

Sanna Moskari

PEREHDYTYSKANSIO HOTELLI LEVITUNTURIN VASTAAN-  
OTTOON

Matkailun koulutusohjelma  
2009



Satakunnan ammattikorkeakoulu

## PEREHDYTYSKANSIO HOTELLI LEVITUNTURIN VASTAANOTTOON

Moskari, Sanna  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma  
Syyskuu 2009  
Halme, Jaana  
UDK: 005.96, 331.103.4  
Sivumäärä: 57

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdytysmenetelmät, tutkimushaastattelu

---

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tuottaa perehdytyskansio hotelli Levitunturin vastaanottoon. Oppaan tarkoitus on helpottaa uusien tulokkaiden perehdyttämistä. Samalla se toimii myös kirjallisena apuvälineenä, etenkin silloin, kun uutta tulo-kasta ei, esimerkiksi kiireen vuoksi, ehditä opastamaan. Se on myös apuväline, joka helpottaa uuden tulokkaan siirtymistä itsenäiseen työskentelyyn. Tavoitteena oli tehdä perehdytyskansioista mahdollisimman helppokäyttöinen sekä helposti päivitettävä.

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Se koostuu Hotelli Levitunturille toimeksiantona toteutetusta perehdytyskansioista sekä opinnäytetyöraportista. Itse perehdytyskansio sisältää ohjeistuksia vastaanoton toiminnasta, yrityksen historiasta ja tavoista toimia sekä työsuhteasioista. Koska perehdytyskansio on tarkoitettu vain hotellin sisäiseen käyttöön, jätettiin se opinnäytetyön raportoinnin ulkopuolelle.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus koostui perehdyttämiseen liittyvistä eri osa-alueista. Teoriaosuudessa tarkasteltiin, mitä hyvällä perehdyttämällä pystytään saavuttamaan yrityksessä. Työssä tarkasteltiin myös perehdyttämistä käsitteenä sekä mitä hyvä perehdyttäminen on ja hyvän perehdyttäjän ominaisuuksia. Työn tarkoituksena oli selvittää myös, mitä perehdyttäminen itse asiassa on, minkälaista on hyvä perehdyttäminen ja miten perehdyttäminen tulisi suunnitella, toteuttaa ja miten sitä voi kehittää.

Aineistoa opinnäytetyöhön saatiin pääasiallisesti perehdyttämistä käsittelevästä kirjallisesta materiaalista sekä jonkin verran internetlähteistä. Lisäksi opinnäytetyötä varten haastateltiin kolmea vastaanoton vakituista työntekijää sekä kolmea harjoittelijaa. Näiden aineistojen pohjalta selvisi, että perehdyttäminen on tärkeä osa yrityksen toiminnassa, sillä sen avulla uusista työntekijöistä saadaan tuottavia työntekijöitä yritykselle.

Työtä aloitettaessa palaute perehdytyskansion tekemisestä oli positiivista ja sen tekeminen vastaanottoon koettiin tarpeelliseksi apuvälineeksi. Etenkin silloin kansioista on hyötyä, kun on kiire ja uutta työntekijää ei ehditä opastamaan. Oppaasta saatava hyöty näkyy kuitenkin vasta myöhemmin, kun uusia työntekijöitä tulee työskentelemään hotellin vastaanottoon.

## ORIENTATION GUIDEBOOK FOR HOTEL LEVITUNTURI'S RECEPTION

Moskari, Sanna  
Satakunta University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism  
September 2009  
Halme, Jaana  
UDC: 005.96, 331.103.4  
Number of Pages: 57

Key Words: work orientation, orientation methods, interview

---

The purpose of this thesis was to produce an orientation guidebook for hotel Levitunturi's reception. The purpose of the guidebook is to help the orientation of newcomers. At the same time it works as a written help especially then when there is no time to guide the newcomer. It also helps the newcomer to move towards working alone. The goal was to produce a guidebook which is easy to use and update.

This thesis was a functional thesis. It consists of guidebook made for the hotel and a report. The guidebook itself consists of instructions about the work in the reception, history of the hotel and how it operates and employment issues. Because the guidebook is targeted only for the internal use of the hotel it is not included into this thesis.

The theoretical part focuses on the different areas of work orientation. In the theoretical part was reviewed what is possible to achieve with good work orientation. Also the work included reviewing of work orientation as a concept and what is good work orientation as well as characteristics of a good work instructor. The purpose of the thesis was also to define what work orientation means, what is good work orientation and how to plan, carry out and develop it.

Material for the thesis was mainly collected from literature that concerned work orientation and some internet sources were used. Additionally three workers of the reception and three trainees of the reception were interviewed for this thesis. Based on the material was found out that work orientation is an important part of the organisation because with the help of orientation new employees become productive work force for the organisation.

When starting to do the guidebook the feedback given was positive and making of the guidebook was found useful. Especially the guidebook is useful when it's busy and there might not be time to guide the newcomer. The help of the guidebook will be found out later on in the future when newcomers use the guidebook as orientation material.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2.1 Toiminnallinen opinnäytetyö ja tutkimustehtävä.....	7
2.2 Tutkimuksen tarkoitus .....	8
3 HOTELLI LEVITUNTURI.....	9
4 PEREHDYTTÄMINEN.....	11
4.1 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö.....	14
4.2 Perehdyttämisen hyödyt .....	16
4.3 Hyvä perehdyttäminen .....	17
4.4 Hyvä perehdyttäjä .....	19
5 UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN JA PEREHDYTYSMENETELMIÄ.....	21
5.1 Uuden työntekijän perehdyttäminen .....	21
5.1.1 Vierihoidoperehdyttäminen .....	25
5.1.2 Malliperehdyttäminen.....	26
5.1.3 Laatuperehdyttäminen .....	26
5.1.4 Räätelöity perehdyttäminen .....	27
5.1.5 Dialoginen perehdyttäminen .....	28
5.2 Perehdyttämismenetelmä hotelli Levitunturin vastaanottoon .....	28
5.3 Miten minut perehdytettiin? .....	29
6 PEREHDYTTÄMISEN VASTUUHENKILÖT, SUUNNITTELU JA TOTEUTUS SEKÄ KEHITTÄMINEN .....	31
6.1 Perehdyttämisen vastuuhenkilöt .....	31
6.2 Suunnittelu ja toteutus .....	32
6.3 Perehdyttämisen kehittäminen.....	34
7 HAASTATTELU.....	36
7.1 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	36
7.2 Tutkimushaastattelu .....	37
7.3 Haastatteluiden teko .....	39
7.4 Haastatteluiden analysointi.....	40
7.4.1 Työntekijöiden haastatteluiden purkaminen .....	41
7.4.2 Harjoittelijoiden haastatteluiden purkaminen .....	43
7.4.3 Haastatteluiden vastausten analysointi .....	46

7.5 Työn tulosten luotettavuuden tarkastelu.....	48
8 TOIMINNALLISEN OSUUDEN TUOTOS: PEREHDYTYSKANSIO.....	50
8.1 Oppaan tarkoitus .....	50
8.2 Perehdytyskansion kirjoittamisprosessi .....	50
9 YHTEENVETO.....	52
10 POHDINTA.....	53
LÄHTEET .....	56

## LIITTEET

Liite 1 Haastattelukysymykset

Liite 2 Perehdyttämisen tarkistuslista

Liite 3 Perehdytyskansion sisällys

# 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön pääasiallisena tarkoituksena oli tuottaa perehdytyskansio hotelli Levitunturin vastaanottoon. Perehdytyskansion lisäksi tein opinnäytetyöraportin, jossa selvitetään perehdyttämisen tarkoitusta ja merkitystä, ja miksi perehdyttäminen on tärkeää organisaatiossa. Työn kirjallisessa osuudessa käsitellään ja selvitetään, mitä itse asiassa perehdyttäminen tarkoittaa, minkälaista on hyvä perehdyttäminen ja miten perehdyttäminen tulisi suunnitella, toteuttaa ja kehittää. Opinnäytetyön teoria pohjaa hyvin valittuun lähdeaineistoon, jota aiheesta on paljon. Tämän vuoksi aihe on rajattu tarkasti koskemaan vain perehdyttämistä käsitteenä, uuden tulokkaan perehdyttämistä ja perehdyttämisen toteutusta. Tärkeänä osana pidin myös lainsäädäntöä, koska laissa todetaan perehdyttämisen olevan jokaisen yrityksen tehtävä.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus muodostuu perehdytyskansion tekemisestä Hotelli Levitunturin vastaanottoon avustamaan uusien työntekijöiden perehdyttämisessä talon tapoihin. Suoritin opintoihini sisältyvän, viisi kuukautta kestävä työharjoittelun hotelli Levitunturin vastaanotossa. Idean työlle sain siinä vaiheessa, kun sain harjoittelupaikan hotelli Levitunturista. Hotellilla on käytössä uusille tulijoille jaettava Tervetuloa Taloon-opas ja vanhaa perehdytysmateriaalia, joten perehdytyskansion tietojen ajan tasalle saattaminen oli aiheellista. Valmis perehdytyskansio on tarpeellinen väline vastaanottoon. Se helpottaa uuden työntekijän alkua uudessa työpaikassa ja helpottaa hänen siirtymistään itsenäiseen työhön. Kansio on eräänlainen tuki ja turva, josta voi tarkistaa asioita silloin, kun muut eivät ehdi opastamaan.

Vastaanotossa ei ole varsinaista perehdytysohjelmaa, mutta koulutettu perehdyttäjä vastaanotosta löytyy. Perehdyttämistä hoitavat omalta osaltaan kaikki vastaanoton työntekijät. Perehdytyskansio on tarpeellinen apuväline, sillä hotelli sijaitsee Lapin suurimmassa hiihtokeskuksessa, Levillä, jossa on kiire ja aina perehdyttämiselle ei löydy aikaa. Tällöin uudelle työntekijälle voi antaa perehdytyskansion, jonka avulla hän voi itsenäisesti tutustua vastaanoton toimintaan sekä yrityksen

historiaan. Se ei tietenkään korvaa käytännön opetusta, mutta kiireisenä aikana siitä on hyötyä.

Opinnäytetyön varsinainen tuotos luovutettiin hotelli Levitunturille elokuussa 2009. Tämän opinnäytetyön lopusta löytyy perehdytyskansion sisällysluettelo, mutta varsinainen kansio ei sisälly työhön, koska se on tarkoitettu vain talon sisäiseen käyttöön, sillä sisältää luottamuksellista tietoa talosta.

## 2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ, TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ JA TUTKIMUKSEN TARKOITUS

### 2.1 Toiminnallinen opinnäytetyö ja tutkimustehtävä

Opinnäytetyössä on kaksi eri osaa. Nämä kaksi osaa ovat itse opinnäytetyöraportti sekä käytännön toteutuksena tehtävä perehdytyskansio. Koska opinnäytetyö sisältää käytännön toteutuksen osuuden, tämä rajaa työn toiminnalliseksi opinnäytetyöksi. Vilka ja Airaksinen (2003, 51) määrittelevät toiminnallisen opinnäytetyön sellaiseksi, jonka tuotoksena syntyy aina jokin tuote. Tällainen tuote voi olla esimerkiksi tapahtuman järjestäminen, kirja tai ohjeistus. Tässä opinnäytetyössä toiminnallinen osuus koostuu perehdytyskansion tekemisestä hotelli Levitunturin vastaanottoon. Kansio sisältää ohjeita vastaanoton toiminnasta, käyttöjärjestelmistä, tietoja hotellista sekä työsuhteeseen liittyvistä asioista.

Vilkan ja Airaksinen (2003, 16–17) toteavat, että on hyvä, jos toiminnallisella opinnäytetyöllä on tilaaja. Työelämälähtöinen opinnäytetyö tukee ammatillista kasvua, auttaa ratkaisemaan käytännönläheisiä ongelmia sekä työn tekijä pääsee tutkimaan omia senhetkisiä tietojaan ja taitojaan työelämässä.

Opinnäytetyöni tutkimustehtävänä on selvittää, mitä perehdyttäminen tarkoittaa, mitä on hyvä perehdyttäminen, minkälainen on hyvä perehdyttäjä ja miten pereh-

dyttäminen tulisi suunnitella, toteuttaa ja kehittää. Näiden asioiden selvittämisessä etsitään vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Mitä tarkoittaa perehdyttäminen? Mitä hyötyä perehdytyskansioista on? Miten suunnitella ja toteuttaa hyvä perehdyttäminen? Teoriaosuudessa tarkastellaan asiaa kirjallisen materiaalin näkökulmasta sekä tarkastellaan hotelli Levitunturin perehdyttämistä. Toiminnallisen tuotoksen, eli perehdytyskansion, prosessin käsittelen myös opinnäytetyöraportissa, jotta lukijalle selviää, mitä tein ja miksi tein.

## 2.2 Tutkimuksen tarkoitus

Oman harjoitteluni kautta huomasin, että perehdytyskansio on hyödyllinen apukeino hotelli Levitunturin vastaanotossa. Vaikka vastaanotossa harjoittelija ei yleensä työskentele yksin, ei muilla ole välttämättä aikaa opastaa kiireisenä aikana. Vaikka harjoittelija ei vastaanotossa yksin työskentele, on kuitenkin ensiarvoisen tärkeää, että hän oppii tekemään asioita. Näin hän voi olla nopeammin avuksi kiireisenä aikaan. Asioiden omatoiminen selvittäminen on myös tärkeää ja kansio palvelee tätä tarkoitusta. Työntekijöille, jotka tulevat työskentelemään hotellin vastaanottoon, esimerkiksi sesonkityöntekijäksi, kansio toimii kirjallisena apuvälineenä perehdyttämisjakson jälkeen, jolloin alkaa itsenäinen työskentely. Perehdytyskansio ei vastaa Tervetuloa taloon-opasta vaan on laaja selvitys työhön syventävästä tiedosta.

Tarkoitukseni on tehdä perehdytysoppaasta selkeä ja helppokäyttöinen. Sen tarkoituksena on antaa uudelle tulokkaalle helppoja neuvoja uuden työpaikan käytännöistä ja toimia perehdyttäjien työkaluna perehdyttämistä tehtäessä. Perehdytyskansion tulisi olla myös helposti päivitettävissä ja ennen kaikkea myös sellainen, josta on hyötyä pitkäksi aikaa. Kansio luovutetaan hotellille myös sähköisessä muodossa, jotta sitä on myöhemmin helppo päivittää. Päivittäminen mahdollistaa sen, että kansio ei vanhene muutaman vuoden päästä, jolloin pitäisi tehdä uusi perehdytyskansio.

Opinnäytetyöraportin tarkoitus on aukaista lukijalle koko toiminnallisen opinnäytetyön prosessi. Se lähtee liikkeelle teoriaosuudesta, jossa käsitellään perehdyttä-



mistä ja sen eri osa-alueita ja päättyy pohdintaan, jossa tarkastellaan työtä kokonaisuudessaan. Raportointi osuus on tärkeä osa toiminnallisessa opinnäytetyössä, koska raporttiosuudessa selvitetään työn kulku alusta loppuun. Raporttiosuudessa tarkoitukseni oli selvittää, mitä perehdyttäminen itse asiassa on ja aukaista sen eri osa-alueita opinnäytetyön muodossa. Tarkoitukseni oli myös päästä sisälle itse perehdytysprosessiin hotelli Levitunturissa.

### 3 HOTELLI LEVITUNTURI

Hotelli Levitunturi sijaitsee Sirkan kylässä, Kittilän kunnassa Pohjois-Suomessa. Se on Levin keskustassa sijaitseva hotelli, johon on matkaa Kittilän lentokentältä 14 kilometriä. Leville pääsee helposti joko bussilla, lentäen tai junalla. (Hotelli Levitunturi 2009, a.)

Hotelli Levitunturi kuuluu Levin Matkailukeskus Oy konserniin, johon hotelli Levitunturin lisäksi kuuluu tytäryhtiönä Kiinteistö Oy Levinrivi, jossa on henkilökunnan asunnot. Lisäksi yhtiö omistaa noin 43 % hissiyhtiöstä Levi Ski Resort Ltd:stä. Levin Matkailukeskus Oy:n omistajia ovat ammattiliitot. Näihin ammattiliittoihin kuuluvat; Toimihenkilöunioni (TU), Toimihenkilökeskusjärjestö (STTK-lomat Oy), Suomen Rahoitusalan ammattilaiset ry. (SUORA), Terveystieteiden alan ammattijärjestö TEHY ry., Paperiliitto ry., Palvelualojen ammattiliitto (PAM), Tiedon ja Tekniikan Toimihenkilöt ry. (TTT), Kuntien Tekniset ry, (KTK) ja Mediaunioni ry. (MDU). Kyseisistä liitoista käytetään jatkossa suluissa esitettyjä lyhenteitä. (Levin Matkailukeskus Oy, Tervetuloa taloon 2009.)

Hotellin rakentaminen aloitettiin vuonna 1979 ja se valmistui vuonna 1981. Sen jälkeen se on laajentunut vuosi vuodelta ja hotellin yhteyteen on tullut eri toimintoja. Kylpylä valmistui hotellin yhteyteen vuonna 1986, toimintakeidas 1989, kokouskeidas 1990 ja uusi viiden ravintolan ravintolamaailma vuonna 2004. Vii-

meisten kahdeksan vuoden aikana hotelli on käyttänyt 18 miljoonaa euroa investointeihin. (U. Rauhala, henkilökohtainen tiedonanto.)

Hotelissa on tällä hetkellä 172 huonetta, jotka sijaitsevat yhdeksässä eri hotellirakennuksessa, saman pihan ympärillä. Kaikki huoneet ovat savuttomia ja kahdeksan huonetta on liikuntarajoitteisille. Huoneista 125 kappaletta on neljän hengen perhehuoneita, 41 kpl kahden hengen huoneita sekä 6 sviittiä. Kaikissa huoneissa on ilmainen langaton Internet-yhteys, puhelin, radio, televisio, tallelokero, WC, suihku, viileäkaappi, hiustenkuivaaja, vaatteidenkuivatuskaappi, silitysrauta ja –lauta. Perhehuoneissa on lisäksi mikroaaltouuni sekä kahvinkeitin. Kahden hengen huoneesta löytyy vedenkeitin. Majoituksen lisäksi hintaan kuuluu aamiainen, kylpylän sauna- ja allasosaston käyttö, kuntosalin käyttö, sisäänpääsy tanssiravintolaan, sisäänpääsy Toimintakeitaan Lasten Maailmaan sekä suksihuoltotilan käyttö. (Hotelli Levitunturi 2009, b.)

Vuoden 2010 elokuun loppuun mennessä valmistuu hotellin ja kylpylän laajennus, jonka jälkeen kokonaishuonemääräksi tulee 220. Samalla laajenee myös hotellin kylpyläosasto, johon tulee laajentumisen jälkeen 9 erilaista saunaa, 17 ulko- ja sisäallasta, alakertaan tulee keilahalli sekä golfsimulaattori ja Lasten Maailma saa sieltä uudet tilat. Kumpaankin kerrokseen tulee sekä baari- että ravintolatiloja. (Hotelli Levitunturi 2009, c.)

Hotellin vuotuinen käyttöaste on noin 70 % ja liikevaihto noin 10 miljoonaa euroa. Työntekijöitä hotellissa on sesongista riippuen 80–180 henkeä. Ulkomaalaisia on noin 40 % majoittuvista asiakkaista. Yhtiön toimitusjohtajana toimii Ari Aspia. Levin Matkailukeskus Oy:n hallituksen puheenjohtajana toimii Antti Rinne, joka on TU:n nykyinen puheenjohtaja. (Levin Matkailukeskus Oy, Tervetuloa taloon, 2009.)

## 4 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen on tärkeimpiä työpaikoilla toteutettavia koulutuksia ja siihen osallistuu usein monet eri henkilöt työpaikalla (Lepistö 2005, 56.) Uuden työntekijän ja opiskelijan perehdyttämisestä määrätään myös työturvallisuuslaissa. Sen lisäksi, että työtä opastetaan tekemään turvallisesti, perehdyttämisen avulla työntekijä tutustutetaan työpaikan tapaan toimia sekä työpaikan tehtäviin, sääntöihin ja muihin työntekijöihin. (Mykrä 2007, 14). Kokonaisvaltaisen perehdyttämisen avulla uusi työntekijä luo työstä sisäisen mallin, jonka avulla hän suoriutuu työtehtävistä (Lepistö 2005, 56). Myös opiskelija tulee perehdyttää työpaikan tapoihin samoin kuin kuka tahansa uusi työntekijä. Opiskelijaa perehdytettäessä huomioon on kuitenkin otettava kuinka pitkään opiskelija on työpaikalla. (Mykrä 2007, 14.)

Perehdyttäminen ja työnopastus suunnitellaan ja toteutetaan tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytettäviä on monenlaisia, ja tilanteetkin vaihtelevat. Lyhytaikaisten sijaisten ja muiden tilapäisten työntekijöiden perehdyttämiseen on usein käytettävissä vain vähän aikaa, ja siksi heitä perehdytettäessä on keskityttävä työn kannalta kaikkein tärkeimpiin asioihin. Työpaikoille on tullut ja tulee yhä enemmän opiskelijoita, joiden opintoihin sisältyy eripituisia työssä oppimisen jaksoja. Työssäoppiminen on tavoitteellista, ohjattua ja arvioitua opiskelua työpaikalla. (Kangas & Hämäläinen 2007 2-3).

Kun puhutaan perehdyttämisestä, voidaan myös puhua tavoitteista, joita sillä pyritään saavuttamaan. Tavoitteena on antaa henkilölle perustiedot työpaikasta. Perehdyttäminen mahdollistaa tulokkaan myönteisen suhtautumisen työyhteisöön sekä luo hyvän yhteistyöpohjan uuden henkilön ja hänen esimiehensä sekä työtovereidensa välille. Perehdyttämisen tavoitteena on lyhentää uuden tulokkaan oppimisaikaa sekä poistaa epävarmuutta työtä kohtaan. Kun työtä tehdään varmasti ja oikein, vähentää se virheitä, tapaturmia ja muita työstä johtuvia haittoja, jotka voivat aiheutua puutteellisista työympäristön ja työtehtävien tiedoista. Tehtävä-

kohtaisella opastuksella työntekijä perehdytetään tehtäviin. Perehdyttämisellä myös turvataan työyhteisön toiminta nyt ja tulevaisuudessa. (Lepistö 2005, 58.)

Perehdyttämisen tarkoitus on auttaa uusia työntekijöitä heidän siirtymisessään uuteen työpaikkaan ja auttaa heitä tuntemaan olonsa kotoisaksi siinä työpaikassa, jonka he ovat valinneet. Perehdyttäminen on sosiaalistumisen väline, jonka avulla uusi työntekijä hyväksyy työpaikan arvot, normit ja uskomukset, joita yrityksessä on. (Sommerville 2007, 192). Työyhteisöllä on tärkeä rooli uuden työntekijän sosiaalistumisessa. Työyhteisö voi auttaa monin eri tavoin uutta tulijaa ja hänen sopeutumistaan sekä oppimistaan sillä alussa uusi työntekijä on hyvin riippuvainen työtovereistaan. Työtoverit perehdyttävät uutta tulijaa tiedostamatta ja tietoisesti ja tämän perehdytyksen ansiosta uusi jäsen oppii työtavat ja sisäistää työpaikan käytännöt. Työyhteisön suhtautumista uuteen työntekijään helpottaa, kun heille on kerrottu uuden työntekijän tulosta ja tämän myötä työyhteisössä vallitsee hyväksymisen ja auttamisen henki. Tärkeintä olisikin, että uusi tulokas tuntisi, että hän on hyväksytty ja arvostettu. Sopeutuminen ei koskea ainoastaan uutta tulokasta vaan on muistettava, että myös työyhteisö tarvitsee aikaa sopeutumiseen. (Lepistö 2005, 59–60.)

Perehdyttämisen avulla siis luodaan työstä kattava sisäinen malli. Lepistön (2005, 57) mukaan, sisäisellä mallilla tarkoitetaan ihmisen rakentaa sisäistä vastinetta ulkoiselle ympäristölle. Se pitää sisällään käsityksiä asioiden keskinäisistä suhteista ja niiden kehityksestä. Nämä sisäiset mallit ohjaavat ihmisen kaikkea toimintaa. Sisäisen malli syntyy, kun ihminen tekee havainnot ympäristöstä ja tekee niiden perusteella tulkintoja. Tiedon ja oppimisen ohella sisäisiin malleihin vaikuttaa tunteet ja arvot. Sisäisestä mallista tulee osa ihmisen kokemusvarastoa, jonka pohjalta hän toimii myös tulevaisuudessa. Mäkinen ja Paunonen (2007, 5) toteavat, että sisäisen mallin muodostamisessa tarvitaan tietoa muu muassa yrityksestä ja sen asiakkaista, tuotteista ja palveluista, työyhteisön ja oman työn tavoitteista sekä omasta osuudesta kokonaisuuden osana. Sisäistä mallia joudutaan myös usein muuttamaan, kun siirrytään yksinkertaisista tehtävistä monimutkaisempiin tai haastavampiin tehtäviin. Kun sisäisen mallin perusta on hyvä, sen muuttaminen ja vaativimpien tehtävien oppiminen tapahtuu yleensä ongelmitta.

Perehdyttämiselle antaa pohjaa uuden työntekijän aikaisempi kokemus ja koulutus. Perehdyttämismateriaalia löytyy monilla yrityksillä talon sisäisestä verkosta, mutta nämä materiaalit eivät yksin takaa onnistunutta perehdytystä. (Kookas verkkopalvelu a.) Perehdyttämislistalla voidaan varmistaa, että keskeiset asiat tulevat huomioiduksi perehdyttämistä tehtäessä. Samalla perehdyttäminen voidaan jakaa useille henkilöille, kun listasta selviää mitä on jo perehdytetty. Perehdyttäminen olisi myös hyvä jakaa pienempiin osiin, koska ensimmäisinä päivinä perehdytettävälle tulee paljon uutta tietoa. (Mykrä 2007, 14.)

Seurantakeskustelut ovat myös hyvä tapa saada perehdyttämisestä mahdollisimman kattava. Keskustelujen aikana saadaan selville onko tulokas ymmärtänyt kaiken vai onko tarvetta lisätiedoille ja koulutukselle. (Kookas verkkopalvelu b.) Yksi tapa perehdyttää on henkilökohtainen ohjaus. Tällöin ohjaaja voi seurata oppimista ja jatkaa opastamista koko perehdytysjakson ajan. Perehdyttämiseen on myös muita keinoja. Uusi työntekijä voi keskustella työyhteisön eri henkilöiden kanssa, tehdä töitä eri henkilöiden kanssa tai tutustua materiaaleihin mitä on tarjolla. Näitä materiaaleja voivat olla perehdyttämiskansio, hotellin esitteet ja www-sivut. (Mykrä 2007, 14.)

Perehdyttäminen voidaan työpaikalla nähdä eräänlaisena sijoituksena sillä sen avulla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Perehdyttäminen on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. (Mäntynen & Penttinen, 2006, 2.) Mitä suurempi yritys on, sitä pidempi ja syvällisempi perehdyttämisprosessin tulee olla (Sommerville 2007, 192).

Perehdyttäminen on myös tärkeää, jos henkilö on ollut pitkään poissa työpaikalta. Perehdyttämisellä tähän saadaan helpotusta sillä myös jo pidempään työssä tai työstä poissa olleet tarvitsevat perehdyttämistä uudessa tilanteessa tai uusiin tehtäviin siirtyessä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 20.) Kupias ym. (2009, 26) toteavat, että epävarmuuden vähentämisen vuoksi on tärkeää tehdä perehdyttämisen järjestelyt näkyviksi työpaikalla.

Perehdyttämisen ei tulisi olla irrallaan muun osaamisen kehittamisestä yrityksessä. Perehdyttämisen tulisi olla luontainen osa henkilöstön kehittämistä. Näin ollen sen tulisi sitoutua yhteen yrityksen muiden kehittämiskäytäntöjen kanssa. Perehdyttämisen on vastattava nykypäivän tarpeisiin sekä sen avulla voidaan varautua tulevaisuuteen. Jotta tämä onnistuisi, tulee perehdyttämiseen olla riittävästi resursseja sekä tukea. (Kupias & Peltola 2009, 51.) Perehdyttämällä on siis vahva yhteys yrityksen valitsemaan strategiaan. Valittu toimintatapa on merkki halusta menestyä ja edetä yrityksen haluamaan suuntaan. Jos yrityksen strategia muuttuu, voi olla tarpeen muuttaa myös perehdyttämiskonseptia sekä strategiaa. Yrityksen on ymmärrettävä ohjaamisen ja oppimisen haasteet sen toimintatavan suhteen, jonka he ovat valinneet. Yrityksen tulee pohtia, minkälaista perehdyttämistä tarvitaan ja mikä heillä on mahdollisuus toteuttaa. (Kupias & Peltola 2009, 43.)

#### 4.1 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Työnteko ja työn oppiminen on lain erityisessä suojeluksessa. Laista löytyy monia suoria viittauksia ja määräyksiä perehdyttämistä koskien. Huomiota on kiinnitetty erityisesti työnantajaan ja hänen vastuuseensa opastaa työntekijä työhönsä. Lait, jotka erityisesti ohjaavat perehdyttämistä ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Työlainsäädäntö on niin sanotusti pakottavaa oikeutta, jota kaikkien on noudatettava. Jos työntekijän oikeuksia voi heikentää työsopimuksilla tai työehtosopimuksilla, tulee niistä erikseen mainita. Perehdyttäminen kuuluu työnantajaa velvoittaviin säädöksiin. (Kupias & Peltola 2009, 20.) Vakinaisten työntekijöiden lisäksi myös määräaikaiset työntekijät, etätyöntekijät ja vuokratyöntekijät kuuluvat työyhteisöön ja perehdyttämisen piiriin. Työsuojeluviranomaiset seuraavat, toteutuuko työlainsäädäntö työpaikalla. Työntekijäpuolella tätä tehtävää hoitavat luottamusmiehet sekä työsuojeluvaltuutetut. Epäonnistuksessaan lain noudattamisessa, yrityksen menetykset saattavat olla suuria. (Kupias & Peltola 2009, 27.)

Työsopimuslaki velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muuttaessa tai kehittäessä. Tämä velvoite ei koske ainoastaan uusia työntekijöitä.

Tätä velvoitetta täydentää työnantajalle asetettu vaatimus, jonka mukaan työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

Työturvallisuuslaissa on määritelty, mitä opetusta ja ohjausta työntekijälle tulee antaa työpaikalla. Työntekijälle on annettava riittävät tiedot koskien työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Perehdytystä tehtäessä työnantajan on työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen perehdytettävä työntekijä itse työhön sekä työpaikan olosuhteisiin. Työntekijä on myös opetettava käyttämään työvälineitä oikein sekä neuvottava hänelle oikeanlaiset työtavat. Etenkin silloin, kun työntekijä aloittaa uuden työn tai tehtävän. Huomioida tulee myös työtehtävien muutos ja uusien laitteiden käyttöönotto. Tällöin työntekijä tulee perehdyttää niiden käyttöön ennen niiden käyttämisen aloittamista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 31.)

Uudelle työntekijälle on annettava myös opetusta ja opastusta työn haitoista ja vaaroista ja miten estetään terveyttä tai turvallisuutta uhkaavia tilanteita. Myös tilanteissa, jotka ovat tavallisuudesta poikkeavia, esimerkiksi häiriötilanteet, tulee selvittää uudelle työntekijälle ja tarvittaessa näistä kaikista edellä mainituista asioista tulee antaa lisää ohjeistusta, jos tarve vaatii. (Kangas & Hämäläinen 2007, 31.) Työntekijän koulutus, ammatillinen osaaminen ja kokemus vaikuttavat vaadittavan ohjauksen ja opastuksen laatuun ja määrään (Kupias & Peltola 2009, 23).

Työpaikkoja velvoittaa myös johdon neuvottelemisen työntekijöiden kanssa monista asioista. Laki yhteystoiminnasta yrityksissä määrää, että työnantajan on neuvoteltava työntekijöiden kanssa, kun tapahtumassa on henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä. Tavoitteena on edistää viestintää työpaikalla. Näihin kuuluvat niin yleinen vuorovaikuttaminen ja tiedottaminen kuin työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet. Perehdyttämiseen liittyvät järjestelyt on erityisesti mainittu. Opetuksen, ohjauksen ja perehdyttämisen tarve ja järjestelyt on käytävä läpi yhdessä. Työntekijöiden tulee tietää, miten työpaikalla annetaan heille perehdyttämistä työtehtävien vaihtuessa tai työmenetelmien muuttuessa tai kehittyessä. Neuvottelut ennaltaehkäisevät epävarmuutta ja lisäävät luotta-

musta niin yksittäisessä työntekijässä kuin koko työyhteisössäkin. (Kupias & Pelto 2009, 25–26.)

#### 4.2 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttämisestä saatavat hyödyt on vaikea jakaa eri osapuolille, koska hyödyt ovat yhteisiä. Silti niitä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta ja selvittää kuinka paljon erilaista hyötyä perehdyttämisestä saadaan. (Lepistö 2004, 56.) Taitavalla työsuorituksella on aina ollut taloudellista, yhteiskunnallista ja henkilökohontaista arvoa. Työn osaaminen ja oppiminen on tullut yhä tärkeämmäksi nopeasti muuttuvassa tuotantoelämässä. Uusien ammattien ja monien erilaisten työtehtävien oppiminen merkitsee myös tehokkaasti, luotettavasti ja laadukkaasti suorittavia työntekijöitä. Yksilön kannalta kyse on ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpitämisestä, uusien taitojen oppimisesta ja sitä kautta työmotivaation säilyttämisestä. (Lepistö 2004, 56.)

Perehdyttäminen antaa uudelle työntekijälle monenlaisia uusia tietoja ja taitoja (Kangas & Hämäläinen 2007, 4). Kun asioihin perehdytetään kunnolla, työntekijän epävarmuus ja sen aiheuttama jännitys vähenevät. Uusi työntekijä kohtaa tullessaan uuden työympäristön ja samalla uusia työntekijöitä, mutta perehdyttämisen avulla sopeutuminen työyhteisön arkeen ja rutiineihin helpottuu. Kun työntekijä oppii tekemään työtä oikein, on työ sujuvampaa heti alusta lähtien. (Lepistö 2004, 56.) Ja mitä nopeammin uusi työntekijä oppii tekemään työtään oikein, sitä nopeammin hän myös pystyy työskentelemään yksin, ilman muiden apua. Myös mahdollisten virheiden määrä vähenee, jolloin vähenee myös aika, joka kuluu virheiden korjaamiseen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4.) Kuten Lepistö (2005, 57) toteaa, tähänkin pystytään perehdyttämisen avulla vaikuttamaan ja helpottamaan uuden tulokkaan sopeutumista.

Kun työntekijää perehdytetään hyvin, esille tulevat myös hänen kykynsä ja osaamisensa. Perehdyttäminen auttaa pitämään työntekijän mielenkiintoa ja vastuuntuntoa yllä ja ne voivat myös kasvaa. Perehdyttämisen avulla uuden työntekijän ammattitaito kehittyy ja työssä oppiminen helpottuu ja nopeutuu. Hyvin perehdy-



tetty työntekijä tuottaa laadukasta työtä ja laadulliset tavoitteet saavutetaan nopeammin. Työntekijä saavuttaa myös normaalin ansiotason nopeammin, kun perehdytyksestä on huolehdittu. (Lepistö 2004, 56–57.) Jos perehdyttäminen on hoidettu virheellisesti tai vaillinaisesti, se heikentää työntekijän mahdollisuutta onnistua työssään ja tavoitteissaan yrityksen menestymisen hyväksi (Kupias & Peltola 2009, 27).

Työntekijän ohella perehdyttämisestä hyötyy myös työpaikka. Kun perehdyttämisestä on huolehdittu kunnolla, työn tulos ja laatu paranevat. Uusi tulokas tuntee olonsa kotoisaksi, kun perehdyttämisen avulla on oppinut tekemään työn oikein. Tällöin myös asenne työpaikkaa kohtaan sekä itse työtä kohtaan on positiivinen ja se luo hyvän työyhteisön ja hengen yhteisössä. Kun työ on opittu kunnolla, myös virheiden, tapaturmien ja onnettomuuksien määrä vähenee. Uusi työ saattaa aiheuttaa stressiä, jolloin poissaolot lisääntyvät. Perehdyttämisen avulla poissaolot saadaan vähentymään ja samoin työpaikan työntekijöiden vaihtuvuus pienenee, kun työssä viihdytään. Työpaikan yrityskuva myös paranee, kun uusi työntekijä hoitaa tehtävän tehokkaasti ja samalla tavoin kuin vanhatkin työntekijät. (Lepistö 2000, 64.)

#### 4.3 Hyvä perehdyttäminen

Myönteinen ensivaikutelma on tärkeä ja sillä on merkitystä silloin, kun uusi työntekijä tulee uudelle työpaikalle. Tämä myönteinen ensivaikutelma syntyy vuorovaikutuksesta ihmisten välillä. Myönteisellä ensivaikutelmalla luodaan hyvä pohja yhteistyölle. Uusi tulokas uskaltaa helpommin keskustella ja kysellä asioista sekä tehdä asioita, kun hän tuntee olevansa tervetullut työyhteisöön sekä työpaikkaan. Kielteinen ensivaikutelma taas luo tietynlaisen pahan mielen ja sitä on vaikea, joskus jopa mahdotonta, korjata. Tärkeää on, että työyhteisö valmistautuu uuden työntekijän tuloon. Heille kerrotaan, että uusi työntekijä on tulossa ja sovitaan kuka ottaa hänet vastaan työpaikalla, kun hän saapuu. Valmistautumisella säästetään aikaa itse perehdyttämisvaiheessa, kun tarvittavat materiaalit on kerätty koon ja ensimmäisen päivän ohjelma on tehty. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.)

Perehdyttämisen tarkoitus on tutustuttaa henkilö tehtäväänsä sekä työympäristöön, työoloihin, koko organisaatioon ja oman työyhteisön tavoitteisiin ja toimintaan sekä niitä koskeviin muutoksiin (Lepistö 2005, 58). Hyvä perehdyttäminen voidaan jakaa viiteen eri pääkohtaan. Nämä pääkohdat ovat työhönotto, vastaanotto ja perehdyttämisen käynnistäminen, tehtäväkohtainen työnopastus, perehdyttämisen jatkaminen sekä työhön perehdyttämisen arviointi ja kehittäminen. (Lepistö 2005, 60.)

Perehdyttäminen alkaa jo työhönottovaiheessa, jolloin uudelle työntekijälle kerrotaan muun muassa mitä työ sisältää, työsuhteen ehdoista ja työyhteisöstä. Samalla voidaan jakaa myös kirjallista materiaalia. (Lepistö 2005, 60.) Jos on mahdollista, työntekijän kanssa voidaan myös kiertää hänen tulevassa työpisteessään, jolloin hän saa konkreettisen kuvan työpaikasta (Kangas & Hämäläinen 2007, 9). Tämän ensimmäisen perehdyttämistä koskevan vaiheen hoitaa esimies tai työhönottaja. Toisena pääkohtana on tulokkaan vastaanotto ja perehdyttämisen käynnistäminen. Esimies pitää alkukeskustelun uuden tulokkaan kanssa, johon voi osallistua myös perehdyttämisestä vastaavat henkilöt, jos pystyvät. Tässä vaiheessa käydään läpi yksilöity perehdyttämisohjelma ja keskustellaan siitä. Tämän jälkeen perehdyttäminen aloitetaan ja sitä jatketaan, kunnes uusi työntekijä on oppinut työn. Huomioitavaa perehdyttämisessä on myös se, jos uusi työntekijä muuttaa uudelle paikkakunnalle. Tällöin saattaa olla hyvä myös perehdyttää hänet paikkakunnan tärkeimpiin kohteisiin. (Lepistö 2005, 60.)

Kolmantena pääkohtana perehdyttämisessä tulee tehtäväkohtainen työnopastus, jonka hoitaa joko esimies tai henkilö, joka on saanut koulutuksen tehtävään. Neljäntenä pääkohtana tulee perehdyttämisen jatkaminen, jossa perehdyttämistä jatketaan työn rinnalla. Uudelle työntekijälle kerrottavat asiat koskevat esimerkiksi yritystä, toimintaympäristöä ja talon tapoja. Viimeisessä eli viidennessä pääkohdassa perehdyttämistä arvioidaan ja sitä kehitetään. Arvioinnin avulla selvitetään, mitä perehdyttämisellä on saavutettu ja minkälaista kehittämistä tarvitaan. Kehittäminen vaatii lisäksi keskusteluja, kyselyjä, yhteistyötä ja käytännön toimia. (Lepistö 2005, 60.) Hyvällä perehdyttämisellä on vaikutusta myös kansantalouteen. Perehdyttämisen avulla luodaan pohja sille, että työntekijä pysyy kunnossa, on tyytyväinen, sairastaa vähemmän ja on tuottava. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Kun perehdyttäminen on hoidettu hyvin, se lyhentää uuden tulokkaan oppimisaikaa (Lepistö 2005,58). Laadukas ja hyvä perehdyttäminen takaa sen, että uusi työntekijä saavuttaa täyden työkyvyn mahdollisimman nopeasti saavuttuaan uuteen työympäristöön. Jotta täydellisen työkyvyn saavuttaminen olisi mahdollista, perehdyttämisen tavoitteena tulee olla se, että uusi työntekijä omaksuu organisaation toimintatavat ja kulttuurin. Näiden asioiden omaksuminen on tärkeää, koska niillä pyritään säilyttämään talon sisällä olevat yhtenäiset käytännöt sekä toiminnan selkeys. Näiden yhtenäisten käytäntöjen ja toiminnan selkeyksien säilyttämisen avulla pystytään keskittymään organisaation toiminnan jatkuvuuteen ja tasaisen laadun tuottamiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 15.)

Uudet työntekijät merkitsevät organisaatiolle panostusta tulevaisuuteen. Se luo organisaatiolle mahdollisuuden vahvistaa organisaation muutos- ja kehittämispyrkimyksiä. Hyvä perehdyttäminen antaa organisaatiolle mahdollisuuden vahvistaa organisaation uudistumiskykyä. Jos tulokas perehdytetään vain nykyiseen organisaatioon ja toimintatapoihin, tämä mahdollisuus jää käyttämättä. Perehdyttämistä vaikeuttaa se, että nykyisin organisaatiot ovat jatkuvassa muutoksen tilassa. Siitä huolimatta uuden tulokkaan on sitouduttava uuteen työyhteisöön, jotta hän pystyisi osallistumaan uudistavaan toimintaan. Haasteena onkin se, miten uusi tulokas pystytään perehdyttämään tällaisessa tilanteessa, jotta hän pystyisi sitoutumaan organisaatioon ja pääsisi työyhteisön jäseneksi mahdollisimman nopeasti sekä samanaikaisesti pystyisi tukemaan organisaation uudistumista. Tässä tapauksessa tulokkaan on sitouduttava työyhteisöön, jotta ajan kuluessa mahdollistuu hänen panoksensa uudistavaan toimintaan. Hän ei voi kuitenkaan omaksua kaikkia toimintatapoja, koska tällöin uudistaminen kävisi vaikeammaksi. Uuden tulokkaan sekä organisaation pitää näin ollen tasapainotella vanhan säilyttämisen ja uudistamisen välillä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 16–17.)

#### 4.4 Hyvä perehdyttäjä

Kjelin ja Kuusisto (2003, 100) toteavat, että perehdyttäminen on monitahoinen prosessi eikä sitä voi kutistaa pelkän tiedon välittämiseen. Perehdyttäminen ja sitä koskeva prosessi käsittää myös kiinnostuksen yksilöön; hänen työorientaatioonsa,

osaamiseensa ja tavoitteisiinsa. Kangas ja Hämäläinen (2007, 13) huomauttavatkin, että työhön perehdyttämisen tulee olla yksilöllistä, kunkin opastettavan ja tilanteen mukaan sovellettua.

Perehdyttäjällä on tärkeä rooli itse perehdyttämisen tekemisessä. Kjelin ja Kuusisto (2003, 195) kirjoittavat, että hyvä perehdyttäjä on yleensä kokenut työntekijä, mutta ei kuitenkaan sellainen henkilö, joka olisi täysin asettunut aloilleen ja unoh-  
tanut, miltä tuntuu olla uudessa ympäristössä. Henkilö, joka pitää omasta työstään, on hyvä valinta perehdyttäjäksi. Organisaatiossa voi kuitenkin olla montakin perehdyttäjäksi sopivaa henkilöä, joten on hyvä, että perehdyttäminen on jaettu useammalle eri henkilölle. Näin ollen työ jakaantuu tasaisesti ja koko työyhteisö on mukana uuden tulokkaan opastamisessa. Kupias ja Peltola (2009, 139) toteavatkin, että tulokkaasta tulee itsenäinen työntekijä. Perehdyttäjän rooli on näin ollen se, että perehdyttämisen edetessä hänestä tulee tarpeeton, vaikka hän myös jatkossa voi olla tulokkaan luottohenkilö.

Hyvä perehdyttäjä tiedostaa sen, että alkuvaiheessa tulokas voi tarvita paljonkin uutta tietoa ja tukea. Perehdyttäjän tarkoitus on kuitenkin tukea tulokasta itsenäiseen työhön. (Kupias & Peltola 2009, 139.) Näin ollen keskeinen hyvän perehdyttäjän merkki onkin, että hän on kiinnostunut tulokkaan auttamisesta ja opastamisesta. Perehdyttäjän on myös tunnettava perehdyttämisen kohteena oleva työ hyvin, jotta osaa kertoa työn kannalta tärkeistä asioista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.)

Kun tulokas saapuu uuteen työpaikkaan, aluksi perehdyttäjän olisi hyvä luoda hänelle kokonaiskuva työpaikasta ja siitä, miten on suunnitellut perehdyttämisen. Tärkeää onkin, että perehdyttäjä osaa jaksottaa perehdyttämisen, jotta tietoa ei tule liikaa kerralla. Aluksi perehdyttäjän on hyvä kertoa asioista, jotka ovat yleisiä ja mahdollisesti tuttuja. Asiat, jotka ovat uusia ja vaativat opettelua sekä keskittymistä, perehdyttäjän kannattaa ottaa esille myöhemmin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.) Hyvän perehdyttäjän merkki on, että hän auttaa tulokasta onnistumaan uudessa työssä ja pääsemään hyvin työn alkuun (Kuusisto & Peltola 2009, 141). Kjelin ja Kuusisto (2003, 197) toteavatkin, että perehdyttäjän kyky kertoa asioista yksinkertaisesti, on keskeistä. Uusi tulokas ei välttämättä tunne ammattisanastoa

ja yrityksessä käytössä olevia lyhenteitä. Hyvä perehdyttäjä opastaa tulokasta opimaan tämän työpaikalla käytössä olevan kielen.

Perehdyttäminen ei ole pelkkää opastamista vaan hyvän perehdyttäjän tulee myös osata kuunnella tulokasta (Kjelin & Kuusisto 2003, 197). Kangas ja Hämäläinen (2007, 15) toteavat, että kuuntelemalla ja kysymällä on helppo selvittää oppimisen edistyminen. Hyvä perehdyttäjä myös asettaa perehtyjän aktiiviseen rooliin, jolloin perehtyjä pystyy asettamaan itselleen tavoitteita ja suunnittelemaan omaa perehdyttämistä. Perehdyttäjä luo tilanteita, joissa asioita pystytään tarkastelemaan erilaisista näkökulmista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 197.) Piili (2006, 125) toteaaakin, että harjoittelu käytännössä sekä mielikuvitustasolla auttaa tehtävän sisäistämässä. Kjelin ja Kuusisto (2003, 197) toteavat, että hyvän perehdyttäjän viimeisenä piirteenä on, että hän huomaa, milloin perehdyttäminen on loppumassa. Perehdyttäjä siirtyy pois roolistaan, mutta jää taustalle, jos tulokkaalle tulee tarvetta kysyä lisää opastusta jossain asiassa.

## 5 UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN JA PEREHDYTYSMENETELMIÄ

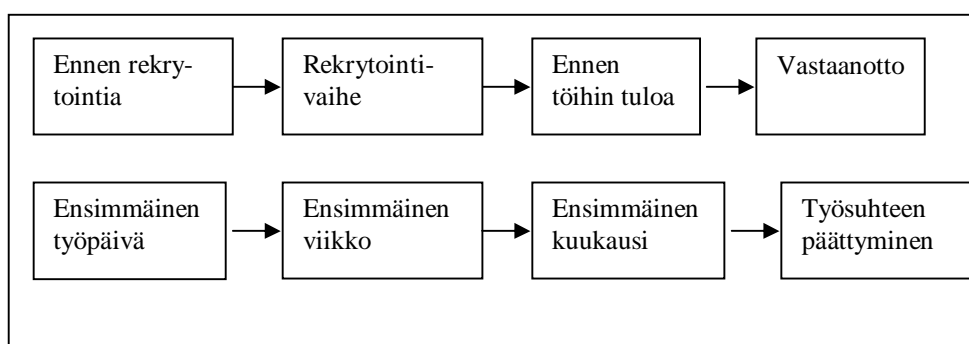
### 5.1 Uuden työntekijän perehdyttäminen

Uuden työntekijän perehdyttämisen voi aloittaa jo valintavaiheessa, jolloin hänelle annetaan tietoa työpaikasta ja itse työstä jo haastatteluvaiheessa. Riippuen siitä onko työntekijä tulossa harjoitteluun vai työskentelemään, valinnasta voidaan ilmoittaa sähköpostitse, mutta useimmiten siitä ilmoitetaan puhelimitse. Tässä vaiheessa on hyvä keskustella uuden työntekijän kanssa työsuhteen aloittamisesta ja sen yksityiskohdista. Nämä tiedot voi antaa tulevalle työntekijälle myös silloin, jos hänet pyydetään valinnan jälkeen henkilökohtaisesti käymään. Tällöin pystytään keskustelemaan kasvotusten ja antamaan materiaalia tulevasta työpaikasta.

Tällöin uusi työntekijä pystyy tutustumaan taloon ja valmistautumaan työhön jo ennen varsinaisen perehdyttämiskamion alkamista. (Viitala 2004, 260.)

Perehdyttäminen ja työnopastus suunnitellaan ja toteutetaan tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytettäviä on monenlaisia, ja tilanteetkin vaihtelevat. Lyhytaikaisten sijaisten ja muiden tilapäisten työntekijöiden perehdyttäminen on usein käytettävissä vain vähän aikaa, ja siksi heitä perehdytettäessä on keskityttävä työn kannalta kaikkein tärkeimpiin asioihin. Työpaikoille on tullut ja tulee yhä enemmän opiskelijoita, joiden opintoihin sisältyy eripituisia työssä oppimisen jaksoja. Työssäoppiminen on tavoitteellista, ohjattua ja arvioitua opiskelua työpaikalla. (Hämäläinen & Kangas 2007 2-3.) Yksi tapa perehdyttää on henkilökohtainen ohjaus. Tällöin ohjaaja voi seurata oppimista ja jatkaa opastamista koko perehdytysjakson ajan. Perehdyttämiseen on myös muita keinoja. Uusi työntekijä voi keskustella työyhteisön eri henkilöiden kanssa, tehdä töitä eri henkilöiden kanssa, tutustua materiaaleihin mitä on tarjolla. Näitä materiaaleja voivat olla perehdyttämiskansio, hotellin esitteet ja www-sivut. (Mykrä 2007, 14.)

Perehdyttäminen voidaan siis nähdä eräänlaisena prosessina, joka alkaa ennen kuin työntekijä tulee töihin ja loppuu, kun työntekijä syystä tai toisesta lähtee työpaikalta. Perehdyttämisprosessia voidaan kuvata seuraavanlaisella perehdyttämisprosessia kuvaavalla kuviolla. (Kupias & Peltola 2009, 132.)



Kuvio 1. Perehdyttämisen eteneminen (Mukaihen Kupias & Peltola 2009, 102.)

Perehdyttämisprosessi alkaa jo siinä vaiheessa, kun aletaan miettiä tehtävän vaatimuksia ja siinä tarvittavaa osaamista. Perehdyttämisen painopiste riippuu siitä tiedetäänkö, minkälaisista henkilöä haetaan ja onko tehtävä rajattu ja selkeä. Vai

haetaanko henkilöä täydentämään organisaation osaamista. Itse rekrytointivaihe on tärkeä osa prosessia, koska tällöin hakijoille kerrotaan työtehtävän, työyhteisön sekä organisaation vaatimuksista. Tässä vaiheessa organisaatio saa tietoa hakijasta ja hänen potentiaalistaan sekä ajatuksista. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Seuraava vaihe prosessissa on ennen töihin tuloa. Kupiaan ja Peltolan (2009, 109) mukaan uuden henkilön valinnan jälkeen on helpompi alkaa suunnitella perehdyttämistä. Jos uusi tulokas tulee tekemään tiettyä selkärajaista tehtävää, painopiste perehdyttämisessä on tämän tehtävän vaatimuksissa. Jos taas henkilö tulee organisaatioon täydentämään sen osaamista, painopiste keskittyy varmistamiseen, että uudesta henkilöstä saadaan irti kaikki täydentävä osaaminen. Näiden painopisteiden lisäksi ei pidä unohtaa käytännön asioiden perehdyttämistä eli esimerkiksi työtovereihin, organisaation toimintatapoihin sekä työyhteisön pelisääntöihin perehdyttämistä. Ennen kuin henkilö tulee töihin, on häneen myös hyvä ottaa yhteyttä. Tällöin voidaan alkaa tekemään perehdyttämissuunnitelmaa sekä uusi tulokas voi kysyä mieltä askarruttavista asioista. Näin tulokas saa kontaktin tulevaan työpaikkaansa, jolloin uuteen työpaikkaan on helpompi mennä.

Vastaanotto on yksi tärkeä osa perehdyttämistä. Tässä vaiheessa tulokas saa ensivaikutelman työyhteisöstä. Hyvä alku vie pitkälle, kun taas huonoa alkua on vaikea korjata jälkikäteen. Tärkeintä vastaanottovaiheessa on, että uusi tulokas tuntee olonsa tervetulleeksi ja odotetuksi. (Kupias & Peltola 2009, 103–104.)

Ensimmäinen päivä on hyvä varata kaikkein kiireellisimpien asioiden hoitoon. Näitä ovat esimerkiksi avainten ja kulkulupien luovuttaminen. Jos luvat ja sekä muut tärkeät työvälineet voi hankkia etukäteen, se kannattaa tehdä hyvissä ajoin ennen uuden tulokkaan saapumista. Ensimmäisenä päivänä tulokkaalle esitellään työtoverit, työpiste sekä työtilat. Myös työhön liittyviä asioita voidaan käydä läpi. On hyvä, että tulokkaalla on tekemistä, mutta tietoa ei saa tulla niin paljon ettei sitä pysty omaksumaan. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Ensimmäisen viikon aikana kokonaiskuvan saaminen uudesta työstä sekä työyhteisöstä ja organisaatiosta auttaa uutta tulokasta pääsemään kiinni työhönsä. Perehdyttäminen tulee suunnitella siten, että se palvelee tarkoitustaan mahdollisim-

man hyvin. Tämä tarkoittaa, että työntekijä saa hyvän ja tiiviin paketin, jonka avulla hän pääsee kiinni työn alkuun. Kun tulokas pääsee kunnolla kiinni siihen työhön, mitä hän tulee tekemään, hän voi yhdistää perehtymisen omiin työtehtäviinsä ja tarkastella asioita näiden työtehtävien kautta. Ensimmäisen viikon aikana on myös hyvä selvittää tulokkaan aikaisemmat kokemukset ja osaaminen. Näin pystytään tekemään perehdytys suunnitelma ja tulokkaalle selviää, mihin hänen pitää perehtyä, jotta selviää työstään. Ensimmäisen viikon perehdyttämisohjelma voi olla hyvinkin tiivis, mutta siinä tulee huomioida, minkä verran kukin tulokas voi omaksua uutta asiaa lyhyessä ajassa. Tärkeintä on opastaa, mistä tulokas löytää lisätietoa. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Kun ensimmäinen viikko on takana, sen jälkeen tulokkaan on tarkoitus päästä kiinni tuottavaan työhön ja työyhteisön tapaan toimia. Ensimmäisen kuukauden aikana ei sopeudu vain uusi tulokas vaan koko työyhteisö. Olisikin hyvä, että ensimmäisen kuukauden aikana tulokkaan olisi jo mahdollista tuoda esiin omia näkemyksiään ja ideoitaan, joilla mahdollisesti voitaisiin toimintaa parantaa. Tällöin myös työyhteisön ja esimiehen tulee olla halukkaita ottaa vastaan annettua palautte. Ensimmäisen kuukausi perehdyttämisessä menee suunnitelman mukaan, jolloin vastuu perehdyttämisestä siirtyy pikku hiljaa perehtyjälle itselleen. Tämän kuukauden aikana olisi myös hyvä järjestää keskustelutilaisuus, jossa pystytään arvioimaan sekä tulokkaan perehtymistä että hänelle annettua perehdyttämistä. (Kupias & Peltola 2009, 106–107.)

Perehdyttämisen päätepisteenä on työsuhteen päättymisen. Se voi olla etukäteen tiedossa, esimerkiksi kesä- tai määräaikaisten työntekijöiden lähtiessä, tai tulla yllättäen. Tässä vaiheessa on hyvä pyytää lähtevältä työntekijältä palautetta, koska hän tuntee yrityksen ja on oppinut paljon. Hänen kokemukset ja näkemykset voivat olla organisaatiolle hyödyksi toimintatapoja kehitettäessä. (Kupias & Peltola 2009, 109–110.)

Tämän opinnäytetyön lopussa on liitteenä perehdyttämisen tarkistuslista, joka liitetään myös varsinaiseen perehdytyskansioon. Tämä lista on apukeino uutta tulokasta perehdytettäessä. Listaa voidaan muokata hotellin tarpeiden mukaan ja lisätä siihen asioita, jotka ovat tärkeitä. Se auttaa muistamisessa, mitä on jo ope-



tettu ja listalta pystytään asiat helposti tarkistamaan. Osa tarkistuslistassa esiintyvistä asioista ei välttämättä koske harjoittelijoita. Näitä ovat esimerkiksi palkka-asiat, koska harjoittelijoille ei yleensä makseta palkkaa. Lista on kuitenkin kokonaislista kaikille uusille tulijoille, joka helpottaa vastaanotossa tehtävää perehdyttämistä. Lopusta löytyy myös alustava perehdyttämissuunnitelma, jota voidaan muokata uuden tulokkaan tarpeiden mukaiseksi.

Seuraavissa alaluvuissa esitellään viisi erilaista perehdyttämismenetelmää, joista voidaan valita omalle organisaatiolle parhaiten sopiva malli. Luvussa 5.2 olen valinnut näistä viidestä eri menetelmästä omasta mielestäni hotellille parhaiten sopivat perehdyttämismenetelmät.

#### 5.1.1 Vierihoidoperehdyttäminen

Vierihoidoperehdyttämisessä uusi työntekijä seuraa sivusta kokeneempaa työntekijää ja hänen toimintaansa. Vierihoidoperehdyttäminen lähtee liikkeelle, kun esimies tai esimerkiksi koulutettu perehdyttäjä ottaa työntekijän suojiinsa ja kertoo hänelle yrityksestä, työyhteisöstä ja tulokkaan tehtävästä. (Kupias & Peltola 36.) Valittu perehdyttäjä toimii näin uuden tulokkaan eräänlaisena kummina, jolloin korostuvat myös hänen taitonsa ohjaustaidot hyvän perehdyttämisen järjestämisessä (Kupias & Peltola 2009, 49).

Perehdyttäminen tapahtuu työn ohessa hiljalleen. Vierihoidoperehdyttäminen mahdollistaa sen, että tulokas pystytään huomioimaan yksilönä ja näin häntä myös pystytään perehdyttämään yksilöllisesti. Tämä perehdyttämismuoto vaatii paljon myös perehdyttäjältä. Kun perehdyttäminen on yhden ihmisen harteilla, korostuvat sekä hänen tietonsa ja ajankäyttönsä. Tämän tyyllisellä perehdyttämisellä pystytään tuottamaan erittäin hyvää tai erittäin huonoa perehdyttämistä. Paljon riippuu itse perehdyttäjistä. Hänen tulee paneutua uuteen tulokkaaseen ja auttaa häntä. Perehdyttäjällä tulee olla hyvät tiedot organisaatiosta sekä taitoa opettaa ja ohjata. Samoin hänen täytyy pystyä näkemään sekä tulokkaan että organisaation tarpeet. Huono perehdyttäjä taas ei välitä uudesta työntekijästä ja tällöin hän jou-

tuu opiskelemaan itse. Jos perehdyttäjä on epävarma eikä osaa ohjata, voi se joutaa huonoihin tuloksiin. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.)

### 5.1.2 Malliperehdyttäminen

Kun halutaan yhtenäistää perehdyttämistä, tehostaa sitä tai auttaa yksittäisiä perehdyttäjiä selkeyttämään perehdyttämistä, luodaan yleensä erilaisia toimintamalleja ja mallisuunnitelmia perehdyttämisen tueksi. Malliperehdyttämisessä työt ja vastuut on selkeästi määritelty sekä tarvittavat materiaalit ja apuvälineet on tuotettu organisaation sisäisesti käytettäväksi. Tällaisia keskitettyjä materiaaleja voivat olla esimerkiksi perehdyttämisohjelmat ja tulokasoppaat. (Kupias & Peltola 2009, 38.) Malliperehdyttämisessä työnjako on selkeästi määritelty (Kupias & Peltola 2009, 49).

Organisaatiossa henkilöstöosasto ottaa vastuuta perehdyttämisestä ja sen kehittämisestä. Heidän roolinsa liittyy yleensä yleisperehdyttämiseen eli niihin asioihin, joita voidaan toteuttaa organisaatiossa samalla lailla. Itse opastus työhön ja työyhteisöön hoidetaan työyksikössä. Myös työyksiköissä voidaan laatia erilaisia malleja, esimerkiksi perehdyttäjien ja tulokkaiden oppaita, jotka helpottavat perehdyttäjien työtä ja määrittelevät hyvän perehdyttämisen haluttua laatutasoa. (Kupias & Peltola 2009, 37–38.) Esimiehen rooli on hyvin rajattu ja hänen tehtäväkseen jää varmistaa työnjako, ottaa tulija vastaan ja kertoa hänelle odotuksista sekä työsuhteen tavoitteista (Kupias & Peltola 2009, 50).

### 5.1.3 Laatuperehdyttäminen

Laatuperehdyttämisessä vastuuta perehdyttämisestä on siirretty takaisin tiimille sekä työyksiköille. Näin kannattaa tehdä, jos perehdyttämisestä on tullut liian kaavamaisista ja perehdyttämisessä huomioitavat kehittämistarpeet ovat jääneet huomiotta. Työyksiköt ja tiimit voivat jatkuvasti kehittää laadukasta perehdyttämistä joustavasti. Siirrettäessä vastuuta perehdyttämisestä tiimille ja työyksikölle, tulee siihen tehtävään valita vastuuhenkilö. Tämä vastuu voi olla esimiehellä,

esimiehellä ja nimetyllä perehdyttäjällä yhteisesti tai koko tiimillä. Kaikkien osallisten tulee kuitenkin olla halukkaita kehittämään perehdyttämistä. Perehdyttäminen on siis työyksikön ja tiimin vastuulla. Heidän joukostaan voidaan nimetä perehdyttämisen vastuuhenkilö, joka on vastuussa uuden tulokkaan kokonaisperehdyttämisestä ja koko prosessista. Jotta perehdyttämistä voidaan kehittää, prosessin tulee olla hyvin kuvattu ja etenemistä on seurattava tarkasti. Laatuperehdyttäminen, kehittämisen ohella, sisältää myös hyvän ohjaamisen sekä erilaiset perehdyttämisessä käytettävät mallit, apuvälineet ja materiaalit. (Kupias & Peltola 39–40.)  
Esimies toimii laadullisessa perehdyttämisessä perehdyttämisen koordinoijana (Kupias & Peltola 2009, 50).

#### 5.1.4 Räätelöity perehdyttäminen

Räätelöidyssä perehdyttämisessä perehdyttäminen jaetaan osa-alueisiin ja näistä osa-alueista rakennetaan yksilöllisesti kullekin uudelle tulijalle perehdyttämiskokonaisuus. Näitä osia tuottavat organisaatiossa muun muassa henkilöstöosasto sekä työyksiköt. Perehdyttämisen koordinoiminen on nimetty yhdelle vastuuhenkilölle, joka voi olla esimies tai henkilö, jolla on tietoa perehdyttämisestä. Hänen tulee tietää yrityksen perehdyttämistavat sekä osata rakentaa uuden tulokkaan kanssa hänelle sopiva perehdytysohjelma. Koordinoimiseen nimetyllä henkilöllä tulee myös olla taitoa kytkeä organisaatiossa muita ihmisiä perehdyttämiseen. Räätelöidyssä perehdyttämisessä perehdyttäminen ei ole aina samanlaista vaan perehdyttäminen suunnitellaan uuden tulokkaan nykyisten tietojen ja taitojen mukaan. Räätelöity perehdyttäminen pitää sisällään hyvän opastamisen sekä kaikki muut perehdyttämistä varten tehdyt asiat. Jotta työpaikalla voidaan räätelöidä perehdyttämistä, perehdyttämisen tulee olla jo hyvässä mallissa sekä sitä tulee kehittää koko ajan. Myös koko työyhteisön tulee olla siihen sitoutunut. (Kupias & Peltola 2009, 40–41.)

### 5.1.5 Dialoginen perehdyttäminen

Uuden tulokkaan perehdyttäminen voidaan tietyissä tapauksissa suunnitella hyvinkin tarkkaan. Tällöin uusi tulokas tulee tekemään jotain tiettyä työtä, jossa tarvitaan tarkkaan määriteltyä osaamista. Aina ei tietenkään ole niin vaan tulokas tulee tekemään työtä, jonka hän muokkaa oman osaamisensa ja yrityksen tarpeiden avulla. Uuden tulokkaan on tarkoitus tuoda organisaatioon jotain uutta, jolloin korostuu enemmänkin työyksikön, ei niinkään uuden tulokkaan, sopeutuminen ja oppiminen. Tällöin puhutaan työyhteisön ja uuden tulokkaan vuorovaikutuksesta, jossa molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät koko ajan. Perehdyttäminen myös elää tämän koko prosessin ajan. Suunnitelmat, jotka perehdyttämisen suhteen tehdään, suunnitellaan yhdessä uuden tulokkaan kanssa. Uuden tulokkaan asiantuntemusta hyödynnetään ja vastuu perehdyttämisestä ja sen suunnittelusta sekä toteutuksesta siirtyy uudelle tulokkaalle itselleen. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että tulokkaalle ei tarvitse kertoa asioista, vaan hänelle kannattaa antaa tietoa asioista, joista on hänelle hyötyä. Organisaatiossa on tiettyjä asioita, jotka pysyvät samana, ainakin toistaiseksi. Tällaisia ovat esimerkiksi yrityksen arvot ja niihin uuden tulokkaan tulee myös sitoutua. Dialogisessa perehdyttämisessä perehdyttäminen on koko yrityksen toimintatapa, johon ovat sitoutuneet niin henkilöt yrityksessä kuin yrityksen verkostossakin toimivat henkilöt. (Kupias & Peltola 2009, 41–42.)

### 5.2 Perehdyttämismenetelmä hotelli Levitunturin vastaanottoon

Mielestäni hotellin vastaanotossa voitaisiin ottaa käyttöön kaksi eri perehdyttämismenetelmää. Henkilölle, joka ei ole koskaan työskennellyt vastaanotossa, perehdyttäminen voitaisiin suorittaa vierihoitoperehdyttämisen avulla. Tämä menetelmä takaisi sen, että uusi tulokas saa henkilökohtaista ohjausta yhdeltä henkilöltä. Tämä henkilö toimisi muutamat alkupäivät hänen ainoana perehdyttäjänään ja kertoisi hotellin toiminnasta sekä opastaisi vastaanoton tehtävissä. Näin uusi tulokas pystyttäisiin huomioimaan yksilönä. Perehdyttämissuunnitelman voi tehdä hänen tarpeidensa mukaan. Tilanne on henkilölle aivan uusi, joten hänestä voisi tuntua alussa turvalliselta, kun on yksi henkilö, joka on hänen tukenaan ja turvanaan vastailemassa hänen kysymyksiinsä. Tämä perehdyttämismalli vaatii paljon perehdyt-

täjältä, mutta oman kokemuksen perusteella, vakituiset työntekijät perehdyttävät hyvin ja kuka vain heistä voisi toimia perehdyttäjänä. Koska vastaanotossa on paljon asioita, joita pitää oppia, perehdyttäminen tapahtuisi hiljalleen. Tällöin tulo-  
lokkaalla olisi aikaa sisäistää asiat.

Henkilö, jolla on jo kokemusta vastaanoton työstä, voitaisiin perehdyttää laatupe-  
rehdyttämisen avulla. Henkilön perehdyttämisestä vastaisi näin ollen koko vas-  
taanoton työyhteisö, mutta kuitenkin niin, että olisi nimetty yksi perehdyttämisko-  
konaisuudesta vastaava henkilö. Ensimmäisinä päivinä perehdyttämisestä voisi  
vastata vain yksi henkilö, mutta sen jälkeen vastuuta perehdyttämisestä voitaisiin  
jakaa kaikkien kesken. Näin ollen vain yhtä työntekijää ei ole sidottu perehdyttä-  
miseen pitkäksi aikaa vaan perehdyttämisestä vastaavat kaikki vastaanoton jäsenet  
yhdessä.

### 5.3 Miten minut perehdytettiin?

Saavuin hotellille 22.1.2009 ja minua vastassa oli vastaanotossa siihen nimetty  
henkilö. Jätin ensimmäiseksi tavarani vastaanoton puolelle ja menin syömään.  
Tämän jälkeen palasin vastaanottoon takaisin ja minut vastaanottanut henkilö lähti  
kierrättämään minua talossa. Aluksi tutustuttiin päärakennukseen, jonka jälkeen  
lähdimme ulos tutustumaan majoitusrakennuksiin. Suurin osa majoituskapasiteet-  
tista sijaitsee hotellin ympärillä olevissa rakennuksissa. Rakennukset on nimetty,  
joten kierroksen aikana opin tuntemaan eri rakennusten sijainnin. Ulkoa siirryim-  
me kylpylän puolelle ja kävimme kylpylä- ja vastaanottopäällikkö Ulla Rauhalan  
toimistossa. Hänen kanssaan olin yhteydessä ennen harjoitteluni alkua ja tässä  
yhteydessä tapasin hänet ensimmäistä kertaa. Pienen juttutuokion jälkeen pa-  
lasimme vastaanottoon ja jäin tutustumaan vastaanoton toimintaan muutamaksi  
tunniksi. Tutustuin opastuksen avulla käytettävään hotelliohjelmaan sekä minulle  
näytettiin, mistä löytyy mitään. Sain myös papereita, joiden avulla pystyin tutus-  
tumaan tulevaan työnkuvaani. Tutustuin myös sillä hetkellä työvuorossa oleviin  
henkilöihin. Päivän jälkeen pääsin minut vastaanottaneen henkilön kyydissä asun-  
tooni. Tämän jälkeen hän perehdytti minua hieman Levin alueelta löytyviin palve-  
luihin ja paikkoihin.

Seuraavana päivänä aloitin työt kerrossiivouksen puolella. Siellä vietin päivän siivoilemalla huoneita minulle nimetyn siivoojan kanssa. Tässä vaiheessa näin hotellihuoneet ja myöhemmin osasin kertoa ihmisille niistä ja niiden varustelutasosta. Samalla pystyin kyselemään siivoojilta heidän työstään ja sain heidän näkökulmansa hotellin toiminnasta ja siitä, miten kerrossiivous toimii. Mielestäni on hyvä, että yksi päivä ennen varsinaisen työn aloittamista on kerrossiivouksessa, koska vastaanotossa on tärkeä tietää, mitä asiakkaille myy. Samalla tutustuu myös siivoojiin, joiden kanssa vastaanotossa ollaan tekemisissä melkein päivittäin.

Seuraavat päivät kuuluivat vastaanotossa. Aluksi seurailin vierestä, miten asiat toimivat ja aloin hiljalleen tekemään itse vastaanoton töitä. Apuna minulla oli vastaanotossa työskentelevät ihmiset, jotka opastivat minua ja joilta kysyin neuvoja ja opastusta. Minulle ei ollut varsinaisesti nimetty perehdyttäjää vaan perehdyttäminen tapahtui töitä tekemällä kaikkien työntekijöiden opastuksen alaisena. Aluksi lähdettiin liikkeelle pienistä asioista. Hotelliohjelman käyttö oli ensimmäinen asia, johon paneuduin. Harjoittelin sen käyttöä koneella, jossa oli harjoitusohjelma tätä varten. Samoin tutustuin vastaanotosta löytyviin kaappeihin ja takahuoneeseen, joista löytyi työssä tarvittavia välineitä.

Muutaman päivän jälkeen oli vuorossa kolmen päivän harjoitteluosuus ravintolan puolella. Siellä tein aamuvuoroja, joiden aikana tutustuin aamiaisjärjestelyihin, ravintolan kassan käyttöön, ravintolan toimintaan yleisesti ja ravintolassa työskenteleviin ihmisiin. Myös ravintolahenkilökunnan kanssa vastaanotossa ollaan tekemisissä päivittäin, joten ihmisiin tutustuminen oli tärkeää. Asiakkaat kävivät myös paljon kyselemässä ravintolasta, joten tämäkin perehdytys oli tärkeää, vaikka ravintolassa en töissä näiden kolmen päivän jälkeen ollutkaan.

Ravintolapäivien jälkeen olin tiiviisti vastaanotossa töissä ja perehdyin muiden työntekijöiden avustuksella kaikkiin mahdollisiin töihin. Koska opittavaa asiaa oli paljon, oli hyvä, että harjoittelija ei koskaan ollut vastaanotossa yksin vaan aina töissä oli myös vakituista henkilökuntaa opastamassa. Joitain asioita oli vaikea opettaa ilman käytännön esimerkkiä, joten kun tällainen tilanne tuli eteen, siihen perehdytettiin näyttämällä, miten kyseinen asia tehdään. Pikku hiljaa aloin oppimaan työn ja sain tehdä itsenäisesti asioita.

Kokouspalvelut ovat myös osa hotellin toimintaa ja yhden vuoron tein kokouspuolella. Kokousjärjestelyiden hoito saattaa olla välillä myös vastaanotosta jonkun henkilön vastuulla, joten siihen oli myös hyvä tutustua. Viimeisenä perehdyttämisenä oli Levin alueen alueperehdytys. Se ei ollut hotellin omaa perehdyttämistä vaan sen hoitamisesta huolehti Levin Matkailu. Tähän perehdyttämiseen saivat osallistua kaikki halukkaat mukaan ilmoittautumalla. Itselleni se oli todella hyödyllinen, koska Levi ei ollut minulle entuudestaan tuttu. Hotellin vastaanottoa voisi sanoa myös eräänlaiseksi tietopankiksi, josta tultiin kysymään apua Levin palveluista ja alueesta. Tämä alueeseen perehdyttäminen onkin mielestäni uusille tulokkaille oiva keino tutustua Leviin ja sen alueen toimintoihin.

Oman perehdytykseni osalta voin sanoa, että perehdyin asioihin hyvin ja opin tekemään vastaanoton työtä. Sain apua, kun sitä tarvitsin ja minut perehdytettiin vastaanotossa tehtäviin töihin työntekijöiden toimesta. Vastaanotossa eteeni tuli paljon eri asioita ja perehtyminen tehtäviin töihin vei oman aikansa. Joissain asioissa perehdyttämistä ja opastamista tarvitsin enemmän ja joissain vähemmän. Kaikkia asioita en vielä kukaan varmasti vastaanotossa oppinut, sillä kaikkia asioita ei tullut eteen harjoittelussa ollessani. Viihdyin hotelli Levitunturin vastaanoton työympäristössä hyvin ja harjoitteluuni siellä olen erittäin tyytyväinen. Joissain asioissa oli kehitettävää ja nämä kehittämissuositukset perehdyttämistä koskien on käsitelty luvussa 6.3.

## 6 PEREHDYTTÄMISEN VASTUUHENKILÖT, SUUNNITTELU JA TOTEUTUS SEKÄ KEHITTÄMINEN

### 6.1 Perehdyttämisen vastuuhenkilöt

Työsuojelulainsäädännössä on määräyksiä, jotka velvoittavat työnantajan työhön perehdyttämisen järjestämisestä (Penttinen & Mäntynen 2007, 2). Työnantaja siis

huolehtii siitä, että uusi työntekijä perehdytetään työhön. Esimies vastaa perehdyttämisen suunnittelusta ja toteuttamisesta. Perehdyttäminen on yleensä esimiehen ja muiden työntekijöiden yhteistyötä ja he suorittavat perehdyttämisen suunnitelman mukaan. Uudelle työntekijälle voidaan myös nimetä joku kokeneemmista henkilöistä tueksi, jonka puoleen hän voi kääntyä mieltä askarruttavissa asioissa. (Lepistö 2004, 59.) Pienissä organisaatioissa esimies yleensä toimii pääperehdyttäjänä. Jos kyseessä on suuri organisaatio, voi esimies jakaa tehtävistä toiselle henkilölle. Tämän vastuun voi ottaa esimerkiksi organisaation henkilöstöosasto, työyhteisön nimetty perehdyttäjä, yksikön sihteeri tai tulokkaan työtoverit. On normaalia, että uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu suurempi joukko henkilöitä. (Kupias & Peltola 2009, 95.)

Esimiehellä on myös vastuu siitä, että hän ohjeistaa vanhat työntekijät uuden työntekijän tuloon ja kertoo heille hänen saapumisestaan ja näin varmistaa, että myös perehdytys toteutuu. Esimies myös tiedottaa uuden tulokkaan tulosta henkilölle, joka uutta työntekijää opastaa, jotta tämä pystyy valmistautumaan työntekijän tuloon ja hänen perehdyttämiseensä. (Lepistö 2004, 59.)

## 6.2 Suunnittelu ja toteutus

Asioiden suunnittelu merkitsee sitä, että asioita pohditaan ennalta. Se on siis tietoista ja tavoitteellista tekemistä, jolla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen. Kun asioita on pohdittu ennalta, niiden tuloksena syntyy suunnitelma. Asioiden suunnitelmallisuus tuo tehtävien tekemiseen johdonmukaisuutta ja tehokkuutta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.) Perehdyttäminen on osa suunnittelua, johon sisältyy perehdyttämisen tavoitteiden asettaminen (Kangas 2003, 7). Jotta suunnitelma perehdyttämisestä voidaan tehdä, täytyy myös kehittämistavoitteet olla mietittynä organisaatiossa. Tarkoituksenmukaisessa suunnittelussa otetaan huomioon sekä tavoiteltu toimintakonsepti että nykytilanne ja käytettävissä olevat resurssit. (Kupias & Peltola 2009, 87.)

Suunnitelmia tehdessä, niihin sisältyy tavoitteiden määrittäminen. Näin olleen perehdyttämisen päätavoite on oppiminen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.) Näitä



tavoitteita ovat muun muassa mitä tietoja ja taitoja on tarkoitus oppia ja miten hyvin. Perehdyttämiseen kuuluvat tavoitteet voidaan määritellä yleisesti, mutta niitä tarkennetaan eri työpaikkojen ja työpaikan sisällä olevien ryhmien mukaan. (Kangas 2003, 7.) Vaikka tavoitteet osaltaan ovatkin samoja, on kuitenkin muistettava ottaa huomioon myös yksilöiden erot (Kangas & Hämäläinen 2007, 6).

Perehdytysohjelman tekeminen kuuluu myös suunnitteluun. Tällainen perehdyttämishjelma voi olla suunniteltu jotain tiettyä tilannetta varten tai se voi olla yleisluontoinen, jolloin sitä voidaan soveltaa eri tilanteisiin. (Kangas 2003, 7.) Aluksi määritellään oppimistavoitteet, jotka antavat suunnan perehdytysohjelmalle. Kun oppimistavoitteet on määritelty, suunnitellaan itse ohjelman sisältö, johon kuuluu muun muassa käytettävät apuvälineet ja oheisaineistot sekä vastuuhenkilöt kuin myös ohjelman aikataulus. Perehdytysohjelma toimii hyvänä muisti- ja tarkistuslistana sekä perehdyttäjälle että perehdytettävälle kuin myös koko työyhteisölle. Tarkistusmerkinnöistä voidaan myöhemmin selvittää, miten perehdytysohjelman on toiminut eri tilanteissa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Vaikka hyvä suunnittelu on suuri osa perehdyttämisen onnistumisen edellytyksistä, myös perehdyttäjällä on suuri rooli. Perehdyttäjän on ennen kaikkea oltava ammattitaitoinen, mutta myös motivoitunut ja myönteinen asenne perehdyttämiseen sekä perehdytettävään. Näiden lisäksi perehdyttäjällä on myös hyvä olla taito opettaa, jolloin saadaan erilaiset oppijat oppimaan. On siis tärkeää suunnitella myös, että työpaikalla on selkeät ohjeet ja riittävä opastus niille, joiden työnkuvaan kuuluu myös perehdyttäminen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Suunnitelmaa tehtäessä on myös hyvä tehdä varasuunnitelma yllättävien tilanteiden varalle. Tällaisia mahdollisia poikkeustilanteita ovat esimerkiksi se, että esimies ei pääse ottamaan uutta työntekijää vastaan tai perehdyttäjä sairastuu. Yllättävien tilanteiden sattuessa on hyvä olla selvillä kuka toimii sijaisena tai hoitaa asiat, jos tulee ongelmia. (Kangas 2003, 8.)

### 6.3 Perehdyttämisen kehittäminen

Perehdyttämisen kehittäminen edellyttää tietoa siitä, mikä on tilanne tällä hetkellä, toisin sanoen lähtötilanteen perusteellista selvittämistä. Kun kehittämistarpeet on selvitetty, suunnitellaan kehittämisohjelma tavoitteineen, toimenpiteineen, vastuhenkilöineen ja aikatauluineen. Kehittämisohjelmaan sisältyy myös seurannan suunnitteleminen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 25.)

Lähtötilanteessa selvitetään ne asiat, jotka perehdyttämisessä ovat kunnossa ja mitkä eivät. Tarvitaan tietoa siitä mitkä kehittämistarpeet ovat tällä hetkellä tärkeimmät. Näiden perusteella päätetään, missä asioissa on eniten kehittämisen tarvetta. Arvioinnin kehittämistarpeista voi tehdä esimerkiksi haastattelemalla työntekijöitä sekä harjoittelijoita. Usein on niin, että opastettavien ja varsinaisten työntekijöiden mielipiteet ovat erilaisia. Asioita katsotaan eri näkökulmista, joten jokaisen haastateltavan mielipiteet ovat yhtä oikeita. Mielipiteet ovat kuitenkin subjektiivisia. Tämän vuoksi lähtötilanteen selvittäminen on tärkeää ja on hyvä kuunnella ihmisten omat näkemykset asioista perusteluineen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 25.)

Tavoitteella tarkoitetaan sitä, minkälainen on toivottu lopputulos. Perehdyttämisessä tavoitteilla tarkoitetaan sitä tasoa, joka tähän liittyvissä asioissa tulee olla. Lähtötilanteen arvioinnin jälkeen, voidaan samaa lähtötilanteen selvittämisessä käytettävää lomaketta avulla käyttäen määrittellä eri osa-alueista toivottavat kehittämistavoitteet. Tavoitteena voidaan käyttää esimerkiksi asteikkoa erittäin vähän, jonkin verran, melko hyvin ja kiitettävästi. Tavoitteiden määrittelemisessä tulee miettiä, että onko jonkin osa-alueen tietotaidoksi riittävä tavoite alhaisempi kuin jonkin toisen alueen tietotaidot. Merkinnöistä pystytään helposti määrittelemään keskeiset kehittämistavoitteet. (Kangas & Hämäläinen 2007, 25.)

Työpaikka:				
Lähtötilanne: Tilanne nyt (ruutuun rasti X) Kehittäminen: Kehittämistavoitteet (ruutuun T)	Kiitettävästi	Melko hyvin	Jonkin verran	Erittäin vähän
1. Miten hyvin työntekijät ymmärtävät perehdyttämisen merkityksen?				
2. Onko työpaikassa perehdyttämissuunnitelmia ja -ohjelmia?				
3. Otetaanko huomioon myös perehdytettävien odotukset ja tarpeet yrityksen ja tehtävien vaatimusten ohella?				
4. Miten hyvin esimies ja perehdyttäjä opastavat?				
5. Miten hyvin oppimista ja seurataan ja varmistetaan?				
6. Miten työpaikan perehdyttämisaineiston määrä ja laatu vastaavat tarpeita?				
7. Kehitetäänkö työpaikan perehdyttämistä jatkuvasti?				
8. Miten henkilöstön välinen tiedonkulku ja yhteistyö sujuvat perehdyttämiseen liittyvissä asioissa?				
Tekijät: Pvm:				

Kuvio 2. Lähtötilanteen (kehittämistarpeiden) selvittäminen (Kangas & Hämäläinen 2007, 27.)

Yllä olevaa kuviota voidaan käyttää apuna, kun selvitetään hotellin perehdyttämisen lähtötilannetta ja kehittämistarpeita. Jotta nämä asiat voidaan selvittää, on hyvä, että kaikki vastaanotossa työskentelevät osallistuvat keskusteluun. Näin saadaan kaikkien mielipide asiasta ja pystytään hyvin selvittämään, mitä kukin näkee perehdyttämisen lähtötilanteen. Kuviossa on kysymyksiä, jotka auttavat lähtötilanteen selvittämisessä. Jokainen kysymys on hyvä käydä yksitellen läpi. Kun kysymyksestä on keskusteltu, laitetaan kuvioon rasti X joko kohtaan kiitettävästi, melko hyvin, jonkin verran tai erittäin vähän. Näin käydään läpi koko kuvio

ja siinä olevat kysymykset. Kun jokaisessa ruudussa on rasti, niistä pystytään saamaan kokonaiskuva lähtötilanteesta. Tämän jälkeen on tarkoitus käydä kysymykset ja rastit läpi ja laittaa ruutuihin kirjain T siihen ruutuun, mikä asetetaan tavoitteeksi, jos todetaan, että kyseisessä asiassa on kehitettävää. Kun kaikki asiat on käyty läpi ja rasti tai kirjain on ruudussa, aletaan miettiä menetelmiä, joilla kehittämistavoitteet saavutetaan.

## 7 HAASTATTELU

### 7.1 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tässä opinnäytetyössä käytettiin teorian tukena laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullisena tutkimusmenetelmänä käytettiin lomakehaastattelua. Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla ymmärrän perehdyttämisen kokonaisvaltaisesti ja laadullisella tutkimusmenetelmällä pystyn selvittämään mitkä asiat vaikuttavat perehdyttämisen taustalla työntekijöiden näkökulmasta. Tarkoitus on laadullisen tutkimusmenetelmän avulla tehdä perehdytyskansio, joka palvelee kohderyhmäänsä eli tässä tapauksessa hotellin vastaanottoon tulevia uusia työntekijöitä.

Vilkan (2005, 97–98) mukaan, laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän erityispiirteenä on tutkimustulosten tarkastelu. Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan merkitysten maailmaa, jossa merkitykset ilmenevät suhteina ja niiden muodostamina merkityskokonaisuuksina. Tämän tutkimusmenetelmän erityispiirteeksi voisi mainita myös sen, että sillä ei ole tarkoitus etsiä totuutta tutkittavasta asiasta. Pikemminkin tutkimuksen tavoitteena on tutkimuksen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla näyttää jostakin asiasta sellaista, jota emme pysty havainnoimaan välittömästi. Asiat voidaan nähdä niin sanotusti arvoituksina ja tutkimuksen tavoite on ratkaista nämä arvoitukset. Hirsjärvi ja Hurme (2004, 18) toteavat, että laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein varsin pieneen mää-

rään tapauksia ja niitä pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Vilkan (2005, 103) mukaan, laadullisen tutkimuksen tärkein tehtävä on olla eman-sipatorinen. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulisi lisätä tutkittavien ymmär-rystä tutkittavasta asiasta ja näin vaikuttaa myönteisesti heidän asiaa koskeviin ajattelu- ja toimintatapoihin. Asiaa, jota tutkitaan, pyritään siis ymmärtämään mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi ym. 2007, 157).

Kun tehdään laadullista tutkimusta, on tärkeää tietää mitä merkityksiä tehtävässä tutkimuksessa tutkitaan. Tällöin tutkimuksen tekijän tulee päättää tutkitaanko ko-kemuksiin vai käsityksiin liittyviä merkityksiä. Haasteellisen asiasta tekee se asia, että kokemus on aina omakohtainen kun taas käsitykset ovat pikemminkin tyypil-linen sekä perinteinen tapa, jolla yhteisössä ajatellaan. Tutkijan tulee siis olla tie-toinen näiden kahden asian eroista, kun asetetaan tutkimusongelmaa ja tavoitteita. Tutkijan tulee myös osata asettaa tutkimusaineistolleen miksi kysymyksiä, joiden tavoitteena on saada tutkija tekemään valintoja useamman kuin kahden asian vä-lillä. Näin ollen tutkimuksessa ei voi esiintyä pelkästään mitään kysymyksiä. (Vilkka 2005, 98.)

## 7.2 Tutkimushaastattelu

Kun tehdään laadullista tutkimusta, tutkimusaineistoa voi kerätä monella tapaa. Aineistoksi soveltuvat puheen lisäksi esineet sekä erilaiset kuva- ja tekstiaineistot, joita ovat esimerkiksi kirjeet, valokuvat ja mainokset. Usein kuitenkin aineiston keruun muodoksi valitaan haastattelu, jossa aineisto on ihmisten kokemuksia pu-heen muodossa. Kun tutkimusaineisto kerätään haastatteluilla, on aina kysymys järjestelmällisestä tiedonkeruun muodosta. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä aineistoa voi kerätä joko lomake-, teema- tai avoimella haastattelulla. Tavallisesti haastattelut tehdään yksilöhaastatteluna, mutta riippuen siitä, mitkä ovat tutki-muksen tavoitteet, voi jokaista haastattelutapaa soveltaa myös ryhmähaastatte-luun. (Vilka 2005, 100–101.) Haastattelut voi toteuttaa joko kasvotusten tai pu-helinhaastatteluna (Vilka & Airaksinen 2003, 63).

Haastattelutapa kannattaa valita sen mukaan, millaista ja kuinka tarkkaa tietoa opinnäytetyön tueksi tarvitaan. Koska kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, usein suuntaa antava tieto riittää. (Vilka & Airaksinen 2003, 63.) Lomakehaastattelu on hyvä vaihtoehto silloin, kun tutkimusongelma ei ole kovin laaja ja tavoitteena on yhden asian tarkempi kuvaaminen. Tällöin tutkija päättää ennalta esitettävät kysymykset. (Vilka 2005, 101.) Tutkittavilta kysytään samat avoimet kysymykset samassa järjestyksessä ja muodossa. (Vilka & Airaksinen 2003, 63.)

Vilkan ja Airaksisen (2003, 58, 63) mukaan lomakehaastattelun ideana on, että haastateltavilta kysytään samat kysymykset samassa järjestyksessä. Näin ollen haastattelijalla on jo ennalta päättänyt kysymysten muodon ja esittämisjärjestyksen (Vilka 2005, 101). Lomakehaastattelussa kysymykset ovat avoimia kysymyksiä, jotka liittyvät itse tutkittavaan asiaan (Vilka & Airaksinen 2003, 64). Haastattelun tietoja käytetään kuin lähdeaineistona eli niitä käytetään päättelyn tukena (Vilka & Airaksinen 200, 58). Niitä ei kirjoiteta puhtaaksi tarkkaan, vaan haastatteluiden purkuosiossa niistä otetaan joitain suoria lainauksia. Vilkan ja Airaksisen (2003, 63) mukaan, saatuja tuloksia käytetään opinnäytetyön sisällön tukena, jota tarvitaan tuotetun tiedon tueksi.

Lomakehaastattelu on hyvä tapa silloin, kun tutkimusongelma ei ole kovin laaja. Tavoitteena on rajattua, esimerkiksi vain yhtä asiaa, koskevan tiedon kuvaaminen. (Vilka 2005, 101.) Kysymysten tekemisessä helpottaa myös se, jos haastattelijalla on tuntee kohderyhmän ja sen kulttuurin, koska ihmisten käsitykset ovat kulttuurisidonnaisia ja tilannekohtaisia. Näiden asioiden tulkinta ja ymmärtäminen edellyttää kohderyhmän, kulttuurin ja tilanteen tuntemusta, jossa ihminen kokee ja muodostaa käsityksiään. (Vilka 2005, 109.)

Kaikissa haastattelumuodoissa ihmisen taustatiedoista olisi usein hyötyä. Taustatiedot eivät ole välttämättä ikä, sukupuoli tai koulutus, vaan tutkimusongelmaa määrittelee, millaista taustatietoa tutkija tarvitsee. Lomakehaastattelussa näitä taustatietoja ei voi kovin tarkasti kysyä, jotta haastateltavan motiivi varsinaisten kysymysten vastaamiseen säilyy. (Vilka 2005, 110.)

### 7.3 Haastatteluiden teko

Tämä opinnäytetyö suoritettiin laadullisena tutkimuksena ja tutkimusmenetelmäksi valittiin haastatteluina tehtävä tutkimus. Haastattelumuodoksi valittiin lomakehaastattelu, jossa kaikilta haastateltavilta kysyttiin kysymykset samassa muodossa ja järjestyksessä. Lomakehaastattelun valitsin, koska etsin tietoa vain yhdestä asiasta. Tässä opinnäytetyössä asia koskee perehdyttämistä. Haastatteluissa haastattelin kolmea hotellin vakituista työntekijää. Yksi haastateltavista on ollut talossa yli 20 vuotta ja kaksi muuta noin kymmenen vuotta. Lisäksi haastatteli kolmea harjoittelijaa, jotka olivat harjoittelemassa hotellin vastaanotossa. Kaikki harjoittelijat olivat toisen asteen opiskelijoita. Työntekijöitä haastateltiin työpaikalla. Harjoittelijoista kaksi haastateltiin puhelimitse ja yksi kasvotusten. Haastattelut olivat rentoja tilanteita, sillä haastateltavat ja haastattelijat tunsivat entuudestaan toisensa ja minkäänlaista jännitystä ei haastattelutilanteissa ollut. Haastatteluille ei varattu aikaa vaan ne tehtiin ilman aikarajoituksia, jolloin vastauksia pystyi miettimään eikä tarvinnut kiirehtiä. Haastattelut tehtiin vuoden 2009 keväällä.

Kysymykset tehtiin osaksi tutkimustehtäviksi mainittujen kysymysten pohjalta, jotka on mainittu luvussa kaksi, sekä lisäksi apuna toimi Hanna Vilkan kirja Tutki ja kehitä. Hänen kirjassaan kysymykset oli suunnattu lähinnä perehdyttäjälle, joten niitä muokattiin harjoittelijoille sekä myös tähän kyseiseen tutkimukseen sopiviksi. Haastattelulomakkeessa on vain yksi osio sekä työntekijöille että harjoittelijoille. Kysymyksillä pyrittiin selvittämään haastateltavien omia mielipiteitä liittyen perehdyttämiseen sekä miten perehdyttäminen on hotelli Levitunturissa tehty. Haastateltavien ajatuksia perehdyttämisen kehittämiseksi kysyttiin myös. Nämä ehdotukset voidaan ottaa huomioon tulevaisuudessa, kun perehdyttämistä kehitetään ja päivitetään. Kysymyksiä molemmille kohderyhmille oli yhteensä seitsemän. Vilkan (2005, 109) mukaan aineiston keräämisen tavoite on ennemminkin aineiston sisällöllinen laajuus kuin aineiston määrä kappaleina. Kysymysten määrän sijaan tärkeää on saada haastateltava käytännön esimerkein kertomaan kokemuksiaan. (Vilka 2005, 106). Kysymykset löytyvät liitteen muodossa tämän opinnäytetyön lopusta. (Liite 1)

Molemmilta kohderyhmiltä pyydettiin heidän omaa mielipidettään perehdyttämisestä ja mitä se tarkoittaa ja miten he ajattelevat hyvän perehdyttämisen olevan. Työntekijöitä pyydettiin kuvaamaan heidän näkökulmastaan perehdyttämisen eteneminen hotelli Levitunturin vastaanotossa. Harjoittelijoilta pyydettiin kertomaan kuinka heidän perehdyttämisensä työyhteisössä sujui. Haastateltavia ei mainita työssä nimeltä. Haastateltavat on järjestetty niin, että ensimmäinen on haastateltava numero yksi ja viimeinen haastateltava numero kuusi. Tekstissä haastateltavat esitetään nimellä Haastateltava 1, 2 ja niin edelleen.

#### 7.4 Haastatteluiden analysointi

Tässä luvussa käsitellään tutkimishaastatteluista saatuja vastauksia. Vastauksia on tarkasteltu varsinaisen opinnäytetyön teorian pohjalta. Tämä teoria käsittelee perehdyttämistä hyvin monesta eri näkökulmasta, joten vastauksia voidaan helposti peilata haastateltavien vastauksiin. Näistä vastauksista nähdään kuinka he näkevät perehdyttämisen verrattuna siihen mitä kirjoissa perehdyttämisestä kirjoitetaan. Tulosten analysointi on jaettu samoin kuin kysymyksetkin lomakkeessa on jaoteltu. Ensiksi käsitellään työntekijöiden vastaukset ja sitten harjoittelijoiden vastaukset. Tämän jälkeen pohditaan tutkimushaastattelun avulla saatuja vastauksia sekä hieman vertaillaan niitä keskenään.

Haastattelun tarkoituksena oli selvittää, minkälaista on hyvä perehdyttäminen haastateltavien mielestä. Haastateltavilta ei kysytty sitä, minkälainen on heidän mielestään hyvä perehdytyskansio, mutta haastattelujen perusteella työn tekijä pystyi kuitenkin tekemään johtopäätöksen siitä, minkälainen sen tulisi olla. Kappaleissa 7.4.1 ja 7.4.2 käsitellään vastaukset, joista saadaan yleiskuva siitä, mitä haastateltavat perehdyttämisestä ajattelevat. Osa haastateltavien vastauksista on käsitelty suorina lainauksina, osa taas on purettu pääpiirteissään lainauksia edeltävään kappaleeseen.



#### 7.4.1 Työntekijöiden haastatteluiden purkaminen

Ensimmäinen kysymys koski perehdyttämistä ja mitä se herättää vastaajien mielessä. Perehdyttäminen sanana oli kaikille tuttu ja vastaukset tähän kysymykseen olivat hyvin samanlaisia. Vastaukset kysymyksiin on eritelty seuraavissa suorissa lainauksissa.

*”Perehdyttäminen on neuvomista ja opastamista työhön, jota tulee teemmään.”(Haastateltava 2)*

*”Tulokas opetetaan talon tavoille ja työtehtävät perehdytetään pääpiirteissään.”(Haastateltava 3)*

*”Perehdyttäminen on asioihin tutustumista.”(Haastateltava 1)*

Toinen kysymys oli hieman syvällisempi ja siinä haastateltavia pyydettiin kertomaan, mitä heidän mielestään on hyvä perehdyttäminen. Haastateltava 1 totesi, että paljon riippuu siitä, koska tulokas saapuu hotellille. Kiireisenä aikana ei välttämättä ole niin paljon aikaa opettaa uutta tulijaa. Hiljaisena aikana taas ei välttämättä pystytä opettamaan kaikkea, koska ei pystytä esittämään käytännön esimerkkejä siitä, miten joku asia tehdään. Verrattuna kirjallisuuteen, myös näissä vastauksissa tuli hyvin paljon esille samoja asioita kuin kirjoitetuissakin kirjoissa. Ohessa on lainauksia työntekijöiden vastauksista.

*”Perehdyttämistä ei voi tehdä yhdessä päivässä. Perehdyttäminen on oppimisprosessi ja asioita ei tule kertoa liikaa yhdellä kertaa. Perehdyttäminen riippuu myös siitä, mihin aikaan vuodesta tulokas hotellille saapuu.”(Haastateltava 3)*

*”Hyvää perehdyttämistä on, että perehdyttäjä kertoo selkeästi ja asiallisesti sekä työtehtävistä että muuhun toimintaan liittyvistä asioista. Hyvää perehdyttämistä on myös se, että itse perehdyttäjä on kärsivällinen.”(Haastateltava 1)*

*”Tulokkaalle tulee kertoa talon tavat niin, että ne tulevat hyvin tutuiksi.”(Haastateltava 2)*

Hyvästä perehdyttämisestä siirryttiin kysymykseen siitä, miten työntekijät valmistautuvat uuden tulokkaan tuloon. Vastaus oli kaikilla sama, että henkilökohtaisesti he eivät valmistaudu uuden työntekijän tuloon mitenkään. Kun uusi tulokas saa-

puu, häntä aletaan neuvoa hiljalleen. Työntekijöille kerrotaan, jos vastaanottoon on tulossa uusi työntekijä. Kuten Lepistö (2005, 60) toteaa, työntekijöille uudesta tulokkaasta kertominen edistää auttamisen ja hyväksymisen henkeä ja samalla se auttaa työyhteisöä sopeutumaan uuteen tilanteeseen ja tulokkaaseen. Haastateltava kaksi kiteytti vastauksen seuraavasti:

*”En valmistaudu uuden henkilö tuloon juurikaan. Ulla laittaa tulokasta varten valmiiksi henkilökortin ja Tervetuloa taloon-oppaan.”(Haastateltava 3)*

Neljännessä kysymyksessä haastateltavia pyydettiin kuvailemaan vastaanoton perehdyttämistä heidän oman kokemuksensa pohjalta. Vastaukset olivat monenlaisia. Perehdyttäminen oli yhden haastateltavan mukaan hyvin toimivaa. Kaksi haastateltavista kuvaili perehdyttämistä seuraavasti:

*”Perehdyttämisprosessi on vaikea. Työ on monimutkaista ja sitä ei ole helppo opettaa. Käytäntö opettaa.”(Haastateltava 1)*

*”Perehdytyksessä tulokkaalle annetaan pientä infoa talosta sekä tulokas kierrätetään talossa. Perehtyjän tulee ottaa myös itse asioita selville.”(Haastateltava 3)*

Edellisen kysymyksen pohjalta haastateltavilta kysyttiin mitä hyötyä perehdyttämisestä on. Jokaisella vastaajalla oli perehdyttämisen hyötynä se, että tulokas oppii talon tavat. Perehdyttämisestä saatava hyöty kuvailtiin vastauksissa seuraavallisesti:

*”Perehdyttäminen antaa tulokkaalle kokonaiskuvan talosta. Tulokas uskaltaa pikku hiljaa tehdä ja ottaa asioista itse selvää.”(Haastateltava 3)*

*”Kun tulokkaan perehdyttää hyvin, hän on apuna työpaikalla, kun osaa tehdä työt. Varsinkin silloin, kun on kiire.”(Haastateltava 1)*

*”Jos ei osaa talon tapoja, asiat eivät toimi.”(Haastateltava 2)*

Perehdyttämistä pidetään yleisesti tärkeänä ja seuraava kysymys koskikin sitä, miten hotellin vastaanoton perehdyttäminen on suunniteltu. Kaikki haastateltavat mainitsivat perehdyttämisen suunnittelussa kerrossiivouksessa olon, mutta myös

paljon muita kommentteja esitettiin perehdyttämisen suunnittelusta. Ohessa on otteita haastateltavien erilaisista vastauksista:

*”Vastaanotosta löytyy työpaikkaohjaajan kansio ja vastaanotossa on myös nimetty työpaikkaohjaaja. Tulokkaan kierrättää aluksi talossa työpaikkaohjaaja, vastaanoton esimies tai muu siihen nimetty henkilö. Uudelle tulokkaalle annetaan Tervetuloa taloon-opas.”(Haastateltava 1)*

*”Kun tulokas on kierrätetty talossa, hän viettää loppupäivän joko vastaanotossa tai kerrossiivouksessa. Tämän jälkeen tulokasta opastetaan pikku hiljaa tekemään työtä vastaanotossa.”(Haastateltava 3)*

*”Kerrossiivouksessa ollessaan, tulokas näkee huoneet.”(Haastateltava 2)*

Viimeinen kysymys koski perehdyttämisen kehittämistä. Haastateltavilta kysyttiin, että kuinka perehdyttämistä voitaisiin heidän mielestään kehittää. Vastaaajista kaksi kolmesta oli sitä mieltä, että uudelle tulokkaalla olisi hyvä olla nimetty yksi henkilö hänen opastajakseen muutamaksi ensimmäiseksi päiväksi, jos henkilö ei ole aikaisemmin vastaanotossa ollut. Heidän mielestään se, että moni neuvoo, voi sekoittaa uutta tulijaa, kun kaikilla on omat tapansa tehdä töitä. Kun uusi tulokas tulee, tällöin myös vastaanotossa tulisi olla heidän mielestään useampi henkilö, jotta perehdyttäjät voi keskittyä vain uuden tulokkaan tai tulokkaiden opastamiseen. Yksi vastaaajista oli sitä mieltä, että on hyvä, kun kaikki perehdyttävät. Näin haastateltavat kommentoivat kysymystä:

*” Tulokkaan olisi hyvä viettää ensimmäiset vuorot saman henkilön kanssa. Tällöin töissä voisi olla useampi henkilö, jotta perehdyttäjät voi keskittyä uuteen tulokkaaseen/tulokkaisiin.”(Haastateltava 1)*

*”Hyvä, että kaikki perehdyttää tulokasta. Alussa kaikki asiat olisi hyvä käydä pääpiirteissään läpi.”(Haastateltava 3)*

#### 7.4.2 Harjoittelijoiden haastatteluiden purkaminen

Aluksi harjoittelijoilta kysyttiin, minkälaisia esitietoja heille oli annettu ennen kuin he olivat aloittaneet harjoittelun, ja haluaisivatko he jotain lisää tietoa ennen harjoittelun alkamista. Kysymyksen avulla selvitettiin perehdyttämisen tilaa ennen työn aloittamista. Harjoittelijoiden vastaukset olivat seuraavanlaisia:

*”Luin netistä minkälainen hotelli on. Minulle kerrottiin, että vielä on hiljaista. Hyödyllinen tieto etukäteen annettuna olisi Tervetuloa taloon-opas.”(Haastateltava 4)*

*”Tutustuin hotelliin netissä. Kerrottiin, mistä saa tulevan asunnon avaimen ja hieman työtehtävistä ja siitä, mitä asioita mihinkin työvuoroon kuuluu.”(Haastateltava 5)*

*”Kerrottiin, että vastaanotossa on käytössä Opera-hotelliohjelma sekä se, että työpaikalla ei saa tupakoida. Sen kummemmin ei lisätietoja tarvitse, tullessa oppii.”(Haastateltava 6)*

Seuraava kysymys oli sama, joka esitettiin myös työntekijöille eli mitä sana perehdyttäminen tuo heidän mieleensä. Harjoittelijoiden vastaukset olivat samansuuntaisia kuin työntekijöilläkin. Harjoittelijoista kaikki näkivät perehdyttämisen opastamisena ja asioihin tutustuttamisena. Haastateltava yksi kiteytti asian seuraavanlaisesti:

*”Kun menee uuteen työpaikkaan, tutustutetaan taloon ja kierrätetään. Vastataan tulokkaan kysymyksiin, kun kysyy jotain. Näytetään, miten asiat vastaanotossa toimii.”(Haastateltava 4)*

Kolmanteen kysymykseen, joka koski sitä, minkälaista on harjoittelijoiden mielestä hyvä perehdyttäminen, tuli hyvin monenlaisia vastauksia. Seuraavassa kolmessa kappaleessa on jokaisen vastaukset eriteltynä, jotka mielestäni on hyvä laittaa kaikki suorina lainauksina:

*”Työntekijä ei ole esimerkiksi huonolla tuulella, kun tulee uusi harjoittelija. Ei ajatella, että tulokas tietää jo kaiken. Työntekijöitä ei haittaa, vaikka kysyy monta kertaa samat asiat. Kerrotaan muistakin kuin vain vastaanoton asioista.”(Haastateltava 4)*

*”Perehdyttäminen on ammattitaitoista ja tarpeeksi laaja kokonaisuus.”(Haastateltava 5)*

*”Hyvä perehdyttäminen on sellaista, että siitä on oikeasti apua. Tulokas ymmärtää, mitä hänelle kerrotaan, jotta ei tarvitse koko aikaa olla kyselemässä. Saa tehdä oikeita töitä. Tieto tulee sopivissa pätkissä eikä kaikki kerralla.”(Haastateltava 6)*

Seuraava kysymys kartoitti hieman harjoittelijoiden tunnelmia ensimmäiseltä päivältä. Kaikilla se oli sujunut hieman sekavissa tunnelmissa, koska paikka oli uusi ja siitä ei tiennyt vielä paljon mitään.

*”Kierrätyksen jälkeen loppupäivä sujui kerroshuollossa ollessa.” (Haastateltava 4)*

*”Kerrottiin hotellista.”(Haastateltava 5)*

*”Paljon asioita ja annettiin myös paljon monisteita.”(Haastateltava 6)*

Ensimmäisen päivän tunnelmista kysymisen jälkeen siirryttiin kysymykseen, joka käsitteli harjoittelijoiden käsitystä perehdyttämisestä kokonaisuudessaan vastaanotossa. Kaiken kaikkiaan perehdyttäminen nähtiin kattavana ja sujuvana, vaikka myös joistain asioista olisi voinut kertoa enemmän. Käsityksiä perehdyttämisestä seuraavissa lainauksissa:

*”Kattavaa ja sujuvaa perehdyttämistä. Jännitti mennä ensimmäistä kertaa töihin. Aluksi oli hieman sekaisin, mutta pikku hiljaa oppi asioita.”(Haastateltava 4)*

*”Joistain asioista olisi voinut kertoa enemmän, esimerkiksi mökkiavaimista. Aina piti kysyä, miten niiden kanssa toimitaan.”(Haastateltava 5)*

*”Tietoa on saanut hyvin, kun on kysynyt neuvoa.”(Haastateltava 6)*

Se, kuinka perehdyttäminen yleisesti ottaen sujui, riippui varmasti osaltaan myös siitä kuinka harjoittelija ja hänen tarpeensa otettiin huomioon vastaanotossa. Kysymys kuusi koski juuri tätä asiaa. Kaikki vastaajat sanoivat, että heidät huomioitiin hyvin. Osalta oli kysytty, mitä haluaa oppia ja minkälaisia asioita haluaa käydä läpi harjoittelun aikana. Harjoittelijoiden annettiin myös tehdä asioita omassa tahdissa. Esimerkiksi ei laitettu vastaamaan puhelimeen heti ensimmäisinä päivinä. Ilmapiiri oli kannustava. Eräs haastateltavista vastasi seuraavanlaisesti:

*”Vastaanoton esimies sanoi, että niin pahasti ei voi mokata, ettei sitä voisi korjata.”(Haastateltava 5)*

Viimeisenä kysymyksenä esitettiin sama kysymys kuin myös työntekijöille eli onko jotain, mitä perehdyttämisessä voisi kehittää. Harjoittelijoilta tuli paljon eri

asioita ilmi. Seuraavissa vastauksissa on käsitelty kaikkien haastateltavien vastukset suorina lainauksina:

*”Ensimmäisenä päivänä tuli ehkä hieman liikaa tietoa. Päivän päätteeksi pää oli ihan täynnä asioita ja oli vaikea erotella tärkeät asiat ei niin tärkeistä. Hotellille menin hyvään aikaan, kun ei ollut vielä sesonki alkanut. Myös kerrossiivouksessa olisi hyvä olla yhtenäiset menetelmät, koska siellä toinen sanoo toista, toinen toista.”(Haastateltava 4)*

*”Asioista voisi kertoa selkeämmin. Hyvä, jos vain yksi henkilö perehdyttäisi, ainakin ensimmäisinä päivinä. Kunnan kansio vastaanottoon, josta voi lukea asioista.”(Haastateltava 5)*

*”Ei annettaisi kaikkia monisteita kerralla. Monisteet voisi antaa sitä mukaan, kun asioita opetellaan.”(Haastateltava 6)*

#### 7.4.3 Haastatteluiden vastausten analysointi

Tätä opinnäytetyötä varten tehty haastattelu ja sen tulokset antoivat minulle sekä myös hotelli Levitunturille hyvää tietoa perehdyttämisestä yleisesti. Työn tekijänä tarkoitukseni oli kartoittaa haastateltavien mielteitä mitä perehdyttäminen heidän mielestään on ja käyttää näitä tietoja apuna sekä perehdytyskansiota että teoriaosuutta tehtäessä. Haastatteluista selvisi, että perehdyttämistä yleisesti ottaen pidettiin hyvänä ja kattavana, mutta myös kehittämistä sen suhteen nähtiin. Perehdyttäminen ja sen laatu riippui monen työntekijän että harjoittelijan mielestä paljolti siitä, mihin aikaan uudet tulokkaat hotellille tulevat työskentelemään vastaanottoon. Puutteellisuus perehdyttämisessä voi osaltaan johtua myös siitä, että osa perehdyttämistä koskevista tiedoista olivat vanhentuneet ja ne tarvitsivat päivittämistä. Perehdytykseen on hotellissa kuitenkin keskitytty, sillä vastaanotosta löytyy erilaisia kanavia, joista löytyy tietoa hotellin toiminnasta. Näitä materiaaleja ovat hotellin omat Internet-sivut, Intranet sekä erilaiset kirjalliset materiaalit, joita vastaanotosta löytyy. Perehdyttämistä ei ole siis jätetty huomioimatta. Perehdytyskansion yhteyteen on liitetty myös perehdyttämisen tarkistuslista, jota voidaan käyttää apuna tarkistettaessa, mitä uudelle työntekijälle on jo perehdytetty. (Liite 2) Perehdyttämisestä vastaanotossa vastaa kaikki siinä olevat työntekijät, joten seuranta siitä, mitä on jo opetettu, on helposti kaikkien löydettävissä tarkistuslistasta.

Kaikkiin esitettyihin kysymyksiin sain vastauksen. Osaan kysymyksistä vastaukset olivat hieman lyhempiä kuin toivoin. Varsinkin työntekijöille esitetty kysymys perehdytysprosessista jäi mielestäni hieman vajaaksi. Perehdyttämispöytäkirjasta ei oikein saanut kunnollista kuvaa vaan lähinnä vastauksissa haastateltavat kertoivat vain yksittäisiä asioita, joita perehdyttämiseen kuuluu, ei niinkään sitä prosessia, joka olisi kuvannut prosessin alusta loppuun siten, miten he itse näkevät prosessin etenemisen. Tämä taas toisaalta kertoo sen, että mitään varsinaista prosessia ei ole vaan perehdyttäminen hoidetaan tiettyjen asioiden suhteen samalla tavalla ja vastaanoton toimintaan perehdyttäminen hoidetaan kaikkien työntekijöiden voimin. Kuten jo kehittämissuunnitelmissakin tuli esille, tähän voisi ratkaisuna olla se, että vastaanotosta valittaisiin yksi henkilö ensimmäisiksi päiviksi perehdyttämään uutta henkilöä.

Kun vastauksia tarkasteli, työn tekijänä huomasin, että hyvin samanlaisia ajatuksia oli sekä harjoittelijoilla että työntekijöillä perehdyttämistä koskien. Ainoana erotuksena vain se, että näkökulmat olivat hieman erilaisia. Työntekijät näkivät perehdyttämisen opettamisena, kun taas harjoittelijat näkivät sen enemmänkin oppimisprosessina. Työn tekijänä huomasin myös, että harjoittelijat vastasivat kysymyksiin monisanaisemmin, josta voisi päätellä, että harjoittelivat osaavat nähdä asiat objektiivisemmin kuin talossa jo pidempään olleet. Harjoittelijat näkevät prosessin toimivuuden, koska he ovat niitä, joita muut perehdyttävät.

Koska hotelli Levitunturin vastaanotossa on paljon oppimista, myös perehdyttämisen suunnitteluun ja toteuttamiseen tarvitaan aikaa ja pitkäjänteisyyttä. Vastauksista kävi ilmi, että perehdyttämistä pidetään tärkeänä, sillä uusi tulija ei muutoin voi oppia asioita. Perehdytyskansio on ensisijaisesti tehty perehdytettävälle, josta he löytävät tietoa asioista. Jos muilla työntekijöillä ei ole aikaa perehdyttää uutta tulijaa, esimerkiksi kiireisen sesongin aikaan, perehdytyskansio toimii uusien tulijoiden muistin virkistysvälineenä. Perehdytyskansio löytyy myös apuna perehdyttäjille perehdyttämisen tarkistuslistana, josta on heille apua, jotta tiedetään mitä on jo perehdytetty.

## 7.5 Työn tulosten luotettavuuden tarkastelu

Jotta tutkimuksessa vältetään virheiden syntyminen, kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Vaikka tätä arviointia tehdään, tulosten pätevyys ja luotettavuus vaihtelevat silti. Tutkimuksissa pyritään tutkimaan tulosten reliabiliteettia eli tutkimustulosten toistettavuutta sekä validiteettia eli pätevyyttä. Toistettavuus voidaan todeta monella eri tavalla. Jos esimerkiksi kaksi arvioijaa päätyy samaan tulokseen, voidaan tulosta pitää oikeana. Validiteetin eli pätevyyden tarkoituksena on kyky mitata sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Toisin sanoen, onko tutkittu sitä, mitä on sanottu että tutkitaan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteetilla ja validiteetilla on hieman erilaisia tulkintoja. Näissä tulkinnoissa on päädytty siihen, että perinteiset luotettavuuden ja pätevyyden arvioinnit eivät tule kysymykseen. Luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi kuitenkin arvioida jollakin tavoin. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta lisää, jos tutkija selostaa tarkasti miten tutkimus on toteutettu. (Hirsjärvi ym. 2007, 226–227.)

Tämän työn toiminnallisen osuuden tarkoituksena oli tehdä perehdytyskansio hotellille Levitunturin vastaanottoon. Sen lähtökohtaisena kohderyhmänä olivat vastaanottoon tulevat uudet työntekijät, joille perehdytyskansio toimii apumateriaalina muun perehdyttämisen ohella. Perehdytyskansion sisällölle sain ideoita vastaanoton esimieheltä, työntekijöiltä sekä harjoittelijoilta. Haastattelusta saadut tiedot viitoittivat myös suunnan perehdytyskansion sisällölle. Tuloksia voidaan pitää luotettavina, sillä ne on tehty sen perusteella, minkälaisia toiveita työn tekijälle esitettiin työpaikan puolesta ja myös harjoittelijoiden suunnalta.

Haastateltavien nimiä ei työssä mainita, joten heidän henkilöllisyytensä pysyy salassa. Vastaukset saatiin näin mahdollisimman totuudenmukaisiksi. Haastatteluja ei nauhoitettu, koska minulla ei ollut käytettävissäni nauhuria. Haastateltavat tiesivät, että vastauksia käytetään opinnäytetyön pohjana. Vastaukset kirjattiin ylös mahdollisimman tarkasti, jotta virheiden mahdollisuus haastattelujen purkamisessa olisi mahdollisimman vähäinen. Haastatteluiden jälkeen kirjasin tulokset vielä uudestaan ylös tietokoneelle, jotta ne pysyisivät samana kuin haastattelua tehtäessäkin. Vastauksia käytettiin suorina lainauksina sekä haastatteluista saatuja



vastauksia kirjattiin ylös omin sanoin. Mutta kuitenkin niin, että haastateltavan alkuperäinen sanoma säilyi samana. Kysymyksiä esitettiin laajasti koskien perehdyttämistä, jolloin saatiin mahdollisimman kattava kuva siitä, mitä perehdyttäminen haastateltaville merkitsee. Näiden eri asioiden valossa tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina.

Työntekijöiden puolelta valitut haastateltavat ovat olleet töissä hotellin vastaanotossa pitkään, joten siksi valitsin heidät haastatteluun. He tietävät hotellin perehdyttämisestä parhaiten, koska ovat nähneet perehdyttämisen toimivan käytännössä jo pitkän aikaa. He ovat nähneet muutoksia perehdyttämisprosessissa. He kaikki toimivat perehdyttäjinä vastaanotossa ja neuvovat uutta tulokasta hänen alkutaipaleellaan. Harjoittelijoiden näkökulma taas vastasi kysymykseen kuinka perehdyttäminen onnistui vastaanotossa. Heidän näkökulmansa oli hieman erilainen verrattuna varsinaisten työntekijöiden, sillä he tulivat hotellille tietämättä sen toiminnasta juuri mitään. Heillä ei ollut ennakkokäsityksiä vaan käsitykset sekä oppiminen muotoutuivat töitä tehdessä. Itse näin perehdyttämisen myös käytännössä, koska työskentelin harjoittelijana hotellin vastaanotossa. Omia näkemyksiäni en ole tuonut työssä esille, koska näin säilyy myös oma puolueettomuuteni työhön nähden.

Joitain puutteita myös haastatteluissa oli. Jotkut kysymykset saattoivat olla hieman liian lähellä toisiaan, joten vastaukset sekoittuivat hieman joissakin kohdissa. Se ei mielestäni kuitenkaan vaikuta työn luotettavuuteen, mutta laatuun se hieman saattoi vaikuttaa. Kysymyksiä en haastateltaville ennen haastattelutilannetta toimittanut. Haastattelut etenivät asettamani järjestyksen mukaan. Hieman haastatteluihin vaikutti se, että työntekijöille ne tehtiin työaikana. Haastattelujen aikana oli muutamia keskeytyksiä, mutta sain haastattelut siitä huolimatta tehtyä hyvin.

Vaikka henkilöt, joille haastattelun tein, olivatkin tuttuja vastaanotosta, jännitin hieman niiden tekemistä. Työntekijöiden kanssa jännitys oli hieman suurempi. Kaiken kaikkiaan haastattelut sujuivat mielestäni hyvin. Tunsin kaikki haastateltavat, joten vaikka pientä jännitystä itselläni olikin, olivat haastattelutilanteet rentoja. Pyrin pitämään oman osuuteni haastatteluissa hyvin puolueettomana. Huomasin kuitenkin, että joissain kysymyksissä olisin voinut hieman tarkentaa kysymystä, jolloin vastaus olisi voinut olla erilainen ja ehkä hieman laajempikin.

## 8 TOIMINNALLISEN OSUUDEN TUOTOS: PEREHDYTYSKANSIO

### 8.1 Oppaan tarkoitus

Perehdytyskansion pääasiallisena kohderyhmänä toimivat vastaanoton uudet työntekijät, niin harjoittelijat kuin kausityöntekijätkin. Perehdytyskansiota voidaan käyttää apuvälineenä uutta työntekijää perehdytettäessä. Siitä löytyy liitteenä perehdyttämisen tarkistuslista. Perehdyttämisen tarkistuslista on hyödyksi, kun pitää tarkistaa, mitä uudelle tulokkaalle on perehdytetty. Perehdyttämisen tarkistuslistan avulla voidaan myös tehdä myös perehdyttämissuunnitelma, johon merkitään kuka on vastuussa eri osa-alueiden perehdyttämisestä. Suunnitelman voi muokata kunkin tulokkaan tarpeiden mukaan. Perehdyttämislista on tarkoitettu perehdyttäjien käyttöön, jotta tiedetään, mitä on jo perehdytetty.

Perehdytysopas talosta löytyy, mutta siinä on vanhentunutta tietoa, joten päivittäminen oli ajankohtaista. Koska tieto kansiossa on jo vanhentunutta, sen hyödyntäminen ei ole enää ollut mahdollista. Kansio sisältää käytännön neuvoja työsuhteasioissa, tietoja työpaikasta, vastaanoton käytännöistä sekä ohjeet hotelliohjelma Operan käytöstä. Näillä tiedoilla pääsee ohjelman käyttämisen alkuun. Varsinaiseen perehdytyskansioon tuli kaiken kaikkiaan 59 sivua. Kansion sisällysluettelo löytyy tämän opinnäytetyön liitteistä. (Liite 3)

### 8.2 Perehdytyskansion kirjoittamisprosessi

Idean perehdytyskansion tekemiselle hotellin vastaanottoon sain, kun sain harjoittelupaikan syksyllä 2008 hotelli Levitunturista. Prosessi alkoi, kun sain aiheanalyysin valmiiksi. Aiheanalyysissä selvitin, mitä haluan perehdytyskansion avulla saavuttaa sekä sen tarpeellisuuden hotellin vastaanotossa. Kansion tarpeellisuudesta kysyin vastaanoton esimieheltä sähköpostin välityksellä, ja mitä asioita siihen haluttaisiin heidän näkökulmastaan ottaa huomioon. Nämä asiat kirjattiin ylös

myöhempää käyttöä varten, sillä minulla ei vielä tässä vaiheessa ollut tietoa työpaikan toimintatavoista ja kuinka perehdyttäminen siellä toimii. Kun oli selvitetty myös työpaikan toiveet perehdyttämiskansion suhteen, prosessi jatkui opinnäyte-työraportin teoriaosuuden kirjoittamisella.

Varsinaisen perehdytyskansion aloitin harjoittelun aikana. Harjoitteluni hotelli Levitunturin vastaanotossa aloitin tammikuussa 2009. Harjoittelun alkuvaiheessa minulla ei ollut vielä varsinaisesti käsitystä siitä, mitä perehdytyskansioon tulee. Nämä asiat alkoivat selkiytyä harjoittelun edetessä ja asioiden tullessa tutuiksi. Työn tekijä kohtasi myös ongelmia, jotka hänen tuli ratkaista. Vastaanotossa oli juuri päivitetty vastaanoton ohjeistuskansio, josta löytyy kaikki vastaanoton tehtävät selvitettyinä. Työn tekijän tarkoitus oli aluksi tehdä kyseisenlainen ohjeistuskansio, mutta suunnitelmiin tulo muutos tämän jo tehdyn päivityksen myötä. Tämä muutos suunnitelmiin tuli onneksi jo alkuvaiheessa, joten työn tekijä pystyi rauhassa järjestelemään ja miettimään uutta näkökulmaa perehdytyskansion tekemiselle. Tässä miettimisessä auttoivat muut työntekijät, jotka opastivat työn tekijän tekemään perehdytyskansion, josta löytyy yleistiedot talosta sekä hotelliohjelman käyttöohjeet. Lisäksi työhön liitettiin päivitetty vastaanoton tehtävät, jotta kaikki tieto löytyy samasta paikasta.

Kansiossa on käsitelty myös epätavallisemmat tilanteet, joita ei usein tule vastaan. Näitä ovat esimerkiksi palohälytys tai ryöstötilanne. Nämä ovat mielestäni tarpeellisia tietoja, sillä harjoitteluni aikana tuli muutamia palohälytyksiä. Kun minulle oli neuvottu, miten niiden kanssa tulee toimia, osasin tilanteen tullen tehdä asialle jotain. Hotelliohjelmanä käytössä oleva Opera ja sen eri toimintoja on käsitelty myös kansiossa laajalti, vaikka hotelliohjelman käyttöä opetetaan myös suurimmaksi osaksi käytännönläheisesti, jolloin tulokas saa itse tehdä jonkun työntekijän opastuksessa töitä. Ohjelmaa käytetään kuitenkin paljon, joten oli mielestäni hyödyllistä laittaa sen käytöstä tarkat ohjeet.

Eri alueet on jaoteltu pääotsikoiden alle. Näiden eri otsikoiden alta löytyy tietoa niin hotellista, työsuhteasioista kuin hotelliohjelmastakin. Sivunumerot selkiyttävät tiedon löytymistä. Materiaali perehdytyskansioon on kerätty harjoitteluni aikana hotelli Levitunturissa. Vastaanotossa oli eri tietolähteitä, joista tätä materiaa-

lia keräsin. Näitä tietolähteitä olivat hotellin omat internet-sivut, hotellin intranet ja kirjalliset sekä sähköiset tietolähteet. Aineistoa keräsin töissä ollessani. Oppaan kirjoittamisessa ei ollut vaikeuksia, koska asiat, joita oppaassa käsitellään, tulivat tutuiksi työn kautta.

Sivuja oppaaseen tuli kaiken kaikkiaan 59. Kansio sisältää paljon asiaa, mutta tämä takaa sen, että siinä on pyritty ottamaan jokainen alue huomioon. Asioiden jäsentely vei oman aikansa, mutta sain ne mielestäni melko hyvin jäsenneiltyä pääotsikoiden alle.

## 9 YHTEENVETO

Tällä opinnäytetyöllä hain vastausta perehdyttämiseen liittyvistä käsityksistä ja ajatuksista. Halusin selvittää, mitä perehdyttäminen työntekijöille merkitsee sekä sitä, kuinka perehdyttäminen hotelli Levitunturin vastaanotossa toimii. Tämän opinnäytetyön haastatteluista saadut vastaukset ovat päteviä vain hotelli Levitunturia koskien, koska tutkimus tehtiin tämän hotellin toimeksiantona.

Haastatteluissa selvisi, että perehdyttämiselle annetaan työntekijöiden keskuudessa paljon painoarvoa ja sen nähdään olevan toimiva keino saada uusi tulokas kiinnittymään vastaanoton toimintaan siten, että hän pystyy myöhemmin toimimaan ja työskentelemään itsenäisesti. Varsinkin sesonkiaikaan uuden tulokkaan toivotaan olevan apuna vastaanotossa. Perehdyttämisprosessi koettiin toimivaksi hotelli Levitunturin vastaanotossa, mutta myös haasteelliseksi toteuttaa, koska vastaanoton tehtävät ovat joiltain osin monimutkaisia ja vaikeita opettaa. Itse perehdyttämisessä nähtiin tärkeänä myös tulokkaan rooli. On tärkeää, että tulokas saa ja uskaltaa tehdä vastaanoton töitä. Perehdyttämisen ja sen tason nähtiin olevan riippuvainen myös siitä, koska tulokas hotellille saapuu. Sesonkiaikana perehdyttäminen voi tapahtua nopeasti ja paljon asiaa tulee kerralla. Hiljaisena aikana taas

joitain asioita ei pystytä opettamaan, koska ei ole käytännön esimerkkiä siitä, miten joku asia tehdään.

Harjoittelijoiden vastauksista ilmeni se, että he näkevät perehdyttämisen opastamisena, jonka avulla he pääsevät työhön kiinni. Perehdyttämisen tärkeinä alueina nähtiin talossa kierrättäminen, asioista selkeästi kertominen ja positiivinen suhtautuminen uuteen tulokkaaseen. Harjoittelijat, joita haastattelin, näkivät perehdytysprosessin toimivan vastaanotossa hyvin. Vastaanotto työntekijöiden keskuudessa oli hyvä ja vastaajat olivat saaneet tietoa, kun sitä olivat kysyneet. Perehdyttämisen vastaanoton toimintaan oli ammattitaitoista ja asioista kerrottiin laajasti. Ensimmäiset päivät olivat sujuneet vastaajilta sekavissa merkeissä, koska tuli paljon uutta asiaa. Kaikki kuitenkin näkivät oman perehtymisensä työyhteisöön sekä vastaanoton töihin sujuneen hyvin, kun asioita opetteli hiljalleen ja annettiin omassa tahdissa tehdä töitä.

Perehdytyskansion tekeminen koettiin positiivisena asiana, koska näin vastaanotossa on yksi työväline lisää uuden tulokkaan perehdyttämisen apuna. Koettiin, että kansio on hyvä vaihtoehto itsenäiselle perehtymiselle, varsinkin kiireiseen aikaan, jolloin vastaanoton työntekijöillä ei välttämättä ole aikaa perehdyttää tulokasta. Kansion toivottiin olevan selkeä ja helppokäyttöinen. Perehdytyskansion hyöty selviää siinä vaiheessa, kun uudet tulokkaat ottavat kansion käyttöön.

## 10 POHDINTA

Tämän työn pohdintaosuus käsittelee työn tekemistä alusta loppuun. Tässä luvussa käsitellään niitä asioita, mitä koko prosessin aikana on tehty ja toteutettu. Luvun kaksi alussa tälle opinnäytetyölle määriteltiin ne asiat, joita tämän työn teoriaosuudessa käsiteltäisiin sekä mikä tämän työn tarkoitus on. Toiminnallinen osuus käsitti perehdytyskansion tekemisen hotelli Levitunturin vastaanottoon. Teoriaosuudessa käsiteltiin perehdyttämistä käsitteenä eli mitä se tarkoittaa. Vas-

taukset teoriaosuudessa esitettyihin asioihin saatiin laajasta kirjallisuudesta, jota perehdyttämisestä on kirjoitettu. Samoin haastattelut antoivat materiaalia. Niillä haluttiin selvittää työntekijöiden ja harjoittelijoiden ajatuksia perehdyttämisestä. Työn varsinaisen tuotoksen, perehdyttämisoppaan, merkitystä itse hotellin perehdyttämisprosessiin on vaikea arvioida, sillä työn tekijä ei tehnyt seurantasuunnitelmaa, jolla olisi tätä seurattu työn palauttamisen jälkeen.

Sain idean tehdä perehdytyskansion hotellin vastaanottoon, kun sain harjoittelupaikan. Prosessi alkoi, kun sain opinnäytetyötä koskevan aiheanalyysin valmiiksi. Aiheanalyysissä selvitin, mitä haluan perehdytyskansion avulla saavuttaa sekä sen tarpeellisuuden hotellin vastaanotossa. Kysyin vastaanoton esimieheltä sähköpostin välityksellä, onko työ tarpeellinen ja mitä asioita siihen haluttaisiin heidän näkökulmastaan ottaa huomioon. Nämä asiat kirjasin ylös myöhempää käyttöä varten, sillä vielä tässä vaiheessa minulla ei ollut tietoa työpaikan toimintatavoista ja kuinka perehdyttäminen siellä toimii. Kun oli selvitetty myös työpaikan toiveet perehdyttämiskansion suhteen, prosessi jatkui teoriaosuuden kirjoittamisella.

Varsinaisen perehdytyskansion teon aloitin harjoittelun aikana. Harjoittelun alkuvaiheessa minulla oli jo pieni käsitys siitä, mitä kansioon halusin sisällyttää. Asiat alkoivat selkiytyä harjoittelun edetessä ja asioiden tullessa tutuiksi. Joitain ongelmia kansiota tehdessä myös tuli eteeni. Vastaanotossa oli juuri päivitetty vastaanoton ohjeistuskansio, josta löytyy kaikki vastaanoton tehtävät selvitettyinä. Tarkoituksenani oli tehdä tämän tyylinen perehdytyskansio, mutta suunnitelmiin tulo muutos tämän jo tehdyn päivityksen myötä. Tämä muutos suunnitelmiin tuli onneksi jo alkuvaiheessa, joten pystyin rauhassa järjestelemään ja miettimään uutta näkökulmaa perehdytyskansion tekemiselle. Tässä miettimisessä auttoivat muut työntekijät, jotka opastivat minua tekemään perehdytyskansion, josta löytyy yleis-tiedot talosta sekä hotelliohjelman käyttöohjeet. Nämä tiedot olivat jo vanhentuneet ja tarvitsivat päivitystä. Lisäsin kansioon myös jo päivitetty ohjeistukset, jotta kaikki tieto löytyy yhdestä paikasta.

Opinnäytetyön teoriaosuuden kirjoittaminen työssä oli minulle kaikkein haasteellisinta. Tietoa perehdyttämisestä löytyy paljon, joten aluksi oli vaikea rajata aihe. Kun olin päässyt alkuun tutkimalla kirjallisuutta, oli helppo myös tehdä tämä ai-

heen rajaaminen. Päädyinkin siihen tulokseen, että käsittelen perehdyttämistä laajalti alkaen siitä, mitä perehdyttäminen tarkoittaa, mitä hyvä perehdyttäminen on, minkälainen on hyvä perehdyttäjä, minkälaisilla menetelmillä tulokasta voidaan perehdyttää ja lopettaen perehdyttämisen suunnittelun, toteutuksen ja kehittämisen kappaleisiin.

Koin itse perehdyttämisen hyvin tärkeänä osana hotelli Levitunturin vastaanotossa, koska hotelli on suuri ja vastaanotossa on paljon eri osa-alueita, jotka tulee tuntea. Asioita, joita tulee tietää, on paljon, ja kaikkea ei pysty opettelemaan yhdellä kertaa.

Työ oli myös minulle hyvin henkilökohtainen, koska työskentelin hotelli Levitunturin vastaanotossa. Työn tekeminen auttoi minua hiomaan kirjoitustaitojani kuin myös haastattelutaitojani. Työn edetessä opin myös jättämään niin sanotun turhan tiedon pois ja keskittymään olennaiseen ja työn kannalta tärkeään tietoon. Opin myös etsimään tietoja eri lähteistä. Työn tekeminen vei pitkän aikaa ja varsinkin siihen tehdyt muutokset ja korjaukset olivat aikaa vaativaa tekemistä. Oppaalle asettamani tavoitteet olen mielestäni saanut kuitenkin hyvin täytettyä ja olen tyytyväinen työn lopputulokseen. Uskon myös, että tulevissa työpaikoissani tekemästäni kansiosta on minulle itselleni hyötyä, koska osaan hakea tietoa ja tiedän, miten omalta kohdaltani perehdyttäminen on järkevää tehdä. Uutta tietoa hotellilta sain paljon. Samoin hyvät eväät tulevaisuuteen, sillä sain työstäni hyvää palautetta.

## LÄHTEET

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu. Otava Kirjapaino Oy.

Hotelli Levitunturi a. [viitattu 3.1.2009] Saatavissa:  
<http://www.hotellilevitunturi.fi/kartta.html>

Hotelli Levitunturi b. [viitattu 24.5.2009] Saatavissa:  
<http://www.hotellilevitunturi.fi/majoitus.html>

Hotelli Levitunturi c. [viitattu 21.4.2009] Saatavissa:  
<http://www.hotellilevitunturi.fi/uutkylpyla.html>

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki. Edita.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus.

Kookas verkkojulkaisu a & b. [viitattu 9.1.2009]  
Saatavissa: <http://www.kookas.fi/articles/read/4150>

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

Lepistö, I. 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus

Lepistö, I. 2005. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus.

Levin Matkailukeskus Oy, Tervetuloa Taloon. 2009.

Mykrä, T. 2007. Työpaikkaohjaaja oppimisen edistäjänä – opiskelijan ohjaaminen ja arviointi työpaikalla. Vammala. Vammalan Kirjapaino Oy.

Mäntynen, J. & Penttinen, A. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakkoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus.

Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet – Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Rauhala, U. Tervetuloa taloon 4.9.2008. [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: [sanna.moskari@student.samk.fi](mailto:sanna.moskari@student.samk.fi). Lähetetty 18.11.2008 klo. 14.31: [viitattu 9.1.2009].

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki. Edita Prima Oy.



Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.

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

### Haastattelukysymykset työntekijöille

1. Mitä ajatuksia sana perehdyttäminen herättää mielessäsi?
2. Mitä on mielestäsi hyvä perehdyttäminen?
3. Miten valmistaudut uuden työntekijän tuloon?
4. Kuvaile perehdyttämistä hotelli Levitunturin vastaanotossa oman kokemuksen pohjalta.
5. Mitä hyötyä perehdyttämisestä on?
6. Miten perehdyttäminen on suunniteltu työyhteisössä?
7. Miten perehdyttämistä voitaisiin kehittää/parantaa?

### Haastattelukysymykset harjoittelijoille

1. Mitä esitietoja sinulle annettiin ennen työpaikalle saapumista? Mitä lisää haluaisit saada esitietoihin?
2. Mitä sana perehdyttäminen tuo mieleesi?
3. Mitä on mielestäsi hyvä perehdyttäminen?
4. Miten sujui ensimmäinen päiväsi työpaikalla?
5. Miten koit perehdyttämisen työyhteisössä kokonaisuudessaan?
6. Kuinka hyvin uusi työntekijä ja hänen tarpeensa mielestäsi otettiin huomioon?
7. Miten perehdyttämistä voisi mielestäsi kehittää/parantaa?

## Perehdyttämisen tarkistuslista

Perehdyttämistä voidaan tarkastella myös tarkistuslistan avulla. Ruutuun merkitään rasti, kun asia on opastettu ja kun asian osaaminen on tarkistettu. Luetteloa voi muuttaa ja täydentää tarpeen mukaan.

Yritys, sen toiminta ja asiakkaat	Opastettu	Tarkistettu
- yrityksen toiminta-ajatus, liike- ja palveluidea		
- yrityksen omistussuhteet		
- asiakkaat ja heidän odotuksensa		
- lisätietoa yrityksestä (esitteet, Internet, intranet...)		

Yrityksen organisaatio ja henkilöstö		
- organisaatio		
- johto, esimiehet ja henkilöstö		
- työnopastaja ja hänen sijaisensa		
- luottamushenkilö/t		

Yrityksen toimintatavat		
- yrityksen arvot		
- odotukset henkilöstöltä		
- ulkoinen olemus, käytös, työasu		
- asiakaspalvelu		
- puhelimen ja tietotekniikan käyttö		
- vaitiolovelvollisuus, salassapito		

Työsopimus, työsuhteen edut, työaika ja työvuorot		
- työsuhteen muoto		
- koeaika ja mitä se tarkoittaa		
- erilaiset passit (esim. työturvallisuuskortti)		
- työajat, työvuorot, tauot, ylityöt, vuoronvaihto		
- lomat, erilaiset poissaolot (esim. sairauspoissaolot)		

Palkka-asiat		
- palkan määräytyminen		
- palkan suuruus ja palkanmaksu		
- lisät, sairausajan palkka		
- lomarahat ja -korvaukset, loma-ajan palkka		
- verokortti		
- luontaisedut		

Työsuhteen päättäminen		
- irtisanomisaika		
- vuosilomakorvaus		
- lopputilin maksaminen		
- työtodistus		

<b>Työterveyshuolto</b>		
- mistä löytyy		
- mitä palveluja työterveyshuollosta saa		
- onko työhöntulotarkastusta		

<b>Työpaikan tilat ja ympäristö</b>		
- kulunvalvonta, avaimet		
- esimies, työtoverit		
- toimintatavat vastaanotossa		
- henkilökunnan tilat (ruokailu, pukukopit)		
- pysäköinti		
- muut hotellin toimialueet (ravintola, kylpylä)		
- hätäpoistumistiet		

<b>Turvallisuusasiat</b>		
- hälytysjärjestelmä		
- toiminta uhka – ja väkivaltatilanteessa		
- pelastussuunnitelma (tulipalo tai muut onnettomuudet)		
- ensiapukaappi ja toimintaohjeet eri tilanteissa		

<b>Omat tehtävät</b>		
- työohjeet, omat tehtävät		
- työvälineet (käyttö, häiriötilanteet, huolto)		
- vioista ilmoittaminen		
- keneltä kysyä apua		

<b>Perehdyttäminen ja tiedotus</b>		
- perehdyttämisaineisto (mistä löytyy)		
- ilmoitustaulu, palaverit, intranet, tiedotteet		
- työehtosopimus, lait, ohjeet		
- palautekeskustelut		

<b>Käytännön toimet</b>		
- kopiokone ja faksi		
- Otrum (herätykset ja PayTV)		
- Fidelio		
* check in		
* check out		
* huoneen vaihto		
* huoneen blokkaukset		
* maksutavat		
* varauksen teko		
* hinnan korjaus		
* alennukset ja niiden merkitseminen		
* laskun tarkistaminen ja päättäminen		
* PM:n teko		
* yöajo		
* kassan avaaminen ja sulku		

- ryhmät ja niiden varaukset		
- jäsenliitot ja niiden kanssa toimiminen		
- palkkiolomalaiset		
- kuntoutettavat		
- valuutanvaihto		
- tilitys		

Perehdytyskansion sisällys

SISÄLLYS

1 HOTELLI LEVITUNTURI

- 1.1 Levin Matkailukeskus Oy ja Hotelli Levitunturi
- 1.2 Levin Matkailukeskus nykyään
- 1.3 Asiakasryhmät
- 1.4 Toiminta, tuotteet, palvelu ja kilpailu
- 1.5 Palvelutarjonta
- 1.6 Hotellin organisaatio
- 1.7 Hotellihuoneet
  - 1.7.1 Kahden hengen huoneet
  - 1.7.2 Neljän hengen huoneet eli perhehuoneet
  - 1.7.3 Sviitit
- 1.8 Hotellin tilat
  - 1.8.1 Suksihuolto
  - 1.8.2 Varastotilat
- 1.9 Ravintolat
- 1.10 Toimintakeidas
- 1.11 Kylpylä
- 1.12 Kokoustilat
  - 1.12.1 Sali 1
  - 1.12.2 Sali 2
  - 1.12.3 Salit 3+4
  - 1.12.4 Salit 5+6
  - 1.12.5 Aakenus ja Lainio
  - 1.12.6 Kylpylän liikuntasali
- 1.13 Hotellissamme käyvät maksuvälineet
- 1.14 Etukortit

2 TYÖSUHDEASIAKAS

- 2.1 Palkka
- 2.2 Työaika
- 2.3 Sairastuminen ja työterveyshuolto
- 2.4 Tiedottaminen ja ilmoitustaulut
- 2.5 Ruokailu ja taukopaikat
- 2.6 Pukuhuoneet
- 2.7 Avaimet ja lukitut tilat
- 2.8 Työvaatteet

3 TURVALLISUUSOHJEET

- 3.1 Suojelusuunnitelma
- 3.2 Tulipalo
- 3.3 Ryöstö
- 3.4 Pommiuhka
- 3.5 Räjähdyksivaara

4 EVAKUOINTI

- 4.1 Palotilanteessa
- 4.2 Pommiuhka/räjähdyksivaara

5 TYÖOHJEITA

- 5.1 Puhelimet
  - 5.1.1 Vastaanoton puhelin

- 5.1.2 Puhelinkeskus
- 5.1.3 Ohjeita ulkomaan puheluihin
- 5.2 Aamu- ja iltavuoron tehtäviä
  - 5.2.1 Check in
  - 5.2.2 Check out
  - 5.2.3 Vipit
  - 5.2.4 Palvelukortit
  - 5.2.5 Walk in varaukset
- 5.3 Yövuoron ajo-ohjeet
  - 5.3.1 Tarvittavat raportit yöajon ajaksi
  - 5.3.2 Ravintolan/narikan myynnit
  - 5.3.3 Varsinaisen yöajon aloittaminen
  - 5.3.4 Aamuvuoron raportit
  - 5.3.5 Yöajon jälkeen
- 5.4 Tilitysohjeet
- 5.5 Tallelokerot
- 5.6 Jäsenalennuskäytäntö
- 5.7 Internet huoneissa
- 5.8 Suksilukot
- 5.9 Mökkien avaimet
- 5.10 Rahojen säilytys
- 6 PAY TV TIETOKONEEN OHJEITA
  - 6.1 Viestit siistikeille
  - 6.2 Pay-TV:n katselun tarkistus
  - 6.3 Pay-TV:n toimintoja (katselun esto, ilmaiset kanavat...)
  - 6.4 Wakeup/herätys
- 7 OPERA PMS (VERSION 4.0)
  - 7.1 Aloitus ja käyttäjätunnus
  - 7.2 Päänäyttö
  - 7.3 Pikanäppäimet
  - 7.4 Varauksen tekeminen
  - 7.5 Profiilikenttä
  - 7.6 Varauskenttä
  - 7.7 Laskutusohjeet
    - 7.7.1 Laskutuslupa
    - 7.7.2 Lahjakorttien käsittelyohjeet
  - 7.8 Saapuvat
  - 7.9 Kerrossiivous
  - 7.10 Huoneblokkaukset
  - 7.11 Ennakon lähettäminen
  - 7.12 Veloitusohjeen teko
  - 7.13 Hotellitilin avaus
  - 7.14 Huonelaskut
    - 7.14.1 Etukäteensmaksu
    - 7.14.2 Uusi ikkuna
    - 7.14.3 Siirto toiselle huonelaskulle
    - 7.14.4 Yrityksen nimi laskuun
    - 7.14.5 Yhdistelmäkoodi
    - 7.14.6 Veloitusvirhe
    - 7.14.7 Jaettu ennakko

7.14.8 Lomatuen päättäminen

7.14.9 Laskutetun laskun korjaus

7.14.10 Hyvityslaskun tekeminen

7.15 Viestin laittaminen huoneelle

7.16 Herätyksen laittaminen

7.17 Ryhmän nimilista

8 PEREHDYTTÄMISEN APUVÄLINEITA