä. Siksi Xwanderin oppaan on ensisijaisen tärkeää tuntee ensiapuohjeet ja uskaltaa toimia hätätilanteissa.

Xwanderin työntekijät käyvät ensiapukurssin.

ASIAKASPALVELU

LAADUKAS ASIAKASPALVELU ON YKSI XWANDERIN TÄRKEIMMISTÄ ARVOISTA. HALUAMME XWANDERILLA, ETTÄ ASIAKAS SAA RAHANSAA VASTINEEKSI UNOHTUMATTOMAN KOKEMUKSEN. ON SIIS TÄRKEÄÄ, ETTÄ ASIAKKAITA PALVELLAAN AMMATTITAITOISESTI JA ASIAKASLÄHTÖISESTI ALKUKOHTAAMISESTA LOPPUUN SAAKKA.



COUNTER DUTY

Counter Duty tarkoittaa vastuuta asiakaspalvelusta. Kun järjestelmään tulee varauksia tai muita sähköpostikyselyitä, Counter Duty -vuorossa oleva on vastuussa niiden käsittelystä. Tärkeintä on muistaa palvella asiakkaita hyvin ja asiantuntevasti! Tässä on toimintaohjeita Counter Duty -vuoroon:

Avaa seuraavat sovellukset:

- Nordic sähköposti nordic@xwander.com
- Asana
- Slack
- Pidä Wikin ohjekirja aina auki
- Evaneos varausjärjestelmä

Muista seurata jatkuvasti seuraavia toimintoja ja ilmoita heti kiireellisistä muutoksista oppaille:

- Saapuneet sähköpostiviestit
- Asiaskaspalvelu chat
- Kaikki puhelut
- Whatsapp viestit
- Evaneos varaukset

Muut päivän mittaan muistettavat asiat:

- Seuraa kaikkia keskeneräisiä varauksia ja vastaa niihin tai päivitä asianmukaisesti
- Vastaa Xwanderin Facebook -sivujen kommentteihin ja tiedusteluihin
- Vastaa TripAdvisorin arvosteluihin
- Nimitä tarvittaessa sähköpostit vastuuhenkilöille. Jos et tiedä, mitä tehdä jollekin sähköpostille, kysy apua!
- Peruuta roskapostien tilaus
- Tarkista kaikki sähköpostilaatikat (mainokset, roskaposti, yms) sen varalta, että sinne on joutunut tärkeitä sähköposteja

KESTÄVÄ KEHITYS

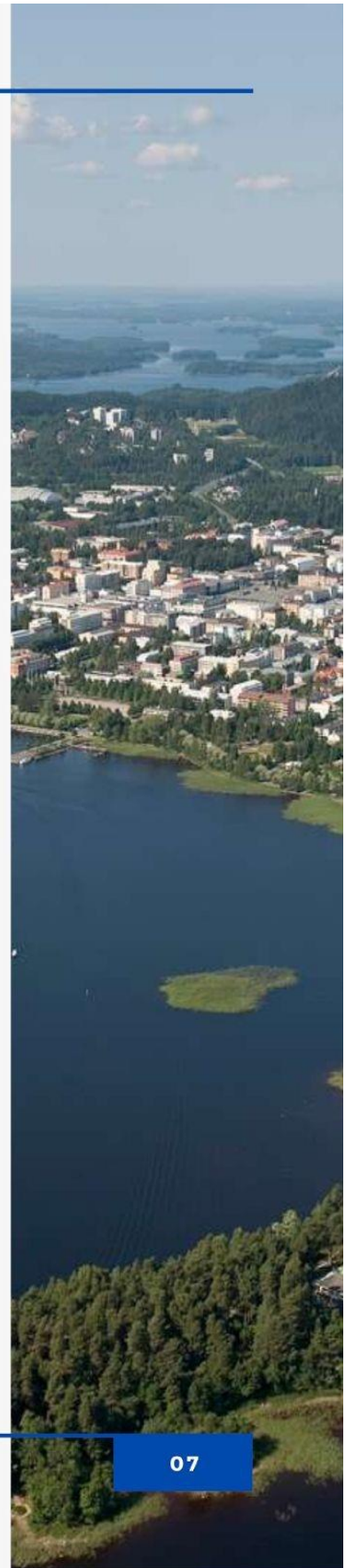
**KESTÄVÄ KEHITYS ON TOINEN
ARVOISTA, JOITA VAALIMME
XWANDERILLA**



**TAVOITTEENA TÄYSIN
HIILINEUTRAALI YRITYS**

Xwanderin tuotteissa kompensoidaan hiilijalanjälki joka tuotteesta. Kestävyyttä näkyy myös haluna tukea paikallisia yrityksiä, erityisesti pieniä paikallisia ja autenttisia perheyrityksiä. Xwander pyrkii valitsemaan kumppaneiksi yrityksiä, jotka noudattavat myös kestävän kehityksen arvoja. Lisäksi Xwanderilla panostetaan laadukkaisiin materiaaleihin.

Kertakäyttöisiä asioita tai tavaroita pyrimme välttämään parhaamme mukaan ja kulkuneuvoissa käytämme biodieseliä. Toivomme myös, että kaikki työntekijämme noudattavat kestävän kehityksen arvoja työssään ja sen ulkopuolella! Tavoitteena on kehittää kestävyttä yrityksessä ja tuoda sitä sen jälkeen näkyväksi osaksi yrityksen toimintaa osana markkinointia. Xwander Nordic on päässyt Visit Finlandin Sustainable Travel Finland -pilottihankkeeseen, joka on täysin uusi hanke Suomessa.



AKTIVITEETTILOMAT

Työskennellessäsi Xwanderille, pääset olemaan osana unohtumattomia seikkailuja. Kaikki retket ovat usean päivän pituisia, ja niissä myös yöytään ryhmän kanssa yhdessä. Aktiviteettilomia järjestetään ympärivuotisesti. Tässä on esimerkkejä retkistä joita tarjoamme:

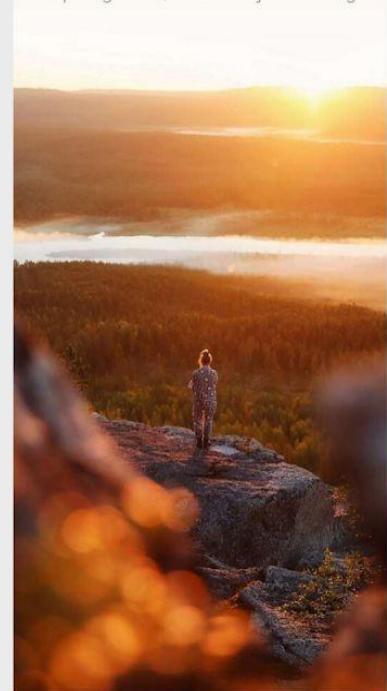


REVONTULISEIKKAILU ALTASTA HELSINKIIN - 7 PÄIVÄÄ

Lähde unohtumattomalle seikkailulle, jossa pääset tutkimaan Lapin koskematonta erämaata, sekä tutustumaan Nordkappiin, joka on Manner-Euroopan pohjoisin piste. Sen jälkeen matkustamme Norjan ja Suomen Lapin talven ihmemaan läpi. Sekä lapset, että aikuiset rakastavat tätä arktista seikkailua, retkellä riittää aktiviteetteja joista valita. Saat kokeilla lumikenkäilyä, pilkkimistä tai vaikkapa pohjoismaista hiihtoa. Voit tavata poroja tai ajaa huskykelkalla. Tutustu Lapin perinteisiin, paikallisiin ruokiin ja koe aito suomalainen sauna. Käydessämme Lapin eri puolilla, jahtaamme upeita revontulia, sekä piipahdamme Joulupukin kylässä Rovaniemellä. Jos haluat, on mahdollista piipahtaa myös kummankin maan pääkaupungeissa, Osllossa ja Helsingissä.

KESÄINEN SEIKKAILU LAPISTA HELSINKIIN - 6 PÄIVÄÄ

Koe yöttömät yöt seikkaillen suomalaisen keskiyön auringon alla. Tutustu Lapin koskemattomaan ja rauhalliseen erämaahan ja henkeäsalpaavaan suomalaiseen luontoon. Pääset kokemaan perinteisiä suomalaisia elämyksiä järven rannalla, kuten sauna ja kalastus. Lähde jännittävälle junamatkalle ihmettelemään Suomen maaseutua. Pääset loppumatkasta näkemään myös Suomen pääkaupungin Helsingin. Helsinki on vihreä merenrantakaupunki, jossa on paljon koettavaa ja nähtävää.



KOMMUNIKAATIO

ME XWANDERILLA KÄYTÄMME TYÖMME TUKENA USEITA ERILAISIA JÄRJESTELMIÄ. TUTUSTUTHAN JÄRJESTELMIEN KÄYTTÖÖN HUOLELLISESTI, TARVITSET NIITÄ TYÖSSÄSI JATKUVASTI. JÄRJESTELMIEN SUJUVA KÄYTTÖ HELPOTTAA HUOMATTAVASTI JOKAPÄIVÄISTÄ TYÖTÄSI.



ASANA

Asanaa käytetään päivittäin työn ohessa. Asanaan laitetaan ylös työtehtävät, isoista projekteista pienempiin tehtäviin. Asana mahdollistaa sekä oman työsi järjestelyn, että yhteisten projektien hoitamisen saumattomasti. Näin on helpompi pysyä perässä asioissa, jotka pitää muistaa tehdä. Jokaisena toimistopäivänä suosittelemme aloittamaan ja lopettamaan päivän Asanan järjestämisellä, on tärkeää pitää kaikki tehtävät ajan tasalla!

SLACK

Slackia käytetään viestintä työkaluna. Slackin avulla voimme olla helposti yhteydessä toisiimme päivittäin. Koska teemme usein töitä kentällä tai etänä, Slack on virtuaalinen toimistomme ja tärkein kommunikaatiokanavamme. Olethan siis paikalla aktiivisesti työaikana. Voimme myös luoda Slackiin erilaisia projektien keskusteluryhmiä, jotta työtehtävät pysyvät mahdollisimman jäsennehtyinä.

WIKI

Wiki on Xwander Nordicin tietokanta. Wikistä löydät kaiken tarpeellisen yritystä koskevan informaation, jota tarvitset työssäsi päivittäin. Pidäthän Wikin aina ajantasalla!

KONTAKTILISTA

AINAKIN NÄIDEN IHMISTEN KANSSA PÄÄSET
TYÖSKENTELEMÄÄN!



JONI KAUTTO
YRITYKSEN OMISTAJA
JONI@XWANDER.COM



SINI MUSTIKKAMAA
OPERATIIVINEN JOHTAJA,
PÄÄOPAS
SINI@XWANDER.COM



ANDY KELLY
OPERATIIVINEN JOHTAJA,
PÄÄOPAS
ANDY@XWANDER.COM

YRITYKSEN TIEDOT

Xwander Nordic
Fredrikinkatu 61a 6kr
00100 Helsinki
Finland

Nordic@xwander.com
+358 50 373 2122