

Riikka Hyvärinen

**PEREHDYTTÄMINEN ROKUAN KUNTOKESKUKSEN HOTELLIN
VASTAANOTOSSA**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Matkailun ko.
Syksy 2007



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun ko.
Tekijä(t) Riikka Hyvärinen	
Työn nimi Perehdyttäminen Rokuan Kuntokeskuksen hotellin vastaanotossa	
Vaihtoehtoiset ammattipinnot	Ohjaaja(t) Juha Tuikkanen ja Pekka Tervonen
	Toimeksiantaja Rokuan Kuntoutus Oy/Rokuan Kuntokeskus
Aika Syksy 2007	Sivumäärä ja liitteet 36+33
<p>Opinnäytetyöni oli toimeksianto Rokuan Kuntokeskukselta. Toiminnallisena opinnäytetyönäni tein perehdyttämiskansion Rokuan Kuntokeskuksen hotellin vastaanottoon, jossa sellaista ei vielä ollut. Rokuan Kuntokeskuksen hotellin vastaanottoon tehdyn perehdytyskansion tavoitteena on yhtenä osana perehdyttämistä varmistaa palvelujen hyvä laatu ja asiakaslähtöisyys.</p> <p>Teoria osuus sisältää kolme aihealuetta; perehdyttäminen, laatu ja laatujärjestelmät sekä motivaatio. Perehdyttäminen on osa yrityksen johtamista ja esimiestyötä. Se voidaan jakaa työhön opastamiseen sekä työhön, organisaatioon ja organisaatioympäristöön perehdyttämiseen. Perehdyttämisen hyödyt työnantajan kannalta koskevat kannattavuutta ja laatua. Lisäksi työnantaja voi perehdyttämisellä vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin. Työntekijälle perehdyttäminen tarkoittaa toimintatapojen selkiytymistä, sopeutumista työyhteisöön sekä motivoitumista työtehtäviin. Perehdyttäminen on myös osa laatujärjestelmien laadun varmistusta. Tässä työssä perehdyttämistä lähestyttiin laadun ja laatujärjestelmien näkökulmasta, sillä Rokuan Kuntokeskuksessa on kaksi laatujärjestelmää SFS-EN ISO 9001–2000 ja SFS-EN ISO 14001. Motivaatiota työssä tarkasteltiin siksi, että perehdyttämisellä uutta työntekijää on mahdollista motivoida laadukkaaseen työntekoon.</p> <p>Perehdytyskansioista tuli teoreettisen mallin mukainen. Perehdytyskansioon sisällytettiin materiaalia organisaatiosta, työsuhteasioista, työsuojelusta ja henkilöstöpalveluista sekä listaus työtehtävistä. Näiden avulla työntekijälle muodostuu selkeä kokonaiskuva Rokuan Kuntokeskuksesta ja siellä vallitsevista toimintatavoista.</p>	
Kieli	suomi
Asiasanat	perehdyttäminen, laatu, laatujärjestelmä
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Tourism
Author(s) Riikka Hyvärinen	
Title Job Familiarization in Hotel Reception – Case: Rokuan Kuntokeskus	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Juha Tuikkanen and Pekka Tervonen
	Commissioned by Rokuan Kuntoutus Oy/Rokuan Kuntokeskus
Date Autumn 2007	Total Number of Pages and Appendices 36+33
<p>The aim of this practice oriented thesis was to write a job familiarization guide for Rokuan Kuntokeskus. The project was commissioned by Rokuan Kuntokeskus. The objective of this booklet as a part of familiarization is to ensure quality and customer orientation.</p> <p>The content of the job familiarization booklet is based on the author's and the reception manager's work experiences. The paper also discusses theories about familiarization, quality, motivation and leadership.</p> <p>The job familiarization guide contains information about organization, industrial relations, health and safety at work and staff services. There is also a list of tasks. With this information it is easy for a new employee to form a picture of Rokuan Kuntokeskus and ways of working there.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	familiarization, quality, quality system
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 LAATU	3
2.1 Palvelu ja palvelun laatu	3
2.2 Laatu kriittisenä menestystekijänä	4
2.3 Henkilöstö ja laatu	5
2.4 Laatuyritys ja laadunhallinta	7
3 MOTIVAATIO	9
3.1 Motivaatioteoriat ja työ	10
3.2 Työmotivaatio	11
4 PEREHDYTTÄMINEN	13
4.1 Rekrytointi ja perehdyttäminen	14
4.2 Perehdyttämisen suunnittelu	15
4.3 Perehdyttämisen merkitys, tavoite ja hyödyt	16
4.4 Perehdyttämisen kohderyhmät	17
4.4.1 Uuden työntekijän perehdyttäminen	18
4.4.2 Työhön opastaminen	20
4.4.3 Organisaatioon perehdyttäminen	22
4.5 Perehdyttämisen sisältö	22
4.6 Perehdyttäjä	23
3.7 Ongelmat perehdyttämisessä	25
3.8 Perehdyttämisen kehittäminen	25
5 PEREHDYTYSKANSION TOTEUTUS	27
5.1 Tutkimusmenetelmä	27
5.2 Rokuan Kuntokeskus	28
5.3 Perehdytyskansio	29
6 POHDINTA	33
LÄHTEET	35

LITTEET

1 JOHDANTO

Opinnäytetyönäni valmistui perehdyttämiskansio perehdytyksen apumateriaaliksi Rokuan Kuntokeskuksen hotellin vastaanottoon. Idea perehdyttämiskansion tekemisestä lähti yrityksessä suorittamani harjoittelun pohjalta. Perehdyttäminen oli itseäni kiinnostava aihe ja toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen harjoittelupaikkaan tuntui hyödylliseltä. Opinnäytetyössäni oli mahdollista hyödyntää harjoittelun aikana opittuja asioita ja kokemuksia. Perehdyttämiskansion tekeminen Rokuan Kuntokeskuksen hotellin vastaanottoon oli myös ajankohtainen, sillä sellaista vastaanotossa ei vielä ollut.

Opinnäytetyöni oli toiminnallinen opinnäytetyö, jossa aihetta lähestyttiin kvalitatiivisen tutkimuksen näkökulmasta ja tutkimusmetodina työssä sovellettiin toimintatutkimusta. Aineistonhankintamenetelmänä työssä käytettiin kirjoituspöytätyöstä eli työtä tehdessä hyödynnettiin jo olemassa olevaa materiaalia.

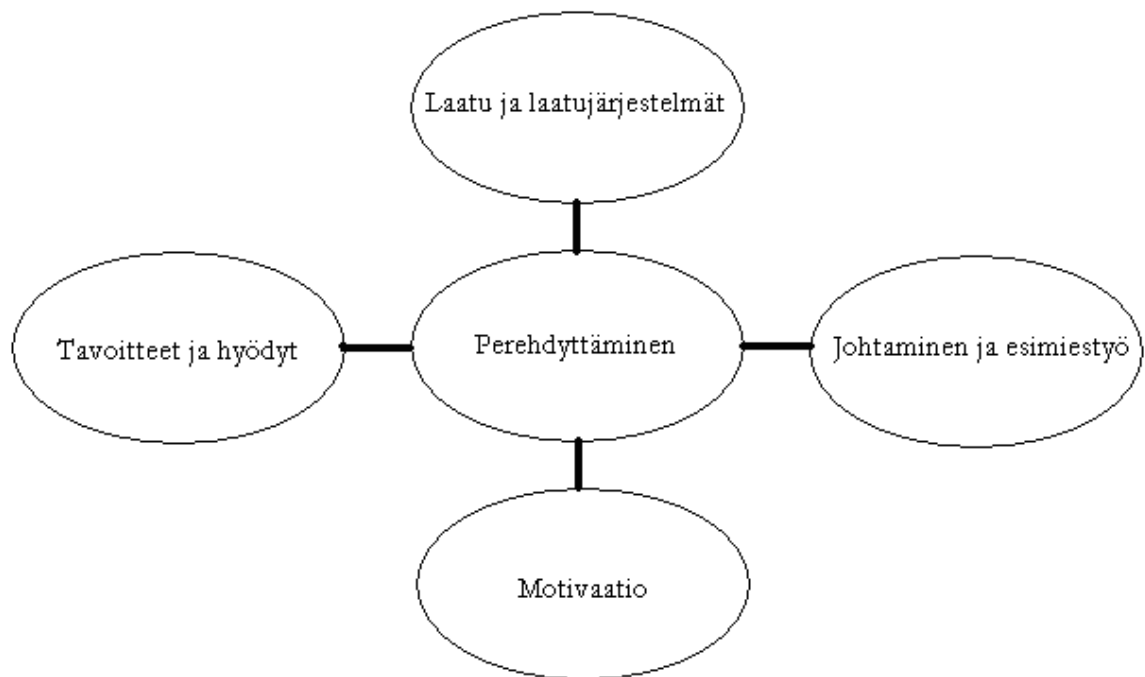
Opinnäytetyönä valmistuvalla perehdyttämisen apumateriaalilla, perehdyttämiskansiolla, pyrittiin kehittämään perehdyttämistä. Lisäksi kansion tavoitteena oli varmistaa laatu ja asiakaslähtöisyys henkilöstöä perehdytettäessä. Perehdyttämiskansiosta oli tarkoitus tehdä selkeä kokonaisuus, johon useammassa paikassa olevat, työn suorittamisen kannalta tärkeät tiedot olisi kerätty. Erityisenä tavoitteena oli myös, että uudelle työntekijälle syntyisi ehea kuva Rokuan Kuntokeskuksesta useine yksiköineen ja monine tehtävineen.

Työssä huomioitiin myös erilaiset oppijat. Toiset oppivat tekemällä ja kuuntelemalla, toiset lukemalla. Tämän vuoksi perehdyttämisen apumateriaaliksi oli järkevä tehdä perehdyttämiskansio, sillä aiemmin perehdytys oli suoritettu pelkästään suullisesti. Kansioista voi kerrata opittavia asioita itsenäisesti, jolloin perehdytyksestä tulee tehokkaampaa ja työskentelystä itsenäisempää aikaisempaa nopeammin. Kun työntekijä oppii asiat nopeammin, myös laatu ja kuva työntekijästä asiakkaiden silmissä paranevat.

Työni jakautui kolmeen selkeään teoriaosuuteen; laatuun ja laatujärjestelmiin, motivaatioon sekä perehdyttämiseen. Näillä osuuksilla on kuitenkin selkeä yhteys, joka lähtee siitä, että laadun takana ovat työntekijät. Laatujärjestelmillä taas pyritään mm. standardoimaan tietyt, hyväksi koetut toimintavat, joiden avulla asiakkaiden tyytyväisyys voidaan taata. Yksi näistä standardoitavista toimintatavoista yrityksissä on usein perehdyttäminen. Perehdyttämällä

henkilöstöä on mahdollista motivoida laadukkaaseen työntekoon, sillä laadukkaan työn tekemiseksi yrityksessä täytyy olla motivoitunut henkilöstö.

Tärkeä osa-alue on myös johtaminen ja esimiestyö, sillä perehdyttäminen on aina viime kädessä esimiehen vastuulla ja perehdyttäminen on osa esimiestyötä ja johtamista. Perehdyttämällä esimiehen on mahdollista vaikuttaa ja luoda hyvät suhteet uuteen tulokkaaseen heti alkuvaiheessa. Näin myös perehdyttämisen tavoitteiden ja hyötyjen sekä perehdyttämisen kehittämisen käsittely oli aiheellista.



Kuten yllä olevasta kuviosta näkyy, perehdyttäminen ei ole vain yksi erillinen osa-alue, vaan se on osa suurempaa kokonaisuutta. Perehdyttäminen on osa johtamista ja esimiestyötä, siihen vaikuttavat laatu ja laatujärjestelmät, sen avulla voidaan motivoida ja lisäksi sitä voidaan hyödyntää tavoitteisiin pyrittäessä.

2 LAATU

Laatua voidaan määritellä eri tavoin, mutta yleisesti laadulla tarkoitetaan asiakkaiden tarpeiden tyydyttymistä niin, että yritys toimii kannattavasti ja tehokkaasti. Asiakkaiden tarpeiden täyttäminen kannattamattomasti ei ole kuitenkaan tarkoituksenmukaista. (Lecklin 2002, 18–19.)

Laadun määritelmä pitää sisällään sen, että yrityksissä tehdään kokonaislaadun kannalta oikeita asioita virheettömästi. Yrityksen mielestä täydellinen tuote voi viestiä asiakkaalle ylilaadusta tarpeettomine toimintoineen, ja siitä asiakas ei ole valmis maksamaan. Laatu, joka ylittää asiakkaan odotukset, ei ole kuitenkaan ylilaatua, jos kyseisen laadun avulla yritys saavuttaa kilpailuedun. (Lecklin 2002, 20.)

Hyvä laatu on yhtä kuin tuotteiden virheettömyys ja alhaiset laatukustannukset eli kustannustehokkuus, joka vaikuttaa positiivisesti katteeseen ja kannattavuuteen. Hyvä laatu lisää asiakastyytyväisyyttä täyttämällä asiakkaiden tarpeet, vaatimukset ja odotukset. Kun asiakkaat ovat tyytyväisiä, he ovat usein myös uskollisia yritykselle, lisäävät ostomääriä ja kertovat laadusta eteenpäin. Näin yrityksen markkina-asema vahvistuu ja hinnoittelu vapautuu, jolloin tuotteita voidaan myydä paremmalla katteella. (Lecklin 2002, 24–26.)

Kannattavuus ja laatu yhdessä antavat yritykselle mahdollisuuden pitkäjänteiseen toimintaan ja auttavat tavoitteiden saavuttamisessa. Näitä tavoitteita ovat esimerkiksi kilpailuedun saavuttaminen, markkinajohtajuus ja yrityskuvan kohottaminen sekä nopeampi reagointikyky ympäristömuutoksiin ja joustavuus tarpeellisten muutosten läpiviemisessä. Myös osallistuva ja motivoitunut henkilöstö sekä tunnettuus hyvänä työnantajana ja yhteiskunnan jäsenenä ovat yritysten tavoitteita. Pitkällä aikavälillä laatu on yrityksen elinehto. (Lecklin 2002, 27.)

2.1 Palvelu ja palvelun laatu

Palvelut ovat aineettomia, ainutkertaisia ja ne tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Palvelu muodostuu ydinpalvelusta sekä asiakkaalle näkyvästä osasta, joka sisältää palvelun laadun. Palvelut omana tuoteryhmänään tai tuotteisiin liitetyt palvelut erilaistavat tuotteet ja ovat li-

säärvon lähteitä. Hyvän palvelun aikaansaaminen vaatii huolellisen suunnittelun lisäksi myös koulutusta. (Rissanen 2005, 20–24.)

Huippupalvelu on kilpailuetu ja sen aikaansaaminen ja säilyttäminen vaatii erinomaisuutta; erinomaista johtamista, markkinointia, myyntiä sekä erinomaisia ihmisiä, tuotteita ja palveluja. Asioiden johtamisen lisäksi esimiehen on siis osattava valita oikeat ihmiset oikeille paikoille ja kouluttaa heidät, varmistettava tarvittavien työvälineiden saatavuus, seurattava budjettia sekä mitattava suorituksia. Näiden lisäksi tärkeää on esimiehen näyttämä esimerkki, ihmisten johtaminen. (Bell & Zemke 2006, 168–169.)

Laadukkaan palvelun edellytys on onnistunut rekrytointi eli pätevien ihmisten valinta. Ilman ammattitaitoisia työntekijöitä ei ole tyytyväisiä ja uskollisia asiakkaita. Tärkeää on myös se, että osaajat saadaan pysymään yrityksessä. Tämä on mahdollista esimerkiksi huolellisella perehdyttämällä. Uusille työntekijöille on opetettava menestymisen kannalta tärkeät tiedot ja se, mitä huippupalvelu on. Perehdyttämisen lisäksi muita yritykseen sitouttavia tekijöitä ovat haasteelliset työtehtävät, kilpailijoita parempi palkkaus, tunnustusten antaminen ja palkitseminen. (Bell & Zemke 2006, 11.)

2.2 Laatu kriittisenä menestystekijänä

Toiminnan laatua on hankala mitata. Laadulle on kuitenkin olemassa kriteerejä ja mittareita sekä toiminnan laadun kriittisiä menestystekijöitä. Laadun kriittiset menestystekijät vaikuttavat siihen onnistuuko vai epäonnistuuko toiminta. (Paunonen-Ilmonen 2005, 10.) Laatu yhtenä yrityksen kriittisenä tekijänä vastaa siis omalta osaltaan liiketoiminnan onnistumisesta tai epäonnistumisesta (Lecklin 2002, 24).

Laadun on lähdettävä liikkeelle yrityksen perusarvoista, jotta se voi olla menestystekijä. Perusarvoja ovat asiat, joihin toiminta perustetaan. Yleensä perusarvot ovat liiketoiminnalle tärkeinä pidettyjä asioita, jotka muodostavat toiminnan selkärangan. Perusarvojen kirjaaminen ylös on suositeltavaa, jotta yhteinen käsitys tärkeistä asioista ja yhtenäisestä toiminnasta välittyy kaikille. (Lecklin 2002, 37–39.) Työyhteisön tulee omaksua arvot ja toimintatavat kyetäkseen reagoimaan asiakkaiden vaatimiin muutoksiin (Rissanen 2005, 96).

Visio on näkemys tulevaisuudesta, siitä mitä halutaan olla tulevaisuudessa. Yleensä visiot asetetaan 5-15 vuoden päähän. Visiot eivät ole tarkkoja vaan suuntaa näyttäviä ennakoiden samalla muutoksia ympäristössä ja yhteiskunnassa. Niitä ei ole helppo saavuttaa, mutta hyvinä ne motivoivat ja luovat uskoa saavuttamiseen. Visioon voidaan läheisesti liittää missio, jonka tarkoituksena on kertoa toiminnan päämääristä tai vision saavuttamisesta. Missio vastaa muun muassa kysymyksiin, mikä on yrityksen keskeinen liikeidea sekä ketkä ovat yrityksen asiakkaita ja mitkä ovat heidän tarpeensa. Missiota taas toteuttaa strategia asettamalla suunta- viivat ja kehykset operatiiviselle toiminnalle. Strategiassa pohditaan ainakin yrityksen ydin- osaamista, kriittisiä menestystekijöitä sekä tarjottavia palveluita ja tuotteita. Mitä selkeämpi strategia on, sitä helpompi se on toteuttaa organisaatiossa. (Lecklin 2002, 39–41.)

Strategiset laatutavoitteet kertovat vaatimuksista ja tavoitteista, jotka asetetaan tuotteiden, palveluiden ja toiminnan laatutekijöille. Laatutavoitteiden tehtävänä on osoittaa, mikä osa- alue toimii ja mitä on parannettava, jotta toimintaa voitaisiin ohjata. Niiden on syytä olla myös kytkettynä muihin strategisiin tavoitteisiin ja niitä on seurattava koko ajan. Laatupoli- tiikka taas on käytännön toimintaohje, joka on johdettu perusarvoista. Se kertoo keskeiset toimintaperiaatteet yrityksessä. (Lecklin 2002, 42–43.)

Johdon tehtävänä rekrytointi- ja perehdyttämisprosessin aikana on saada uuden työntekijät ymmärtämään edellä mainittujen vision, arvojen ja strategian merkitys. Näiden lisäksi lujitet- tava ymmärrystä omistajista, asiakkaista, henkilöstöstä ja tuotteista. (Valvisto 2005, 54.)

2.3 Henkilöstö ja laatu

Jokainen yrityksessä työskentelevä on tuotteiden ja palveluiden myyjä sekä yrityskuvan edis- täjä. Omalla toiminnallaan hän viestittää kuvaa myös työnantajastaan. (Heinonen & Järvinen 1997, 143.) Siksi henkilöstön on tunnettava ja sisäistettävä yrityksen laatupolitiikka. Henki- löstön on myös ymmärrettävä, että he ovat osa kokonaisuutta, josta laatu syntyy. Yrityksessä työskentelevän on tiedettävä ketkä ovat yrityksen asiakkaita, mitkä ovat yrityksen tuotteita sekä mitkä ovat yrityksen tavoitteet ja tulokset. Työntekijän on lisäksi tiedettävä työtehtävän- sä vaikutus lopputulokseen. (Lecklin 2002, 240.)

Kaikki organisaatiossa työskentelevät osallistuvat omalta osaltaan toiminnan laadun varmis- tamiseen. Heidän velvollisuutensa, mutta myös oikeutensa, on tehdä työ laadukkaasti. Oike-

us pitää sisällään myös sen, että johdolla on velvollisuus järjestää henkilöstölle kehittämistoimintaa. Toiminnan korkeaa laatua tavoiteltaessa työnohjauksen tulisi koskea niin pitkä- kuin lyhytaikaisia työntekijöitä. Lyhytkestoisissa työsuhteissa olevat tekevät laatua samalla tavoin kuin pitkäkestoisissa olevat työntekijät. On tärkeää, että koko henkilöstöllä on mahdollisuus työnohjaukseen. (Paunonen-Ilmonen 2005, 9-10.)

Työnohjaus on organisaation laadun varmistaja. Se on sidoksissa muun muassa yrityksen kilpailukykyyn asiakkaista, kokonaiskustannuksiin sekä tehokkaisiin ja taloudellisiin henkilöstön kehittämismenetelmiin. Työnohjaus on kiinteä osa työntekijän työtä ja se toistuu säännöllisin määräajoin. Työnohjauksen lähityömuotoja ovat esimerkiksi työnopastus ja perehdyttäminen, jotka yhteisten tavoitteiden myötä sulautuvat toisiinsa. Työntekijän on oikeus saada työnopastusta ja perehdyttämistä, mutta samalla hänellä on myös velvollisuus käydä asiat läpi. (Paunonen-Ilmonen 2005, 12, 29, 35, 38.)

Sen lisäksi, että perehdyttäminen sitouttaa uutta työntekijää yritykseen, se on tärkeä väline koulutuksessa. Nykyisin on epätodennäköistä, että uusi työntekijä siirtyy asiakaspalveluun ilman koulutusta, sillä jokaisen yrityksen menetelmät, toimintaperiaatteet ja menettelytavat ovat erilaiset ja niiden oppiminen ennen työhön siirtymistä on tärkeää. Uutta työntekijää kannattaa kouluttaa heti alussa, jolloin suhtautuminen on avointa, kokemukset hyviä ja huonot tavat eivät ole vielä iskostuneet. Yrityksen on yhtä tärkeää huolehtia uusien työntekijöiden kuin asiakkaidenkin kokemuksista organisaatiosta. Totuuden hetki koskettaa asiakkaan lisäksi taloon tulevia uusia työntekijöitä. Jääkö työntekijä yritykseen ensivaikutelman perusteella? Uuden työntekijän kohdalla hyvin aloitettu perehdyttäminen organisaation toimintatapoihin on paljon enemmän kuin puoliksi tehty. (Bell & Zemke 2006, 109-111, 113.)

Perehdyttäminen sekä muun muassa henkilöstösuunnittelu ja –hankinta ovat henkilöstöhallinnon tehtäviä. Henkilöstöhallinto on aina kuulunut esimiehen työtehtäviin ja sen merkitys on ajan myötä kasvanut. (Heinonen & Järvinen 1997, 8-9.) Edellä mainittujen lisäksi henkilöstöhallinnon tehtäviä ovat organisaation päämäärien ja tavoitteiden edistäminen. Henkilöstöhallinnon avulla johto ohjaa henkilöstöä ja organisaation toimintaa. (Rissanen ym. 1996, 95.) Henkilöstöhallinto voi vaikuttaa laatuun edellä mainittujen toimien kautta. (Lecklin 2002, 237.)

Henkilöstöjohtaminen on keskeinen osa johtamistoimintaa. Se pitää sisällään henkilöstöhallinnon tehtäviä kuten henkilöstösuunnittelun, rekrytoinnin ja organisaation ohjauksen eli pe-

rehdyttämisen. (Heinonen & Järvinen 1997, 33.) Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on ammattitaitoisen henkilöstön hankkiminen, ylläpitäminen ja kehittäminen. (Rissanen ym. 1996, 98).

Esimiehen tehtäviin henkilöstöä hankittaessa kuuluu avoimen työn sisällön ja työhön valittavan vaatimusten sekä palkkaperusteiden, työn laadun ja työajan määrittely. Itse valintaprosessissa esimies osallistuu työntekijöiden haastatteluun, valintaan ja työsopimuksen laatimiseen. Lisäksi esimiehen vastuulla on perehdyttämisen suunnittelu ja käytännön toteutuksen järjestely. (Rissanen, Sääski & Vornanen 1996, 113.)

2.4 Laatuvaritys ja laadunhallinta

Ollakseen laadukas, yrityksen on jatkuvasti parannettava suoritustasoaan kehityksen sallimisrajoissa. Kehitysylläkköitä saadaan oman järjestelmällisen laatuvarityön lisäksi kilpailijoiden toiminnasta, innovaatioista sekä markkinoiden ja yhteiskunnan muutoksista. (Lecklin 2002, 19.)

Laatuvarityksen tunnusmerkkejä ovat asiakassuuntautunut toiminta, johdon sitoutuminen, henkilöstön kehittäminen, nopeus ja joustavuus, suuntaus tulevaisuuteen, tosiasioihin perustuva johtaminen, yhteistyö, julkinen vastuu, suunnittelun korostuminen, tavoitteellisuus sekä jatkuva parantaminen (Lecklin 2002, 28–31).

Yrityksen laadunhallinta on toiminnan suunnittelua ja ohjausta sekä varmistamista ja parantamista. Näitä toimia voidaan tehostaa käyttämällä laatuvarityökaluja. Laatuvarityökaluja on kymmeniä. Yksi hyväksi koettu väline on ISO 9000 – standardiperhe, joka sisältää laatujohtamista ja laadunvarmistusta käsitteleviä standardeja. (Laatuvarityökalut 1998, 2,4.) ISO 9000 – standardit laadunhallintajärjestelmien perustana ovat saavuttaneet mainetta maailmanlaajuisesti (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry d 5.6.2007).

Lecklinin (2002, 31–32.) mukaan laatuvarityöjärjestelmä on eräänlainen rakenne, jonka avulla johdon tahtotila saadaan koko organisaation tietoon. Laatuvarityöjärjestelmän tavoitteena yrityksissä on esimerkiksi varmistaa asiakastyytyväisyys sekä tuotteiden ja palveluiden laatu, henkilöstön tukeminen koulutuksessa ja työnohjauksessa sekä luoda yhtenäinen käytäntö työyhteisössä. Tavoitteet vaihtelevat niin yritys- kuin tilannekohtaisesti.

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry (a 29.3.2007.) taas kuvaa laadunhallintajärjestelmää toimintajärjestelmänä, jossa olevat ja organisaatioon liittyvät toiminnot vaikuttavat tuotteiden ja palveluiden laatuun. Se on järjestelmällinen tapa toteuttaa yrityksen määrittelyt, tavoitteet ja suuntauokset laadun suhteen. Käytännössä se tarkoittaa yksikössä olevaa organisaatorakenteen, prosessien, menettelyjen ja resurssien muodostamaa kokonaisuutta ja sen tehokasta johtamista.

Rakenteeltaan laatujärjestelmä ei ole standardoitu, mutta yleisessä käytössä on useampitasoinen malli. Hyvin rakennettu laatujärjestelmä toimii yritysjohdon apuvälineenä viestien strategiat ja suunnitelma järjestelmällisesti koko yritykselle. Näin se helpottaa toiminnan johtamista, suunnittelua, toteuttamista ja valvontaa sekä laatuksustannusten hallintaa. (Lecklin 2002, 32, 35.)

Laatujärjestelmän kehittämällä tarkoitetaan yrityksen keskeisten toimien parhaiden suoritus-tapojen standardointia, kuvausta ja toimintaa niiden mukaan. Laatujärjestelmän sertifiointilla tarkoitetaan puolestaan sitä, että laatujärjestelmä on jonkin tunnetun kriteerin mukaisesti rakennettu. (Lillrank 1998, 132.)

Laatujärjestelmät ovat osa organisaation laatutyötä. Laatutyön tarkoituksena on tavoitteiden kautta parantaa organisaation suoritusta. Laatutyössä johdon sitoutuminen on tärkeää, jotta laatutyö ei ole ohimenevää. (Lagus, Lillrank & Helin 2001, 6-7.) Laatujärjestelmien avulla toiminta on mahdollista saattaa sellaiselle tasolle, että asiakas on tyytyväinen (Lecklin 2002, 18). Laadunhallintajärjestelmän rakentaminen ei saa olla itsetarkoitus, vaan tavoitteena on oltava parempi asiakasvaatimusten täyttäminen ja organisaation tehokkuuden paraneminen (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry a 29.3.2007).

3 MOTIVAATIO

Ihmisen toimintaan vaikuttavat synnynnäiset tekijät mutta myös ympäristön ja kokemusten myötä syntyneet tekijät. Synnynnäisiksi tekijöiksi luokitellaan persoonallisuuden piirteet sekä fyysiset ja henkiset edellytykset. Ympäristön ja kokemusten kautta taas ovat syntyneet havainnot, kokemukset ja oppimiset. Havainnot, kokemukset ja oppimiset vaikuttavat arvoihin, asenteisiin, motiiveihin, tarpeisiin ja tahtoon säädellen merkittävästi käyttäytymistä. Näistä motiivit ovat toiminnan ylläpitäjiä. Ne myös virittävät ja suuntaavat ihmisen toimintaa. Osa motiiveista on tietoisia, osa tiedostamattomia. (Viitala 2004, 150–151.)

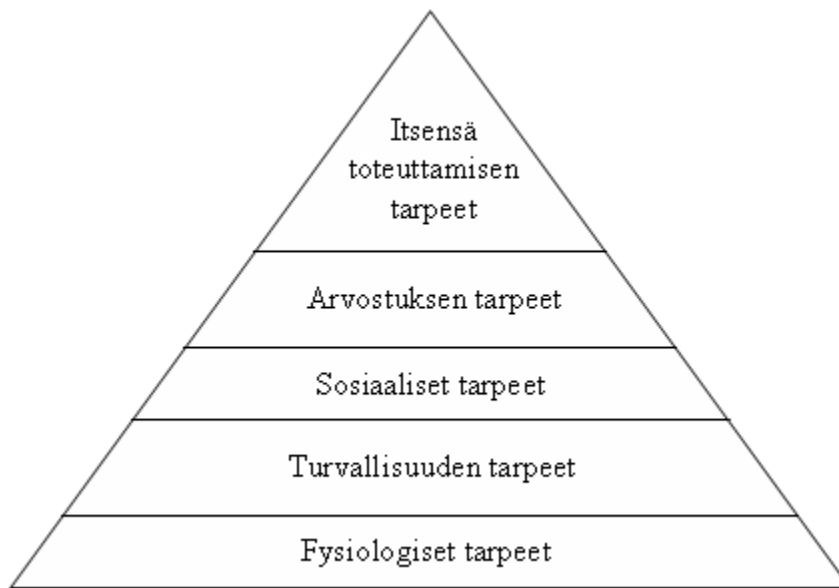
Motivaatio on motiivien synnyttämä tila, jossa pyritään saavuttamaan jokin tavoite. Motivaatio sytyttää toimintaan ja suoritukseen. Tavoitteeseen pääseminen vaatii motivaation lisäksi henkisiä ja fyysisiä edellytyksiä. Puutteelliset edellytykset eivät riitä hyvään suoritukseen vaikka motivaatio olisi hyvä. Toisaalta motivaation ollessa huono, hyvät edellytykset eivät riitä hyvään suoritukseen. Itse motivoitumiseen vaikuttaa se, tunteeko ihminen tavoitteen mahdolliseksi itselleen. Motivaatio auttaa toisaalta huomaamaan mihin on mahdollisuuksia. Tavoitteeseen päästyä motivaatio sammuu tehden tilaa uusille motivaatioille. (Viitala 2004, 150, 153–154.)

Motivaatio voidaan jakaa eri tiloihin keston mukaan. Näitä motivaatiotiloja ovat tilannemotivaatio ja yleismotivaatio. Tilannemotivaatio syntyy tilannesidonnaisista ja kestoiltaan rajatuista motiiveista. Yleismotivaatiota voidaan verrata asenteeksi. Siinä tila on yksilöllinen, melko pysyvä ja hitaasti muuttuva. (Viitala 2004, 153.)

Ihmistä voidaan motivoida palkkioilla. Palkkiot voidaan jakaa sisäisiin tuntemuksiin ja ulkoiisiin palkkioihin. Sisäiset palkkiot ovat kestoiltaan pitkäaikaisia ja yleensä tehokkaampia kuin ulkoiset. Koska ulkoiset palkkiot ovat lyhytaikaisia, tarvetta niiden saamiseksi esiintyy useammin. Sisäinen motivaatio on tila, jossa ihminen motivoituu työstä ja aikaansaannoksista, eikä välitä niinkään ulkoisista tunnustuksista. Siinä motivaatio on yhteydessä ylimmän asteen tarpeiden tyydyttämiseen. Ulkoinen motivaatio on tila, jossa motivaatio perustuu ulkoiisiin palkkioihin, joiden eteen on ponnisteltava. Siinä motivaatio on yhteydessä alemman asteen tarpeiden tyydyttämiseen. Vaikka sisäinen ja ulkoinen motivaatio ovat sisällöltään erilaisia, ei niitä voida pitää täysin erillisinä toisistaan vaan toisiaan täydentävinä. (Viitala 2004, 153; Ruohotie 1998, 38-39.)

3.1 Motivaatioteoriat ja työ

Motivaatiota on pyritty selittämään useista näkökulmista. Näkökulmat voidaan jaotella kahden pääkategoriaan. Ensimmäisessä motivaation pohjalla ovat tarpeet ja tarpeiden tyydyttäminen ja toisessa tietorakenteet ja ajatusmallit. Tarvelähtöistä mallia edustavat muun muassa Maslowin tarvehierarkia ja Herzbergin kaksifaktoriteoria, tietorakenteita puolestaan Locken tavoitteenasetantateoria. (Viitala 2004, 155.)



Kuvio 1. Maslowin tarvehierarkia (Viitala 2004, 155).

Maslowin tarvehierarkia edustaa tarpeisiin perustuvaa motivaatioteoriaa. Tässä teoriassa motivaatiota virittää tyydyttämätön tarve. Tarpeet on luokiteltu viiteen kategoriaan; fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarpeet, sosiaaliset tarpeet, arvostuksen tarpeet ja itsensä toteuttamisen tarpeet. Kategoriat ovat hierarkkisessa suhteessa toisiinsa eli alemman tarveluokan tarpeiden on tyydytettävä ennen kuin ylempi tarveluokka voi aktivoitua. Tarvehierarkiassa alimmalla tasolla ovat fysiologiset tarpeet ja ylimmällä itsensä toteuttamisen tarpeet. (Viitala 2004, 155.)

Herzberg erittelee kaksifaktoriteoriassaan hyvällä työsuoritukselle tyydyttävät tarpeet. Kaksifaktoriteoriassa on kaksi työn peruselollisuutta; työn ulkoiset olosuhteet eli hygieniategijät sekä työ itse eli motivaatiotekijät. Hygieniategijöitä ovat muun muassa esimiesalaissuhteet,

ilmapiiri työyhteisössä sekä palkkausjärjestelmä. Hygieniatekijät eivät sinänsä motivoi työsuoritukseen vaan poistavat hyvän työsuorituksen esteitä. Vaikka nämä tekijät eivät suoranaisesti motivoi, ne aiheuttavat huonosti hoidettuna tyytymättömyyttä. Todellisia motivointitekijöitä kaksifaktoriteorian mukaan ovat muun muassa tunnustukset ja uralla etenemismahdollisuudet. Nämä motivaatiotekijät ratkaisevat, pyrkiikö työntekijä hyvään työsuoritukseen. Jos motivaatiotekijöitä ei ole, työntekijä tekee vain tarpeellisen. (Viitala 2004, 156.)

Locken tavoitteenasetantateorian mukaan selkeästi määritelty ja mitattavissa oleva tavoite motivoi ja parantaa suorituksia. On myös tärkeää, että ihminen hyväksyy tavoitteen ja uskoo sen saavuttamiseen. Tämän teorian mukaan jo pelkkä tavoitteiden asettaminen parantaa tuloksia. Paras tulos saadaan kuitenkin palautteen kautta. (Viitala 2004, 158.)

3.2 Työmotivaatio

Työmotivaatioon vaikuttavia tekijöitä ovat työntekijän persoonallisuus, työ ja työympäristö sekä työntekijän elämänvaihe. Persoonallisuuteen liittyvät tekijät ovat mielenkiinnon kohteet, asenteet ja tarpeet. Mielenkiinnon kohteella tarkoitetaan sitä, miten ulkoiset virikkeen vaikuttavat työkäyttäytymiseen. Motivoituuko työntekijä rahasta vai työn sisällöstä? Asenteet taas vaikuttavat siihen, millainen työntekijän suoritusmotivaatio on. Millainen on työntekijän minäkuva, miten tyytymättömyys vaikuttaa työskentelyyn? Tarpeet omalta osaltaan vaikuttavat motivaatioon, sillä työntekijä pyrkii työssään täyttämään sisäiset tarpeensa. (Ruohotie & Honka 2002, 17–18.)

Sisäisten ominaisuuksien lisäksi työntekijän haluun suoriutua työstään vaikuttavat ulkoiset tekijät. Näitä ovat työhön liittyvät tekijät kuten työn sisältö, mielenkiinto ja vaihtelevuus sekä saavutukset, eteneminen ja kehittyminen. Jos työntekijä kokee onnistumisia, hän haluaa suoriutua muistakin tehtävistä. Omalta osaltaan työntekijän motivaatioon vaikuttaa myös työympäristö, joka voidaan jakaa välittömään ja koko yrityksen kattavaan ympäristöön. Työympäristö motivaatioon vaikuttavana tekijänä sisältää muun muassa esimiehen ja työryhmän vaikutukset työntekijään ja hänen työpanokseensa. (Ruohotie & Honka 2002, 17-18.)

Esimies voi omalla asenteellaan ja arvostuksellaan työntekijöitä kohtaan vaikuttaa työntekijöiden motivaatioon. Esimiehen asenteisiin ja arvostuksiin vaikuttavat hänen oma ihmiskäsitys sekä persoonallisuus. Myönteisellä palautteella esimies voi vahvistaa työntekijän onnistu-

mista ja sitä kautta lisätä työntekijän uskoa omiin kykyihin ja rohkeutta tarttua uusiin haasteisiin. Myönteisellä palautteella on vaikutusta myös riskinottohaluun ja sitoutumiseen. Kielteisellä palautteella työntekijä voidaan saada pyrkimään parempaa tulokseen tai vaihtoehtoisesti pakenemaan vastaavanlaisia, epäonnistumista aiheuttaneita tilanteita. Toisaalta palautteen antamatta jättäminen voi vaikuttaa työntekijästä siltä, että hänen työllään ei ole minkäänlaista arvoa. Esimies voi siis omalla käytöksellään ainakin luoda edellytykset motivaation syntymiselle. Lisäksi motivaation syntymiseen voivat vaikuttavat muun muassa yksilön omat edellytykset, työtehtävät, organisaatiokulttuuri, ilmapiiri ja palkkaus, joko edistävästi tai vähentävästi. (Viitala 2004, 161–162.)

Perehdyttäminen on työntekijän ja työnantajan yhteinen etu motivoituneen toiminnan ja hyvän työtuloksen saavuttamiseksi (Heinonen & Järvinen 1997, 146). Laadun takana on aina jotain inhimillistä koneiden ja hyvän johtamisen lisäksi, joten laadukkaan toiminnan varmistamiseksi yrityksessä täytyy olla motivoitunut, koulutettu ja työnsä osaava henkilöstö. (Lecklin 2002, 235.)

4 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen on keskeinen osa työyhteisön johtamista. Se voidaan nähdä koko työyhteisön oppimistapahtumana, sillä siinä onnistuminen edellyttää aktiivisuutta ja myönteistä suhtautumista kaikilta siihen osallistuvilta. (Heinonen & Järvinen 1997, 143.) Perehdyttäminen on myös keskeinen osa uuden henkilöstön kehittämistä (Kauhanen 2003, 147).

Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimia, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan yrityksen, sen liikeidean sekä työpaikan tavat. Perehdyttämisellä pyritään myös tutustuttamaan perehdytettävä yrityksessä työskenteleviin ja siellä asioiviin ihmisiin. Toisena pääperehdytysalueena on omaan työhön, sen vastuisiin ja odotuksiin perehdyttäminen. (Kangas 2004, 4.) Perehdyttämisellä pyritään antamaan työntekijälle riittävät valtuudet tehtäviensä hoitamiseen (Nieminen 1996, 85). Edellä mainittujen osien painotus riippuu muun muassa työnkuvasta yrityksessä. Perehdyttäminen pitää sisällään toteutuksen lisäksi suunnittelun ja arvioinnin. (Rissanen ym. 1996, 120.)

Organisaation kannalta perehdyttämisen tulisi olla kustannustehokasta eli nopeaa ja tuloksellista. Myös yrityksen normaalin toiminnan häiriintymistä tulisi välttää. (Nieminen 1996, 85.) Tulokkaan kannalta perehdyttämisen myötä hänen tulisi tuntea olevansa osa kokonaisuutta, sopeutua yhteisöön ja hyväksyä organisaation toimintatavat (Rissanen ym. 1996, 122).

Perehdyttäminen edellyttää vastuuhenkilöiden nimeämistä ja perehdyttäjien koulutusta, tarvittavan aineiston hankkimista sekä suunnitelman laatimista. Tärkeää on myös, että kaikki tietävät oman osuutensa perehdyttämisprosessissa. Kaiken pohjana on avoin keskustelu ja suunnitelmien kehittäminen. (Työturvallisuuskeskus 2006, 3.)

Perehdyttämisen toteutus ja sen onnistuminen on keskeisessä asemassa koko perehdytyksen onnistumisessa. Sopivat perehdyttäjät ja hyvät suunnitelmat edesauttavat onnistumista. Yleissuunnitelman laadinnan organisoinnista vastaa johto, joka voi käyttää apunaan erilaisia työryhmiä. Toteutusvaiheen selkeä työnjako on myös ratkaisevaa perehdyttämisen onnistumisen kannalta. (Nieminen 1996, 90–91.) Tavoitteisiin, taitavaan työhön tai laadukkaaseen palveluun, päästään parhaiten kun perehdyttäminen nähdään monivaiheisena tapahtumana, ei pelkästään työn opastuksena (Kauhanen 2005, 146).

Perehdyttäminen on prosessina ainutkertainen ja yhdenmukainen. Ainutkertaiselle tarkoitetaan sitä, että uusi työntekijä on aina yksilö. Yhdenmukaisuudella tarkoitetaan taas sitä, että perehdyttäminen tapahtuu aina yrityksen arvojen ja strategian mukaisesti ja samanlaatuisesti. On myös tärkeää, että perehdyttäjillä on yhteinen käsitys perehdyttämisen tavoitteista ja toimintatavoista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 193–195.) Kun perehdyttämisprosessi on hyvin suunniteltu, kaikilla tulokkailta on pohja samanlaiseen alkuun. Rekrytoinnista vastannut henkilö, usein esimies, on paras vastaamaan perehdyttämisohjelman yksilöimisestä. (Valvisto 2005, 50.)

Perehdyttäminen on onnistunut kun työntekijä on hahmottanut opittavan asian kokonaisuutena ja tuntee asioiden yhteydet. Työntekijä kykenee soveltamaan tietoa muuttuvissa tilanteissa ja ottaa asioista itsenäisesti selvää. (Työturvallisuuskeskus 2006, 3.)

4.1 Rekrytointi ja perehdyttäminen

Rekrytointi- ja perehdyttämisprosessit ovat yhtenäinen ja osin limittäinen prosessi. Perehdyttämisen onnistuminen edellyttää, että rekrytointi on tehty kunnolla. Toisaalta huonolla perehdyttämisellä voidaan pilata onnistunut rekrytointi. Keskeisin rekrytoinnin osa perehdyttämistä ajatellen on työn määrittäminen, joka luo pohjan paitsi perehdyttämiselle, mutta myös hyvälle työsuoritukselle ja onnistuneelle työsuhteelle. Tärkeää on myös organisaation arvojen, vision ja strategian muuttaminen konkreettisiksi työtehtäviksi ja -tavoiksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 62, 73, 78.)

Perehdyttäminen on silta rekrytoinnista työsuhteeseen. Hyviin tuloksiin pääsemiseksi perehdyttäminen jo rekrytointivaiheessa on avainasemassa. Perehdytysvaiheen ohittaminen on mahdollisuuksien ja voimavarojen hukkaan heittämistä. Jos etsitään tehokkuutta, sitä kannattaa etsiä perehdyttämisestä. Perehdyttämisen tarkoituksena on lyhentää aikaa uuden työntekijän työpanoksen muuttumisesta tuottavaksi ja samalla varmistaa, että työpanos vie kohti visiota ja tavoitteita. Samalla voidaan luoda pohjaa pitkäaikaiselle sitoutumiselle. (Valvisto 2005, 47.)

4.2 Perehdyttämisen suunnittelu

Hyvä perehdyttäminen, sen seuranta ja arviointi edellyttävät suunnittelua (Työturvallisuuskeskus 2006, 2). Suunnittelulla toimintaan saadaan johdonmukaisuutta ja tehokkuutta. Suunnitelmat pitävät aina sisällään tavoitteet. Perehdyttämisen tavoitteiden yleisen määrittelyn lisäksi niitä voidaan tarkentaa ryhmäkohtaisesti. Suunnitteluun kuuluu perehdyttämisohjelmien tekeminen. Perehdyttämisohjelmat sisältävät käsiteltävät asiat, aikataulun ja vastuuhenkilöt. (Kangas 2004, 8.)

Suunnitteluvaiheessa on lisäksi selvitetävä, ketkä yrityksessä suorittavat perehdyttämisen ja millaiset valmiudet heillä siihen on. Ajankäytön suunnittelulla on myös perehdyttämisessä tärkeä osa. Kuinka paljon aikaa perehdyttämiseen tarvitaan ja miten työvuorot on tällöin järjestettävä? Mitkä asiat on kerrottava heti ensimmäisenä päivänä, mitkä asiat on viisainta jättää pois tai kertoa myöhemmin? Aikaa ei välttämättä tarvita paljon. Kysymys on siitä, miten varattu aika käytetään. (Kangas 2004, 8.)

Apumateriaalien tekeminen on aikaa vievää, mutta toisaalta se säästää aikaa perehdyttämisessä. Opastettava voi itse kerrata asioita mm. kirjallisista työhohjeista ja Tervetuloa taloon -oppaista. Aineiston tekovaiheessa on hyvä sopia siitä, kuka hoitaa materiaalin päivityksen. (Kangas 2004, 8.) Perehdyttämisessä kannattaa hyödyntää olemassa olevaa materiaalia henkilöstöstä, asiakkaista ja sidosryhmistä. Olennaista on, että uusi työntekijä tutustuu materiaaliin, josta hänelle on hyötyä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

Perehdyttämistä suunniteltaessa on suunniteltava myös oppimisen seuranta. Seurannan avulla voidaan varmistaa onnistuiko suunnitelma eli saavutettiin tavoitteet tai mistä löytyi puutteita ja korjaamisen tarvetta. Seuranta ja arviointi ovat yhtä tärkeitä kuin perehdyttämisen suunnittelu. Seuranta voidaan suorittaa mm. perehdyttämisen tarkistuslistalla. Tarkistuslista on eräänlainen muistilista, johon perehdyttäjä ja perehdytettävä merkitsevät suoritettut perehdyttämistoimet. Perehdyttämistä voidaan seurata myös keskustelujen kautta. Näin on mahdollista saada kehittämis ehdotuksia perehdytykseen. (Kangas 2004, 16, 17.) Keskustelujen avulla voidaan parantaa myös rekrytointiprosessia ja sen suhdetta perehdyttämisprosessiin. Keskustelun ja kuulemisen myötä uusi työntekijä kokee itsensä arvostetuksi yrityksessä ikään kuin vanhana työntekijänä. (Valvisto 2005, 50.) Oppimisen arvioinnilla taas tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla tavoitteisiin päästää. Arvioinnista saadaan tietoa siitä, miten oppimi-

nen on edistynyt ja tarvitaanko lisäopastusta. Arvioitaessa oppimista, lähtökohtana ovat asetetut oppimistavoitteet. (Kangas 2004, 16, 17.)

Varasuunnitelmat ovat myös osa suunnittelua. Kuka hoitaa uuden työntekijän vastaanottamisen, jos esimies ei ole paikalla tai kuka toimii perehdyttäjänä, jos ”oikea” perehdyttäjä on lomalla? (Kangas 2004, 8.) Suunnittelu sisältää myös perehdyttäjien ja työnopastajien koulutuksen ja siihen kuuluvan materiaalin. Hyvä suunnitelma edellyttää yhteistyötä esimiesten, henkilöstöhallinnon sekä työterveyshuollon ja työsuojelun kesken. (Työturvallisuuskeskus 2006, 2.)

4.3 Perehdyttämisen merkitys, tavoite ja hyödyt

Organisaation suhde työntekijöihin näkyy johtamisen ja esimiestyöskentelyn lisäksi henkilöstöprosessissa kuten perehdyttämisessä. Kun perehdyttäminen tehdään hyvin, työsuhteelle luodaan kestävä pohja. Perehdyttämällä organisaatio myös viestii muulle henkilöstölle siitä, kuinka se kohtelee työntekijöitään. Työnantajan tavoitteena perehdyttämisessä voidaankin pitää uuden työntekijän ja myös muun henkilöstön hyvinvointia. Perehdyttämisestä voidaan tehdä yrityksen brändi, joka viestii nykyisille ja tuleville työntekijöille yrityksen henkilöstöajattelusta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 23–24, 47, 252.)

Perehdyttämiseen kannattaa käyttää aikaa, sillä siihen käytetty aika tulee moninkertaisena takaisin. Mitä nopeammin tulokas oppii asiat, sitä nopeammin hän kykenee itsenäiseen työskentelyyn. Perehdyttämällä uutta työntekijää hyvin, tulokas oppii työnsä nopeasti ja oikein, virheet ja niiden korjaamiseen kuluva aika sekä avun pyytäminen vähenevät. Perehdyttämisellä vähennetään myös turvallisuusriskejä, poissaoloja ja vaihtuvuutta. Samalla säästetään myös kustannuksissa ja vaikutetaan positiivisesti yrityskuvaan. (Kangas 2004, 5-6.)

Laadukkaalla perehdyttämisellä tulokas saavuttaa täyden työkykynsä mahdollisimman nopeasti uudessa työympäristössä, jolloin yritys saavuttaa myös kilpailuetua. Virheiden vähentyessä reklamaatiot ja välittömät kustannukset vähenevät samoin kuin asiakkaiden menetyksistä johtuvat kustannukset. Myös yrityksen maine välttyy vahingoilta. Perehdyttämisellä tulokas saadaan aikaisemmin tuottavaksi, jolloin hänen hankintaansa käytetyt investoinnit maksavat itsensä takaisin. Myös rekrytoinnista odotettavat lisätulot tulevat mahdollisiksi. Perehdyttämisessä on siis kyse loppujen lopuksi organisaation kannalta kannattavuudesta. Muita liike-

toiminnan tavoitteita ovat sisäinen tehokkuus ja asiakkaan kokema laatu (Kjelin & Kuusisto 2003, 14, 20, 47.).

Perehdyttäminen vaikuttaa positiivisesti tulokkaan motivaatioon ja jaksamiseen. (Kangas 2004, 5) Perehdyttämisellä pyritään luomaan myönteinen asennoituminen työhön ja organisaatioon sekä aikaan saamaan luontevat suhteet esimiehiin ja työtovereihin. Tärkeää on myös turvallisen ja viihtyisän tunteen luominen. (Rissanen ym. 1996, 120.) Muita perehdyttämisen tavoitteita työntekijälle ovat toimintavalmiuden saavuttamisen nopeuttaminen, oman aseman selkiytyminen sekä yrityksen tavoitteiden ja toimintatapojen sisäistäminen (Nieminen 1996, 86). Lisäksi perehdyttämisellä voidaan helpottaa uuden työntekijän sopeutumista ja oppimista, jolloin vaikutetaan työn sujuvuuteen ja palvelun laatuun. Henkilöstön osaamisesta hyötyvät niin asiakkaat, yritys kuin itse työntekijä. (Työturvallisuuskeskus 2006, 3.)

Hyvä perehdyttäminen työhön ja yritykseen heti alkuvaiheessa varmistaa sen, että yritys palveluineen ja liiketoimintaperiaatteineen omaksutaan nopeasti osaksi omaa toimintaa. Myös organisaation toimintatapojen ja kulttuurin omaksuminen on perehdyttämisen tavoite. Näin pyritään säilyttämään organisaation käytännöt yhtenäisenä ja toiminta selkeänä, jotka ovat tärkeitä toiminnan jatkuvuuden ja tasaisen laadun tuottamisen kannalta. Tulokas halutaan osaksi tätä käytäntöjen kokonaisuutta. On kuitenkin muistettava, että uutta työntekijää ei kannata vain sopeuttaa vaan hänen osaamistaan kannattaa hyödyntää organisaation uudistamisessa sen ollessa jatkuvassa muutostilanteessa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 15–17, 22.)

Kaikkia perehdyttämisen hyötyjä on mahdotonta arvioida. Säästöjä, jotka syntyvät henkilöstön hyvästä työmotivaatiosta ja työssä viihtymisestä on mahdotonta laskea. (Kauhanen 2005, 147.)

4.4 Perehdyttämisen kohderyhmät

Perehdyttämisen kohderyhmiä eivät ole ainoastaan organisaation uudet työntekijät. Perehdyttämistä tarvitaan myös silloin kun työntekijä siirtyy organisaatiossa uuteen tehtävään tai kun vanha työntekijä palaa pitkäaikaisen poissaolon jälkeen. Tällöin uudet työvälineet ja -menetelmät sekä uudet palvelut ja tuotteet vaativat vähintään työnopastusta. Myös kesätyöntekijöiden perehdyttäminen on imagoon panostamista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 164–165.) Työpaikoilla on yhä enemmän myös opiskelijoita suorittamassa työssäoppimista. Heidän pe-

rehdyttämisenä harkitaan ihan samoin, tarpeen ja tilanteen mukaan, kuin muidenkin perehdyttävien. Ennen työssäoppimista työpaikan ja oppilaitoksen on hyvä sopia työssäoppimajakson tavoitteista. (Kangas 2004, 5.)

4.4.1 Uuden työntekijän perehdyttäminen

Uudella työntekijällä ei todennäköisesti ole erityisiä odotuksia perehdyttämisen suhteen. Hän haluaa tietää roolinsa ja oppia organisaation. Organisaatio voi kuitenkin perehdyttämällä ylittää tulokkaan odotukset ja aikaansaada elämyksiä. Tämä ei välttämättä vaadi erikoisuuksia vaan keskeisintä on tulokkaan huomioiminen. Tärkeää on luoda tunne siitä, että tulokas tuntee olevansa tervetullut taloon ja että hänen tuloonsa on valmistauduttu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 162.) On tärkeää, että tulokas saa myönteisen kuvan tulevasta työpaikastaan ja ihmisistä. Myönteisellä ensivaikutelmalla on positiivinen vaikutus tulevaan yhteistyöhön. (Kangas 2004, 9.)

Työyhteisön on hyvä valmistautua uuden työntekijän saapumiseen tiedottamalla siitä. Ellei esimies voi ottaa vastaan tulokasta, on hänen tilalleen varattava toinen vastaanottaja. Esimies tai hänen sijastaan vastaanottaja huolehtii mm. tulokkaalle perehdyttämismateriaalin, työasun ja avaimet. (Kangas 2004, 9.) Esimiehen on kuitenkin tärkeää olla tulopäivänä yhteydessä tulokkaaseen edes puhelimitse (Valvisto 2005, 48).

Uuden työntekijän saapuessa on hyvä varata aikaa keskustelulle. Keskustelun yhteydessä käydään läpi perehdyttämisohjelma pääkohtineen. Etukäteen on hyvä miettiä, mitä kaikkea ensimmäiseen päivään voi sisällyttää niin, että ne jäävät tulijalle mieleen. Ensimmäisen päivän ohjelma vaihtelee yritysکوhtaisesti. Uusi työntekijä voi siirtyä heti työtehtäviin opastettuna tai vain tutustua taloon ja työympäristöön. (Kangas 2004, 9.)

Ensimmäisenä päivänä tulijalle on syytä antaa apumateriaalia, kuten Tervetuloa taloon -opas, yritystä koskevia aineistoja, esitteitä, työohjeita tai perehdyttämiskansio. Myös työsuojeluun liittyvät materiaalit on hyvä ottaa esille. (Kangas 2004, 10, 21.) Tervetuloa taloon -oppaissa kerrotaan yritysکوhtaisista perusohjeista mm. yrityksen palvelusäännöistä. Yritystä koskevat aineistot, kuten toimintakertomukset, antavat yleistietoa yrityksestä. (Nieminen 1996, 87.)

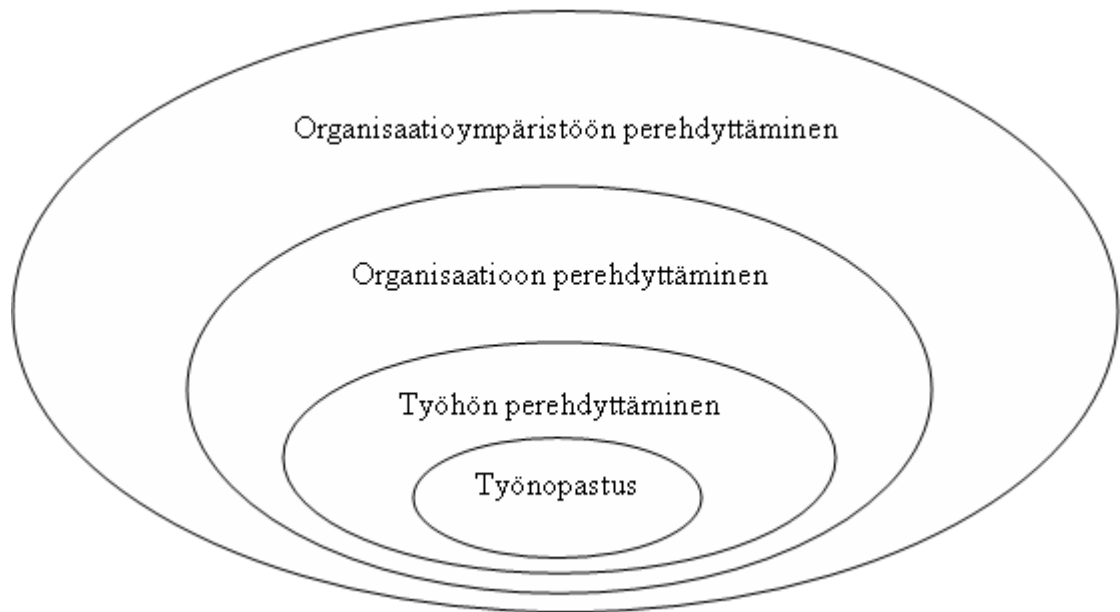
Yleissuunnitelma uuden työntekijän perehdyttämisestä voidaan jakaa osavaiheisiin. Vaiheet on hyvä jakaa ajallisesti toisiaan seuraaviksi jaksoiksi, koska perehdyttäminen pitää sisällään niin paljon asiaa. Näin asiat saadaan järjestettyä mielekkäiksi kokonaisuuksiksi. Vaiheita ovat rekrytointivaihe, työsuhteen solmimisvaihe, alkuohjaus ja varsinainen työhön opastaminen. (Nieminen 1996, 88.)

Rekrytointivaiheessa potentiaaliselle työntekijälle on hyvä esitellä yleisesti yritystä sekä kertoa toimen sisällöstä ja työehdoista. Työsuhteen solmimisvaiheessa taas tutustutaan työsopimuksen sisältöön, kerrotaan toimen eduista ja velvoitteista sekä annetaan apumateriaalia. Uuden työntekijän perehdytyksen aloittaminen jo työsuhteen solmimisvaiheessa aineiston antamisen myötä auttaa asioiden mieleen painamisessa. (Nieminen 1996, 88.)

Alkuohjaus pitää sisällään talossa kierrättämisen, jolla luodaan yleiskuva toimintaympäristöstä. Perehdyttäjän kanssa tutustutaan työtovereihin. Alkuohjauksen jälkeen alkaa varsinainen työhön opastus. Työnopastuksessa tehtävät selitetään ja opastetaan yksityiskohtaisesti ja harjoittelulle annetaan tarpeeksi aikaa. Harjoittelun lomassa uuden työntekijän on hyvä osallistua Tervetuloa taloon -tilaisuuksiin, joissa yleistietous yrityksestä kasvaa. (Nieminen 1996, 88.)

Perehdyttämistä ja sen onnistumista täytyy myös arvioida. Keskustelemalla esimiehen kanssa saadaan selville edistyminen ja mahdollisen lisäkoulutuksen tarve. (Nieminen 1996, 89.) Oppimistuloksia arvioimalla voidaan muodostaa myös tulevia kehittymistavoitteita. Samalla voidaan arvioida myös perehdyttämisjärjestelmän toimivuutta. Perehdyttämisen toimivuudesta on hyvä kerätä yhteenvetotietoa esimerkiksi yksinkertaisella kyselylomakkeella. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Perehdyttämisjakson jälkeen uusi työntekijä siirtyy tavanomaiseen työskentelyyn. Vuosittain käytävillä kehityskeskusteluilla esimiehen kanssa selvitetään mm. työssä onnistumisia. (Nieminen 1996, 89.)



Kuvio 3. Perehdyttämisprosessin neljä eri tasoa (Heinonen & Järvinen 1997, 142).

4.4.2 Työhön opastaminen

Työhön opastaminen on varsinaista työhön perehdyttämistä ja työn opettamista (Viitala 2004, 262). Samalla se on työntekijän yritykseen sosiaalistumisen kannalta tärkeää (Nieminen 1996, 85). Työnopastus on osa työyhteisön ja sen toimintojen kehittämistä ja sen tarkoituksena on tukea tulokasta itsenäiseen ja omatoimiseen oppimiseen ja ajatteluun. Hyvin suoritetun työhön opastamisen myötä tulokas oppii työtehtävät heti oikein ja nopeasti. (Kangas 2004, 13.) Perehdytyksen mahdollisuutena on työn opastuksessa siirtää tulokkaalle yrityksen kannalta oleellista tietoa, joka ei välttämättä ole näkyvillä (Valvisto 2005, 49).

Työnopastuksessa opetetaan työhön liittyviä tietoja ja taitoja, jotta tulokkaalla on valmiudet työskennellä (Kangas 2004, 13). Työnopastus pitää sisällään ainakin työvälineiden käytön opastuksen, sillä esimerkiksi yrityksessä käytettävät omat ohjelmat ja puhelinjärjestelmät ovat todennäköisesti outoja tulokkaalle. Kun työvälineitä hyödynnetään oikein, se parantaa työtulostaa ja tulokas ei joudu epämiellyttäviin tilanteisiin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234.) Työvälineiden käytön lisäksi työnopastus pitää sisällään työkokonaisuuden, työvaiheet, työn edellyttämän tiedon ja osaamisen sekä työturvallisuusasiat (Työturvallisuuskeskus 2006, 2).

Lähtökohta työnopastukselle on suunnittelu, sillä se säästää aikaa toteutukseen. Suunnittelu pitää sisällään oppimistavoitteiden ja -tarpeiden määrittelyn. Tavoitteiden määrittelyn jälkeen on suunniteltava itse opetustilanne. (Kangas 2004, 14.) Taitojen opettamisen mallina on hyvä käyttää viiden askeleen työnopastusmallia, jossa vaiheita ovat valmistautuminen, opetus, mentaalinen harjoittelu, taidon kokeilu ja tarkastus. Työnopastajan on valmistauduttava opastustilanteeseen mm. perehtymällä työprosessin kulkuun ja työturvallisuuteen sekä varamalla opastustilanteeseen rauhallisen paikan. Lähtökohtana opastukselle on, että tulokkaalle muodostuu hyvä kokonaiskuvan työstä, eli hänelle kerrotaan tehtävän rakenteesta, keskeisistä ominaisuuksista sekä säännöksistä ja periaatteista. Työnopastaja näyttää työn suorittamisen käytännössä, jonka jälkeen opastettava tekee mielikuvaharjoitteluja ja kokeilee työn suorittamista. Opastajan tehtävänä on seurata suoritusta ja arvioida se. Myös opastettava arvioi suoritustaan, jonka jälkeen pohditaan lisäopastuksen tarvetta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234–235.)

Työnopastuksen on oltava yksilöllistä jokaisen opastettavan kanssa, jotta oppiminen olisi tehokasta. Samanlainen työnopastusmalli ei sovellu jokaiseen tilanteeseen, sillä opastettavat ja tilanteet ovat erilaisia. Tämän vuoksi opastajan on tutustuttava opastettavaansa ja hänen taustaansa oikean opastustavan valitsemiseksi. (Kangas 2004, 13.)

Opastettavat eroavat toisistaan fyysisiltä ja psyykkisiltä ominaisuuksiltaan. Toinen oivaltaa nopeammin, kun taas toinen on kätevämpi käsistään. Opastettavien tiedot ja taidot ovat myös erilaisia. Toisella on tutkinnon kautta saatua teoretietoa ja toisella työkokemuksen kautta hankittua tietoa. Asenteissa ja motivaatioissa on myös eroavaisuuksia, jotka vaikuttavat opastajan menetelmiin. Oppimistyylierojen tunnistaminen ja huomioon ottaminen tehostaa oppimista. Joku oppii näkemällä, toinen kuulemalla ja kolmas tekemällä, kokeilemalla tai havainnoimalla. (Kangas 2004, 13.)

Työnopastajan perusedellytys opastamiselle on ammattitaito ja asiantuntemus. Sen lisäksi työnopastajalla on oltava motivaatiota ja oikeanlainen asenne opastamiseen. Tärkeää on myös se, että opastaja osaa opettaa ja saa opastettavan oppimaan. (Kangas 2004, 14.)

4.4.3 Organisaatioon perehdyttäminen

Tärkeä osa perehdyttämistä on organisaatioon perehdyttäminen. Sen tarkoituksena on, että tulokas oppii tuntemaan työpaikkansa, työpaikan tavat, työtoverit ja asiakkaat sekä toiminta-ajatuksen ja liikeidean. Liikeideaan perehdyttämisen tavoitteena on tuoda esille ketkä ovat yrityksen asioita, mitkä ovat yrityksen tuotteita tai palveluita ja miten yrityksessä toimintaa. Myös henkilöstöltä edellytettävät tiedot, taidot, asenteet ja valmiudet sekä asiakaspalvelun toimintamallit ja henkilöstön toimintatavat ovat osa liikeideaa. (Kangas 2004, 4.)

Yrityksen identiteetin kannalta oleellisia asioita, kuten visiota, arvoja ja strategiaa, on kerrattava yhä uudelleen, sillä oppiminen vaatii kertausta. Nämä asiat on kuultava perehdytysvaiheessa yrityksen johdolta tai lähimmältä esimieheltä. (Valvisto 2005, 49.)

4.5 Perehdyttämisen sisältö

Perehdyttämisen sisällöllä on merkitystä, sillä se antaa kuvan yrityksestä uudelle työntekijälle. Perussäännöt sisällön muodostamiselle ovat tarvittavan kokonaiskuvan antaminen, oikea-aikaisuus ja konkreettisuus. Sisällön rakentamisessa on otettava huomioon myös organisaation arvot, strategia ja tavoitteet. Tietysti myös uuden työntekijän työnkuva ja aikaisempi osaaminen vaikuttavat sisältöön. (Kjelin & Kuusisto 2003, 199.)

Perehdyttämisohjelma on hyvä saattaa kirjalliseen muotoon, jotta perehdytys organisaatiossa on yhteisten tavoitteiden suuntaista (Hätönen 1999, 69). Perehdyttämisen tarve on kuitenkin yksilökohtainen ja se riippuu niin yrityksen olosuhteista kuin itse perehdytettävän osaamisesta. Parhaisiin tuloksiin päästään yksilöllisellä perehdyttämissuunnitelmalla. (Rissanen ym., 120.) Yksilöllisen perehdytyksen runkona toimii sitten kirjallinen yleissuunnitelma perehdytykseen (Nieminen 1996, 87). Suunnitelma on hyvä käydä läpi uuden työntekijän kanssa jo alkuvaiheessa, jotta sen on tarpeiden mukainen. Näin saadaan karsittua suunnitelmasta tulokkaalle tutut asiat ja lisättyä siihen asioita, joissa tulokkaalla on vielä oppimista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198.)

Perehdyttäjän on siis oltava selvillä perehdytettävän taustasta, jotta perehdytys vastaa tarkoitustaan. Perehdytettävälle kerrotaan niistä asioista, joissa hänellä on opittavaa. (Nieminen 1996, 87.) Perehdyttämisen luonteeseen vaikuttavat mm. tulokkaan rooli, työkokemus ja

ammattitausta. Mitä vähempi kokemusta tulokkaalla on, sitä keskeisempää on tulokkaan ohjaus ja osaamisen siirtäminen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 163.)

Perehdyttävän ei ole tärkeää tietää kaikkia yksityiskohtia heti työsuhteen alussa, sillä tieto, jolla ei ole merkitystä aloitusvaiheessa kuormittaa tulokasta turhaan. Oleellista on, että tulokas tietää, kenen puoleen voi kääntyä, ja mistä tietoa löytyy. Perehdyttämisessä on yhdisteltävä yksityiskohtaisia ja laajoja kokonaisuuksia yhteen. Perehdyttävän tulisi saada tietää omaan työhön ja asemaan vaikuttavista asioista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 201.)

Perehdyttämisen sisällön suunnittelussa voidaan käyttää apuna kolmijakoa asiakkaat, omistajat ja henkilöstö, sillä niiden ja niiden välisten suhteiden tunteminen on tulokkaalle tärkeää. Omistajien odotukset ovat pohja yrityksen tavoitteille ja itse omistajat vaikuttavat organisaation luonteeseen. Keskeistä perehdyttämisessä on yrityksen asiakkaisiin perehdyttäminen. Jokaisen työntekijän on ymmärrettävä keskeisimpiä asiakasryhmien ja yrityksen väliset suhteet ja niiden perusta. Uuden työntekijän on myös tunnettava henkilöstö, jonka kanssa hän työskentelee. On tiedettävä muun muassa, ketkä ovat keskeisiä yhteistyökumppaneita ja keihin tulokkaan työ vaikuttaa. Myös organisaation historian tunteminen on tärkeää, sillä arvot ovat muodostuneet yrityksen historiasta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 202–204.)

Ammattitaitoinen ja työhön sitoutunut henkilöstö työskentelee tavoitteidensa eteen. Työntekijä haluaa kehittää itseään ja oppia sekä kantaa siitä vastuun kysymällä ja kertaamalla. Tämä ajattelutapa on hyvä tuoda esille heti perehdyttämisen alussa. (Työturvallisuuskeskus 2006, 3.)

4.6 Perehdyttäjät

Keskeinen osa esimiehen tehtäviä on henkilöstöasioiden hoitaminen. Henkilöstön hankinnan ohella esimies vastaa myös henkilöstön perehdyttämisestä. Uusia työntekijöitä perehdyttäessä esimies vastaa niin uuden työntekijän vastaanottamisesta, perehdyttämisohjelman suunnittelusta kuin tehtävien jakamisesta perehdyttämiseen osallistuville. Hän käy myös keskusteluja uuden työntekijän kanssa ja esittelee hänelle niin työkavereita kuin itse organisaation. Myös työnopastuksesta on vastuussa esimies, joka kertoo tulokkaalle työnkuvasta tavoitteineen ja suoritustapoineen. Esimiehen vastuulle kuuluu lisäksi lisäperehdyttäminen tarvittaessa sekä perehdytysohjelman tarkistaminen. (Heinonen, Järvinen 1997, 206–207)

Vaikka esimies onkin vastuussa perehdyttämisestä, hän voi delegoida osan perehdyttämisestä esimerkiksi jollekin työntekijöistä. Toinen työntekijä voi suorittaa mm. työhön opastamisen. (Nieminen 1996, 90.) Esimiehen ei kannata kuitenkaan delegoida perehdyttämistä kokonaan pois itseltään, sillä perehdyttäminen antaa esimiehelle aikaa. Kiinnittämällä huomiota perehdyttämiseen esimies vähentää itseensä kohdistuvia mahdollisia paineita myöhemmin. Perehdyttämällä esimies voi myös suunnata työntekijänsä työskentelyä kohti organisaation tavoitteita. Työsuhteen alussa uusi työntekijä haluaa antaa itsestään pätevän kuvan eikä halua häiritä esimiestä kysymyksillä. Esimiehen ja organisaation johdon olisi hyvä luoda tilanteita, joissa uusi työntekijä voi esittää kysymyksiä. Esimiehen tavoitteena perehdyttämiselle on varmistaa uuden työntekijän työn kytkeytyminen strategiaan, kartoittaa hänen osaaminen sekä luoda edellytykset yhteistyölle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 188.)

Esimiehen olisi hyvä valita työpaikalta työntekijöitä perehdyttäjiksi ja kouluttaa heidät tähän tehtävään, sillä perehdyttäminen edellyttää ammattitaitoa. Myös ulkopuolinen apu koulutuksessa voi olla hyväksi. Tulevalle perehdyttäjälle voidaan laatia valmennusohjelma, joka sisältää muun muassa kokonaiskäsityksen luomisen perehdyttämisestä yrityksessä, perehdyttämisen tavoitteet ja oppimisin periaatteisiin tutustumisen. (Nieminen 1996, 90.)

Hyvä perehdyttäjä organisaatiossa on yleensä kokenut työntekijä, joka ei ole kuitenkaan vielä unohtanut omaa alkutaivaltaan yrityksessä, ja joka pitää omasta työstään. Perehdyttämistä ei kannata nimetä vain muutamille työntekijöille, sillä suurin etu saavutetaan kun koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen vuorollaan. Hyvälle perehdyttäjälle keskeisintä on halu auttaa ja opastaa. Perehdyttäjän on myös tunnettava opastettava työ riittävän hyvin. Perehdyttäjä luo ensin kokonaiskuvan ja kertoo mitä asioita aikoo käydä läpi ja miten. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195.)

Uudelle työntekijälle voidaan nimetä myös työhön sisään pääsemistä helpottamaan tukihenkilö eli tutor. Tutor on apuna arkipäivän asioissa. Tutorin tehtävä on vähentää tilanteita, joissa uusi työntekijä tuntee itsensä hyödyttömäksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 193.) Perehdyttämiseen osallistuu myös muu henkilöstö, työtoverit ja asiakkaat. Perehdyttämistä tukevat omalta taholtaan työsuojelu- ja työterveyshenkilöstö. (Työturvallisuuskeskus 2006, 2.)

3.7 Ongelmat perehdyttämisessä

Useimmiten syy huonoon perehdyttämiseen tai perehdyttämisen laiminlyöntiin on kiire. Uusi työntekijä voidaan myös kokea kilpailijana tai hänen oletetaan auttavan eikä tuottavan lisätyötä. Tämän vuoksi organisaatiossa olisi syytä osoittaa, mitä hyötyä tulokkaasta on paitsi organisaatiolle mutta myös itse perehdyttäjille. Tulokkaan työaloittamisajankohtaa on myös syytä pohtia, sillä esimerkiksi sesonkiaikana perehdyttämiselle ei jää aikaa. Toisaalta sesonkiaika on parasta aikaa oppimiselle. Perehdyttäminen voi olla puutteellista myös silloin, kun tulokkaan valmiuksista on väärä kuva. Yhdessä suunniteltu perehdyttäminen ja tulokkaan osaamisen kartoittaminen varmistavat tarpeiden mukaisen perehdyttämisen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Epäselvyydet organisaatiossa esimerkiksi perehdyttämisen suhteen johtuvat vastuun määrittelyn tai viestinnän puutteesta. Epäselvä perehdyttämisvastuu johtaa tilanteisiin, joissa oletetaan jonkun muun huolehtivan perehdyttämisestä, jolloin tulokas saa yksittäistä tietoa ja kokonaiskuvaa ei muodostu. Myös yksittäinen perehdyttäjä voi kertoa asiat irrallisina, jolloin ei myöskään synny kokonaiskuvaa. Aina laadukaskaan perehdyttäminen ei tuo tulosta. Tällöin syynä voivat olla johdon ja tulokkaan näkemyserot tavoitteissa ja työn sisällössä. Asioihin on tällaisissa tilanteissa puututtava heti ja keskusteltava niistä ennen kuin tilanteista kehittyvät vaikeampia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243–244.)

3.8 Perehdyttämisen kehittäminen

Perehdyttäminen on jatkuva prosessi, jota on kehitettävä henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaisesti (Työturvallisuuskeskus 2006, 2). Ensiksi on määriteltävä sen hetkinen tilanne ja sen jälkeen suunniteltava tilannetta vastaava kehittämissuunnitelma. Kehittämissuunnitelma pitää sisällään tavoitteet, vastuuhenkilöt ja aikataulun. (Kangas 2004, 23–25.)

Perehdyttämisen organisointia yrityksessä kuvaa organisaation vaikuttajien kuva oppimisesta. Perehdyttämistoiminta ja oppimistilanteet organisoidaan tämän kuvan pohjalta. Tämä ajatusmalli koskee myös laajemmin organisaation tapaa jakaa tietoa ja kehittää osaamista. Tämän vuoksi organisaation jäseniltä, erityisesti kehitystoiminnoista vastaavilta, edellytetään

oman oppimiskäsityksen tiedostamista, jotta esimerkiksi perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus tukevat organisaation tavoitteellisia toimintamalleja. (Kjelin & Kuusisto 2003, 38, 44.)

Perehdyttämisen kuin muunkin yrityksen toiminnan kehittämässä on otettava huomioon sisältö, toteutus ja toimintatilanne. On tiedettävä, miten perehdyttäminen on organisoitava, jotta se on sopusoinnussa tavoitteiden, strategian ja vision kanssa edistäen niiden toteutumista mahdollisimman tehokkaasti. Perehdyttäminen on uuden työntekijän ensimmäinen kokonaisvaltainen kosketus organisaatioon, joten oletettavasti sen vaikutus tapahtumana on merkittävämpi kuin monien tulevien. Näin perehdytyksen kautta saadut toimintamallit, mahdollisesti sellaiset, joista halutaan luopua, siirtyvät uuden työntekijän mukana organisaatioon ja vahvistavat itseään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 38.)

Kehittämistyö voi olla työlästä ja vaativaa. Perehdyttäminen on kuitenkin prosessi, jonka toimivuus on aina olennaista organisaatiolle. Hyvä perehdyttäminen ei välttämättä vie aikaa enempää kuin huono perehdyttäminen. Kyse on toimenpiteistä, joilla saadaan aikaan mahdollisimman suuri kerrannaisvaikutus. Perehdyttämisen kehittämiseen kannattaa siis paneutua, vaikka juuri nyt organisaatioon ei oltaisi palkkaamassa uusia työntekijöitä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 45.)

5 PEREHDYTYSKANSION TOTEUTUS

5.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, joka tarkoittaa käytännössä jonkin fyysisen tuotoksen tuottamista tai jonkin toiminnallisen osa-alueen kehittämistä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä käytetään tutkimuksellista asennetta ja tarpeen mukaan tutkimusmetodeja, kuten toimintatutkimusta. Toimintatutkimus ei ole siis sama asia kuin toiminnallinen opinnäytetyö. (Vilkkä 2007, 76.) Opinnäytetyössäni aihetta lähestyttiin kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohdista ja tutkimusmetodina sovellettiin toimintatutkimusta. Toimintatutkimus nimitystä käytetään kun puhutaan lähestymistavoista, joilla pyritään vaikuttamaan tutkimuskohteeseen. Tutkija pyrkii yhdessä yhteisön jäsenten kanssa saamaan aikaan ratkaisun johonkin ongelmaan. Toimintatutkimuksen määritelmä pitää sisällään muun muassa parempaan pyrkimisen. (Eskola & Suoranta 1998, 128–129.) Tutkimusmenetelmänä eli aineiston hankkimistapana opinnäytetyössäni käytettiin kirjoituspöytä tutkimusta. Kirjoituspöytä tutkimus tarkoittaa sitä, että materiaalina käytettiin pääasiassa jo olemassa olevia tietoja.

Tutkimuksessa on arvioitava tulosten luotettavuutta. Luotettavuutta voidaan mitata ja tutkia eri tavoin. Tutkimuksen luotettavuudesta puhuttaessa käsitellään reliabilitiutta ja validiutta eli luotettavuutta ja pätevyyttä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226.)

Tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226.) Luotettavuus on mahdollista määritellä ainakin kolmella tavalla. Ensinnäkin tutkittaessa samaa henkilöä kahdesti, saadaan sama tulos, toiseksi kaksi tutkijaa päätyy samaan tulokseen ja kolmanneksi kahdella rinnakkaisella tutkimusmenetelmällä saadaan sama tulos. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 186.)

Tutkimuksen pätevyydellä tarkoitetaan kykyä mitata sitä, mitä on tarkoitus mitata. Pätevyyttä voidaan tutkia kolmesta näkökulmasta, joita ovat ennuste-, tutkimusasetelma- ja rakennepätevyys. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226.) Ennustepätevyydellä tarkoitetaan sitä, että myöhempien tutkimusten tulos voidaan ennustaa ensimmäisen tutkimuskerran perusteella. Tutkimusasetelmapätevyys liittyy tilastollisiin manipulaatioihin ja rakennepätevyys kysymykseen, koskeeko tutkimus sitä, mitä sen piti koskea. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 186–187.)

Arvioitaessa luotettavuutta ja pätevyyttä tässä työssä, on asiaa tutkittava teorian näkökulmasta, sillä erityistä tutkimusta ei tässä työssä tehty. Tämän opinnäytetyön myötä valmistunut perehdyttämiskansio on hyvin pitkälti teoreettisen mallin mukainen. Sen pohjalta on pääteltävissä, että joku toinen tekijä olisi päätenyt samantyyliiseen ja -sisältöiseen versioon perehdyttämiskansiosta. Lisäksi empiria tukee teoriaa, joten työstä tuli sellainen, kuin siitä pitikin tulla, eli perehdyttäjää ja perehdytettävää tukeva.

5.2 Rokuan Kuntokeskus

Rokuan Kuntoutus Oy on Rokuan Terveys- ja Kuntouttamissäätiön tytäryhtiö. Se harjoittaa liiketoimintaa kolmessa toimipisteessä Utajärvellä, Kajaanissa ja Oulussa. Toimipisteistä suurin on Rokuan Kuntokeskus Utajärven kunnassa Rokualla. Se harjoittaa monipuolista kuntoutus-, tutkimus-, majoitus- ja ravitsemustoimintaa. Rokuan Kuntoutus Oy:n palveluksessa on yhteensä 130 työntekijää, minkä lisäksi yritys työllistää vuosittain siivous ym. ostopalveluiden myötä noin 23 työntekijää. Kuntoutus Oy:n liikevaihto vuonna oli 2006 9,2 miljoonaa euroa. (Rokuan Kuntokeskus 26.3.2007.)

Rokuan Kuntokeskus aloitti toimintansa sotainvalidien ja sotaveteraanien kuntoutuksella vuonna 1982. Nykyisinkin ikäihmiset parantavat toimintakykyään ja kartuttavat voimavarojaan seniorikuntoutuksessa. Pääosa asiakkaista on kuitenkin nykyään työikäisiä, joille tarjotaan ammatillisia kuntoutus-, tutkimus- ja ohjauspalveluita sekä varhaiskuntoutusprojekteja ja -kursseja. Rokuan Kuntokeskuksen tarjonnassa on myös hyvinvointipalveluja yksilöille ja työyhteisöille. Oleellinen osa toimintaa on myös kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja kuntoutumisen tutkimus- ja kehittämistoiminta. (Rokuan Kuntokeskus 26.3.2007.)

Rokuan Kuntokeskuksessa on käytössä Pohjoismaiden ensimmäinen terveydenhuoltoalan sertifioitu laatujärjestelmä SFS-EN ISO 9001–2000. Lisäksi alueella on käytössä Rokuan Natura-alueen ympäristöjärjestelmä SFS-EN ISO 14001. (Rokuan Kuntokeskus 26.3.2007.)

5.3 Perehdytyskansio

Lähtökohtana perehdyttämiselle Rokuan Kuntokeskuksessa ovat laatu ja talossa olevat laatu-järjestelmät. Laatujärjestelmän puitteissa perehdyttämiselle on tehty uuden työntekijän perehdyttämiskaavake, joka pitää sisällään aikataulun sekä kerrottavat asiat. Perehdyttämiskaavake on koko taloa koskeva. Hotellin vastaanotossa perehdytys ja oppiminen tapahtuvat lähinnä tekemisen kautta. Uusi työntekijä pääsee työskentelemään jo ensimmäisenä päivänä, jolloin hän käy myös tutustumiskierroksella talossa. Kirjallista perehdytysmateriaalia ei ole. Perehdytysvastausta ei ole jaettu erikseen, mutta päävastuu uusista työntekijöistä ja harjoittelijoista on hotellin vastaanottopäälliköllä. Perehdytyksestä ja työnopastuksesta hotellin vastaanotossa vastaavat vuorossa olevat työntekijät. Vuorotyön vuoksi perehdyttämistä ja työnopastusta ei ole mahdollista keskittää vain yhdelle työntekijälle. Kun perehdyttäminen jakaantuu useammalle työntekijälle, jotakin tulokkaan kannalta oleellista saattaa jäädä kertomatta, sillä perehdyttäjät eivät tiedä, mitä kukakin on jo kertonut. Toisaalta perehdyttämisen jakamisesta on myös hyötyä, kun tulokas saa tietoa useammasta näkökulmasta.

Idea perehdyttämiskansion tekemisestä Rokuan Kuntokeskuksen vastaanottoon lähti siitä, että perehdyttämisen kannalta hyödyllinen materiaali saataisiin yksien kansien väliin, jolloin siitä olisi hyötyä perehdytettäessä uusia työntekijöitä. Näin kaikki pienet, mutta laadukkaan asiakaspalvelun kannalta oleelliset osat saataisiin tulokkaan tietoon. Perehdyttämisessä tulee tilanteita, joissa perehdyttäjä ei huomaa sanoa tai perehdytettävä kysyä jotakin oleellista asiaa. Kirjallisen apumateriaalin kautta asia on mahdollista saattaa tulokkaan tietoon jo hyvissä ajoin. Pienet asiat, kuten aukioloaikojen tietäminen, helpottavat huomattavasti asiakaspalvelua. Kun tulokas tietää asiat etukäteen, eikä vasta asiakkaiden kysyessä niistä, hänen ei tarvitse kääntyä muiden, mahdollisesti toisessa asiakaspalvelutilanteessa olevien työntekijöiden puoleen. Näin työskentely sujuu sujuvammin. Perehdytyskansiolla ja kirjallisella materiaalilla mahdollistetaan myös samanlainen oppiminen niille, jotka oppivat paremmin lukemalla kuin tekemällä tai kuulemalla. Tietysti kansiosta on hyötyä myös tekemällä ja kuuntelemalla oppiville. Uusi työntekijä voi myös kerrata kansiosta opittavia asioita itsenäisesti.

Perehdyttämisen tehostamiseksi sekä laadun ja asiakaslähtöisyyden varmistamiseksi perehdyttämistä on hyvä kehittää perehdyttämiskansiolla. Kun työntekijä oppii asiat nopeammin, laatu ja kuva työntekijästä asiakkaiden silmissä paranevat. Perehdyttämiskansiolla voidaan vaikuttaa myös työntekijän sopeutumiseen yritykseen.

Perehdytyskansio on tarkoitettu Rokuan Kuntokeskuksen hotellin vastaanottoon tuleville uusille työntekijöille. Kansio annetaan tulokkaalle luettavaksi hänen saapuessaan. Perehdyttämiskansio on kansiomuodon lisäksi talletettu sähköiseen muotoon, jolloin sitä on helppo päivittää. Myös kansiomuoto lisää päivittämisen helppoutta. Perehdyttämiskansion päivitys on oleellista, jotta perehdytys olisi ajanmukaista.

Perehdyttämiskansiota suunnittelin aluksi tulokkaan näkökulmasta. Kansio sisältää materiaalia, jonka olisin itse kokenut hyödylliseksi aloittaessani harjoittelujaksoni Rokuan Kuntokeskuksen hotellin vastaanotossa. Runkona perehdyttämiskansion materiaalille toimi myös laatujärjestelmän puitteissa laadittu uuden työntekijän perehdyttämiskaavake. Oman mielipiteensä kansion sisällöstä antoi myös vastaanottopäällikkö. Hänen ohjeistuksen mukaisesti hankin tarvittavaa tietoa yrityksen omista sekä ulkopuolisista lähteistä. Osa kansion materiaalista oli jo olemassa, mutta ne vaativat yhtenäiseen ja hotellin vastaanottoa palvelevaan muotoon muuttamista sekä päivityksiä. Hotellin vastaanottoa palvelevalla muodolla tarkoitetaan sitä, että esimerkiksi työsuhdeasioista täytyy olla oma materiaalinsa, sillä Rokuan Kuntokeskuksessa noudatetaan useita työehtosopimuksia, jolloin yksi materiaali ei kata tarpeeksi hyvin kaikkia osa-alueita.

Perehdyttämiskansio on jaettu osioihin, joissa tärkeinä osina ovat organisaation esittely, työsuhdeasiat, työsuojelu, työympäristö, henkilöstöpalvelut sekä vuoroihin kuuluvat työtehtävät. Harjoittelijoita varten kansiossa on oma osa, jossa kerrotaan harjoittelijalle kuuluvista asioista ja velvoitteista. Lisäksi perehdyttämiskansio sisältää tietoa Rokuan alueesta. Kaikissa osiot tukevat oman tarkoituksensa lisäksi jokapäiväistä työskentelyä hotellin vastaanotossa.

Tärkeimmäksi perehdytyskansion materiaaliksi koen Rokuan Kuntokeskuksen esittelyn. Organisaation esittely on tärkeää, sillä Rokuan Kuntokeskus muodostuu useasta eri yksiköstä. On tärkeää, että uusi työntekijä tietää, missä ja kenelle hän työskentelee. Jos asiakkaalle jää kuva tietämättömästä työntekijästä, se ei ole hyväksi organisaatiolle. Organisaation esittely sisältää tietoa Rokuan Kuntokeskuksen eri osastoista. Lisäksi esittelyssä kerrotaan historiasta ja omistussuhteista. Myös arvot, missio ja visio on otettu osaksi esittelyä. Organisaatiokaavion ja henkilöstöluettelon avulla pyritään esittelyssä muodostamaan selkeä kokonaisuus Rokuan Kuntokeskuksesta.

Työsuhdeasiat -osiossa käsitellään asioita työhönotosta ja työsopimuksesta aina työsuhteen loppumiseen ja työtodistukseen. Edellä mainittujen lisäksi käsitellään muun muassa työaikaa ja -vuoroja sekä palkka-asioita ja poissaoloja. Työsuhdeasiat on valittu perehdyttämiskansion yhdeksi osaksi sen vuoksi, että kyseisen osion avulla työntekijän saa tietoonsa asioita, joiden mukaan hänen tulee toimia eri tilanteissa. Kun työntekijä tietää kyseiset asiat, se vähentää työnantajan työtaakkaa.

Työterveyshuollosta ja työturvallisuudesta kerrotaan työsuojeluosiossa. Osio sisältää tietoa myös työkykyä ylläpitävästä toiminnasta. Työterveyshuolto kappale sisältää ohjeita muun muassa sairastumistapauksiin ja sairauslomalta palaamiseen. Perehdytyskansion liitteeksi tulee myös turvallisuussuunnitelma, jonka jokaisen työntekijän tulee lukea.

Henkilöstöpalveluista kertominen helpottaa työntekijän sopeutumista taloon. Kun asioista tietää jo etukäteen, niistä ei tarvitse kysellä. Taloon tullessa tulokkaalla voi olla korkeakin kynnys kysyä askarruttavista, mutta jokapäiväisistä asioista. Ne on myös saatettu kertoa kertaalleen, joten työntekijä ei viitsi kysyä uudelleen. Henkilöstöpalveluasioita ovat pysäköinti-, majoitus- ja ruokailuasiat. Osuus sisältää lisäksi tietoa työasusta ja ulkoisesta olemuksesta, eri laitteiden kuten puhelimen käytöstä sekä henkilökuntaeduista.

Erillisenä kansiossa on osa harjoittelijoille, jossa kerrotaan erityisesti harjoittelijaa koskevista asioista. Toki kansion muukin materiaali on tarkoitettu myös harjoittelijoille.

Työympäristön esittelyssä on otettu huomioon niin sisäinen, kuin ulkoinenkin ympäristö. Esittely sisältää tietoja, joita tarvitaan jokapäiväisessä työskentelyssä kuten yhteystiedot, sijainti ja ajo-ohjeet sekä aukioloajat. Lisäksi tietoa löytyy kerroksista, niissä sijaitsevista tiloista, huoneista sekä ympäristöstä. Näitä tietoja tarvitaan päivittäin opastamistilanteissa. Liitteenä tässä osiossa on Tervetuloa Rokualle -opas, joka kertoo Rokuan alueen ympäristöstä ja historiasta.

Perehdytyskansiossa on myös esitelty vastaanottovirkailijan työtehtävät. Työtehtävät on esitelty aamu-, ilta- ja muihin tehtäviin. Tulokkaan kannalta työtehtävien esittely on hyödyllistä, sillä tietämällä vuoroon kuuluvat tehtävät työskentelystä tulee sujuvampaa ja itsenäisempää.

Litteenä olevan perehdytysmateriaalin lisäksi kansio sisältää Kuntokeskuksen esitteet. Esitteistä uusi työntekijä voi lukea Kuntokeskuksen palveluista ja mahdollisuuksista. Tästä on hyötyä jo alkuvaiheessa, sillä asiakkaiden kysymykset koskevat melko usein esitteistä löytyviä tietoja.

6 POHDINTA

Perehdyttämisen merkitys korostuu yrityksissä yhä enemmän. Tämän vuoksi perehdyttäminen ja sen kehittäminen opinnäytetyöni aiheena oli hyödyllinen, sillä sen myötä yritykselle syntyi hyödyllistä materiaalia. Työn tuloksena syntyi jotain konkreettista, jonka avulla voidaan pyrkiä parempaan palveluun ja laatuun. Työntekijöiden perehdyttäminen on hyödyllistä työnantajalle mutta myös työntekijälle. Perehdyttämällä työnantaja pyrkii saamaan työntekijän nopeasti tuottavaksi. Toisaalta perehdyttämisessä voidaan ottaa huomioon myös työntekijän tarpeet, jotta hän saa tietoonsa tarvittavat asiat työskentelyn sujumiseksi. Työntekijän on perehdyttämisen myötä helpompi sopeutua työyhteisöön ja olla osa yhteisöä.

Perehdyttäminen aiheena on myös mielenkiintoinen. Perehdyttäminen ei ole vain yksi, erillinen prosessi, vaan se on osa suurempaa kokonaisuutta, esimiestyötä ja johtamista. Tässä tapauksessa se on myös osa laatua ja laatujärjestelmiä. Perehdyttämistä tässä työssä lähestyttiinkin laadun ja laatujärjestelmien näkökulmasta. Näin työlle saatiin erilainen lähtökohta, kuin pelkän perehdyttämiskansion tekemiselle.

Teorian lukemisen, sekä oman ja vastaanottopäällikön näkemyksen myötä perehdyttämiskansion sisältö alkoi muodostua. Sisältö muodostui teoreettisen mallin mukaiseksi eli siinä käsitellään niin organisaatiota, työsuhteasioita, työsuojelua, henkilöstöpalveluita kuin työtehtäviä. Kuitenkin se on yksilöllinen, kuten jokaisella yrityksellä. Työstä tuli suunnitelman mukainen ja toimivan oloinen. Toki sitä voidaan arvioida parhaiten vasta sitten, kun sitä on käytetty yhtenä osana uuden työntekijän perehdyttämistä. Perehdyttämiskansion on jo kuitenkin tarkistanut ja hyväksynyt vastaanottopäällikkö.

Työhöni on mahdollista tehdä jatko-osa koskien työhön opastamista. Opinnäytetyötäni tehdessä Rokuan Kuntokeskuksessa vaihtui hotellijärjestelmä, jonka myötä vastaanottotehtävätkin muuttuivat oleellisesti. Tämän vuoksi perehdyttämiskansio ei sisällä työtehtävien listauksen lisäksi minkäänlaisia ohjeita työtehtävien suhteen. Ohjeita oli aivan perehdyttämiskansion suunnittelun alussa tarkoitus sisällyttää kansioon, mutta järjestelmän vaihtumisen vuoksi itselläni ei ollut mahdollisuutta opinnäytetyöhön käytettävän ajan ja oman osaamisen puitteissa tehdä ohjeistusta työtehtävistä kansioon.

Kriittisesti katsottuna työn tekeminen venyi liian pitkälle ajalle. Keväällä aloittaessani opinnäytteen työstämisen, työ valmistui hyvää tahtia. Kesän ajan työstämisessä oli taukoa, ja sen

vuoksi työskentelyn aloittaminen oli syksyllä hankalampaa. Tauko antoi toisaalta mahdollisuuden uusiin näkökulmiin. Työ valmistui kuitenkin ajallaan, ja tavoitteeni tehdä opinnäytetyönäni jotain konkreettista toteutui. Sain tehdä opinnäytetyönäni jotakin sellaista, josta on hyötyä tuleville harjoittelijoille ja työntekijöille, mutta myös työnantajalle ja perehdyttäjille.

LÄHTEET

Kirjallisuus

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WS Bookwell Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijöinä. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hätönen, H. 1999. Osaava henkilöstö - nyt ja tulevaisuudessa. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.
- Järvelin, K., Kvist, H-H., Kähäri, P. & Räikkönen, J. 1992. Palveluyrityksen laadun kehittäminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kangas, P. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Edita Prima Oy.
- Kauhanen, J. 2005. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Vantaa: Dark Oy.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lagus, A. J., Lillrank, P. & Helin, K. 2001. Johdettu muutos -toiminnan kehittäminen erinomaisissa suomalaisissa organisaatioissa. Hollola: Salpausselän Kirjapaino Oy.
- Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lillrank, P. 1998. Laatuajattelu. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Nieminen, M. 1996. Palveluyrityksen henkilöstöresurssit ja niiden kehittäminen. Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu.

- Paunonen-Ilmonen, M. 2005. Työnohjaus toiminnan laadunhallinnan varmistaja. Helsinki: WSOY.
- Rissanen, R., Sääski, K. & Vornanen, J. 1996. Uudistuvat organisaatiot – käsikirja organisaatioista ja henkilöstöjohtamisesta. Pieksämäki: Kirjapaino Raamattutalo.
- Rissanen, T. 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Fram.
- Ruohotie, P. 1998. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Ruohotie, P. & Honka, J. 2002. Palkitseva ja kannustava johtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Suomen Kuntaliitto. Laatutyökalut. 1998. Helsinki: Erikoispaino Oy.
- Työturvallisuuskeskus. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakoivaa työsuojelua. Painojussit Oy.
- Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Elektroninen media
- Rokuan Kuntokeskus. <http://www.rokuankuntokeskus.fi/>. Luettu 26.3.2007.
- Suomen Standardisoimisliitto SFS ry a. Laadunhallintajärjestelmän luominen. <http://www.sfs.fi/iso9000/laadunhallinta/>. Luettu 29.3.2007.
- Suomen Standardisoimisliitto SFS ry b. ISO 14000 standardisarja. <http://www.sfs.fi/iso14000/>. Luettu 29.3.2007.
- Suomen Standardisoimisliitto SFS ry c. Laadunhallinnan ISO 9000:2000 -standardit valinta ja käyttö. <http://www.sfs.fi/files/iso9000esite.pdf>. Luettu 29.3.2007.
- Suomen Standardisoimisliitto SFS ry d. ISO 9000 standardisarja. <http://www.sfs.fi/iso9000/>. Luettu 5.6.2007.

LIITTEIDEN LUETTELO

STANDARDIT1

PEREHDYTTÄMISKANSIO.....2

STANDARDIT

SFS-EN ISO 9001–2000

Standardi ISO 9001:2001 määrittelee laadunhallintajärjestelmien vaatimukset mille tahansa organisaatiolle, jolle on tarpeen osoittaa organisaation kyky toimittaa jatkuvasti asiakasvaatimukset ja lakisääteiset vaatimukset täyttävä tuote, ja jonka tavoitteena on parantaa asiakastyytyvyyttä. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry c 29.3.2007.)

ISO 9001:2001 on laadittu käyttäjäystävälliseen muotoon ja sellaisin termein, jotka ovat helposti tunnistettavissa kaikilla elinkeinoelämän sektoreilla. Organisaatiot, jotka hakevat laadunhallintajärjestelmien tunnustamista, käyttävät standardia esimerkiksi sertifiointia, rekisteröintiä ja sopimuksia varten. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry c 29.3.2007.)

Standardia 9001:2001 käytetään, kun tarkoituksena on rakentaa johtamisjärjestelmä, joka antaa luottamusta tuotteen vaatimustenmukaisuudesta. Se on ainoa ISO 9000 –sarjan standardi, jonka vaatimusten pohjalta ulkopuolinen laitos voi sertifioida laatu-järjestelmän. Standardin mukaan sana "tuote" koskee palveluita, prosessin materiaaleja, laitteistoja ja ohjelmistoja, jotka on tarkoitettu asiakasta varten tai joita asiakas pyytää. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry c 29.3.2007.)

SFS-EN ISO 14001

ISO 14000 standardisarja on ympäristöasioiden hallintaa käsittelevä kansainvälinen standardisarja. ISO 14 000 on laajasti käytössä maailmalla ympäristöasioiden hallinnan perustana. Sarjan päästandardit ISO 14001 ja ISO 14004 on laadittu vuonna 2004. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry b 29.3.2007.)

Ympäristöjärjestelmä on systemaattinen tapa vaikuttaa ympäristöasioiden hallinnan tuloksellisuuteen. ISO 14001 on maailman tunnetuin ympäristöjärjestelmämalli, joka auttaa organisaatioita sekä hallitsemaan yhä paremmin toimintansa vaikutuksia ympäristöön että osoittamaan ympäristöasioiden hyvää hallintaa. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry b 29.3.2007.)

Rokua – HYVÄN HALTIJA



ROKUAN KUNTOKESKUS

HOTELLIN VASTAANOTTO
PEREHDYTTÄMISKANSIO

SISÄLLYS

1. Organisaation esittely
2. Työsuhdeasiat
3. Työsuojelu
4. Henkilöstöpalvelut
5. Harjoittelijalle
6. Työympäristö
7. Työtehtävät

ROKUAN KUNTOKESKUS

Rokuan Kuntokeskus sijaitsee Rokualla Utajärven kunnassa, Rokuan kansallispuiston läheisyydessä. Kuntokeskuksen yhteydessä on lomaosakkeita. Lisäksi noin kolmen kilometrin etäisyydellä sijaitsee Hotelli Rokuanhovi ja opastuskeskus Suppa.

Rokuan Kuntokeskus kuuluu Rokuan Terveys- ja Kuntouttamissäätiön omistamaan konserniin. Säätiön tytäryhtiö, Rokuan Kuntoutus Oy, harjoittaa kuntoutus- ja kylpylätoimintaa sekä niihin liittyvää sauna-, uimahalli-, liikunta- ja vapaa-aikatoimintaa sekä majoitus- ja ravitsemustoimintaa kolmessa toimipisteessä Rokualla, Kajaanissa ja Oulussa. Rokuan Kuntokeskus on toimipisteistä suurin. Kuntokeskus harjoittaa kuntoutus-, tutkimus-, majoitus- ja ravitsemustoimintaa. Kajaanin Kuntokeskus tuottaa kuntoutus- ja tutkimuspalveluja sekä laitokset avokuntoutusasiakkaille. Oulun Kuntokeskuksen keskeistä toimintaa ovat avokuntoutusasiakkaiden kuntoutus- ja tutkimustoiminta.

Rokuan Kuntoutus Oy:n palveluksessa on yhteensä n. 135 työntekijää. Lisäksi yritys työllistää vuosittain siivous ym. ostopalveluiden myötä noin 30 työntekijää. Kuntoutus Oy:n liikevaihto oli vuonna 2006 9,2 milj.€.

Palvelujen laadunvarmistajana on pohjoismaiden ensimmäinen terveydenhuoltoalan sertifioitu laatujärjestelmä SFS-EN ISO 9001-2000. Tämä mahdollistaa kaikille asiakkaille laadukkaan palvelun. Järjestelmän kehittämisessä on mukana koko organisaatio. Lisäksi alueella on käytössä Rokuan Natura-alueen ympäristöjärjestelmä SFS-EN ISO 14001, jota toteuttamalla pyritään säilyttämään Rokuan ainutlaatuisen luonnon tarjoamat mahdollisuudet.

Missio

Rokua –konserni kehittää ja tuottaa laadukkaita kuntoutus-, hyvinvointi- ja kuntoutussairaalapalveluita yksilöille, yhteisöille ja yrityksille.

Visio 2016

Rokua – Hyvän haltija!

Rokua on kansallisesti tunnettu hyvän elämän edistäjä ja kehittäjä. Se on laadukas kuntoutus- ja sairaalapalveluiden tuottaja ja edelläkävijä hyvinvointipalveluiden osaajana. Se on haettu yhteistyökumppani sekä kehittäjä- ja tuottajaverkostoissa.

Tavoite

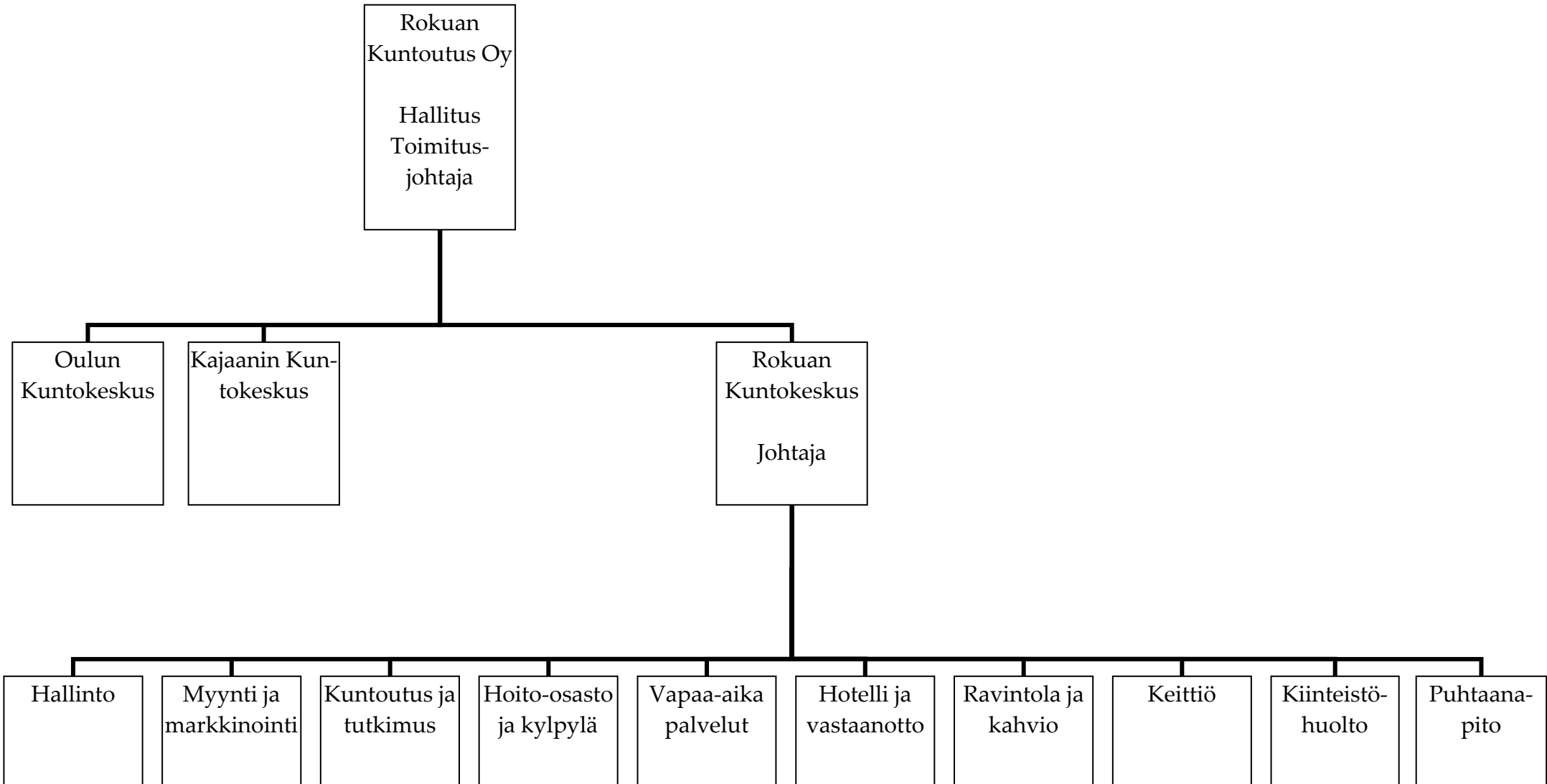
Rokuan Kuntokeskuksen tavoitteena on palvella monipuolisesti ennen kaikkea jäsenjärjestöjensä ja Pohjois-Suomen alueen kuntoutustarpeita.

Arvot

Rokuan Kuntokeskuksen arvot pohjautuvat koko konsernin arvoihin ja ne otetaan huomioon kaikessa toiminnassa. Arvoja ovat hyvinvointi, luottamus ja tuloksellisuus.

Rokuan Terveys- ja kuntouttamissäätiö

Organisaatiokaavio



Hallinto

Rokuan Kuntokeskuksen hallinnossa työskentelee toimitus-, hallinto-, kehittämis- ja palvelujohtaja sekä palvelu- ja laatu päällikkö. Lisäksi hallinnon alaisena ovat kirjanpitäjä, reskontranhoitaja, palkanlaskija ja toimistos sihteeri.

Myynti ja markkinointi

Tarjouksista ja varauksista, koskien yöpymisiä, tapahtumia ja kokouksia, vastaa pääasiassa myyntipuoli. Rokuan Kuntokeskuksessa on mahdollisuus pelkän lomailun ja kuntoutuksen ohella järjestää isompiakin kokouksia ja tapahtumia. 80-paikkaiset auditorio, Talvipuutarha ja Ahveroinen tarjoavat siihen oivat puitteet. Lisäksi tarjolla on seitsemän pienempää kokous- ja koulutustilaa. Kokoustilat on varustettu ajanmukaisella kokoustekniikalla. Kokouksiin ja tapahtumiin on mahdollista yhdistää niin yöpymiset, ruokailut kuin vapaa-ajan vietto mahdollisuudet.

Kuntoutus ja tutkimus

Rokuan Kuntokeskus aloitti toimintansa sotainvalidien ja sotaveteraanien kuntoutuksella vuonna 1982. Ikäihmiset parantavat edelleen toimintakykyään ja kartuttavat voimavarojaan seniorikuntoutuksessa. Pääosa asiakkaista on nykyään työikäisiä, joille tarjotaan ammatillisia kuntoutus-, tutkimus- ja ohjauspalveluita, varhaiskuntoutusprojekteja ja -kursseja. Tarjonnassa on myös hyvinvointipalveluja niin yksilöille kuin työyhteisöillekin. Lisäksi oleellinen osa toimintaa on kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja kuntoutumisen tutkimus- ja kehittämistoiminta.

Hoito-osasto ja kylpylä

Hyvän Olon Kylpylässä voi nauttia hemmottelevista kylpylähoidoista tai pulahtaa saunan jälkeen vilvoittavien poreiden sekaan. Kylpyläosastolla voi kokeilla vesihierontaa ja erilaisia kylpyjä tai vaikkapa turvehoitoa. Allasosastolla on iso uima-allas, terapia-allas

sekä monitoimiallas, jossa on poreallas ja hieronta-asemia. Lisäksi allasosastolla on allas lapsille sekä kylmäkastautumiskaivo. Saunamaailma sisältää omat saunaosastot talossa asuville ja päiväkävijöille, höyrysaunan, vaativan kuntoutuksen saunan sekä kaksi tilaus-saunaa, takka- ja perhesaunan.

Vapaa-aika palvelut

Rokuan ympäristö tarjoaa oivat puitteet ulkona liikkumiselle. Ulkoalueella on latuverkosto, kuntopolku, ulkoilureittejä ja luontopolkuja. Lisäksi alueella on kalastus- ja veneilymahdollisuus sekä ulkopelipaikkoja muun muassa tenniksen ja minigolfin peluuseen. Tarvittavia varusteita peleihin on vuokrattavissa. Sisätiloissa kylpylän ja hoito-osaston palveluiden lisäksi tarjolla on mahdollisuus pelata liikuntasalissa ja tehdä käsitöitä käsityötilassa. Lisäksi sisätiloissa on tietotupa Internet yhteydellä, kirjasto ja lehtienlukutila.

Hotelli ja vastaanotto

Rokuan Kuntokeskuksessa on 135 savutonta hotellihuonetta. Kaikissa huoneissa on wc, suihku, tv ja puhelin sekä osassa huoneista minibaari. Huoneista 106 kpl on kahden hengen huoneita, joista 28 on inva-varusteisia. Näissä kahdessa huoneessa on myös ympäristöhallintalaitteet liikuntarajoitteisille. Tilavia kaksikerroshuoneita on 12 ja saunallisia sviittejä 17.

Vastaanotossa tehdään päivittäin hotellin asiakkaiden kirjauksia ja laskutuksia sekä hoideaan kassaa ja puhelinvaihdetta. Lisäksi vastaanotossa myydään kylpylä- ja ruokalippuja, hoito-osaston hoitoja ja kioskin tuotteita sekä hoidetaan Veikkaus ja rahapeliasioita. Oleellinen osa päivää on myös asiakkaiden opastaminen.

Ravintola ja kahvio

500-paikkaiseen ravintolaan katetaan päivittäin runsas aamiais-, lounas- ja päivällisnoutopöytä. À la carte -listalta löytyvät monenmoiset herkut ja myös erityisruokavaliota noudattavat on huomioitu. Lisäksi aulabaarissa ja kahvilassa on tarjolla juotavaa ja pientä purtavaa. Iltaisin ravintolassa lauletaan karaokea ja tanssitaan tasokkaiden orkestereiden ja tähtiesiintyjien parissa.

Keittiö

Rokuan keittiö tunnetaan ruoastaan. Joka päivä keittiössä valmistuu aamiainen, lounas ja päivällinen sekä á la carte annoksia. Keittiössä valmistetaan myös maittavat retkievät.

Kiinteistöhuolto

Korjaus- ja huoltotoimenpiteistä Kuntokeskuksella vastaavat talon omat huoltomiehet arkena työaikaan ja muina aikoina päivystämällä.

Puhtaanapito

Puhtaanapitopalvelut Rokuan Kuntokeskuksessa on ulkoistettu. Puhtaanapidosta huolehtii SOL palvelut. Päivisin Kuntokeskuksella on puhtaanapitohenkilökuntaa kerroksittain. Yöaikaan puhtaanapidosta vastaava toimii myös yöpäivystäjänä hotellissa.

HENKILÖSTÖLUETTELO

Myyntipalvelu

Myyntipäällikkö Jaana Tervonen, äitiyslomalla

Markkinointi- ja myyntisihteeri Sinikka Kujala

Myyntisihteeri Päivi Torvinen

Myyntineuvottelija Tammi Karjalainen

Hotellin vastaanotto

Vastaanottopäällikkö Marja Tuhkanen

Vastaanottovirkailija Seija Sumiloff

Vastaanottovirkailija Eveliina Karppinen

Vastaanottovirkailija Hanna Hietanen

Vastaanottovirkailija Sara Boberg

Keittiö ja ravintola

Ravintolapäällikkö Sanna Niemi

Keittiöpäällikkö Saara Huuemonen

Kuntoutus-hyvinvointipalvelut

Palvelujohtaja Heli Kaikkonen

Vastaava lääkäri Katja Ryyänen

Työikäisten kuntoutus Eija Väänänen

Vaativa kuntoutus ja seniorikuntoutus Mira Kurttila

Kuntoremontti- ja Tyhy-palvelut kurssisihteeri Anna-Maija Mustonen

Projektit

Projektipäällikkö Leila Pölkky-Pieskä

Johto

Toimitusjohtaja Tapani Turpeinen

Hallintojohtaja Hannele Uusitalo

Kehittämisjohtaja Marita Korhonen

TYÖSUHDEASIAT

Ammattijärjestö ja työehtosopimukset

Työntekijät kuuluvat Suomen Hotelli- ja Ravintolaliiton (SHR) solmimien sopimusten piiriin. Työnantaja noudattaa hotellitoiminnassa Majoitus- ja ravitsemisalán työehtosopimusta ja on järjestäytynyt Palvelutyönantajiin ja Suomen hotelli- ja ravintolaliittoon. Työehtosopimus on alan ammattiliiton ja työnantajaliiton tekemä sopimus. Työehtosopimuksessa sovitaan työn tekemiseen liittyvistä ehdoista.

Työhönotto ja työsooimus

Työsopimus tehdään kirjallisena. Työsohde voi olla vakinainen eli toistaiseksi voimassa oleva, määräaikainen tai tiettyä työtehtävää koskeva. Työntekijän tulee esittää lääkärintodistus terveydentilasta kahden kuukauden kuluessa työsohteen alkamisesta.

Koeaika

Koeaika on toistaiseksi voimassa olevissa työsohteissa kaksi kuukautta ja määräaikaisissa työsohteissa neljä kuukautta, kuitenkin enintään puolet työsohteen kestosta. Koeaika alkaa työsohteen alkaessa ja kestää yhdenjaksoisesti sovitun ajan.

Työsohteen päättyminen ja työtodistus

Toistaiseksi voimassa oleva työsooimus päätetään tavallisesti joko työntekijän tai -antajan toimesta irtisanomalla. Irtisanoutuessaan työntekijän on tehtävä esimiehelle vapaamuotoinen kirjallinen ilmoitus, joka on päiväty ja allekirjoitettu. Irtisanomista seuraa irtisanomisaika. Toistaiseksi voimassa oleva työsooimus voidaan purkaa myös sooimuskumppanin erityisen vakavan laiminlyönnin tai käytösohrikkomuksen vuoksi, jolloin se lakkaa heti ilman irtisanomisaikaa. Määräaikainen työsooimus päättyy sovitun työn valmistuessa

tai sovitun määräajan päättyessä ilman irtisanomista ja irtisanomisaikaa. Koeaikana työ-sopimus voidaan purkaa molemmin puolin.

Irtisanomisaika työntekijän irtisanoutuessa:

<u>Työsuhteen kesto</u>	<u>Irtisanomisaika</u>
enintään 10 vuotta	14 päivää
yli 10 vuotta	1 kuukausi

Irtisanomisaika työnantajan irtisanoessa:

<u>Työsuhteen kesto</u>	<u>Irtisanomisaika</u>
enintään 5 vuotta	1 kuukausi
yli 5 – enintään 10 vuotta	2 kuukautta
yli 10 – enintään 15 vuotta	3 kuukautta
yli 15 vuotta	4 kuukautta

Työntekijällä on oikeus saada työsuhteestaan kirjallinen työtodistus pyytämällä sitä esi-mieholtään. Työntekijän pyynnöstä työtodistuksessa voidaan mainita arvio työntekijän työtaidosta ja käytöksestä sekä työsuhteen päättymisen syy.

Työaika

Säännöllinen työaika on 111 tuntia kolmessa viikossa. Työvuorolistat tehdään kolmelle viikolle. Uusi lista on nähtävissä vähintään viikkoa ennen jakson alkamista. Jokaista viisi-päiväistä työviikkoa kohden ansaitaan vähintään 30 tuntinen viikkolepopäivä (V) ja vähin-tään 24 tuntinen lisävapaapäivä (X). Lisäksi on työajan tasoittamiseksi annettavia tasoitus-vapaapäiviä (TS) sekä juhla- ja pyhäpäivälyhennyspäiviä (JP).

Vastaanotossa työskennellään kahdessa vuorossa. Aamuvuoro alkaa klo 7.30 ja päättyy klo 15.30. Iltavuoro alkaa klo 15.00 ja päättyy klo 23.00. Päävuorojen lisäksi on välivuoro, joka alkaa pääsääntöisesti klo 9.00 ja päättyy klo 16.30.

Palkka-asiat

Palkka määräytyy työehtosopimusten mukaan. Palkka maksetaan kaksi kertaa kuukaudessa, viimeistään saman kuun kuudentenatoista ja seuraavan kuun ensimmäisenä päivänä, työntekijän ilmoittamalle tilille. Lisät ja korotettu palkka maksetaan viimeistään kuukauden kuluessa kolmiviikkoisjakson päättymisestä. Tuntipalkkaisille / tilapäistyöntekijöille palkka maksetaan tehtyjen työtuntien mukaan. Työntekijän valtuutuksesta työnantaja perii palkasta ammattiliiton jäsenmaksut palkanmaksun yhteydessä.

Verokortti ja mahdollinen ammattiliiton jäsenmaksun perintäsopimus tulee toimittaa työsuhteen alkaessa palkanlaskijalle. Työntekijä kirjaa tehdyt tunnit tuntilistaan kunkin kolmiviikkoisjakson aikana. Palkanmaksun yhteydessä saat kotiisi postitse palkkalaskelman, josta voi tarkistaa palkkatietojen oikeellisuuden. Oikaisuasioissa voi yhteyden ottaa esimieheen tai palkanlaskijaan.

Vakuutukset ja eläketurva

Lakisääteisten vakuutusten lisäksi henkilökuntaa koskevat seuraavat vapaaehtoiset vakuutukset:

- Vapaa-ajan tapaturmavakuutus
- Vastuuvakuutus
- Potilasvakuutus
- Vapaa-ajan ryhmähenkivakuutus

Käytännössä kaikki työ, myös lyhytkestoinen patkätyö on lakisääteisen eläketurvan piirissä. Eläketurva turvaa työntekijän toimeentulon jatkuvuuden, kun ansiotyö päättyy sairauden, pitkäaikaisen työttömyyden ja ikääntymisen vuoksi. Työeläke karttuu työssäoloajan ja työansioden perusteella.

Poissaolot

Perustellusta poissaolosta on viipymättä ilmoitettava esimiehelle. Sairaslomasta on toimitettava esimiehelle lääkärintodistus ja lyhyestä sairauspoissaolosta työterveyshoitajan todistus. Omalla ilmoituksella voi olla poissa yhden päivän oman sairauden vuoksi. Poissaolosta on toimitettava esimiehelle kirjallinen ilmoitus.

Sairausajan palkka määräytyy työssäoloajan mukaan seuraavasti:

<u>Työsuhteen kesto</u>	<u>Palkallisen jakson pituus</u>
alle 1 kuukausi	-
1-2 kuukautta	SVL: karenssiaika eli sairastumispäivä ja 9 seuraavaa arkipäivää
yli 2 kuukautta	28 päivää
yli 3 vuotta	35 päivää
yli 5 vuotta	42 päivää
yli 10 vuotta	56 päivää

Sairausajan palkan maksaminen edellyttää, että työntekijä on sairastumisen tai tapaturman vuoksi estynyt tekemästä työtä ja sairastuminen tai tapaturma ei ole tahallisesti aiheutettu. Kuukausipalkkaisille työntekijöille maksetaan peruskuukausipalkkaa palkalliselta sairausajalta ja tuntipalkkaisille peruspalkkaa työvuorolistaan merkityiltä tunneilta.

Tilapäisiksi poissaoloiksi lasketaan, kun työntekijä on poissa alle 10 – vuotiaan lapsen sairastuttua äkillisesti. Palkkaa maksetaan 1-3 päivältä. Lisäksi perheessä sattuneen äkillisen sai-

rastumisen takia pyritään työntekijälle antamaan mahdollisuus palkattomaan poissaoloon. Esimiehen kanssa voi sopia etukäteen myös vapaasta (palkallinen), kun kyseessä seuraavanlainen tilapäinen poissaolo:

- o vihkipäivä
- o 50 ja 60 –vuotis merkkipäivä
- o lähiomaisen kuolema ja hautajaiset
- o kutsunta- ja kertausharjoitukset
- o yhteiskunnallinen toiminta (osallistuminen esim. kunnanvaltuuston työskentelyyn)

Vuosiloma

Oikeus vuosilomaan määräytyy vuosilomalain ja työehtosopimuksen mukaan. Loman määräytymisvuosi on 1.4.- 31.3. Täysi lomanmääräytymiskuukausi on kalenterikuukausi, jonka aikana työntekijä on työskennellyt vähintään 14 päivää. Lomapäivät kertyvät seuraavasti:

<u>Työsuhteen kesto</u>	<u>Ansaitut lomapäivät</u>
alle vuosi	2 päivää/kuukausi
vähintään vuosi	2,5 päivää/kuukausi

Osa-aikatyöntekijät ansaitsevat vuosilomaa 2 päivää/kalenterikuukausi niinä kuukausina, jolloin heidän työaikansa ylittää 35 tuntia. Kun työsuhde on kestänyt vuoden, ansaitaan lomaa 2,5 pv/kalenterikuukausi.

Kesälomakausi on 2.5.–30.9. ja talvilomakausi 1.10.-30.4. Työntekijällä on mahdollisuus esittää toivomuksia loma-ajankohdasta. Vuosiloman ajankohta vahvistetaan viimeistään kaksi viikkoa ennen loman alkua. Lomapäiviksi ei lasketa sunnuntaita, kirkollisia juhlapäiviä, itsenäisyyspäivää, jouluaattoja, pääsiäislauantaita, vappua eikä juhannusta.

Työnantaja maksaa ansaituilta vuosilomapäiviltä vuosilomapalkan. Palkka on sama, mikä työntekijä saisi, jos hän olisi töissä. Loma-ajan palkka maksetaan normaalina palkanmaksupäivänä ja lomarahat elokuun palkanmaksun yhteydessä. Työntekijä, jolla edellä kerrotut ansaintaehdot eivät täyty, on oikeus saada lomakorvaus, mikäli työntekijä on lomanmääräytymisvuoden aikana ollut työssä vähintään kuusi tuntia. Lomaltapaluuraha on 50 % loma-ajan palkasta ja se maksetaan työntekijän palattua lomalta.

Perhevapaat

Työntekijällä on oikeus saada työsopimuslain mukaisesti äitiys-, isyys- ja vanhempainvapaata sekä hoitovapaata. Lisäksi raskaana olevalle työntekijälle voidaan lääkärin määräyksestä myöntää erityisäitiysvapaata, jos työstä on haittaa sikiölle ja muuta turvallista työtä ei voida järjestää.

Perehdyttäminen ja koulutus

Työsuhteen alkaessa työntekijä perehdytetään työpaikan ohjeisiin ja sääntöihin. Esimies vastaa työhön opastamisesta yhdessä vastaanottovirkailijoiden kanssa.

Työntekijä voi osallistua talon sisäisiin ja Rokuan alueen yhteisiin koulutustilaisuuksiin, joista tiedotetaan henkilökunnan ilmoitustaululla. Lisäksi on mahdollisuus hakeutua lisä- tai jatkokoulutukseen.

Työloma

Palkatonta tai palkallista työlomaa esimerkiksi koulutusta varten voi anoa johtoryhmältä. Esimies voi myöntää enintään viiden päivän mittaisen palkattoman työloman.

Opintovapaa

Oikeus opintovapaaseen perustuu opintovapaalakiin. Työsuhteessa olevalla työntekijällä, jonka päätoiminen palvelussuhde samaan työnantajaan on kestänyt vuoden, on oikeus opintovapaaseen. Työntekijän palvelussuhde jatkuu opintovapaan aikana, mutta sen ajalta ei makseta palkkaa, ellei siitä ole sovittu työnantajan ja työntekijän kesken. Opintovapaan voi käyttää yhdessä tai useammassa jaksossa. Vapaan voi jaksottaa myös niin, että työntekijä on osan työpäivästä työssä ja osan opintovapaalla.

Vuorotteluvapaa

Vuorotteluvapaa on järjestely, jossa työntekijä vapautuu määräajaksi palvelussuhteeseen kuuluvien tehtävien suorittamisesta ja jossa työnantaja sitoutuu vastaavaksi ajaksi palkkaamaan työvoimatoimistossa työttömänä työnhakijana olevan henkilön. Työntekijä voi käyttää vapaan haluamallaan tavalla. Vapaan vähimmäiskesto on 90 ja enimmäiskesto 359 kalenteripäivää.

Vaitiolovelvollisuus

Vaitiolovelvollisuus koskee kaikkia työntekijöitä. Salassa pidettäviä asioita ovat asiakkaita koskevat yksilölliset tiedot. Talossa olevien asiakkaiden nimiä ei ole lupa kertoa ulkopuolisille. Asiakkaiden tietoja ei ole lupa toimittaa kolmannelle osapuolelle ilman asiakkaan kirjallista suostumusta. Salassa pidettäviä tietoja ovat myös työnantajaa koskevat tiedot ja materiaalit, jotka katsotaan liikesalaisuudeksi tai joiden luovuttamisesta voi aiheutua työnantajalle haittaa tai vahinkoa.

Lisätietoa työsuhdeasioista:

Palvelualojen ammattiliitto PAM

<http://www.pam.fi/>

Majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimus

<http://www.finlex.fi/pdf/tes/stes822-PT13Majoityont0502.pdf>

Työsuojelupiirit

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/>

TYÖSUOJELU

Työnantaja vastaa kaikesta työpaikan työsuojelusta. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on huolehdittava työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantaja perehdyttää työntekijänsä työpaikan oloihin ja oikeisiin työmenetelmiin sekä turvallisuusmääräyksiin, joita työntekijän on noudatettava. Rokuan Kuntokeskuksessa toimii työsuojelutoimikunta. Työsuojeluorganisaatioon kuuluu työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu ja varavaltuutetut.

Työturvallisuus

Työsuojelutoimikunta valvoo työpaikan turvallisuutta. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa työturvallisuudesta ja turvallisuusohjeiden noudattamisesta. Työntekijän velvollisuutena on tutustua Rokuan Kuntokeskusta koskeviin turvallisuusohjeisiin.

Työterveyshuolto

Työterveyshuoltopalvelut hoidetaan Oulun Työterveydessä. Yhteyshenkilönä työterveyshuoltoon toimii työterveyshoitaja. Työterveyshoitajalle on varattu vastaanottoaika joka viikko ilman ajanvarausta. Työtapaturmiin ja terveystarkastuksiin liittyvät käynnit Oulun Työterveydessä voi tehdä työajalla. Käynneistä tulee toimittaa käyntitodistus esimiehelle. Muut sairaudenhoitoon liittyvät käynnit tapahtuvat omalla ajalla. Vakituiseen tai neljän kuukauden määräaikaiseen työsuhteeseen kuuluu työhöntulotarkastus.

Äkilliset sairastumistapaukset

Äkillisissä sairastumistapauksissa työntekijä voi hakeutua tarvittaessa terveyskeskukseen. Työntekijä voi olla poissa yhden työpäivän omalla ilmoituksella. Sairauden jatkuessa

työntekijän tulee toimittaa esimiehelle sairauslomatodistus. Työpaikalla sairastuessa työntekijä saa päivystysluonteisen ensiavun.

Työtapaturmat ja työmatkatapaturmat

Työtapaturman sattuessa työntekijä saa ensiavun työpaikalla työterveyshoitajalta tai lääkäriltä, joka ohjaa tarvittaessa jatkohoitoon/ -tutkimuksiin. Tapaturman sattuessa työmatkalla, ota yhteys suoraan lähimpään terveyskeskukseen, Oulun Työterveyteen tai Kuntokeskukselle. Hoitopaikkaan tulee toimittaa esimiehen allekirjoittama vakuutustodistus. Vakuutustodistus tulee täyttää jälkiseuraamusten vuoksi myös niissä työtapaturmissa, jotka eivät vaadi työterveyshoitajan tai lääkärin hoitoa.

Pitkäaikaissairaus

Pitkäaikaissairautta sairastavan työntekijän sairauden hoito sekä erilaisten terveysongelmien selvittely ja hoito kuuluvat terveyskeskuksen vastuulle.

Työssä jaksaminen

Jos työntekijällä on ongelmia työssä jaksamisessa tai työntekijä on kuntoutuksen tarpeessa, voi työntekijä ottaa yhteyttä esimieheen tai työterveyshoitajaan, joka ohjaa tarkempaan arvioon Oulun Työterveyteen.

Pitkältä sairauslomalta palaava työntekijä

Pitkältä (3-4 viikkoa) sairauslomalta palaavalle työntekijälle järjestetään tarvittaessa Oulun Työterveydessä terveystarkastus ennen työhön palaamista. Näin voidaan suunnitella työhön palaamista helpottavia toimenpiteitä. Työntekijän tulee hyvissä ajoin ennen sairausloman päättymistä ottaa yhteys esimieheen.

Alkoholiongelma

Alkoholiongelmia varten on valmis hoitoonohjausmalli.

Työpaikkakiusaaminen

Työpaikkakiusaamistilanteita varten on ohje työpaikkakiusaamistilanteisiin puuttumiseen.

Tykytoiminta

Tyky-toiminnan avulla pyritään huomioimaan työntekijän fyysinen ja psyykinen jaksaminen. Tyky-toiminnan suunnittelusta vastaa työsuojelutoimikunta johdon edustajien ja henkilöstötoimikunnan kanssa.

HENKILÖSTÖPALVELUT

Työasut

Pitkäaikaisissa työsuhteissa työnantaja hankkii työntekijälle yhtenäisen työasun, jota työntekijä on velvollinen pitämään. Työasun siisteydestä huolehtiminen kulukorvausta vastaan kuuluu työntekijälle. Lyhytaikaisissa työsuhteissa työntekijä huolehtii itse työasunsa, jonka tulee olla olemukseltaan neutraali.

Työvälineet

Työssä tarvittavia toimistotarvikkeita saa auditorion takana sijaitsevasta varastosta. Hae-
tut tavarat kuitataan keskuksessa.

Puhelimen, kopiointikoneen ja telefaxin käyttö

Soitettaessa talon sisäisiä puheluita, käytetään kolminumeroisia alanumeroita (puhelinnumeron kolme viimeistä numeroa). Ulos soitettaessa numeron eteen on laitettava ensi 0. Puhelimeen vastatessa on hyvä esitellä itsensä ja paikka, johon puhelu on ohjautunut, esimerkiksi hotellin vastaanotto.

- o Rokuan Kuntokeskus, hotellin vastaanotto
- o Hotellin vastaanotto, Maija

Kopio/telefaxlaitteita on myynnissä, hallinnossa, konekirjoittajien kansliassa ja kuntoutusosastolla.

Posti

Rokuan Kuntokeskuksen pääaulassa, keskuksessa, on asiamiesposti, joka on avoinna arkipäivisin klo 8.00-16.00. Saapuva posti tulee noin klo 11.30. Henkilökunnan sisäinen posti toimii asiamiespostissa.

Internet ja sähköposti

Internet on käytettävissä työtehtäviä varten. Kuntokeskuksen kotisivut ovat osoitteessa www.rokuankuntokeskus.fi. Sähköposti on muotoa etunimi.sukunimi@rokua.fi.

Pysäköinti

Henkilökunnalle on varattu pysäköintitilaa ensisijaisesti lämpökeskus-varastoalueen pihalta sekä toissijaisesti alapihalta lämpökeskuksen läheisyydestä. Tulotien paikoituspaikat ja invapaikat uudensiiven takana on varattu ensisijaisesti asiakkaille. Näillä paikoilla lämmitystolpat ovat päällä ma-pe 6.00-18.00 ja la-su 5.00-18.00. Alaparkissa lämmitystolpat ovat päällä jatkuvasti. Sisälämmittimien käyttö lämmityspaikoilla ei ole sallittua.

Ruokailu

Henkilökunnan työpaikkaruokailu on järjestetty Rokuan Kuntokeskuksen ravintolassa itsepalvelulinjastosta. Ateria- ja aamiaisliput voi ostaa hotellin vastaanotosta ja kahviosta. Lippuihin merkitään nimi ja ne jätetään aamiaisella jälkiruokapöydälle ja lounaalla ruokailunvalvojalle tai pöydällä olevaan piikkiin.

Aamukahvi on henkilökunnalle maksuton. Aamiaisvaihtoehtoina ovat täytetty sämpylä/leipä tai koko aamiainen.

Ateriavaihtoehdot lounaalle:

- o lounas (sis. lämmin ruoka, salaatti, leipä, juoma ja jälkiruoka)
- o keittolounas (sis. keitto, leipä, juoma ja jälkiruoka)

- o salaattilounas (sis. salaatti, lämmin kasvisruoka, leipä, juoma ja jälkiruoka)

Majoittuminen

Henkilökunta voi tilapäisesti majoittua työvuorojen välillä hotellin vanhassa osassa tai Rokuan rivillä hintaan 6,80 €/yö sisältäen aamiaisen. Yhden hengen huonelisä on 15 €/yö. Varaukset rivin osalta tehdään kirjanpitäjä Teuvo Tiaiselle ja hotellin osalta vastaanottoon. Majoitukset maksetaan hotellin vastaanottoon.

Hotellissa voi yöpyä veloituksetta, jos työtehtävät vaativat sitä eli esimerkiksi silloin, kun on iltavuorossa ja seuraavana päivänä aamuvuorossa. Aamiaisen voi ostaa henkilökuntahintaan.

Harrastus- ja virkistystoiminta

Vapaa-aikana työntekijä voi uida, sauna ja käyttää kunto- ja liikuntasaleja Kuntokeskuk-sella. Rokualla on myös upeat ulkoilumaastot. Lisäksi henkilökuntayhdistys järjestää toi-mintaa työntekijöille.

Alennukset

Kioskin tuotteista henkilökunta saa 15 %:n alennuksen ja kuntoutusosaston palveluista 25 %:n alennuksen. Lisäksi ravintolan ja kahvion tuotteita voi ostaa henkilökuntahintaan. Henkilökuntakortilla (vakituinen tai määräaikainen työsuhde) on mahdollisuus saada alennuksia myös muissa Suomen Terveyskylpylöissä.

Sauna- ja allasosaston sekä liikunta- ja kuntosalien käyttö on kuntokeskuksen henkilökun-nalle ja perheenjäsenille (alle 18 v. lapset) maksutonta. Ruokailu seisovasta pöydästä on perheenjäsenille lomaosakehintainen. Ala Carte ruokailusta perheenjäsenet saavat 25 %:n alennuksen. Ravintolan pääsymaksua ei peritä työntekijältä eikä puolisolta.

HARJOITTELIJALLE

- Harjoittelija saa tehdä samoja työtehtäviä kuin vastaanottovirkailijat, mutta harjoittelijan ei tarvitse työskennellä yksin
- Harjoittelijalta odotetaan halua oppia
- Harjoittelija vastaa itse työasustaan, jonka tulee olla siisti ja neutraali
- Harjoittelijalle kuuluu majoittuminen ja ruokailu (aamiainen ja yksi ateria päivässä)
- Harjoittelija voi käyttää vapaa-aikanaan Kuntokeskuksen vapaa-aikapalveluita, kuten sauna- ja allasosasto sekä kuntosalia. Kioskin tuotteista ja hoito-osaston hoidoista saa henkilökunta alennuksen. Lisäksi kahvion tuotteita saa ostaa henkilökuntahintaan.

YHTEYSTIEDOT

Rokuan Kuntokeskus, Kuntoraitti 2, 91670 ROKUA

Puhelinvaihde 020 7819 100

www.rokuankuntokeskus.fi

etunimi.sukunimi@rokua.fi



Lisätietoa Rokuan alueesta osoitteessa www.rokua.fi

- o Linkit Rokuan Hovin, matkakeskus Supan, Humanpoliksen sekä Vaalan, Utajärven ja Muhoksen sivuille.

Ajo-ohje Oulusta

Rokualle on vain tunnin ajomatka Oulusta tietä n:o 22. Matkan pituus on 80 km. Reitti Oulusta: Oulu-Muhos-Utajärvi-Ahmas-Rokua.

Oulusta lähdetään Kajaaniin menevää tietä n:o 22. Matkalla ohitetaan Muhos ja Utajärvi. Utajärveltä jatketaan n. 13 km, kunnes tulee kyltti oikealle, jossa lukee ROKUA 13 km. Tie ohittaa Ojakylän. Ahmasjärvelle tullessa on kyltti vasemmalle ROKUA 7 km. Lopussa tie nousee Rokuan harjuille ja saapuu tienhaaraan, jossa kyltti opastaa vasemmalle Kuntokeskukselle.

Ajo-ohje Kajaanista

Kajaanista on matkaa Rokualle 110 km. Reitti Kajaanista: Kajaani-Paltamo-Vaala-Jylhämä-Nuojua as.-Rokua.

Kajaanista ajetaan 5-tietä pohjoiseen 18 km kunnes käännetään 22-tielle vasemmalle kohti Oulua. Ohitetaan Paltamo ja 74 km ajon jälkeen tullaan Vaalaan. Käännetään Vaalaan vasemmalle ja ajetaan taajaman läpi, jonka jälkeen alkavat opasteet Rokualle, matkaa 18 km. Rokualla ohitetaan opastuskeskus Supan risteys ja muutaman kilometrin päästä saavutaan tienhaaraan, josta opastetaan oikealle Kuntokeskukselle.

Ajo-ohje etelästä

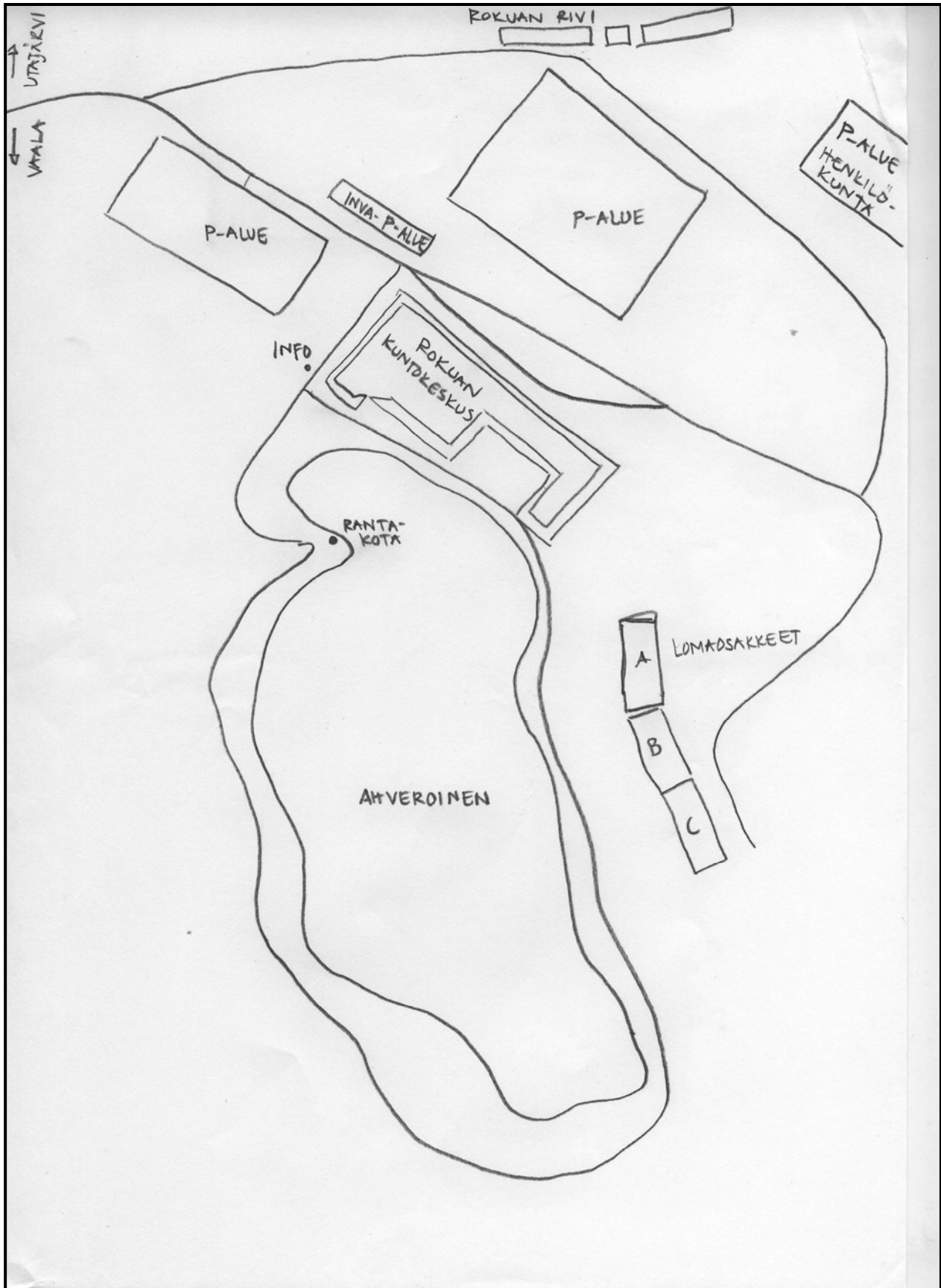
Leskelä-Piippola-Kestilä-Veneheitto-Nuojua-Rokua. Matkan pituus n. 84 km.

Nelostieltä Leskelän kohdalta käännetään oikealle Piippolaan. N.8 km:n jälkeen käännetään vasemmalle ja ajetaan Piippolan läpi, yli Oulu-Iisalmi tien. Ajetaan Kestilään n. 30 km ja ajetaan Kestilän läpi. Ajetaan kohti Vaalaa 12 km. Veneheiton kohdalla ensimmäinen Rokuan Kuntokeskuksen opaste. Veneheitossa käännetään vasemmalle kohti Rokuaa. N. 24 km Nuojualle josta käännetään vasemmalle Rokualle opasteiden mukaisesti. Ajetaan 9 km ja käännetään Rokuan Kuntokeskuksen pihaan oikealle.

Kulkuyhteydet

- Bussiyhteys Oulusta ja Kajaanista Rokualle maanantaista perjantaihin.
- Junayhteys Oulusta ja Kajaanista Vaalaan ja Utajärvelle päivittäin.

ULKOKARTTA



KERROKSET JA TILAT

K-kerros

- Askartelu
- Kanerva
- Kieppi
- Kipinä
- Kota
- Toimintaterapia
- Toimiva-testit

P-kerros

- Allasosasto
- Aula 3: lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanotot
- Aula 4: hoitovastaanotto (kylpylähoidot)
- Kaarto
- Kuntosali
- Liikuntasali
- Lääkinnällinen harjotteluterapia (LHT)
- Saarinen
- Siiras
- Soppinen
- Takkahuone
- Vaulu

1-kerros

- Ahvero
- Auditorio
- Aula 1: hotellin vastaanotto
- Aula 2: vaativa kuntoutus

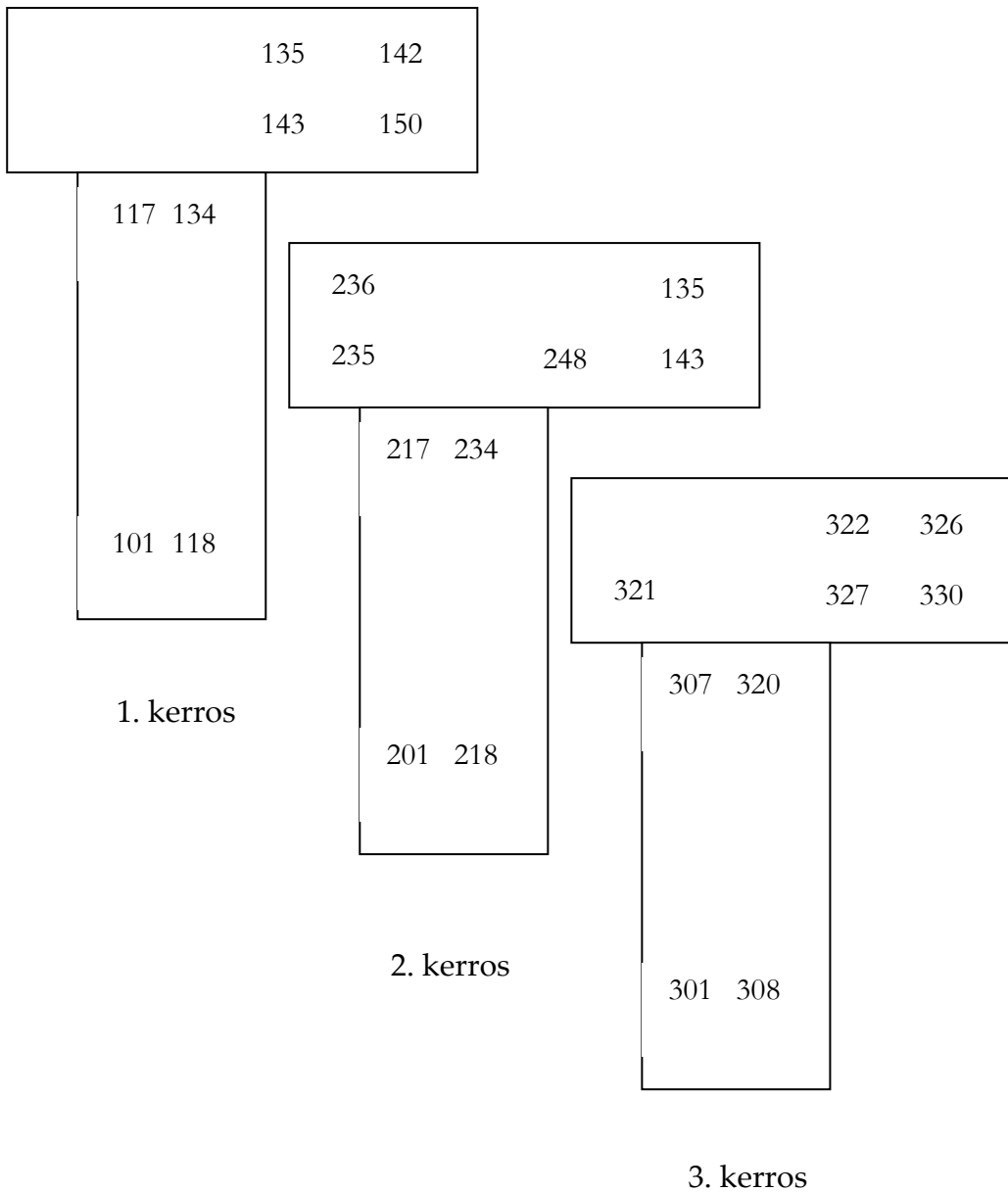
2-kerros

- Kaakkuri
- Sieppo
- Telkkä

3.kerros

- ATK-luokka
- Kirjasto
- Talvipuutarha
- Tupakkahuone

HUONEKARTTA



B1: 113-133
 B2: 201-233
 IN: 101-112, 135-150
 A2: 236-254
 A3: 321, 326, 330
 PV: 134, 234, 235
 SV: 255, 331
 MS: 301-307, 320, 322-325, 327-329
 PH: 308-319

Koirahuoneet: 117, 217, 320

AUKIOLOAJAT

Vastaanotto

ma-su 07.30 - 23.00

muina aikoina paikalla yöpävystäjä

Kahvio

ma-su 10.00 - 21.00

Ravintola

ma, ke, pe 07.00 - 01.00

ti, to 07.00 - 22.00

la 08.00 - 01.00

su 08.00 - 19.00

Tähtitanssi-iltoina - 02.00

Valomerkki puolituntia ennen sulkemisaikaa

Ruokailuajat	ma-pe	la	su
aamupala	7.00 -9.30	8.00 -10.30	8.00 -10.30
lounas	11.00 -13.00	12.00 -19.00	12.00 -18.00
päivällinen	16.00 -19.00	12.00 -19.00	12.00 -18.00

Sauna- ja allasosasto

ma-su hotelliasiakkaiden käytössä 06.00 - 20.30

päiväkävijöiden käytössä 16.00 - 20.30

Kuntosali

ma-su hotelliasiakkaiden käytössä 06.00 - 20.30

päiväkävijöiden käytössä 16.00 - 20.30

TYÖTEHTÄVÄT

Aamuvuoro:

- Kioskin ja Veikkauspisteen avaaminen
- Itsemaksavien hoitojen lyöminen huonelaskulle
- Check-out ja in toiminnot
- Laskutus
- Kassan lasku ennen vuoron vaihtumista

Iltavuoro:

- Check-in toiminnot
- Huonejaon tekeminen
- Lomaosakelistöjen tekeminen
- Itsemaksavien hoito-ohjelmien tulostaminen
- Ruokailukorttien kirjoittaminen
- Kioskin ja Veikkauspisteen sulkeminen
- Kassan lasku ja tilitys
- Yökierros

Kaikki vuorot:

- Asiakkaiden opastaminen
- Esitteiden lähettäminen asiakkaille
- Kioskin ja kioskin varaston hoitaminen
- Rahapelikoneiden tyhjentäminen
- Matkustajakorttien aakkostaminen ja arkistointi
- Hartauksen järjestely hartauspäivänä
- Liputuksesta huolehtiminen liputuspäivänä