

Uuden työntekijän perehdyttäminen Finnair Cateringissä

Santeri Kontti

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma
2012



Liiketalouden koulutusohjelma

<p>Tekijä Santeri Kontti</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi 2007</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Uuden työntekijän perehdyttäminen Finnair Cateringissä</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 38 + 3</p>
<p>Ohjaaja Kai Pietilä</p>	
<p>Opinnäytetyö on malliltaan toiminnallinen kehittämisprojekti ja toimeksiantajana toimi Finnair Catering Oy. Tavoitteena oli luoda toimiva perehdytys kesällä 2012 tulleille kesätyöntekijöille.</p> <p>Viitekehyksessä puidaan perehdyttämistä yleisellä tasolla ja sen tuomaa pakkoa lain puitteissa. Viitekehyksessä paneudutaan myös yrityksen viestintään ja sen merkitykseen nyky-yhteiskunnassa.</p> <p>Perehdytys on yrityksen tapa tuoda uudet työntekijänsä sisään taloon ja hyvin tehtynä se kantaa hedelmää niin kauan kun työntekijä yrityksessä työskentelee. Opinnäytetyö tarkastelee perehdytyksen tuomaa hyötyä yritykselle ja erilaisia tapoja tehdä perehdytystä.</p> <p>Yrityksen viestinnän merkitys kasvaa hetki hetkeltä. Se tuo viestintään lisää haasteita, mikäli yritys ei ole perehtynyt sähköisen viestinnän mahdollisuuksiin. Opinnäytetyössä käsitellään myös Finnair Cateringin tapaa hoitaa heidän viestintää nykypäivänä.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyi perehdytysopas ja Tervetuloa Taloon-tilaisuus, joita käytettiin kesän 2012 aikana perehdyttäessä kesätyöntekijöitä. Perehdytysopasta ei opinnäytetyöstä löydy sen sisältämän yrityssalaisuuksien vuoksi.</p> <p>Tilaisuuksista ja perehdytysoppaasta kerättiin palautetta perehdytettäviltä, perehdyttäjiltä ja esimiehiltä. Vastausten pohjalta saatiin tehtyä erilaisia parannusehdotuksia.</p>	
<p>Asiasanat Perehdytys, perehdytyskansio, uusi työntekijä</p>	

Degree Programme in Business Management

<p>Author Santeri Kontti</p>	<p>Group or year of entry 2007</p>
<p>The title of thesis Orientation for new employee in Finnair Catering</p>	<p>Number of pages and appendices 38 + 3</p>
<p>Supervisor Kai Pietilä</p>	
<p>This thesis is a functional development project and the applicant is Finnair Catering Oy. The main goal was to create a functioning orientation to the summer workers of 2012.</p> <p>Orientation is being discussed in it's mandatory legal aspects in the frame of reference. It is also used to familiarize communications and it's meaning to the modern society.</p> <p>Orientation is a corporate way to bring new employees to the company and it bares gifts for as long as an employee works in the company. This thesis examines the benefits of orientation and the different ways to orientate.</p> <p>The meaning of company communications is ever grater in the modern society. It brings more challenges to companies, that aren't familiar with the possibilities of electronic communications. This thesis also discusses Finnair Catering's way to handle communications today.</p> <p>The result of this thesis was an orientation guide and a Tervetuloa Taloon-event, which were used to orientate the summer employees of 2012. The orientation guide is not a part of this thesis due to company secrets.</p> <p>Information about the events and the orientation guide was gathered from the orienteers, the mentors and the supervisors. From the information that was collected, different improvement suggestions were made.</p>	
<p>Key words Orientation, orientation guide, new employee</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite	1
1.2	Käsitteet.....	2
2	Perehdyttäminen.....	4
2.1	Miksi perehdytetään?	4
2.2	Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt.....	5
2.3	Kuka perehdyttää?.....	7
2.4	Perehdytyksen suunnittelu	9
2.5	Perehdytyksen seuranta ja palaute.....	9
2.6	Tervetuloa Taloon-koulutus	10
3	Yrityksen viestintä	12
3.1	Mitä on viestintä?	12
3.2	Viestinnän tehtävät.....	12
3.3	Viestinnän suunnittelu	13
3.4	Yrityksen tiedottaminen	14
3.4.1	Sisäinen tiedottaminen	15
3.4.2	Ulkoinen tiedottaminen	15
3.5	Viestintä Finnair Cateringissä	16
3.5.1	Intranet.....	17
3.5.2	Henkilöstötapaamiset.....	18
3.5.3	Sähköposti	18
3.5.4	Muut kanavat.....	18
4	Perehdytysopas	19
4.1	Miksi tehtiin perehdytysopas ja ketä se palvelee?.....	19
5	Produktin aikataulus, suunnittelu ja toteutus	20
5.1	Produktin aikataulu	20
5.2	Tiedonkeruu.....	21
5.3	Yrityksen esittely – Finnair Catering Oy	22
5.3.1	Kilpailutilanne	22
5.3.2	Ydinprosessit.....	23
5.4	Tervetuloa Taloon-koulutus	24

5.4.1	Koulutuksen rakenne	24
5.4.2	Käytäntö	25
5.4.3	Palaute	26
5.5	Perehdytysopas	27
5.5.1	Rakenne	28
5.5.2	Ulkonäkö	29
5.5.3	Käytäntö ja palaute	29
6	Palaute perehdytyksestä ja perehdytysoppaasta	31
6.1	Perehdytettävät	31
6.2	Perehdyttäjät	31
6.3	Perehdyttäjien esimiehet.....	32
6.4	HR-osasto, jaospäälliköt ja työterveyshuolto.....	32
6.4.1	HR-osasto	32
6.4.2	Jaospäälliköt	33
6.4.3	Työterveyshuolto	33
7	Pohdinta	34
7.1	Prosessi	34
7.2	Opinnäytetyön merkitys kohdeyrityksessä tulevaisuudessa	35
7.3	Palaute ja parannusehdotukset	35
7.4	Tekijän oppimat asiat.....	37
LÄHTEET.....		38
LIITTEET		39
Liite 1. Perehdytettävien palautekyselyn pohja.....		39
Liite 2. Perehdyttäjien palautekyselyn pohja.		40
Liite 3. Perehdyttäjien esimiesten palautekyselyn pohja.....		41

1 Johdanto

Aihe opinnäytetyöhön juontaa juurensa työharjoitteluaikaani Finnair Cateringissä, jossa tehtävänäni oli luoda perehdytysopas kesäksi tuleville työntekijöille ja toimia isäntänä ”Tervetuloa Taloon-tilaisuuksissa”. Aiemmat työkokemukseni tukevat vahvan ja perusteellisen perehdyttämisen uusille työntekijöille maksavan rahan takaisin korkojen kera ammattitaidon muodossa.

Opinnäytetyö käsittelee Finnair Cateringin tapaa tuoda uusi työntekijä taloon ja perehdyttää hänet työtehtäviinsä. Heillä on selkeä tyyli ja tapa tuoda uudet työntekijät yritykseen, jota on sovellettu jo useiden vuosien ajan. Tullessani niin sanotusti ulkopuolisena taloon, pääsin tarkkailemaan suhteellisen objektiivisesti vuoden 2012 kesätyöntekijöiden taivalta aina rekrytoinnista perehdytykseen saakka. Olin myös omalta osaltani mukana prosessissa kouluttaen heille viestintää ja päivittäessäni perehdytysopasta.

Henkilöstönkehittämisen päällikön rooli on ollut vahva ja hän on nyky muodossaan olevan perehdytyksen äiti. Toimin hänen harjoittelijanaan ja näin siten erittäin läheltä suunnittelutyön merkityksen. Minua edeltävä harjoittelija oli luonut pohjan perehdytysoppaalle, mitä lähdin tekemään ja päivittämään harjoitteluni alusta lähtien.

1.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyö on tyypiltään produkti ja se koostuu teoriasta sekä perehdytyksestä. Perehdytysopas ja Tervetuloa Taloon-tilaisuus ovat iso osa perehdytystä Finnair Cateringissä. Teoreettisessa viitekehityksessä paneudutaan perehdyttämiseen, Tervetuloa Taloon-koulutuksen- ja perehdytysoppaan hyötyihin.

Opinnäytetyön tarkoitus on tarkastella koko Finnair Cateringin tapaa perehdyttää uusia työntekijöitä ja kysyä heidän mielipidettään perehdytyksen onnistumisesta ja mahdollisista kompastuskivistä. Eli luoda uusille Finnair Cateringin työntekijöille hyvät lähtökohdat onnistua työssään edesauttaen heitä pääsemään paremmin sisään talon tapoihin ja käytäntöihin.

Tavoitteena on luoda toimeksiantajalle perehdytystä varten paketti, joka toimisi myös tulevien vuosien ajan perehdyttäessä uusia työntekijöitä. Perehdytysoppaat ja hyvä runko Tervetuloa Taloon-koulutukselle ovat avain asemassa ja niillä yritys pääsee pitkälle. Tämän toteutuessa, yrityksellä olisi hyvä pohja tuleville vuosille, jota voitaisiin aina päivittää tarpeen vaatiessa.

Finnair Cateringiin vuonna 2012 kesätyöhön tulleille tehtiin kysely perehdytyksen onnistumisesta. Kysely tehtiin sekä työntekijöille, että perehdyttäjille ja se tehtiin Internet-kyselynä. Kyselyllä selvitettiin yleisiä mielipiteitä perehdytyksestä, perehdytysoppaasta ja Tervetuloa Taloon-koulutuksesta. Vastausprosentti jäi tavoitteesta mutta kyselyn tuloksilla pystyy luomaan mielikuvan perehdytyksen onnistuneista osista ja parannusta vaativista osista.

Toimeksiantajan pyynnöstä perehdytysopas ja myös kaikki muu perehdytykseen käytettävä materiaali on salaista, eikä sitä näin ollen luovuteta HAAGA-HELIAn kirjastoon tai Internetiin.

1.2 Käsitteet

Opinnäytetyön tavoite on perehdyttää työntekijä mahdollisimman hyvin Finnair Cateringin toimintaan. Käsitteistä keskeisimmät ovat siten perehdyttäminen ja perehdytysopas, jota käytettiin työkaluna työntekijän perehdyttämisessä. Muita työssä käytettyjä käsitteitä ovat perehdytyksen seuranta ja –suunnittelu sekä Tervetuloa Taloon-koulutus.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan työpaikalla tapahtuvaa vastaanottoa ja alkuohjausta. Perehdyttämisen keskeisin tavoite on saada ihminen tuntemaan, että on ja että kuuluu tärkeänä osana uuteen työyhteisöön. (Kupias 2009, 17–18)

Perehdytysoppaan tarkoitus on tuoda uudelle työntekijälle työnantajan haluamat tiedot ja helpottaa siten niiden omaksumista. Opas on myös hyvä tukipaketti perehdyttäjälle, koska hän voi tarkistaa tarvittaessa oppaasta tietoja tai viitata perehdytysoppaan antamaan informaatioon.

Kehittyäkseen ihminen tarvitsee palautetta. Perehdytettävä ei välttämättä osaa itse arvioida, milloin hän onnistuu ja milloin ei. Siksi perehdytyksen seuranta on tärkeää, jotta perehdytettävä oppisi oikean ja väärän toimintatavan. (Kupias 2009, 136–137)

Hyvä perehdyttäminen ja opastus edellyttävät suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmentautumista. Hyvän perehdyttämisen ja opastussuunnitelman laatimiseen tarvitaan esimiesten, henkilöstöryhmien ja henkilöstöhallinnon edustajien sekä työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. (Työturvallisuuskeskus 2007, 2).

Tervetuloa Taloon-koulutus on Finnair Cateringin järjestämä ensimmäisen päivän koulutus kesätyöntekijöilleen. Koulutus on järjestetty useana vuonna ja todettu toimivaksi kokonaisuudeksi.

2 Perehdyttäminen

Jokainen aloittaa yrityksessä joskus. Jotta aloittaminen olisi mahdollisimman helppoa ja vaivatonta, hyvä perehdyttäminen on avainasemassa. Seuraavassa kappaleessa käsitellään syitä perehdytyksen järjestämiseen, tavoitteisiin ja seurantaan.

2.1 Miksi perehdytetään?

Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön. Laki velvoittaa perehdyttämään myös turvallisiin työtapoihin, erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa, sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista.

Työturvallisuuskeskus (2207, 2) taasen muistuttaa, että perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan työpaikan koosta tai toimialasta riippumatta. Järjestelmällisen perehdyttämisen ja työnopastuksen piiriin tulee kuulua kaikki henkilöstöryhmät, unohtamatta esimiehiä, toimistohenkilöstöä, palvelu- ja aputoimintoja tai vuokratyöntekijöitä.

Laki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijänsä. Mutta ilman lain tuomaa pakkoakin olisivat työntekijät syytä perehdyttää, koska henkilöstön hyvästä ammattitaidosta hyötyvät asiakas, yritys ja itse työntekijät. (Työturvallisuuskeskus 2007, 3). Työntekijät edustavat yritystään ja hyvin perehdytetty ja koulutettu työntekijä on myös tärkeää mainontaa yritykselle. Tämä tuntuu unohtuvan hyvin usein yrityksiltä, varsinkin aloilla missä työntekijät ovat asiakkaitten kanssa tekemisessä jatkuvasti. Miksi siis antaa huonoa kuvaa yrityksestä huonolla perehdytyksellä?

Perehdytyksen avulla työntekijä toivotetaan tervetulleeksi sekä taloon, että myös työyhteisöön. Näin uudet työntekijät pääsevät mahdollisimman nopeasti arkirutiineihin ja sinuiksi sekä työtehtävän, että työkavereiden kanssa. (Eskola, Hakala, Liljeström & Raatikainen 2005, 120–121)

Perehdyttämisellä helpotetaan uuden työntekijän, tai työtä vaihtavan sopeutumista ja oppimista. Samalla lisätään työn sujuvuutta ja palvelun laatua. Myös tapaturmariskit ja työn psyykinen kuormitus vähenevät, kun työympäristö ja –tehtävät ovat tuttuja ja työntekijä kokee hallitsevansa työn vaatimukset. (Työturvallisuuskeskus 2007, 3). On myös huomioitavaa, että perehdytys ei koske vain uusia työntekijöitä. Vanhoja voidaan perehdyttää uusiin työtehtäviin ja silloin perehdytys voi olla täysin erialaista. Silloin ei työntekijälle tarvitse esitellä yritystä, sekä sen kaikkia toimintatapoja, koska ne ovat jo entuudestaan tutut.

2.2 Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt

Työturvallisuuskeskus (2007, 3) linjaa perehdyttämisen ja opastuksen onnistuneeksi, kun:

- Työntekijä on omaksunut opittavan asian kokonaisuutena ja tuntee asioiden väliset yhteydet
- Työntekijällä on valmiudet soveltaa tietoa myös muuttuvissa tilanteissa
- Työntekijä on oppinut työhön ja työyhteisön toimintaan liittyvät yleisperiaatteet
- Työntekijä on aktiivinen ja ottaa asioista itsenäisesti selvää

Perehdytyksen tavoitteet tulisi asettaa jokaiselle työntekijälle ja tilaisuudelle erikseen. Jokainen perehdytettävä ja perehdytystilaisuus ovat erilaisia ja muuttujia on paljon. Isommassa kuvassa tavoitteet ovat pääpiirteittäin samat; perehdyttää työntekijä niin, että hän suoriutuisi työnantajan hänelle antamistaan tehtävistä työnantajan vaatimalla tavalla.

Perehdytyksen pituus ja painotus riippuvat ensisijaisesti aina tavoitteista, koska laajemman tehtävänkuvauksen perehdytys työntekijälle kestää luonnollisesti kauemmin kuin kapeammalla sektorilla toimivan perehdytettävän työntekijän. On myös muistettava, että maailmassa ei ole kahta samanlaista perehdytettävää, tai edes perehdyttäjää, joten jokaisen omanlainen lähestymistapa saattaa muuttaa tavoitteita.

Työturvallisuuskeskus (2007, 3-4) toteaa hyvin hoidetun perehdytyksen hyötyjen olevan:

- Oppiminen tehostuu ja oppiaika lyhenee
- Myönteinen suhtautuminen työhön ja työyhteisöön lisäävät työhön sitoutumista
- Perehdyttävälle ja asiakkaille syntyy myönteinen yrityskuva
- Virheet ja niiden korjaamiseen kuluva aika vähenevät
- Turvallisuusriskit vähenevät, kun uusi työntekijä tunnistaa työn ja työympäristön vaarat ja osaa toimia oikein niiden poistamiseksi tai vähentämiseksi
- Poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät
- Kustannuksia säästyy erilaisten häiriötekijöiden vähentyessä

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Ne voidaan nähdä investointeina, jolla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. (Työturvallisuuskeskus 2007, 2).

Uusien työntekijöiden aiheuttamat työtapaturmat ovat ennaltaehkäistävässä paremmin hyvällä perehdytyksellä. Näyttämällä oikeat työtavat, niin ergonomiselta kuin työturvallisuuden silmin asiaa tarkistaen, oppivat uudet työntekijät tunnistamaan vaaranpaikat jo ennalta ja siten vähenevät riskit työtapaturmiin merkittävästi. (Työturvallisuuskeskus 2007, 4-5)

Työelämän muutokset edellyttävät entistä enemmän kykyä ja halua itsenäiseen vastuunottoon ja aktiivisuuteen. (Työturvallisuuskeskus 2007, 4-5). Perehdyttämällä työntekijät oma-aloitteisuuteen ja omatoimisuuteen, työntekijä on tulevaisuudessa valmiimpi muutoksille ja osaa tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan helpommin ja nopeammin.

Työntekijän sitouttaminen yritykseen alkaa heti ensimmäisestä päivästä. Sitoutunut työntekijä on yritykselle tärkeä, koska sitoutunut työntekijä työskentelee tavoitteellisesti ja hän haluaa kehittää itseään ja kantaa vastuuta oppimisestaan. (Työturvallisuuskeskus 2007, 3). Sitoutunut työntekijä on myös valmiimpi jäämään yritykseen pidemmäksikin aikaa ja silloin työntekijöiden vaihtuvuus vähenee.

2.3 Kuka perehdyttää?

Perehdytyksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta vastaa käytännössä lähin esimies. Hän voi delegoida erilaisia perehdyttämisen ja opastukseen liittyviä tehtäviä koulutetuille työhönopastajille, mutta vastuu säilyy aina linjajohdolla ja esimiehellä. (Työturvallisuuskeskus 2007, 2).

Kupias (2009, 95) toteaa suomalaisessa organisaatioissa olevan useita erilaisia rooleja perehdyttäjille:

- Työhönottaja
- Tulokkaan vastaanottaja
- Hallinnollinen perehdyttäjä
- Työyhteisöön tutustuttaja
- Työsuhteeseen perehdyttäjä
- Organisaation perehdyttäjä
- Jonkin alueen syvälinen osaaja
- Tulokkaan kokonaisperehdyttämisen koordinoija
- Kummi tai mentor

Työhönottaja aloittaa perehdyttämisen ja häneltä uusi työntekijä saa tulevaisuutta ajattelun tärkeää tietoa. Työhönottaja luo ensivaikutelman yrityksestä, organisaatiosta, työyhteisöstä, itse työstä ja sen vaatimuksista työntekijälle. (Kupias 2009, 95)

Tulokkaan vastaanottaja on ensimmäisenä päivänä vastassa uutta työntekijää. Tulokkaan vastaanottaja, työhönottajan tavoin, luo perehdytettävälle ensivaikutelman yrityksestä. Uuden työntekijän muistot työpaikasta kulminoituvat usein ensimmäisiin tunteihin uudessa yrityksessä ja siksi vastaanottajan työ on tärkeää hoitaa ystävällisesti ja mahdollisimman hyvin. (Kupias 2009, 96)

Hallinnollinen perehdyttäjä hoitaa hallinnollisen työn ja osa työstä tehdään jo ennen kuin työntekijä on aloittanut työssään. Atk-lupien hankinta, sähköpostin tilaus, palkanmaksua varten tietojen keräys ja ynnä muut vastaavat asiat. (Kupias 2009, 96)

Työyhteisöön tutustuttaja esittelee uuden työntekijän kollegoilleen, työyhteisölle ja yhteistyökumppaneille. Näin uusi oppii pikimmiten tärkeimmät työkaverinsa ja yhteistyökumppaneiden nimet ja siten myös kyseessä olevat tahot uuden työntekijän. He saavat heti ensivaikutelman uudesta tulokkaasta, mitä pidetään myös hyvin tärkeänä. (Kupias 2009, 96)

Työsuhteeseen perehdyttäjä opastaa uutta työntekijää työsuhteeseen liittyvissä asioissa, kuten työajoissa, tauoissa, palkanmaksussa ja niin edelleen. Nämä asiat ovat useimmiten tulleet esille jo työhönottovaiheessa mutta ne ovat syytä kerrata ja tarvittaessa syventää perehdyttämisen aikana. (Kupias 2009, 97)

Organisaation perehdyttäjän vastuulla on perehdyttää uusi työntekijä laajemmin organisaation arvoihin, strategioihin ja tulevaisuudennäkymiin. Linkittämällä kyseessä olevat asiat työntekijän omaan työhön, on työ onnistunut. (Kupias 2009, 97)

Jonkin alueen erityisosaaja kertoo perehdytettävälleen tarkemmat tiedot hänen omilta erityisosaamisalueiltaan. Esimerkiksi atk-tukihenkilöt tai erityisosaajat toimivat kyseisessä roolissa usein. (Kupias 2009, 97)

Tulokkaan kokonaisperehdyttämisen koordinoija vastaa perehdytettävänsä perehdytyksestä. Hän organisoii koulutukset, mahdollisten erityisosaajien käytön tarpeen ja aikatauluttaa ne sopimaan kaikkien aikatauluihin. Koordinoijan vastuulla on myös perehdytettävän koulutuksen seuraaminen ja tarpeen vaatiessa tekee muutoksia perehdyttämissuunnitelmaan. (Kupias 2009, 97–98)

Kummi tai mentoria käytetään monissa organisaatioissa, koska heidän luodessaan tiiviin kummi/mentor-suhteen jatkuu se vielä ajalle jälkeen perehdytyksen. Tehtävä on

vaativa ja siitä syystä kummit ja mentorit saavat siihen useimmiten koulutuksen. (Kupias 2009, 98)

2.4 Perehdytyksen suunnittelu

Uuden työntekijän palkkaaminen on muutenkin jo suuri investointi ja uuden työntekijän perehdyttäminen maksaa myös rahaa. Siksi yritykset vaikeina aikoina haluavat minimaalisella perehdytyksellä, mahdollisimman nopeasti hyvin työtä tekevän työntekijän ja silloin tärkeintä on hyvä perehdytyksen suunnittelu.

Hyvä perehdyttäminen ja opastus edellyttävät suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmentautumista. Seuranta ja arviointi kuuluvat suunnitelmaan. Hyvän perehdyttämis- ja opastussuunnitelman laatimiseen tarvitaan esimiesten, henkilöstöryhmien ja henkilöstöhallinnon edustajien sekä työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. (Työturvallisuuskeskus 2007, 2).

Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus on suunniteltava mahdollisimman hyvin, jotta työntekijä saisi kaiken tarvittavan informaation suoriutuakseen työstään työnantajan vaatimalla tavalla. Kattava ja hyvin tehty suunnitelma antaa valmiudet perehdytyksen onnistumiselle myös taloudellisessa mielessä. Perusteellisesti tehty suunnitelma auttaa arvioimaan paremmin yrityksen taloudelliset menetykset suoranaiseen perehdytykseen. (Kupias 2009, 45)

Toteutus on huomattavasti helpompaa, kun suunnittelu on ollut perusteellista ja huolellista. Koska muuttujia on paljon, harvoin päästään ilman ongelmia ja yllätyksiä. Mahdollisten ongelmakohtien miettiminen ja niihin siten varautuminen, antaa varmuutta ja mahdollisuuksia niistä selviytymiseen.

2.5 Perehdytyksen seuranta ja palaute

Perehdyttämisen ja opastuksen tuloksia tulee seurata ja arvioida: saavutettiinkö tavoitteet, miten suunnitelma muuten onnistui, mikä meni suunnitelmien mukaisesti, missä oli puutteita ja korjaamisen varaa, mitä tulisi muuttaa, korjata tai tehdä toisin. Perehdy-

tettyjen mielipiteitä ja kokemuksia kannattaa kuunnella ja ottaa ne huomioon suunnitelmaa kehittäessä. (Työturvallisuuskeskus 2007, 7).

Kupias (2009, 86) toteaa, että missään ei ole määritelty tarkkaan, milloin tulokas on päässyt mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan. Myöskään siihen, milloin hän pystyy selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti, ei ole otettu kantaa. Nämä ovat asioita, jotka yrityksen tulee selvittää tapauskohtaisesti.

Perehdytys ja oppiminen ovat yksilöllisiä ja siten vaikeita arvioida. Siksi on ensiarvoisen tärkeää seurata perehdytyksen etenemistä, koska yritys menettää rahaa perehdyttäessään työntekijää tehtävään, minkä hän jo osaa. Palautetta pitää kerätä tasaisin väliajoin ja jokaisella kerralla, jotta saataisiin luotettava otos perehdytyksen onnistumisesta.

Seuranta voi tehdä niin esimies, perehdyttäjä, työntekijä tai vaikka toinen perehdytettävä. On myös muistettava muistuttaa perehdytettävää itseään kertomaan, mikäli kokee jo osaavansa tehtävän ja informoitava siitä perehdyttäjää, jotta turhilta kuluieriltä vältyttäisiin. Tuskin kukaan pystyy paremmin kertomaan perehdytyksen onnistumista kuin kohde itse. Mutta kuten jo kappaleessa 2.4 todettiin, perehdytyksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta vastaa käytännössä lähin esimies. (Työturvallisuuskeskus 2007, 2).

Jotta perehdytys olisi entistä parempaa ja yritykselle tuottavampaa seuraavana vuonna, on hyvä seurata edellisvuosien prosessia ja opittava siitä. Lukuisten perehdytyskertojen analysointi ja virheistä oppiminen, antaa varmasti pohjan tulevaisuudessa onnistumisille ja sitä kautta säästöille. Sen luulisi työnantajia motivoivan perehdytyksen huolellisessa seurannassa.

2.6 Tervetuloa Taloon-koulutus

Ensimmäinen työpäivä on uudelle henkilölle yleensä ikimuistoinen. Siksi työhöntulotilanne työpaikassa tulisi olla hyvin hoidettu. (Eskola, Hakala, Liljeström & Raatikainen 2005, 117)

Finnair Catering on tehnyt useana vuonna vastaavan koulutuksen ja se on todettu toimivaksi kokonaisuudeksi. Tänä vuonna oli tavoitteena parantaa sitä entisestään viime vuosina saatujen palautteiden pohjalta.

Tervetuloa Taloon-koulutus antaa työntekijälle ensimmäisenä päivänä kuvan koko yrityksestä ja sen toiminnoista. Siten se toimii oivana ohjenuorana perehdytettäville heti alusta asti.

3 Yrityksen viestintä

”Kaikki Organisaatiot ovat perimmältään ihmisten vuorovaikutusten verkostoja, eikä näitä suhteita ole ilman viestintää. Ilman viestintää organisaatiota ei yksinkertaisesti ole olemassa.” Valt. Tri, tutkija Pekka Aula (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 7).

3.1 Mitä on viestintä?

Yrityksessä viestitään jatkuvasti ja kaikkialla: teksteinä ja puheena, henkilökohtaisesti ja viestinten välityksellä, virallisissa ja epävirallisissa verkostoissa. Viestintä liittää yrityksen työntekijät ja yksittäiset toiminnot kokonaisuudeksi. Viestintä myös liittää yrityksen toiminnot ulkopuolella olevaan ympäristöön: ihmisiin, asioihin, tapahtumiin, muihin organisaatioihin. Viestinnän avulla yrityksellä on yhteys historiaansa ja mahdollisuus toteuttaa visionsa tulevaisuudessaan. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 7).

3.2 Viestinnän tehtävät

Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen (2008, 8) toteavat, että yrityksen viestintää voidaan tarkastella ainakin kolmesta näkökulmasta:

- Yrityksen kaiken viestinnän kattavana vuorovaikutussuhteiden verkostona, joka liittää eri toimijat ja toiminnot yhteen.
- Viestinnän ammattilaisten vastuulla olevana viestintätoimena, jolla on määritelty selkeä vastuualue ja omat tulostavoitteensa
- Yrityksen johtamisen olennaisena osana, jonka tavoitteena on osaamispääoman vaaliminen ja kasvattaminen.

Viestintä ja johtaminen ovat erottamattomat. Viestinnän avulla luodaan ja tuodaan esille yrityksen missio, visio ja arvot, asetetaan yhteiset tavoitteet, delegoidaan, koordinoidaan, motivoidaan ja annetaan palautetta. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 8)

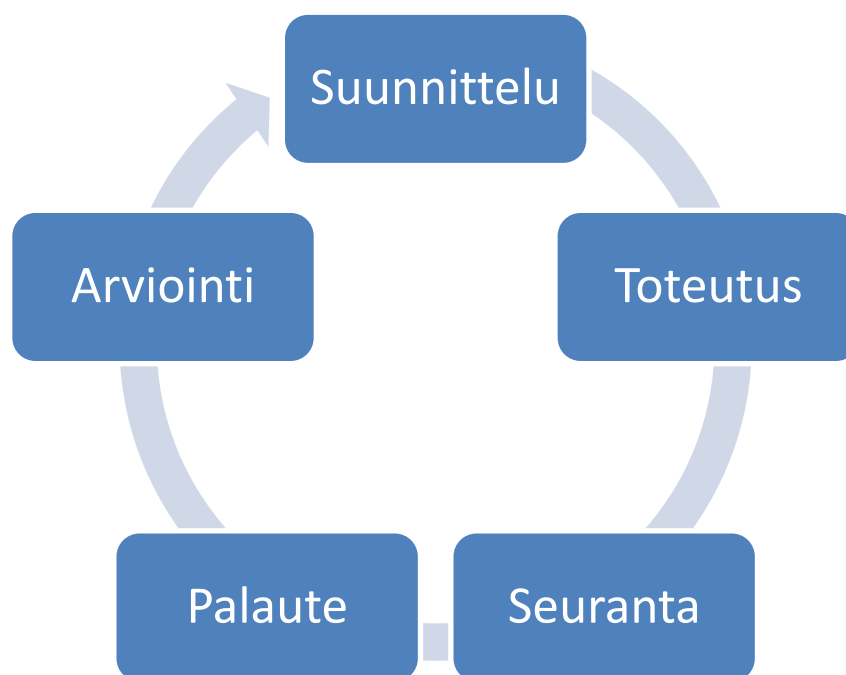
3.3 Viestinnän suunnittelu

Yrityksen viestinnälle on ominaista tavoitteellisuus, organisoidut puitteet, ihmisten antama panos ja teknisten viestimien käyttö. Viestintä muodostaa rakenteen, joka koostuu:

- Viestintäsuhteista (kuka viestii ja kenelle)
- Sanomien sisällöistä (mitä)
- Käytännön sisällöstä (miten)
- Resursseista (millä voimavaroilla)

(Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 9)

Viestintä on jatkuva prosessi, jossa uuden suunnittelu pohjautuu menneen arviointeihin. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 9). Kuviossa 1 näet, kuinka viestinnän suunnitteluprosessi toimii.



Kuvio 1. Viestinnän suunnitteluprosessi. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 9)

Viestinnän suunnittelua ja tavoitteiden asettaminen pohjautuvat liiketoiminnan strategiseen, taktiseen ja operatiiviseen suunnitteluun. Strateginen vastaa esimerkiksi viestinnän periaatteista, muun muassa avoimuus ja totuudenmukaisuus, ja se esitetään yrityksen

viestintäohjelmassa. Taktisessa suunnittelussa kartoitetaan viestinnän voimavarat, kuten henkilö-, laite- ja taloudelliset resurssit. Operatiiviseen suunnitteluun kuuluvat esimerkiksi vuosisuunnitelman ja siihen liittyvän talousarvion laatiminen sekä viestinnän käytännön toteutuksen suunnittelu. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 9-10)

Viestinnän tavoitteiden toteutumista, eli viestinnän vaikutusta, seurataan, mitataan ja arvioidaan. Arvioinnin tulokset ovat pohjana uusia tavoitteita ja toimenpiteitä suunniteltaessa. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 10)

3.4 Yrityksen tiedottaminen

Suomen Tiedottajien Liiton (STiL) määritelmän mukaan tiedottaminen on yrityksen tai muun organisaation yhteistyö- ja kohderyhmilleen suuntaamien viestintätoimenpiteiden kokonaisuus, joka tukee yhteisön tavoitteiden saavuttamista. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 104). Tiedottaminen jaetaan kahteen pääluokkaan, sisäiseen ja ulkoiseen tiedottamiseen.

Yhteistoimintalain mukaan työnantajan on tiedotettava muun muassa seuraavista asioista:

- Tilinpäätös
- Selvitys yrityksen taloudellisesta tilasta
- Tuotanto- tai toimintanäkymiin perustuva henkilöstösuunnitelma
- Henkilöstöryhmien palkkatilastot
- Henkilöstöasioiden hoidon yleisperiaatteet ja toiminta organisaatio
- Muutokset edellä mainituissa asioissa

(Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 105)

Yhteistoimintalaissa on kuitenkin määrätty vain tiedottamisen minimimäärä. Menestyvä yritys ei voi jättää tiedottamista lain määräämälle minimitasolle, vaan henkilöstö on mieluummin otettava mukaan suunnitteluun ja pidettävä jatkuvasti ajan tasalla yrityksen toimintaan liittyvissä asioissa. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 105)

3.4.1 Sisäinen tiedottaminen

Henkilöstön tulee tietää, mitkä ovat yrityksen ja oman yksikön tavoitteet, ja mikä on itse kunkin osuus kokonaisuudessa. Yhtä tärkeää on kertoa myös siitä, miten tavoitteet on onnistuttu saavuttamaan. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 105)

Sisäisen tiedottamisen tavoitteet voidaan jakaa kolmeen osaan: tiedonkulku, vuorovaikutus ja sitoutuminen. Sisäinen tiedotus on onnistunut, kun:

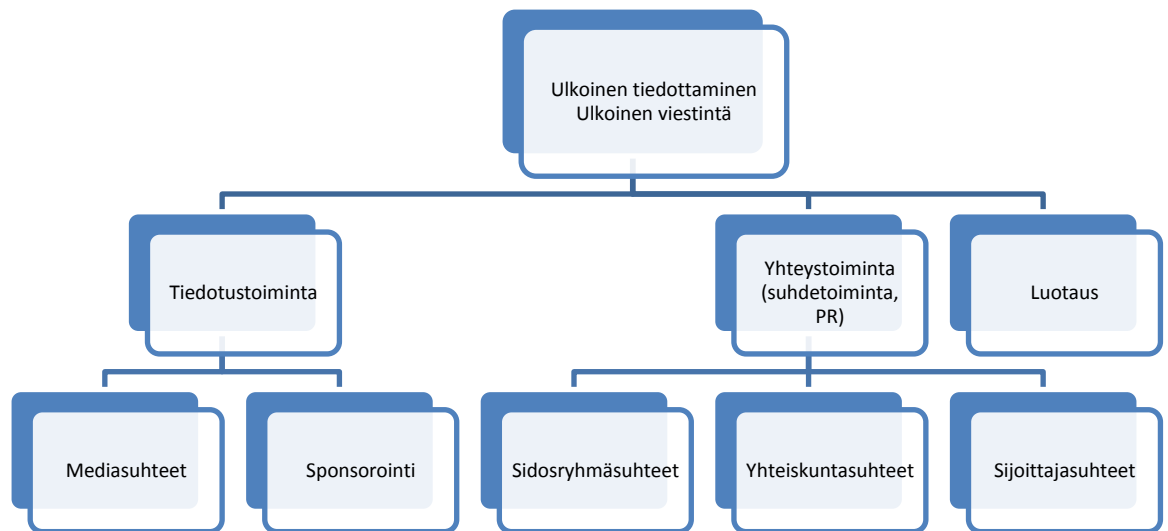
- Kaikki saavat tehtäviensä suorittamisessa tarvitsemansa tiedot, tai että tiedot ovat helposti etsittävässä
- Yksilö mieltää itsensä ja oman työnsä merkityksen osana yksikkönsä ja koko yrityksen kokonaisuutta
- Luoda ja ylläpitää avointa vuorovaikutusta yrityksessä ja siten edistää me-henkeä ja halua tehdä työtä sekä kannustaa ihmisiä oman työnsä ja työyhteisönsä kehittämiseen
- Tukee yrityksen visiota, strategiaa ja arvoja

(Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 106-107)

3.4.2 Ulkoinen tiedottaminen

Ulkoinen tiedottaminen on yrityksen uutisten välittämistä. Toisaalta ulkoiseen tiedottamiseen kuuluu yhteiskunta- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen. Lisäksi ulkoinen tiedottaminen tukee markkinointiviestintää. Ulkoinen tiedottaminen kattaa siten sekä uutisoinnin, että PR- eli suhdetoiminnan. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 117)

Ulkoisen tiedottamisen kohderyhmä voi olla suuri, rajaamaton ja nimetön joukko, eli suuri tai pieni yleisö, tunnettu ja rajattu ryhmä. Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen (2008, 117) kertovat ulkoisen tiedottamisen eri tasot kuviossa 2.



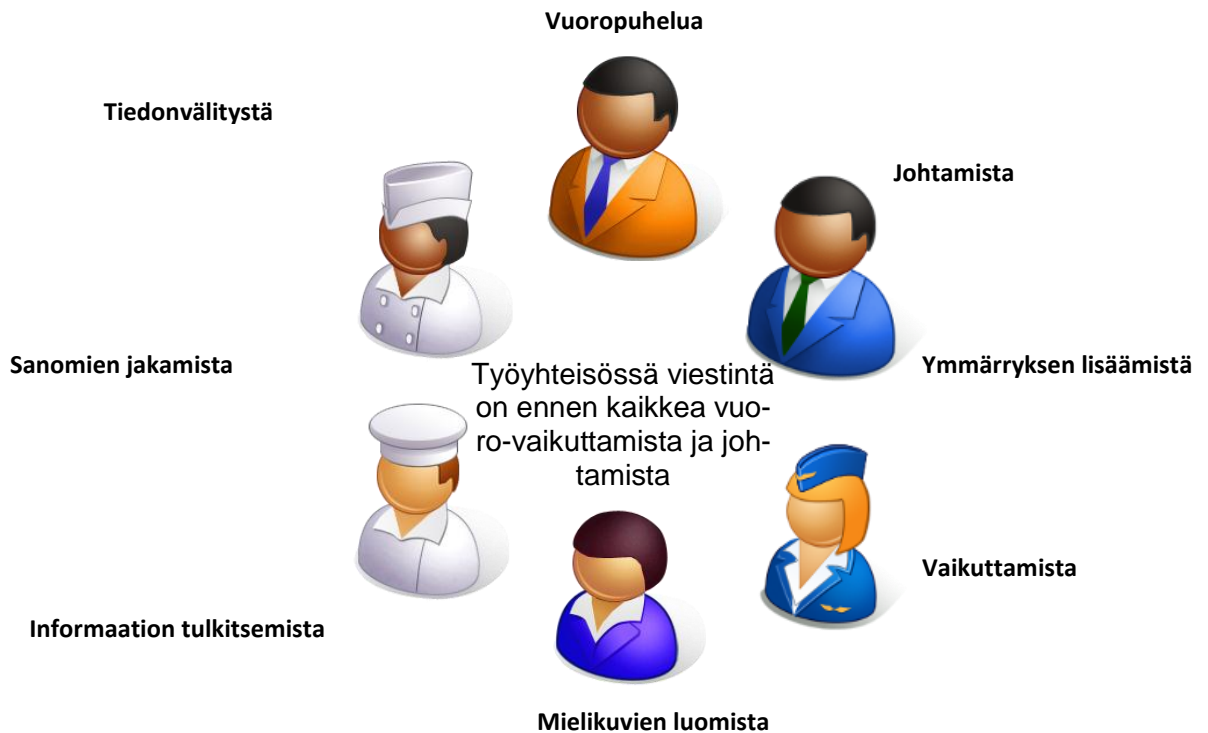
Kuvio 2. Ulkoisen tiedottamisen tasot. Åberg 2000. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 117)

Koska ulkoisen tiedottamisen kohde-, yhteistyö- ja sidosryhmiä on paljon ja suurenkin yrityksen resurssit ovat rajalliset, on tärkeää tarkkaan miettiä, mitkä ovat missäkin asiassa tärkeimmät ryhmät ja millä keinoin ne ovat parhaiten tavoitettavissa. Se, mitkä valitaan tärkeimmiksi kohde- ja intressiryhmiksi, määräytyy paljolti toimialan, yrityksen koon, markkina-alueen, toimintaympäristön ja yrityksen kulloisenkin tilanteen mukaan. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 119)

3.5 Viestintä Finnair Cateringissä

Finnair Catering tiedostaa nyky-yhteiskunnan tuomat muutokset nykyajan työyhteisöön ja erityisesti viestintään. Viestintää ja tiedottamista pyritään parantamaan koko ajan ja sen eteen tehdään paljon töitä. Asiat ovat pääsääntöisesti hyvällä mallilla ja jokainen työntekijään saadaan tarpeen vaatiessa nopeasti yhteys.

Catering kuvailee viestintää työyhteisössä olevan ennen kaikkea vuorovaikuttamista ja johtamista, kuten kuvio 3 selviää. Vuoropuhelu, johtaminen, ymmärryksen lisääminen ja tiedonvälitys ovat kaikki elintärkeitä asioita yrityksen johdon ja työntekijöiden kommunikointiin.



Kuvio 3. Viestinnän merkitys työyhteisössä. Finnair Catering 2012.

Catering jakaa viestintänsä pääosin neljään kategoriaan: Intranet, henkilöstötapaamiset, sähköposti ja muut kanavat. Näillä neljällä tavalla yritys kokee saavansa tarvittavan viestin vietyä työntekijöillensä mahdollisimman kattavasti ja nopeasti.

3.5.1 Intranet

Intranet on monipuolinen ja reaaliaikainen sisäinen viestintä- ja uutiskanava. Intranetistä löytyy omat sivustot niin konsernin tarpeisiin kuin Cateringin omaan käyttöön.

Konsernin Intranetistä löytyvät ohjeita esimerkiksi työsuhde-etujen käyttöön, ajankoh- taista tiedotettavaa, henkilöstölehti, markkinatori ja paljon muuta mielenkiintoista luet- tavaa.

Finnair Cateringin oma Intranet on kohdistettu pelkästään Cateringin työntekijöille, ja siellä on asiaa esimerkiksi työtavoista, ergonomiasta ynnä muusta vastaavasta. Perehdy- tysoppaat löytyvät myös Cateringin omasta Intranetistä.

3.5.2 Henkilöstötapaamiset

Finnair Cateringissa pidetään tärkeänä kasvokkain tehtyä johtamista ja tiedottamista. Siitä johtuen, joka viikko järjestetään työntekijöille heidän esimiesten pitämät viikkoinfot, kuukausittain johdon järjestämä kuukausi-info ja päivittäin tapahtuva suullinen esimiesviestintä. Pehdytys- ja koulutustilaisuuksia pidetään aina tarpeen vaatiessa.

3.5.3 Sähköposti

Sähköinen viestintä on nykypäivänä entistä arkisempaa. Cateringissä jokaisella työntekijällä on omat sähköpostiosoitteet, joita heidän tulisi lukea säännöllisin väliajoin. Sähköpostiin tulee muun muassa esimieskirjeitä, kiireellisiä tiedotteita, tietoa muutoksista, kokouskutsuja, muistutuksia ja kokousmuistioita.

3.5.4 Muut kanavat

Myös muunlaista viestintää harrastetaan Finnair Cateringissä. Esimerkiksi ilmoitustaululta voi työntekijät käydä lukemassa ammattiliittojen tiedottamia asioita, tarkkoja työohjeita tai vaikkapa osasto- tai henkilöstöesittelyjä. Okay-lehdessä, joka löytyy joko painettuna versiona tai sähköisenä konsernin Intranetistä, löytyy paljon asiaa koskien koko konsernia ja ilmailualaa.

4 Perehdytysopas

Hyvän perehdytyksen pohja on hyvä suunnittelu. Hyvällä suunnittelulla voidaan tarkoittaa useita asioita ja yhden niistä tulisi olla hyvän materiaalin tuottaminen uusille työntekijöille. Perehdytysopas on yksi malli, minkä pohjalta asiaa on hyvä lähteä lähestymään.

4.1 Miksi tehtiin perehdytysopas ja ketä se palvelee?

Lawson (1998, 3-8) esittelee useita syitä, miksi perehdytysopas hyödyttää niin työntekijöitä kuin yrityksiäkin. Hyvin kirjoitettu ja päivitetty opas antaa työnantajalle työkalut kertoa esimerkiksi työsuhde-eduista uusille työntekijöille. Se myös edistää johdonmukaisuutta ja paikoitellen johdon uskottavuutta.

Lawson (1998, 3) toteaa myös perehdytysoppaan olevan käytännönläheisin työkalu uudelle työntekijälle. Uusi työntekijä luo myönteisen vaikutelman ja tarjoaa erinomaisen mahdollisuuden kahden suuntaiseen viestintään johdon ja uuden työntekijän välillä jo työsuhteen alussa.

Ennen uuden työntekijän tuloa voidaan yhdessä miettiä, mitkä ovat keskeiset asiat, joita tulokkaalle tulee kertoa työyhteisön pelisäännöistä. Keskitetysti laadituista materiaaleista on iso apu perehdyttämistyötä tekeville. (Kupias 2009, 77, 88)

Uusien työntekijöiden perehdyttämisessä hyvä perehdytysopas on loistava työkalu, koska se kertoo työntekijälle kaiken tarvittavan tiedon, mitä työnantaja haluaa uuden työntekijän tietävän. Perehdytettävä voi vielä tarvittaessa tarkistaa häntä askarruttavia asioita oppaasta. Se myös helpottaa perehdyttäjän työtä, koska perehdyttäjä voi käyttää opasta apuna tarkistamalla tärkeitä asioita ja viitata oppaaseen. Tämä myös vapauttaa perehdyttäjän paremmin omiin hommiinsa, koska perehdytettävä ei ole jatkuvasti kyselemässä asioita, mistä häntä on jo informoitu.

5 Produktin aikataulus, suunnittelu ja toteutus

Produktin suunnittelu ja toteutus tehtiin keväällä 2012. Kaikkia produktin osia on kehitetty käytännössä ja niistä on kerätty palautetta ja sen pohjalta on tehty parannusehdotuksia tulevia perehdytyksiä varten.

5.1 Produktin aikataulu

Kuten johdannossa todettiin, tein työntekijöiden perehdytystä ollessani työharjoittelussa kohdeyrityksessä viiden kuukauden ajan keväällä 2012. Työharjoitteluni alkoi helmikuun lopussa ja ensimmäisiä tehtäviäni oli päivittää ja tehdä kaikille osastoille osastokohtainen perehdytysopas. Taulukosta 1 näkyy produktin aikataulu.

Helmikuu	Perehdytysoppaan suunnittelu ja teko alkaa
Maaliskuu	Tervetuloa Taloon-koulutuksen suunnittelu alkaa
Huhtikuu	Perehdyttäjien perehdytystilaisuus
Toukokuu	Tervetuloa Taloon-koulutukset alkavat, perehdytysopas valmistuu
Kesäkuu	Tervetuloa Taloon-koulutukset jatkuvat ja päättyvät kuun puolivälissä. Perehdytyksen palautteet kerätään kuun lopussa
Heinäkuu	Perehdytys palautteiden analysointia
Elokuu	Perehdytys palautteiden analysointia
Syyskuu	Perehdytys palautteiden analysointia
Lokakuu	Perehdyttäjien, heidän esimiesten ja muiden perehdytykseen osallistuneiden palautetilaisuus

Taulukko 1. Produktin aikataulu.

Perehdytysoppaat valmistuivat hiljalleen muitten töiden ohella, ollen valmiita huhtikuussa pidettyyn perehdyttäjien koulutuspäivään. Tilaisuudessa saatiin vielä viimeiset palautteet perehdyttäjiltä suullisesti ja pienien muutosten jälkeen perehdytysopas oli valmis ennen ensimmäisten työntekijöiden tuloa toukokuun puolivälissä.

Perehdytysoppaiden ohella tein suunnitelmaa Tervetuloa Taloon-koulutuksesta ja aikataulutin sen viime vuoden vastaavaan tapahtumaan perustuen. Pohjan oli tehnyt jo esimieheni, henkilöstönkehittämisen päällikkö, mutta jouduin tekemään pieniä viilauksia ennen jokaista tilaisuutta, koska osallistujamäärä vaihteli ja kaikki tilat eivät olleet aina käytössä. Tässä vaiheessa myös selkisi, että viestintäpäällikkömme oli estynyt pitä-

mästä hänelle suunniteltua viestintä-koulutusta ja teimme yhdessä esimieheni kanssa päätöksen, että minä vetäisin kyseessä olevat koulutukset.

Uudet työntekijät tulivat viidessä erässä toukokuun puolivälistä kesäkuun alkuun. Pyrimme jaottelemaan työntekijät mahdollisimman tasaisesti, enimmillään kahdenkymmen työntekijän ryhmiin.

5.2 Tiedonkeruu

Produktin teoreettisen viitekehyksen tekeminen lienee haastavin osa koko työtä. Mahdollisimman kattava ja tuore aineisto on kaiken ytimessä. Alan kirjallisuutta on paljon mutta oikeiden lähteiden käyttäminen ja relevantin tiedon etsintä oli paikoin haastavaa. Pääsääntöisesti opinnäytetyössä käytetyt lähteet ovat kirjoista ja Internetistä.

Perehdytysoppaan tekoon, materiaalia oli huomattavasti vähemmän. Toki vanhat perehdytysoppaat loivat hyvän pohjan rakenteelle ja sisällölle, mutta tiedot oli kaikki tarkistettava alan ammattilaisilta. Toimiala, mille oppaan tein, on suhteellisen tuttu ennen työharjoitteluani kohdeyrityksessä, mutta kyseinen työ taasen ei. Sain erittäin paljon apua ja tietoa sitä aina halutessani, joten loppujen lopuksi perehdytysoppaan tekeminen oli helppo operaatio.

Tervetuloa Taloon-koulutuksen organisointi ja isäntänä toimiminen, oli toinen päätehtävistäni. Suunnittelu oli suhteellisen pitkällä jo taloon tullessani ja minun ei tarvinnut kuin hieman muokata ohjelmaa ja aikatauluja. Aamupäivän koulutus oli kokonaisuudessaan organisoitu jo valmiiksi ja vastuulleni tuli iltapäivän ohjelman luominen. Kävimme yhden osaston perehdytysvastaavan kanssa luonnokseni läpi ja hän oli siihen erittäin tyytyväinen. Sain häneltä hyviä neuvoja ja vinkkejä, jotta siitä saatiin tehtyä toimiva ja hyvin aikataulutettu kokonaisuus.

Perehdytyksen loputtua, jokaiselta siihen osallistuneelta taholta kysyttiin mielipidettä perehdytyksestä, perehdytysoppaasta ja Tervetuloa Taloon-koulutuksesta. Kyselystä saaduilla tiedoilla, voi perehdytystä kokonaisuutena parantaa ensi kertaa silmällä pitäen ja se toimi muutenkin hyvänä tiedonkeruu kanavana.

5.3 Yrityksen esittely – Finnair Catering Oy

Finnair Catering on Finnair-konsernin kokonaan omistama tytäryhtiö. Finnair Cateringin visioita ovat tahto tehdä tulosta, mennä rohkeasti eteenpäin, tehdä kerralla oikein ja kantaa vastuu yhdessä. Visiot kuvaavat Finnair Cateringin halua olla tehokas, kannattava ja ympäristöystävällinen. Finnair Catering oli maailmalla ensimmäisten ja Euroopan ensimmäinen Catering-yritys, joka sai ympäristösertifikaatin. Finnair Catering omistaa Finncatering Oy:n, joka toimii muutaman kilometrin päässä Finnair Cateringin päärakennuksesta.

Finnair Cateringissa on oma osastonsa henkilöstöpalveluille. Tämä osasto hoitaa viestinnän, rekrytoinnit, henkilöstön hyvinvointiasiat ja -työsuhdeasiat, perehdytyksen ja turvallisuusasiat. Cateringin kaikki esimiehet ovat hyvin koulutettuja ja tilanteen tasalla juurikin henkilöstöhallinnon tekemien koulutusten ansiosta. Yritys toimii alalla, mikä on erittäin suhdanneherkkä. Siitä johtuen työntekijöiden vaihtuvuus voi olla ennalta arvaamatonta ja joskus ei-toivottavaa.

Finnair Catering on ollut viime vuosina voittoa yritys. Vuosi toisensa perään yritys tuottaa voittoa, mutta emokonsernin heikot ajat ovat syöneet myös Cateringin voitot. Tämä kärjittää paikoin Cateringin mielialaa, koska huolimatta vahvasta omasta tekemisestä, rahat siirtyvät emokonsernin pohjattomaan kassaan. Yrityksen ollessa täysin emokonsernin omistama, taloudelliset asiat kulkevat täten usein käsi kädessä. Vaikka tytäryhtiöllä menisi kuinka lujaa tahansa, emokonsernin vaikeudet ajavat myös tytäryhtiön tulosta pahasti.

5.3.1 Kilpailutilanne

Finnair Catering toimii Helsinki-Vantaan lentokentällä. He valmistavat ja toimittavat ruokia ja muita asiakkaan tilaamia tarvikkeita asiakasyhtiöilleen. Tällä hetkellä Finnair Cateringilla on melkein pä monopoliasema lentokentällä, koska Helsinki-Vantaalla ei toimi toista saman koko luokan yritystä. Monopolin tuottaman edun takia markkinoin-

tia ei pidetä kovin tärkeänä, koska yrityksellä on jo suurin osa Helsinki-Vantaalle lentävistä yhtiöistä.

Vaikka yritys on ainoa tämän kokoluokan yritys Suomessa, kilpailua syntyy yli maarajojen. Lentoyhtiöt laskevat nykyaikoina tarkasti aina halvimman vaihtoehdon jokaiselle toiminnalle. Joskus se voi olla, että lentoyhtiö ottaisi paluumatkan tavarat mukaansa jo menokohteesta. Tämä lienee Finnair Cateringin suurin kilpailija tällä hetkellä.

Finnair Catering muutti nelisen vuotta sitten uusiin ja tilavampiin tiloihin. Moderni ja tehokas tuotanto takaa työntekijöille ja yritykselle hyvät edellytykset tuottaa hyvää laatua kilpailukykyiseen hintaan.

5.3.2 Ydinprosessit

Finnair Cateringin tuotantoon kuuluu kahdeksan jaosta, jotka vastaavat kaikki omalta osaltaan siitä, että korkealaatuiset ja asiakkaan tilaamat tuotteet toimitetaan aikataulumukaisesti lennoille. Jokaisella on tärkeä osa luotaessa asiakkaalle sopimuksessa sovittuja tuotteita ja palveluita. Varastokeskusta lukuun ottamatta kaikki osastot toimivat Finnair Cateringin päärakennuksessa. Varastokeskus sijaitsee muutaman kilometrin päässä päärakennuksesta omissa tiloissa Finncatering Oy:n välittömässä läheisyydessä.

Jaokset ovat:

- Kalustonpuhdistus
- Keittiö
- Kuormaus
- Lähettämö
- Myyntipakkaamo
- Tarjotinpakkaamo
- Tarvikepakkaamo
- Varastokeskus

Ydinprosessit eivät toimi ilman hyvää ja ammattitaitoista tukijoukkoa. Asiakaspalveluyksikkö on vastuussa myynnistä ja markkinoinnista, materiaalihallinto vastaa tilauksista, IT-tuki korjaa ja huoltaa tietokoneet ja muut sähköisesti toimivat koneet ja henkilöstöhallinnon vastuulla on henkilöstön hyvinvointi.

Ydinprosesseja vahvasti tukevia tukitoimia on:

- Asiakaspalvelu yksikkö
 - myynti
 - markkinointi
- Materiaalihallinto
 - materiaalitulaukset
 - ateriatilaukset
- IT-tuki
- Henkilöstöhallinto
 - henkilöstön kehittäminen ja perehdyttäminen
 - työsuhteasiat
 - työturvallisuus
 - viestintä

5.4 Tervetuloa Taloon-koulutus

Kuten jo kappaleessa 2.3 mainittiin, Finnair Catering on toteuttanut useana vuonna menestyksekkäästi Tervetuloa Taloon-koulutusta. Tänä vuonna siitä haluttiin tehdä vielä entistä paremmin aikataulutettu jotta aikaa menisi mahdollisimman vähän tai mieluummin ei ollenkaan hukkaan.

5.4.1 Koulutuksen rakenne

Varsinaisia tilaisuuksia oli viisi ja kuudes oli heille, jotka olivat syystä tai toisesta estyneitä tulemaan aikaisempiin koulutuksiin. Koulutusten tarkat päivämäärät olivat: 14.5, 15.5, 28.5, 29.5, 4.6 ja ylimääräinen ”keräilyerä” oli 18.6.

Koulutus rakennettiin kahteen osaan, aamupäivällä ennen lounasta oli luokkakoulusta ja iltapäivällä perehdyttäjät ottivat perehdytettävänsä huostaansa.

Aamupäivän luokkakoulutus alkoi ”Tervetuloa yritykseen-luennolla”, jossa kerrottiin yleisesti yrityksestä ja historiasta. Tämän jälkeen vuorossa oli luento yrityksen viestinnästä ja työsuhteeseen liittyvistä asioista. Ennen lounastaukoa esiteltiin vielä turvallisuus- ja laatuasioita sekä henkilöstön edustajat kävivät esittäytymässä.

Juuri ennen lounasta, perehdyttäjät hakivat oman osastonsa työntekijät mukaansa ja veivät heidät syömään. Tämän jälkeen iltapäivän aikataulu oli merkitty jokaiselle ryhmälle erilaiseksi, jotta he välttäisivät ruuhkat ja kerkeisivät siten paremmin toteuttaa heille tehtyä suunnitelmaa. Ohjelma oli toki sama, eli tuotantokierros, työsopimusten teko, perehdytysmateriaaliin tutustuminen ja varusvarastolla käynti.

5.4.2 Käytäntö

Tervetuloa Taloon-koulutus suoritettiin sille varattuina päivinä suunnitelman mukaan kesän 2012 kesätyöntekijöille. Koulutukseen tulivat sekä täysin uusia työntekijöitä, että jo aikaisempina kesinä yrityksessä työskennelleitä työntekijöitä. Jo aikaisemmin yrityksessä olleiden työntekijöiden koulutukseen tulon syynä oli nopeasti muuttuva ala ja turvallisuusmääräykset. Heidän oli käytävä lentoturvallisuutta koskeva koulutus uudestaan ja muutenkin koettiin heidän kannattavan käydä koko koulutus uudestaan, jotta vanhat asiat varmasti muistuvat mieleen.

Uusien työntekijöiden ensimmäinen kosketus oli Tervetuloa Taloon-koulutus ja siellä he tekivät muun muassa työsopimuksensa, saivat työvaatteet ja tutustuivat taloon, organisaatioon ja työyhteisöön. Tämä koettiin tärkeäksi, koska näin he saivat samanlaisen, ja ennen kaikkea yrityksen haluaman, ensivaikutelman yrityksestä ja organisaatiosta.

Tervetuloa Taloon-koulutuksessa käytettiin Kupiaksen (2009, 95) mallin mukaan eri rooleissa olevia perehdyttäjiä:

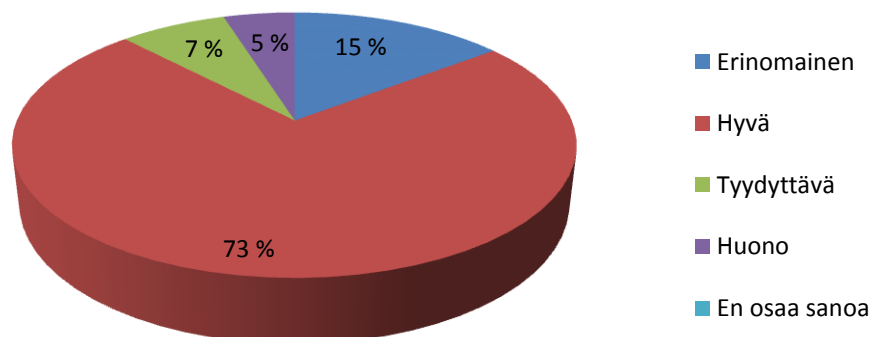
- Työhönottajaa vastasi ensimmäisen luokkakoulutuksen antaja, joka kertoi yrityksestä ja sen toimintatavoista.

- Perehdytettäviä oli vastassa aina perehdyttäjä, joka toimi tulokkaan vastaanottajana.
- Hallinnollisesta perehdytyksestä huolehti HR-osasto, joka tilasi kaikki vaadittavat tunnukset, henkilökortit ja sähköpostit.
- Työyhteisöön tutustutti heidän oma perehdyttäjänsä.
- Työsuhteessa olevia asioita käytiin lävitse Tervetuloa Taloon-tilaisuudessa. Samassa tilaisuudessa, missä kirjoitettiin työsopimukset, kerrottiin myös työsuhteista.
- Erityisosajat toimivat työntekijöiden henkilökohtaisina perehdyttäjinä. He kertoivat kaiken työntekijän tarvitseman tiedon liittyen itse työhön sen tukitoimiin.
- Kokonaisperehdytyksen koordinoijana toimivat perehdytettävien esimiehet, jotka katsoivat että kaikki perehdytyksen osat tulee perehdytetyksi.

5.4.3 Palaute

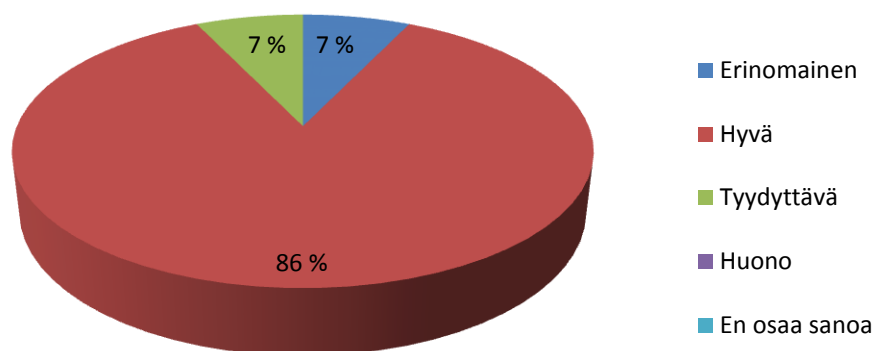
Palautetta kerättiin perehdytyksen lopussa olleessa palautekyselyssä. Kyselyt teetettiin kaikille perehdytykseen osallistuneiden kesken, mutta kaikki eivät olleet kaikessa mukana. Esimerkiksi kaikki perehdyttäjät eivät saaneet kosketusta koko Tervetuloa Taloon-koulutuksesta ja eivät siten voi antaa siitä palautetta.

Kuvio 4 näyttää perehdytettävien työntekijöiden olleen pääosin tyytyväisiä Tervetuloa Taloon-koulutukseen. 83 % piti koulutusta joko erinomaisena tai hyvänä. Tyydyttävää tai huonoa koulutusta taasen sai 12 % vastaajista.



Kuvio 4. Perehdytettävien yleisarvio Tervetuloa Taloon-koulutuksesta.

Kuvio 5 osoittaa perehdyttäjien mielipiteen Tervetuloa Taloon-koulutuksesta. Vain 7 % vastaajista piti koulutusta tyydyttävänä, kukaan ei pitänyt sitä huonona. 93 % mielestä koulutus oli hyvä tai erinomainen.



Kuvio 5. Perehdyttäjien yleisarvio Tervetuloa Taloon-koulutuksesta.

5.5 Perehdytysopas

Perehdytysoppaasta pyrittiin tekemään mahdollisimman yksinkertainen ja kattava, mutta turhaa informaatiota kitkettiin pois turhan informaatiotulvan kitkemiseksi. Tavoitteena oli saada opas, josta uusi työntekijä löytää hänelle tärkeät asiat ja voi aina tarpeen tullen ne tarkistaa oppaasta. Opasta voi käyttää yhtä hyvin uusien työntekijöiden ohella vanhat työntekijät ja kaikki oppaat löytyvät Finnair Cateringin Intranetistä.

Opasta tehdessä, on konsultoitu niin henkilöstönkehittämisen päällikköä, viestintäpäällikköä, työsuhdapäällikköä, henkilöstöpäällikköä ja jaospäälliköitä. Kaikki edellä mainitut tahot ovat lukeneet oppaat läpi ja hyväksyneet asiasisällön.

Finnair Cateringin perehdytysopas sisältää kaksi osaa, yleisen osan ja osastokohtaisen osan. Osastoja, mille opas tehtiin, on kahdeksan:

- Kalustonpuhdistus
- Keittiö
- Kuormaus
- Lähettämö
- Myyntipakkaamo
- Tarjotinpakkaamo

- Tarvikepakkaamo
- Varastokeskus

5.5.1 Rakenne

Perehdytysoppaan yleisessä osiossa käydään läpi uudelle työntekijälle arkiseksi tulevia asioita, kuten rakennusta, taukoajoja, palkanmaksua, sairauspoissaoloja ynnä muuta työnantajan tärkeiksi kokemia asioita. Tämä osio on kaikille sama ja toimii niin sanottuna yhteisnuorana koko yritykselle. Osastokohtainen osio on jokaisella osastolla omanlainen ja siinä painotetaan jokaisen osaston omia asioita. Siellä kerrotaan tarkemmin esimerkiksi työergonomiasta, työtavoista ja työntekijälle tärkeistä yhteystiedoista.

Yleisen osion sisältö koostui seuraavista pääotsikoista:

- Alkusanat
- Yleistä
- Käytännön asiat
- Huomioitavaa
- Muita kiinnostavia linkkejä Intranetissä
- Työsuhteen päätyminen

Alkusanoina työntekijä toivotetaan tervetulleeksi yritykseen ja kerrotaan ensimmäisestä päivästä uudessa yrityksessä.

Yleistä osio tuo yrityksen työntekijälle tutuksi rakennusta, pelastussuunnitelmaa ja organisaatiota myöten. Siinä myös kerrotaan Nolla Tapaturmaa-foorumista, viestinnästä, tietoturvan tärkeydestä, elintarviketurvallisuudesta ja ympäristöpolitiikasta.

Käytännön asioita käsittelevä kappale tuo työntekijälle tietoon tärkeitä asioita jokapäiväisistä työasioista, kuten henkilökortista, työvuoroista, työaikaseurannasta, palkanmaksusta, työterveyshuollosta, tauoista, henkilöstöravintolasta ja taksinkäyttöoikeudesta.

Huomioitavaa osio antaa informaatiota lentoturvallisuusmääräyksistä, yleisestä työturvallisuudesta, työsäännöistä, päihteiden väärinkäytöstä, työvaatetuksesta, jätteiden kierrätyksestä ja asiakaslentoyhtiöistä.

Muita kiinnostavia linkkejä Intranetissä esittelee Intranetin uudelle työntekijälle. Sieltä löytyy linkkejä muun muassa Huhumyllyyn, harrastetoimintaan ja markkinatorille.

Työsuhteen päättymisen käy läpi kaikki toimenpiteet, mitä tulee suorittaa ennen työsuhteen päättymistä ja lopputilin maksua.

5.5.2 Ulkonäkö

Perehdytysoppaan ulkonäköön vaikutti pitkälti omat mieltymykseni. Ohjeita tai vaatimuksia ei käytännössä ollut ja sain toteuttaa itseäni paljon. Kirjasin tyylinä suositeltiin käytettävän Finnairissa yleisessä käytössä olevia Verdananaa ja Georgiaa.

Ulkonäöstä pyrittiin tekemään mahdollisimman selkeä ja toimiva kokonaisuus, ja mahdollisuuksien mukaan kuvia ja kuvioita helpottamaan lukijan mielenkiintoa lukea koko paketti alusta loppuun.

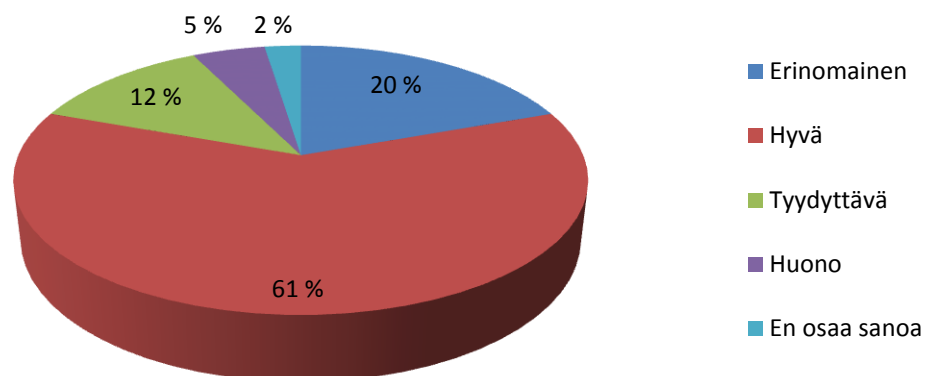
Oppaan pohjaväri on valkoinen ja tekstit ovat mustalla. Oppaasta löytyy sinisiä laatikoita, joissa kerrotaan lisätiedon kyseisestä aiheesta löytyvän laatikossa olevassa osoitteessa. Pääsääntöisesti käytettiin Finnair Cateringin omaa Intranetiä mutta myös muita Internet-sivuja. Finnairin logot löytyvät jokaiselta sivulta oikeasta yläkulmasta pienellä.

5.5.3 Käytäntö ja palaute

Perehdytysopasta käytettiin kesän 2012 kesätyöntekijöiden perehdytyksessä. Jokaiselle annettiin ensimmäisenä päivänä aikaa tutustua perehdyttäjän avulla oppaaseen, mutta päivän päätteeksi se otettiin takaisin. Syynä tähän oli kustannusten- ja ympäristön säästö sekä halu ”työntää” uusia työntekijöitä heti alusta asti Intranetiin. Kaikki perehdytysoppaat ja muut tärkeät tiedot löytyvät Intranetistä ja ne ovat huomattavasti helpompi siellä päivittää.

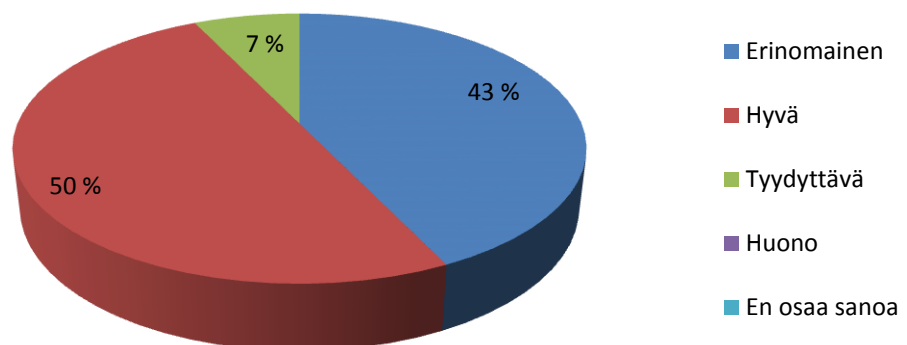
Perehdytyksen jälkeen kerätyssä palautteessa kysyttiin myös perehdytysmateriaalista. Palaute oli pääsääntöisesti positiivista aina uusista työntekijöistä perehdyttäjiin.

Kuviosta 6 selviää, että perehdytettävien keskuudessa perehdytysopasta piti huonona tai tyydyttävänä vain 17 %. 2 % ei osannut sanoa mutta positiivisinta oli, että 81 % pitivät opasta erinomaisena tai hyvänä.



Kuvio 6. Perehdytettävien mielipide perehdytysoppaasta.

Kuviosta 7 selviää, että perehdyttäjistä kukaan ei pitänyt perehdytysopasta huonona ja vain 7 % tyydyttävänä. 93 % piti opasta joko hyvänä tai erinomaisena.



Kuvio 7. Perehdyttäjien mielipide perehdytysoppaasta.

6 Palaute perehdytyksestä ja perehdytysoppaasta

Kuten jo kappaleissa 5.4.3 ja 5.5.3 tuli ilmi, olivat niin perehdytettävät kuin perehdyttäjät tyytyväisiä perehdytykseen. Tässä kappaleessa käydään läpi palautteita tarkemmin. Liitteenä löytyvät perehdytettävien (Liite 1), perehdyttäjien (Liite 2) ja perehdyttäjien esimiesten (Liite 3) kyselykaavakkeet.

6.1 Perehdytettävät

Perehdytettävät täyttivät Internetpohjaisen kyselyn kesäkuun loppupuolella. Vastausprosentti jäi kauas tavoitteista ja vaatimattomaksi. 53 % vastasi kyselyyn, eli hieman yli puolet.

Aamupäivällä tapahtuva luokkakoulutus oli mainittu paikoin puuduttavaksi paketiksi. Tuli paljon asiaa mutta osa tärkeiksikin luonnehdituista asioista jäi varjoon, koska asiaa tuli paljon ja se tuli lyhyessä ajassa. Myös käytännön läheisempää koulutusta toivottiin.

Perehdyttäjien toimet tuntuivat jääneen perehdytettävien mieleen positiivisesti. Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta, perehdyttäjiä kiiteltiin ja myös heidän toimintaa perehdytyksessä. Tervetuloa Taloon-koulutus koettiin hyväksi tavaksi tuoda uusi työntekijä sisään taloon. Perehdytysopas sai myös kiitosta.

6.2 Perehdyttäjät

Perehdyttäjien kysely suoritettiin samaan aikaan perehdytettävien kanssa. Vastausprosentti jäi lomien ja muitten kiireitten kanssa erittäin kauas tavoitteista, ollen vaatimattomat 31 %.

Perehdyttäjät vaativat heti ensimmäiseen tilaisuuteen selkeyttä sekä listantekijöiltä, että esimiehiltä. Toivottiin selkeää otetta siihen, että kuka ensimmäisenä päivänä on vastassa ja varsinkin listojen suunnittelulla on tässä iso rooli. Myös yhtenäiset listat perehdytettävien kanssa oli monessa palautteessa koettu paikoin ei-toimivaksi tänäkin vuonna.

Palautetta saivat myös hallinnon jäsenet. Tilaisuus, missä kirjoitettiin työsopimuksia, oli ollut perehdyttäjien mielestä tyyli. Hymyjä ei irronnut ja tilaisuus oli jopa liian vakava.

Positiivisia asioita koettiin erityisesti aikataulutuksesta ja yleisestä kehityksestä. Palautteissa, sekä kirjallisessa että suullisesti saama, ei mainittu kertaakaan, että huonompaan suuntaan olisi mentä. Kehitystä on tapahtunut edellisvuosilta rutkasti ja suunta on oikea.

6.3 Perehdyttäjien esimiehet

Osastojen perehdytyksestä vastaavien esimiesten kyselyyn vastasi neljä kuudesta osastosta. Kysely oli samalla tavalla ja samaan aikaan suoritettu, kuin perehdyttäjillä ja perehdytettävillä.

Esimiehillä suurimmat ongelmat kyselyn mukaan koituivat heikkoon listasuunnitteluun ja aloituspäiviin. Listojen suunnittelu kesätyöntekijöille ei ollut toivotulla tasolla ja se lisäsi eritoten esimiesten työsarkaa, koska heidän piti järjestää aina vuorossa ollessaan heille uudet perehdyttäjät oman perehdyttäjän ollessa vapaalla. Paikoin löytyi myös tapauksia, varsinkin jo edellisvuosina työskennelleiden kesken, että heillä aloituspäivä ei aina ollut Tervetuloa Taloon-tilaisuus.

6.4 HR-osasto, jaospäälliköt ja työterveyshuolto

HR-osasto järjesti palautteenanto tilaisuuden HR-osastolle, jaospäälliköille ja työterveyshuollolle. Työterveydenhuollon edustaja ei päässyt paikalle, mutta häneltä olimme saaneet palautteen jo ennen tilaisuutta ja luimme sen tilaisuudessa kaikkien kuullen.

6.4.1 HR-osasto

HR-osasto oli tyytyväinen tietojen saantiin ajoissa ja uuteen e-lomakkeeseen, joka korvasi vanhan paperisen version haettaessa Finavialta henkilökorttia. Tyytyväisiä oltiin myös koko perehdytyksestä, että ”oltiin ylipäänsä saatu näin kattava ja toimiva perehdytys rakennettua ja siitä on helppo lähteä parantamaan tulevaisuudessa.”

Parannettavaa jäi rekrytointivaiheessa kerättävien henkilötietolomakkeiden ja viranomaisten vaatiman ”Viiden vuoden historia”-lomakkeen täyttöön. Lomakkeet olivat puutteellisesti täytetty ja se vaikeutti henkilökorttien hakemista. Päänvaivaa aiheutti myös usea viime hetken peruutus työnhakijoissa, mikä ei ole suotavaa koska se aiheuttaa turhia kuluja.

6.4.2 Jaospäälliköt

Jaospäälliköt suorittavat haastattelut ja päättävät, ketkä palkataan kesäksi työhön. Parannusta he näkivät viime vuoteen verrattuna siinä, että aloitusta siirrettiin aikaisemmaksi ja lupaprosessi oli selkeämpi. Myös perehdytysoppaat ja hyvin aikataulutettu Tervetuloa Taloon-koulutus sai kiitosta.

Ensi vuodeksi parannettavaa jäi perehdyttäjien perehdyttämiseen. Läheskään kaikki perehdyttäjät eivät olleet heille varatussa tilaisuudessa keväällä ja tähän haluttaisiin muutos ensi vuodelle.

6.4.3 Työterveyshuolto

Työterveyshuollossa koettiin ajanvarausten toimineen viime vuotta paremmin pakollisiin terveystarkastuksiin. Myös aloittavien työntekijöiden nimet saatiin ajoissa ja kattavasti. Ensi vuotta silmällä pitäen työterveyshuolto haluaa tarkistaa terveystarkastuksessa tehtyjen operaatioiden tarpeellisuuden ja ohjeiden selkeyden.

7 Pohdinta

Perehdyttäminen, sen organisointi ja muun muassa perehdytysoppaan luominen oli hauskaa ja uutta. En ole koskaan ollut näin intensiivisesti mukana perehdyttämisessä tai sen luomisessa. Teoriaa lukemalla kaikki avautuivat helposti ja hyvällä mentoroinnilla ja perehdyttämisellä koin palautteiden ansiosta suoriutuneeni tehtävästäni hyvin.

7.1 Prosessi

Opinnäytetyön tekeminen ja kirjoittaminen oli myös täysin uusi prosessi, koska en ollut koskaan aikaisemmin tehnyt näin laajaa työtä yhden teoksen eteen. Prosessissa vaikeinta oli aikataulutus ja itsensä niskasta kiinni ottaminen. Koin oppineeni opinnäytetyön ja perehdytyksen aikana itsestäni ja itse perehdytyksestä paljon uutta.

Opinnäytetyön vaikein kohta oli relevantin teorian etsintä ja löytäminen. Tietoa ja kirjallisuutta on paljon, mutta tärkeimmän ja oleellisimman löytäminen tuotti paikoin tuskaa. Kirjallisuudesta ja Internetistä etsimällä löytyi nimikkeitä ja sivuja lukuisia. Kaikki olennaiset tiedot koin saaneeni tähän työhön ja siitä olen tyytyväinen.

Suunnittelussa ja toteutuksessa ilmeni toki asioita, jotka olisivat voineet hoitaa myös toisella tavalla. Kaikki suunnitellut asiat eivät toteutuneet halutulla tavalla ja syy siihen löytynee liian optimistisista suunnitelmista. Suunnitelma on niin kauan hyvä, kuin se on realistinen. Paikoin kävi tilanteita, joissa perehdyttäjät joutuivat soveltamaan liikaa, koska suunnitelmassa tullut aikaraja tuli vastaan. Suunnitelman ja toteutuksen välistä suhdetta oli paikoin hankalaa havaita, koska en ollut koskaan tehnyt mitään vastaavaa. Välillä se näkyi liiankin optimistisissa aikataulutuksissa mutta suurimmilta ongelmilta vältyttiin.

Itse perehdytys ja perehdytysoppaan luominen oli mukavaa ja paikoin erittäin nautinnollista. Sain tehdä töitä ihmisten kanssa ja näin kädenjälkeni lopussa. Lopullinen perehdytysopas ja kattava perehdyttäminen saivat suun hymyyn ja taputtamaan itseään olkapäälle.

7.2 Opinnäytetyön merkitys kohdeyrityksessä tulevaisuudessa

Opinnäytetyö loi Finnair Cateringille osastokohtaiset perehdytysoppaat ja mallin kokonaisvaltaiselle perehdytykselle tulevaisuutta ajatellen. On tärkeää, että opasta ja myös muitakin toimintatapoja tullaan päivittämään aina ennen uutta perehdytystä.

Tulevaisuudessa kohdeyrityksen on tehtävä päätöksiä muun muassa perehdytysmateriaalin päivittämisestä ja palautteissa parantamista vaativien asioiden huomioimisessa. Kenen vastuulla on oppaan päivittäminen ja kuka hoitaa tulevaisuudessa perehdyttämisen kokonaisvaltaisen organisoinnin? Jotta ensi vuoden perehdytys olisi taas tätä vuotta parempi kokonaisuus perehdytettävälle, eteenpäin on koko ajan mentävä.

7.3 Palaute ja parannusehdotukset

Lopullisen arvioinnin tehtyä, oli suullisesti saama palaute samassa tasossa kirjallisesti ja anonyymisti annetun palautteen kanssa. Pääsääntöisesti palaute oli hyvää ja edellisvuodesta oli menty eteenpäin, mikä on erittäin tärkeää. Parannettavaa jäi silti paljon. Parannusehdotuksia tuli paljon sekä perehdyttäjiltä, että muilta perehdytykseen osallistuneilta tahoilta.

Paras tapa parantaa toimintaa on kysyä siihen osallistuneiden mielipidettä. Tänä vuonna vastausprosentit jäivät pieniksi ja kauas tavoitteista. Siihen lääkkeeksi ehdotettiin muun muassa, että palautteenanto voitaisiin merkitä joko suoraan työvuorolistoihin tai sitten se olisi työnjohdon vastuulla, että työntekijät vastaisivat kyselyyn. Työnjohto pitäisi kirjata, kuka on vastannut ja kuka ei. Vastaukset annettaisiin tulevaisuudessa työvuorossa ja työnjohto ohjaisi työntekijät vastaamaan kyselyyn työvuoron aikana.

Todettiin myös, että työntekijöiden keskuudessa tarvitaan asenteen muutosta sähköpostin käyttöön. Niin vanhat kuin uudetkin, eivät käytä sähköpostia tarpeeksi usein ja se selvisi esimerkiksi heikolla vastausprosentilla. Työntekijät kertoivat, etteivät olleet käyneet lukemassa sähköpostiaan kuukausiin. Asenteen muutos sähköpostiin olisi siten tarpeellinen mutta muutos on hidas ja vaikea toteuttaa.

Perehdytyksen kestoa pidettiin paikoin ongelmallisena, perehdyttäjien mielestä perehdytykselle on liian vähän aikaa. Kahta viikkoa ei noudateta kaikilla osastoilla ja perehdytys saattaa jäädä muutamaan vuoroon. Tällöin työntekijän kokonaisvaltainen perehdyttäminen on vaikeaa. Ehdotuksena olisi parempi organisointi, ennen uusia työntekijöitä päätettäisiin kuka perehdyttää ketä ja työvuorot tehtäisiin sen mukaan.

Aamupäivän koulutukseen toivottiin osaa, missä osastot kertoisivat itsestään. Jotta ilta-päivän tuotantokierros olisi mahdollisimman hyödyllinen, olisi suotavaa että uudet työntekijät tietäisivät jokaisesta osastosta hitusen. Tällöin he pystyisivät seuraamaan kierrosta paremmin. Myös esittelyvideot tai vastaavat toisivat lisää mielenkiintoa, koska niissä perehdytettävät näkisivät jo luokassa miltä itse työn tekeminen näyttää.

Tuotantokierroksen toivottiin olevan laajempi ja kattavampi. Kierros olisi hyvä käydä järjestyksessä ja kertoa työntekijöille heidän oman osastonsa kautta muitten toimista. Osastot kumminkin työskentelevät paljon yhdessä ja toisen osaston toimet vaikuttava toisten toimintaan suuresti.

”Informaatioähkyn” koettiin heikentävän tarpeellisten asioiden oppimista. Toivottiin muutosta ensimmäisten päivien ohjelmaan siten, että jaettaisiin ensimmäisen päivän asiat kahdelle päivälle. Nyt tuntui, että uudet työntekijät saivat liian paljon tietoa ensimmäisen päivän aikana ja olivat kaikesta tiedosta hieman ”pyörryksissä”. Kuorman jakaminen kahdelle päivälle voisi ratkaista ongelman ja siten saada heille paremman pohjan perehdytykselle.

Hallinnon puolelta tullessa palautteessa ilmeni heikkouksia tiettyihin lomakkeisiin ja niiden täyttämiseen. Lomakkeiden uudelleen suunnittelu selkeämmiksi ja informaatio-pitoisimmiksi toisi varmuutta ja helpottaisi lupienhakuprosessia. Lomakkeissa mainittaisiin myös ”uhkasakosta”, jonka työnhakija joutuu maksamaan, mikäli peruu viime hetkellä tulonsa. Tällä uhkasakolla katettaisiin kulut, jotka tulevat turhasta taustaselvityksestä ja lupaprosessista.

Perehdyttäjien perehdytystilaisuus oltaisi tehtävä pakolliseksi, mikäli kesällä haluaa toimia perehdyttäjänä. Tilaisuuksia olisi järjestettävä vähintään kaksi tämän vuoden yhden sijaan ja se olisi järjestettävä aikaisintaan kuukautta ennen ensimmäisiä saapumiseriä.

7.4 Tekijän oppimat asiat

Kuten jo mainitsin, oli prosessi minulle kokonaan uusi tapa tehdä töitä. Opin paljon niin perehdytyksestä, pitkien raporttien tekemisestä kuin itsestäni. Jälkeenpäin ajateltuna tekisin varmasti tiettyjä asioita toisin. Aloittaisin huomattavasti aikaisemmin ja aika-
tauluttaisni työni huomattavasti paremmin. Itse perehdytyksessä oli paikoin säheltämisen makua henkilökohtaisella tasolla mutta palautteissa sitä ei tullut ilmi. Tietynlainen rauhallisuus ja asioiden priorisointi parantui matkan myötä ja koen olevani valmiimpi vastaavanlaisiin tehtäviin tulevaisuuden tehtäviä varten.

Olen todella tyytyväinen perehdytykseen ja perehdytysoppaaseen, kuten myös opinnäytetyöhön. Mutta tärkeimpänä pidän faktaa, että kohdeyritys hyötyy panoksestani ja toivokseni tulevaisuudessa yrityksessä tehtäisiin hommia perehdytyksen suunnitteluun ja toteutukseen. Tällä hetkellä ne ovat erittäin hyvällä mallilla mutta kuten palautteet antoivat ymmärtää, aina on varaa parantaa.

LÄHTEET

Eskola, A. Hakala R. Liljeström, S. Raatikainen, L. 2005. Töissä yrityksessä. Yritystoiminnan työtilanteet. Edita Prima Oy. Helsinki.

Kortetjärvi-Nurmi, S. Kuronen, M. Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. Edita Prima Oy. Helsinki.

Kupia, P. Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Oy Yliopistokustannus. Juvanes Print. Tampere.

Lawson, J. 1998. How to develop an employee handbook. Amacom. New York.

Penttinen, A. Mäntynen, J. 2007. Työturvallisuuskeskus- Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työnsuojelua. Painojussit Oy. Helsinki.

Rissanen, T. 2002. Projektilla Tulokseen. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Thompson, J. Martin, F. 2005. Strategic Management: Awareness and Change. 5th Edition. Tomson Learning.

Työturvallisuuslaki 738/2002

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen – Strateginen kilpailutekijä. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Welch, J. Welch, S. 2005. Winning. Harper Business. New York.

LIITTEET

Liite 1. Perehdyttävien palautekyselyn pohja.

Perehdytyksen palaute-kysely

1. Osasto
 - a. KAPU
 - b. Keittiö
 - c. Kuormaus
 - d. MYPA
 - e. Tarjotinpakkaamo
 - f. Tarvikepakkaamo
 - g. VAKE
2. Tervetuloa Taloon-koulutus (1-4 + eos)
 - a. Ohjeiden selkeys ennen Tervetuloa Taloon-koulutusta
 - b. Arvio Perehdytysoppaasta
 - c. Arvio oppituntien sisällöstä
 - d. Arvio Tervetuloa Taloon-koulutuksen iltapäivän ohjelmasta (perehdytysmateriaalin käsittely, tuotantokierros, vaatevarasto vierailu)
 - e. Yleisarvio Tervetuloa Taloon koulutuksesta
3. Parannusehdotuksia Tervetuloa Taloon-koulutusta varten tuleville vuosille (sanallinen)
4. Perehdytys (1-4 + eos)
 - a. Perehdyttäjien vastaanotto
 - b. Koulutuksen taso
 - c. Etenemisnopeus
 - d. Havainnollistaminen
 - e. Kannustaminen
 - f. Ymmärtämisen varmistaminen
5. Terveiset perehdyttäjille (sanallinen)
6. Oma panos (1-4 + eos)
 - a. Omat tiedot/taidot ennen perehdytystä
 - b. Omat tiedot/taidot perehdytyksen jälkeen
 - c. Saitko perehdytyksestä tarvittavan määrän tietoa suorittaaksesi työn työnantajan vaatimalla tavalla
7. Yleisarvio koko perehdytyskoulutuksesta (1-4 + eos)
8. Olisitko valmis tulemaan meille ensi vuonna kesätöihin (kyllä/ei)
9. Vapaa sana (sanallinen)

Liite 2. Perehdyttäjien palautekyselyn pohja.

Perehdyttäjien palaute-kysely

1. Osasto
 - a. KAPU
 - b. Keittiö
 - c. Kuormaus
 - d. MYPA
 - e. Tarjotinpakkaamo
 - f. Tarvikepakkaamo
 - g. VAKE
2. Tervetuloa Taloon-koulutus (1-4 + eos)
 - a. Ohjeiden selkeys ennen Tervetuloa Taloon-koulutusta (sähköpostit, perehdyttäjien koulutus, HR ja esimiehet)
 - b. Arvio Perehdytysoppaasta
 - c. Arvio koko päivän aikataulusta
 - d. Arvio Tervetuloa Taloon-koulutuksen iltapäivän ohjelmasta (perehdytysmateriaalin käsittely, tuotantokierros)
 - e. Yleisarvio Tervetuloa Taloon koulutuksesta
3. Parannusehdotuksia Tervetuloa Taloon-koulutusta varten ensi vuodelle (sanallinen)
4. Perehdytys (1-4 + eos)
 - a. Perehdytettävien vastaanotto
 - b. Perehdytettävien osaamisen taso
 - c. Etenemisnopeus
 - d. Asioiden ymmärtäminen
5. Mitä parannettavaa koet **perehdyttäjillä/esimiehillä** olevan ensi vuodeksi (sanallinen)
6. Oma panos (1-4 + eos)
 - a. Oma mielipiteesi perehdytettävistä
 - b. Oma mielipiteesi omasta työstään heidän kanssa
 - c. Saitko toivomaasi tukea esimiehiltäsi
7. Yleisarvio koko perehdytys prosessista (1-4 + eos)
8. Olisitko valmis olemaan myös ensi vuonna perehdyttäjänä (kyllä/ei)
9. Vapaa sana (sanallinen)

Liite 3. Perehdyttäjien esimiesten palautekyselyn pohja.

Perehdyttäjien esimiesten palaute-kysely

1. Osasto
 - a. KAPU
 - b. Keittiö
 - c. Kuormaus
 - d. MYPA
 - e. Tarjotinpakkaamo
 - f. Tarvikepakkaamo
 - g. VAKE
2. Tervetuloa Taloon-koulutus (1-4 + eos)
 - a. Ohjeiden selkeys ennen Tervetuloa Taloon-koulutusta (sähköpostit, perehdyttäjien koulutus, HR ja esimiehet)
 - b. Arvio Perehdytysoppaasta
 - c. Arvio koko päivän aikataulusta
 - d. Arvio Tervetuloa Taloon-koulutuksen iltapäivän ohjelmasta (perehdytysmateriaalin käsittely, tuotantokierros)
 - e. Yleisarvio Tervetuloa Taloon koulutuksesta
3. Parannusehdotuksia Tervetuloa Taloon-koulutusta varten ensi vuodelle (sanallinen)
4. Perehdytys (1-4 + eos)
 - a. Perehdytettävien osaamisen taso
 - b. Perehdyttäjien osaamisen taso
 - c. Työvuorolistojen suunnittelu perehdyttäjille/perehdytettäville
 - d. Perehdyttäjien/Esimiesten vuorovaikutus
5. Mitä parannettavaa koet **perehdyttäjillä/esimiehillä** olevan ensi vuodeksi (sanallinen)
6. Yleinen panos (1-4 + eos)
 - a. Koetko perehdytettävät ”valmiiksi” työntekijöiksi perehdytyksen jälkeen
 - b. Toimivatko perehdyttäjät vaaditulla tavalla
 - c. Auttoiko muu työyhteisö perehdytettäviä
7. Yleisarvio koko perehdytys prosessista (1-4 + eos)
8. Vapaa sana (sanallinen)