



Karelia-ammattikorkeakoulu
Restonomi, matkailu- ja palveluliiketoiminta

Infolehtinen Break Sokos Hotel Kolille

Jenni Kirjavainen

Opinnäytetyö, joulukuu 2024

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
joulukuu 2024
Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600

Tekijä(t)
Jenni Kirjavainen

Nimeke
Infolehtinen Break Sokos Hotel Kolille

Toimeksiantaja Break Sokos Hotel Koli

Tiivistelmä

Opinnäytetyö käsittelee infolehtisen hyödyntämistä perehdytyksen tukena. Opinnäytetyössä teoreettisessa taustassa on käsitelty henkilöstöjohtamista, rekrytointia ja perehdyttämistä. Perehdyttäminen on tärkeä osa, kun uusi työntekijä aloittaa yrityksessä. Rekrytointi on ensimmäinen askel, kun yritys tarvitsee uusia työntekijöitä. Rekrytoinnin lisäksi henkilöstöjohtaminen on tärkeä osa yrityksen henkilöstön johtamisessa ja kehittämisessä.

Opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena ja se toimii apuna uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Työn toimeksiantajana on Break Sokos Hotel Koli ja työssä on otettu huomioon tärkeimmät aihealueet infolehtisen muodostamiseen liittyen. Työn tiedonkeruumenetelmänä on käytetty puolistrukturoitua haastattelua, jossa haastateltiin kahta esihenkilöä hotellista. Haastattelun avulla selvitettiin, mitä asioita infolehtisessä pitäisi käydä läpi, jotta se sisältäisi kattavasti tietoa.

Opinnäytetyö sisältää infolehtisen kansilehden sekä sisällysluettelon liitteenä. Koko infolehtistä ei julkaistu opinnäytetyössä sen salassa pidettävien sisältöjen vuoksi. Infolehtinen on ajankohtainen ja tarpeellinen, koska sellaista ei entuudestaan ole. Break Sokos Hotel Koli voi hyödyntää infolehtistä uuden työntekijän perehdytysprosessin tukena.

Kieli
suomi

Sivuja 32
Liitteet 3
Liitesivumäärä 3

Asiasanat
rekrytointi, henkilöstöjohtaminen, perehdyttäminen



THESIS
December 2024
Degree Programme in Tourism and Hospitality

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author
Jenni Kirjavainen

Title
Informational Leaflet for Break Sokos Hotel Koli

Commissioned by Break Sokos Hotel Koli

Abstract

The thesis examines the utilization of an informational leaflet as a support tool in employee familiarization. The theoretical framework of the thesis covers human resource management, recruitment, and familiarization. Familiarization is a crucial part of the process when a new employee starts at a company. Recruitment is the first step when a company needs new employees. In addition to recruitment, human resource management plays a key role in leading and developing a company's personnel.

The thesis was conducted as a practical project and serves as a tool to assist in familiarization of new employees. The commissioner of the project is Break Sokos Hotel Koli, and the work considers the most important topics related to creating the informational leaflet. The data collection method used was semi-structured interviews, involving two supervisors from the hotel. The interviews aimed to determine the key topics that the informational leaflet should cover to ensure it provides comprehensive information.

The thesis includes the cover page and table of contents of the informational leaflet as appendices. However, the full leaflet is not published in the thesis due to its confidential content. The informational leaflet is both timely and necessary, as there was no such resource previously available. Break Sokos Hotel Koli can utilize the leaflet to support the familiarization process of new employees.

Language
Finnish

Pages 32
Appendices 3
Pages of Appendices 3

Keywords
recruitment, human resource management, familiarization

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Opinnäytetyön lähtökohdat	6
2.1	Toimeksiantaja.....	6
2.2	Break Sokos Hotel Koli	8
2.3	Break Sokos Hotel Koli Kylä	9
2.4	Opinnäytetyön taustat ja tarkoitus.....	11
3	Henkilöstöjohtaminen.....	12
3.1	Henkilöstöjohtamisen määritelmä	12
3.2	Henkilöstöjohtamisen päämäärä.....	12
4	Rekrytointi.....	13
4.1	Rekrytoinnin määritelmä	13
4.2	Sisäinen ja ulkoinen rekrytointi	14
5	Perehdyttäminen.....	15
5.1	Perehdyttämisen määritelmä ja lainsäädännöllinen perusta	15
5.2	Perehdyttämisen hyödyt	16
5.3	Perehdyttämisen vastuut	19
6	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat.....	20
6.1	Lähestymistapa - toiminnallinen opinnäytetyö	20
6.2	Toiminnallinen prosessi – tuotoksena infolehtinen.....	21
6.3	Opinnäytetyön aineisto ja tiedonkeruumenetelmät	22
7	Infolehtisen sisältö	22
7.1	Yrityksen ja hotellin yleiset tiedot sekä käytännöt	23
7.2	Kolin alueen palvelut ja historiallinen merkitys.....	23
8	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	24
9	Pohdinta.....	25
9.1	Tulosten arviointi.....	25
9.2	Palaute ja sisältötoiveet	27
9.3	Kehittämistarpeet.....	28
	Lähteet.....	29

Liitteet

Liite 1	Haastattelukysymykset
Liite 2	Infolehtisen kansilehti
Liite 3	Infolehtisen sisällysluettelo

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on tuottaa infolehtinen Break Sokos Hotel Kolille. Infolehtinen on tukemassa perehdytystä, jotta aloittaville työntekijöille olisi selkeää tietoa yhdessä paketissa. Perehdytys on keskeinen osa uuden työntekijän matkaa kohti sujuvaa työskentelyä ja vahvaa sitoutumista yritykseen. Hyvin suunniteltu perehdytys ei ainoastaan auta työntekijää omaksumaan työtehtäviensä vaatimuksia, vaan myös vahvistaa tunnetta siitä, että hän on arvostettu osa työyhteisöä. Kun uusi työntekijä saa tukea ja selkeät tiedot ja ohjeet alusta alkaen, hänen itseluottamuksensa ja työtehonsa kasvavat nopeammin. Samalla syntyy pohja pitkäaikaiselle työuralle, sillä onnistunut perehdytys viestii, että yritys on aidosti kiinnostunut työntekijän menestyksestä yrityksessä.

Infolehtisessä on kerrottu Break Sokos Hotel Kolin arvoista ja identiteetistä, pelisäännöistä, omista sekä alueen palveluista, vastuullisuudesta ja turvallisuudesta, Kolin alueen historiasta sekä organisaation vuosikellosta. Lehtinen on tarkoitettu uusille työntekijöille, mutta tarvittaessa siihen saa myös jo aiemmin aloittaneet työntekijät perehtyä. Opinnäytetyö on toiminnallinen ja aineistonkeruumenetelmäksi on valittu asiantuntija haastattelut, jotka tukevat infolehtisen tekemistä. Aihe valikoitui toimeksiantajan Break Sokos Hotel Kolin tarpeesta ja valinnan vahvisti opinnäytetyön tekijän aikaisempi kokemus ja näkemys vastaanottotyöstä Break Sokos Hotel Kolilla. Aihe on toimeksiantajalle ja opinnäytetyön tekijälle tärkeä, koska vastaavaa infolehtistä ei ole aiemmin tehty yrityksen käyttöön. Tavoitteena oli luoda infopaketti, missä on kerrottu tärkeimmät tiedot niin hotellin sisäisistä asioista kuin myös Kolin alueesta. Tämä tukee jo alusta alkaen perehdytysprosessia, jotta uusi työntekijä pääsee tutustumaan kattavasti tärkeisiin asioihin jo heti prosessin alusta alkaen.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat

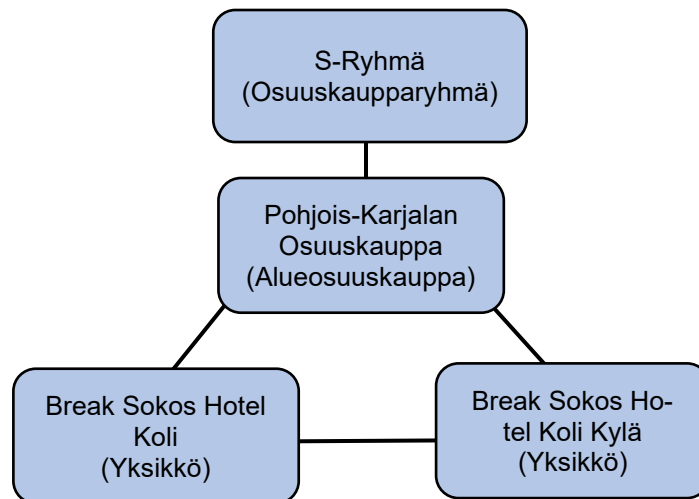
2.1 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Break Sokos Hotel Koli, joka kuuluu Pohjois-Karjalan Osuuskauppaan. Pohjois-Karjalan Osuuskauppa on jäsenien omistama kuluttajaosuuskauppa, johon kuuluu 127 toimipaikkaa, 13 kunnan ja kaupungin alueella. Pohjois-Karjalan Osuuskaupalla on yli 109 000 omistajataloutta, jotka omistavat osuuskaupan. Toimialoihin kuuluu: päivittäis- ja käyttötavarakauppa, ravintolat, liikenneasemat sekä hotellit. Pohjois-Karjalan Osuuskauppa kuuluu S-ryhmään ja on yksi S-ryhmän 19:sta alueosuuskaupasta. PKO:n arvot ovat yhteistä hyvää sekä kilpailukyky. (Pohjois-Karjalan Osuuskauppa 2023a.)

Sokos Hotels on hotelliketju, joka on osa S-ryhmää. Sokos Hotels on Suomen tunnetuin ja laajin hotelliketju, johon kuuluu lähes 50 hotellia, 30 eri paikkakunnalla. (Sokos Hotels 2024a). Kaikkiin Sokos Hotelleihin on myönnetty Green Key -sertifikaatit sekä Sustainable Travel Finland -merkit. Vuonna 2024 Sustainable Brand Index 2024 -tutkimuksessa suomalaiset arvioivat Sokos Hotellit Suomen vastuullisimmaksi hotelliketjubrändiksi jo 12. kerran peräkkäin. (Sokos Hotels, 2024c).

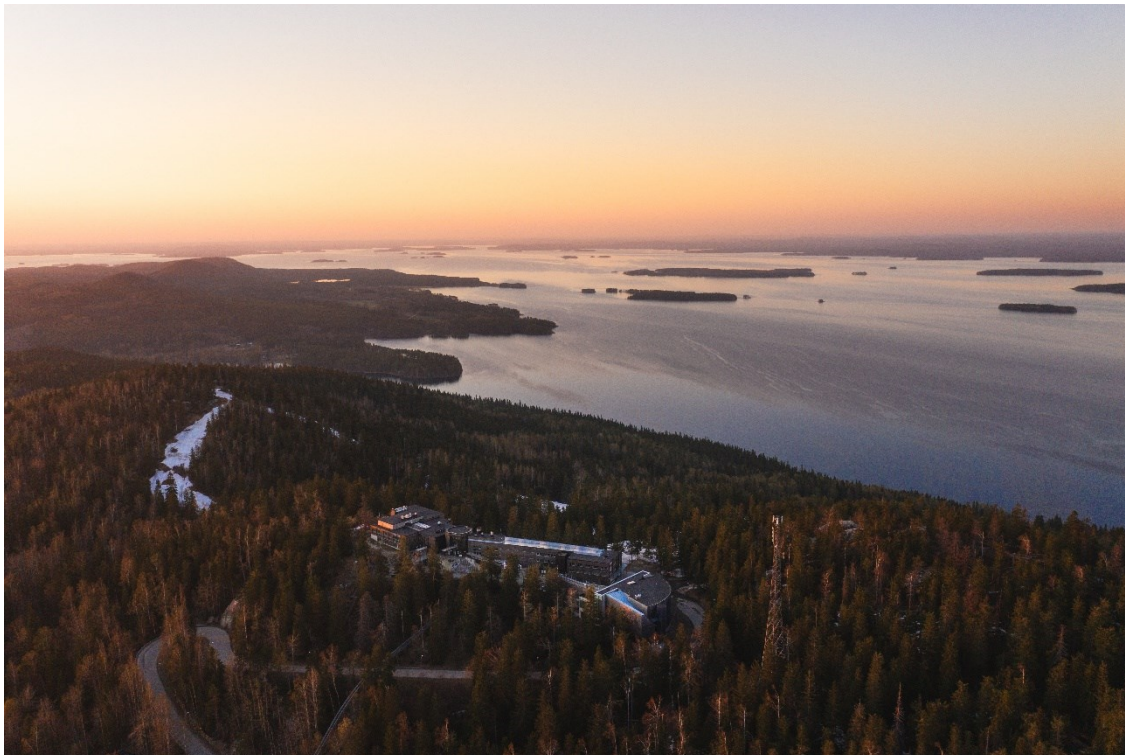
Pohjois-Karjalassa on viisi Sokos Hotellia: Original-hotellit Vaakuna ja Kimmel Joensuussa, Break-hotellit Bomba, Nurmeksessa sekä Koli ja Koli Kylä, Lieksassa. Break on yksi Sokos Hotels-ketjun hotellityypistä, jotka on tarkoitettu palautumiseen ja taukoon arjesta. (Sokos Hotels 2024b).

Seuraavana on havainnollistettu organisaation rakennetta kuvion muodossa.



Kuvio 1. Organisaation rakenne

Break Sokos Hotel Koli sijaitsee kansallispuiston välittömässä läheisyydessä (kuva 1).



Kuva 1. Ilmakuva Break Sokos Hotel Koli (Kuva: PKO:n Kuvapankki)

2.2 Break Sokos Hotel Koli

Break Sokos Hotel Koli sijaitsee Kolin kansallispuistossa, joka on yksi Suomen tunnetuimmista kansallispuistoista ja luontokohteista. Pohjois-Karjalan Osuuskauppa aloitti liiketoiminnan Kolin alueella vuonna 1996 ja perusti Hotelli Koli Oy:n. Kolme vuotta myöhemmin joulukuussa vuonna 1999 Sokos Hotel Koli avattiin uudistuneena. Vuonna 2012 hotelli uudisti ravintola-, kokous- ja vastaanottotilansa. Hotelli sijainniltaan metsän keskellä mahdollistaa jopa revontulien havaitsemisen (kuva 2).



Kuva 2. Break Sokos Hotel Koli (Kuva: PKO:n kuvapankki)

Hotellin rakennukseen avattiin Suomen ensimmäinen kansallispuistossa sijaitseva Koli Relax Spa kylpylä vuonna 2013 ja myöhemmin vuonna 2018 huoneet remontoitiin sekä samalla hotelliin saatiin ekologiseksi lämmitysmuodoksi maalämpö. (Pohjois-Karjalan Osuuskauppa 2024b.) Laskettelurinteet sekä vaellusreitit löytyvät suoraan hotellin välittömästä läheisyydestä. Hotellissa on yhteensä 79 huonetta, Grill-It! -ravintola, Cafe Latva kahvila, Kaski Bar kirjasto-baari, Koli Relax Spa kylpylä sekä kolme kokoustilaa.

Koli Relax Spa avattiin vuonna 2013 ja on yksi Suomen suosituimmista kylpylöistä (kuva 3).



Kuva 3. Koli Relax Spa (Kuva: PKO:n kuvapankki)

2.3 Break Sokos Hotel Koli Kylä

Vuonna 2023 Kolin kylälle PKO avasi toisen hotellin Break Sokos Hotel Koli Kylän. Kovan kysynnän takia Kolin alueelle tarvittiin lisää majoituskapasiteettia. Vastuullisen matkailun näkökulmasta PKO halusi rakentaa hotellin keskeiselle paikalle Kolin kylälle, jotta matkailuvirtoja saatiin ohjattua näin laajemmalle alueelle ja samalla kehitettyä Kolin kylän alueen matkailua. (Pohjois-Karjalan Osuuskauppa 2023b).

Break Sokos Hotel Koli Kylä on suunnattu perheille, ryhmille sekä aktiivisille liikkujille. Hotelli sijaitsee Kolin kylällä, josta on lyhyt matka kansallispuiston puolelle. Hotelli rakentaminen aloitettiin vuonna 2022 ja hotelli valmistui joulukuun 2023. Break Sokos Hotel Koli Kylästä löytyy 130 huonetta, asiakassauna, tilaussauna maisemaparvekkeineen, kahvila Puronmutka, ravintola Tervaskanto sekä kolme liiketilaa. Hotellin pihalta löytyy pysäköintipaikat 130 autolle, 10 sähköauton latauspaikkaa sekä 150 paneelin aurinkovoimala.

Break Sokos Hotel Koli Kylä sijaitsee Kolin kylällä (kuva 4).



Kuva 4. Break Sokos Hotel Koli Kylä (Kuva: PKO:n kuvapankki)

Vastuullisuus on otettu huomioon hotellissa jo rakennusvaiheesta alkaen (kuva 5).



Kuva 5. Break Sokos Hotel Koli Kylän tilaussauna (Kuva: PKO:n kuvapankki).

2.4 Opinnäytetyön taustat ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä infolehtinen hotellin uusille työntekijöille, mihin on koottuna tärkeimmät tiedot niin hotellin kuin Kolin alueen osalta. Infolehtinen on perehdytyksen tukena ensimmäisestä päivästä lähtien, näin uusi työntekijä pääsee tutustumaan tärkeisiin aiheisiin heti alusta alkaen. Hotelliyksiköstä löytyy jo valmis perehdytyspohja, mutta kattavaa tietoa hotellista ja alueesta ei ollut vielä samassa paketissa. Infolehtisen on tarkoitus helpottaa tiedon löytämistä, koska se sisältää on tärkeimmät asiat kootusti. Infolehtisen tuottamisen lisäksi tavoitteena oli avartaa ja kehittää omaa tietopohjaa perehdyttämisestä.

Infolehtinen helpottaa tiedon sisäistämistä ja selkeyttää asioita, sekä tukee uutta työntekijää perehdytysprosessin aikana. Tieto on helposti saatavilla ja siihen voi perehtyä, myös useamman kerran perehdytysprosessin aikana. Lehtinen helpottaa uuden työntekijän kynnystä tutustua uuteen organisaatioon ja sen sijaintiin. Infolehtinen on paketti täynnä tietoa niin hotellin perusasioista, kuin myös alueesta ja sen historiasta.

Infolehtisen sisältö on rajattu Break Sokos Hotel Kolin yksikköön, koska se on kohdistettu yksikköön tuleville uusille työntekijöille. Rajauksen ansiosta lehtisestä tulee selkeä, helppolukuinen sekä johdonmukainen. Valmiiksi suunnitellulla infolehtisellä säästetään työyhteisön aikaa sekä edistetään työntekijöiden tietämystä hotellista ja sen alueesta. Lehtisen luomiseen hyödynnetään tietokirjallisuutta ja aikaisempaa aihealueen kokemusta ja tietoutta.

Infolehtisen pääaiheina on organisaation perustiedot, arvot ja identiteetti, työpaikan pelisäännöt, vastuullisuus ja turvallisuus, yrityksen omat ja alueen palvelut sekä alueen historia ja sen kehitysvaiheet. Opinnäytetyön tietoperusta muodostuu henkilöstöjohtamisesta, rekrytoinnista, perehdyttämisestä ja sen hyödyistä, vastuista sekä perehdyttämisen lainsäädännöstä. Näistä aiheista on kerätty tietoa opinnäytetyötä varten tietokirjallisuutta ja internetlähteitä hyödyntäen.

3 Henkilöstöjohtaminen

3.1 Henkilöstöjohtamisen määritelmä

Henkilöstöjohtaminen on organisaation työntekijöiden johtamista ja kehittämistä. Sen tavoitteena on varmistaa, että organisaatiolla on oikeat ihmiset oikeissa tehtävissä, ja että nämä ihmiset voivat työskennellä tehokkaasti ja motivoituneesti saavuttaakseen organisaation tavoitteet. Henkilöstöjohtamisen tulisi olla harkittua ja suunnitelmallista. Esihenkilön on tärkeää ymmärtää, mitä henkilöstön johtamisella pyritään saavuttamaan ja miten se edistää yrityksen toimintaa ja elinvoimaa. (Hyvä HR 2024.)

Henkilöstöjohtaminen on yksi keskeinen johtamisen kenttä, kaikissa yrityksissä. Se on yrityksen menestystekijä, henkilöstö johtamisen onnistuminen riippuu siitä, että tuleeko yrityksen henkilöstöstä sille menestystekijä. Oikea määrä työvoimaa kohdennetaan hyvällä henkilöstöjohtamisella. Hyvä suoriutuminen perustuu hyviin työolosuhteisiin, työhyvinvointiin, sitoutumiseen, motivaatioon ja osaamiseen, näitä edistetään hyödyntämällä erilaisia henkilöstökäytäntöjä. (Viitala 2021.)

3.2 Henkilöstöjohtamisen päämäärä

Henkilöstöjohtamisella on useampi keskeinen tehtävä. Ensimmäisenä on huolehtia oikeasta määrästä ja laadusta työvoimaa. Tämä tarkoittaa, että yrityksessä tulee olla tarpeeksi työntekijöitä, joilla on oikeanlaiset taidot ja osaaminen, jotta yrityksen liiketoimintaa voidaan pyörittää tehokkaasti. Tämä kattaa rekrytoinnin, työvoiman suunnittelun ja henkilöstön kehittämisen. Oikeanlaisella työvoimalla varmistetaan, että yrityksen strategiset tavoitteet ja suunnitelmat voidaan saavuttaa. (Viitala 2021.)

Toisena on vahvistaa yrityksessä työskenteleviä ihmisiä. Tällä tarkoitetaan työntekijöiden tukemista ja motivoimista niin, että he voivat tehdä työnsä mahdollisimman hyvin. Tämä voi sisältää esimerkiksi koulutusta, urakehityksen tukemista, työhyvinvointiin panostamista ja hyvän työilmapiirin luomista. Tavoitteena

on varmistaa, että työntekijät tuntevat itsensä arvostetuiksi ja sitoutuvat yrityksen tavoitteisiin. Nämä kaksi tehtävää ovat olennaisia, jotta yritys voi toimia tehokkaasti ja saavuttaa pitkän aikavälin menestystä. Henkilöstöjohtaminen on näin ollen strateginen toiminto, joka vaikuttaa suoraan yrityksen kilpailukykyyn ja tulokseen. (Viitala 2021.)

Henkilöstöjohtamiseen sisältyy neljä keskeistä tehtäväaluetta, suunnittelu, organisointi, toteuttaminen ja arviointi. Yleisenä päämääränä henkilöstöjohtamisessa on mahdollistaa henkilöstön osalta yrityksen toiminta ja liiketoiminnan tavoitteiden saavuttaminen. Sitä varten suunnittelussa määritetään tavoitteet, jonka avulla voidaan päämäärä saavuttaa. (Viitala 2021.)

Organisoinnissa henkilöstöjohtamisen tavoitteet ja keinot on määriteltävä huolellisesti, jotta toiminta voidaan toteuttaa tehokkaasti. Tämä vaihe kattaa esimerkiksi tilojen, välineiden ja työkalujen järjestämisen sekä vastuualueiden määrittelyn. Toteutukseltaan käytännön toiminta on laajaa ja monitasoista kokonaisuutta, jossa päivittäinen ja harvemmin toistuva toiminta kulkevat käsi kädessä. (Viitala 2021.)

Henkilöstöjohtaminen koskee kaikkia organisaation jäseniä ja sisältää päivittäisiä rutiineja, kuten esimerkiksi työtehtävien suunnittelun ja arvioinnin. Arvioinnissa henkilöstöjohtamisen vaikutuksia ja tuloksia arvioidaan jatkuvasti ja säännöllisesti. Arvioinnin avulla selvitetään, miten hyvin tavoitteet on saavutettu ja miten toimintaa voisi parantaa. Henkilöstöjohtaminen vaatii jatkuvaa kehittämistä ja mukautumista muuttuvissa olosuhteissa. Arvioinnin tulokset toimivat pohjana kehittämistoimenpiteille, jotta organisaatio voi parantaa suorituskykyään ja varmistaa henkilöstön työtyytyväisyyden. (Viitala 2021.)

4 Rekrytointi

4.1 Rekrytoinnin määritelmä

Rekrytointi tarkoittaa yrityksen henkilöstöhallintaa, johon sisältyy ne toimenpiteet, jonka avulla yrityksen palvelukseen saadaan tarvitsemat henkilöt. Uuden

työntekijän palkkaaminen on taloudellisesti merkittävä päätös yritykselle, joka kantaa kauas. Se vaikuttaa laatuun, tehokkuuteen sekä toiminnan tuottavuuteen. (Viitala 2021.)

Jos rekrytointi onnistuu tuo se yritykselle varsinaisen työpanoksen lisäksi esimerkiksi hyötyä työilmapiiriin ja yrityksen innovatiivisuuteen. Jos rekrytointi epäonnistuu, kärsii siitä niin valittu työntekijä, yritys sekä asiakkaat. Yritys päätyy rekrytointiin usein sen takia, kun työntekijä lähtee tehtävästään tai yrityksen toiminta laajentuu niin, ettei se selviä nykyisellä henkilöstöllä siitä. Yksi syy rekrytoimiselle voi olla myös se, että yrityksessä tarvitaan uutta osaamista, jonka kehittäminen ei ole omin avuin mahdollista tai tarpeeksi nopeaa. (Viitala 2021.)

Yrityksiin muodostuu tai laaditaan tarkoituksellisesti rekrytointistrategia. Sillä tarkoitetaan yleisiä linjauksia ja periaatteita, jonka puitteissa rekrytointia tehdään. Strategiaan ansiosta ei tarvitse käydä asioita uudelleen läpi jokaisen rekrytoinnin yhteydessä. Rekrytointistrategiassa voidaan ilmaista, millaisia ihmisiä työhön halutaan, minkä ilmoituskanavan kautta ja millaisilla houkuttimilla. Strategian ei voi olla käytännössä ehdottoman tiukka linjaus, koska rekrytointitilanteet ovat ainutlaatuisia ja ne on ratkaistava tilannekohtaisesti. (Viitala 2021.)

Ensimmäisenä rekrytoinnissa on laadittava organisaation tason kriteerit, jonka perustana on organisaation päämäärä, kulttuuri, ilmapiiri sekä toiminnan luonne. Seuraavana pitää määrittää yksikön kriteerit, johon tuleva työntekijä sijoittuu. Siinä on otettava huomioon se, minkälaista panosta yksikkö tulijalta odottaa, millaiseen työyhteisöön on sopeuduttava sekä millaista joukkoa hän tulee täydentämään. Kolmantena on huomioitava tehtäväkohtaiset kriteerit, jossa on otettava huomioon muun muassa tehtävän sisältö, tehtävän kehittyminen tulevaisuudessa, palkkaus sekä kuinka pitkäksi aikaa työntekijä palkataan. (Viitala 2021.)

4.2 Sisäinen ja ulkoinen rekrytointi

Kun muodostuu uuden työntekijän tarve, on selvitettävä, löytyisikö yrityksen sisältä motivoitunut ja osaava henkilö. Silloin tehdään sisäinen rekrytointi eli hakuprosessissa valitaan yrityksen sisältä henkilö avoimeen tehtävään. Sisäisen

rekrytoinnin etuja ovat muun muassa se, että työntekijälle yritys on tuttu entuudestaan, jolloin tiedetään työntekijän motivaatio, työote sekä taidot. Myös perehdytysprosessi on lyhyempi, koska työntekijällä on jo valmiiksi tietoa ja taitoa organisaatiosta. Myös sisäinen rekrytointi tulee halvemmaksi yritykselle, koska esimerkiksi työpaikkailmoituksia ja siihen liittyviä hakijamassojen seulontaa ja arviointia ei tarvitse tehdä. Sisäisen rekrytoinnin ansiosta saadaan työntekijää myös sitoutettua yritykseen, kun pääsee etenemään organisaatiossa sekä yrityksessä säilyä työntekijöille kertyvää arvokasta tietopääomaa. Sisäisessä rekrytoinnissa saattaa olla myös ongelmana se, että se tuottaa rekrytointiketjun. Sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa useammalla työntekijällä on yhtä aikaa perehdytysprosessi kesken, se voi johtaa toiminalliseen tehottomuuteen. (Viitala 2021.)

Ulkoisella rekrytoinnilla tarkoitetaan uuden työntekijän hankkimista yrityksen ulkopuolelta. Ulkoisen rekrytoinnin etuna voidaan pitää sitä, että yritys voi valita monipuolisia osaajia, joita ei välttämättä yrityksen sisältä löydy. Uudet tuovat myös samalla uusia näkökulmia organisaatiolle sekä vahvistavat yrityskulttuurin muutosta. Ulkoisen rekrytoinnin ansioista yritys voi saada parannettua työyhteisön ilmapiiriä suotuisampaan suuntaan. Ulkoisen rekrytoinnin huonona puolena on sen kustannukset. Sisäiseen rekrytointiin verrattuna ulkoisen rekrytoinnin kustannukset ovat korkeammat sekä kestoaltaan se on pidempi. Riskinä on myös se, että yritys ei tiedä ennestään palkattavan henkilön asenteista, suoriutumuksesta eikä osaamisesta. (Viitala 2021.)

5 Perehdyttäminen

5.1 Perehdyttämisen määritelmä ja lainsäädännöllinen perusta

Perehdyttäminen käsitteenä tarkoittaa toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan organisaation, toimintatavat sekä työkollegat. (Työturvallisuuskeskus 2024). Perehdyttäminen on prosessi, jossa uusi työntekijä saa tarvittavat tiedot, taidot ja resurssit työtehtäviensä suorittamiseen tehokkaasti organisaatiossa. Tämä prosessi auttaa uusia työntekijöitä sopeutumaan uuteen työympäristöön ja ymmärtämään organisaation käytäntöjä, arvoja ja tavoitteita.

Onnistunut perehdytys toimii loistavana kilpailuetuna ja vaikuttaa positiivisesti työnantajamielikuvaan. (Eklund 2018, 25.)

Perehdytystä voidaan katsoa erilaisina käytänteinä, joiden tavoitteena on varmistaa, että uusi työntekijä sopeutuu yritykseen ja sen kulttuuriin sekä hallitsee työkokonaisuuden. (Eklund 2018, 25). Perehdytyksen merkitys ulottuu niin työntekijöiden suorituskykyyn kuin organisaation tehokkuuteen ja työilmapiiriin. Perehdytyksessä uusi työntekijä oppii uutta, mutta soveltaa jo aiemmin opittua tietoa. Samalla organisaatio vastaanottaa uutta tietoa, muokkaa sen pohjalta toimintatapoja sekä sopeutuu uuden työntekijän mukana tuomaan muutokseen. (Eklund 2018, 25).

Työturvallisuuslaissa on määritelty perehdyttämisen vähimmäisvelvoitteet. Työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantaja perehdyttää työntekijät heidän tehtäviinsä, työolosuhteisiin ja turvallisiin työtapoihin. Erityisen tärkeää on varmistaa, että uudet sekä varsinkin nuoret työntekijät saavat asianmukaisen perehdytyksen. (Työturvallisuuskeskus 2024.) Perehdytyksellä on erityistä merkitystä myös uuden työn tai tehtävän aloittamisen yhteydessä, työtehtävien muuttuessa tai uusien työvälineiden ja menetelmien käyttöönoton yhteydessä. (Finlex 2002.)

5.2 Perehdyttämisen hyödyt

Toimivaan perehdytykseen vaaditaan käyttämään riittävästi resursseja. Käytännössä siis pitää olla tarpeeksi aikaa perehdytyksen eri osapuolilla tutustua toisiinsa, jotta ymmärtävät toisiaan sekä tehokkaasti työskentelemään yhdessä. Lisäksi laadukas perehdyttäminen on yksi henkilöstöjohtamisen työkaluista. Perehdytysprosessi on johtamisen väline, jonka avulla voidaan johtaa yritystä kohti tavoitteitaan sekä strategiaan. Prosessin on hyvä olla saumattomasti linjassa yrityksen strategian kanssa, se ei saa olla irrallinen prosessi yrityksen muusta toiminnasta. (Eklund 2018, 27.)

Perehdyttäminen on tärkeää sen tavoitteiden kannalta. Yrityksissä uuden työntekijän sitoutuminen voidaan kokea tärkeäksi, jos tähdätään pidempi aikaiseen työntekijään. Silloin voidaan panostaa esimerkiksi työympäristöön tutustumiseen ja siinä viihtymiseen sekä organisaation kulttuurin sopeutumiseen. Edellä

mainitut asia vaativat myös perehdytysprosessilta enemmän aikaa ja resursseja. Silloin myös perehdytyksen jälkeen kehitys jatkuu pidempään. Määrä-aikaisissa sekä osa-aikaisissa töissä työntekijän sitoutumista ei välttämättä pidetä tärkeänä tavoitteena, koska tiedetään, että työntekijä ei tule työskentelemään pidempää aikaa. (Eklund 2018, 28.)

Perehdytysprosessin täytyy olla läpinäkyvä, oikeudenmukainen sekä tasalaatuinen. (Eklund 2018, 30.) Uuden työntekijän on ymmärrettävä mistä prosessi koostuu, sekä miten itse voi vaikuttaa prosessiin. Organisaation on otettava perehdytyksessä uusi työntekijä huomioon ja kuulluksi. Nämä vaikuttavat positiivisesti siihen, että työntekijä sitoutuu perehdytysprosessiinsa.

Perehdytyksen hyötyjä on tarkasteltavissa monesta eri näkökulmasta. Hyvien työntekijöiden kiinni pitäminen on yrityksille tärkeää ja heidän korvaamisensa uusilla työntekijöillä on pitkä ja haastava prosessi. Suunnitelmallisella perehdyttämällä saadaan monia hyötyjä irti. Eklund (2018) on nostanut teoksessaan ”Tervetuloa Meille! Uuden työntekijän perehdytys” esille kolme keskeistä näkökulmaa: tuottavuus ja tehokkuus, työtyytyväisyys ja sitoutuminen sekä tasalaatuisuus.

Uusien työntekijöiden rekrytointi on aina mittava investointi yritykselle. Toimivaan perehdytyksen järjestämiseen tarvitaan riittävästi resursseja yritykseltä. Odotukset uudesta työntekijästä ovat usein korkealla, joka voi johtaa siihen, että tehokkuus organisaatiossa ns. notkahtaa. Jos perehdytys epäonnistuu, johtaa se siihen, että työntekijä ei pääse kiinni työhön. Sen seurauksena voidaan joutua irtisanomaan työntekijä, jos hän ei suoriudu työtehtävistään. Myös työntekijä voi itse irtisanoutua, koska tuntee ettei pärjää työssään tai viihdy siinä. (Eklund 2018, 33.)

Perehdyttämällä on huomattu olevan iso merkitys työntekijän sitouttamisella työhönsä. Sitoutuneet työntekijät ovat tutkitusti tehokkaammin työskenteleviä sekä ovat tyytyväisiä omaan työhönsä. Tärkeäksi osaksi perehdytystä nousee työyhteisöön perehdyttäminen. Kun uusi työntekijä pääsee osaksi työyhteisöä, sitouttaa se työntekijää omaan työpaikkaansa. Työyhteisön valmistautuminen uutta työntekijää varten parantaa työtyytyväisyyttä. Perehdytyksen aikana annetut positiiviset palautteet sekä kannustaminen, auttavat uutta työntekijää

samaan onnistumisen kokemuksia, joka myös vaikuttaa myönteisesti sitoutumiseen sekä työtyytyväisyyteen. (Eklund 2018, 34.)

Suunnitelmallinen perehdyttäminen on ainoa tapa saada perehdytyksestä tasa-laatuinen. Jokaisella yritykseen saapuvalla työntekijällä on oikeus saada hyvää perehdytystä. Toki perehdytyksen laatuun vaikuttaa vahvasti se, kuka uutta työntekijää on perehdyttämässä ja miten, eli taidot ja kokemus ovat avainsa-nassa. Yrityksellä on tärkeää tarkastaa, että jokaisella perehdyttäjällä on tarvit-tavat valmiudet opastaa uutta työntekijää. (Eklund 2018, 35.)

Esihenkilö on vastuussa perehdytyksestä kokonaisuudessaan, mutta itse pe-rehdytystä voi tehdä kuka tahansa, kenelle se työpaikalla delegoidaan. Pereh-dyittäjiä voi olla useampi perehdytysprosessin aikana ja se voi vaihdella tilan-teen mukaan. Perehdytyksen vastuunjako sekä resurssit on hyvä suunnitella etukäteen, jotta perehdyttäjä tietää mitä asioita kannattaa käydä läpi uuden työntekijän kanssa. Vastuunjaolla helpotetaan myös esimiehen työkuormaa ja yrityksen työntekijät pääsevät jakamaan omaa osaamistaan omilla vastuualueil-laan ja se myös osoittaa heille arvostusta. Useampi perehdyttäjä on hyvä asia, koska silloin uusi työntekijä pääsee kasvattamaan omaa verkostoaan heti alusta alkaen. Esimiehen vastuulla on kokonaisuuden hallinta sekä riittävä tasalaatui-suus perehdytyksessä, varsinkin silloin kun yrityksessä on monia perehdyttäjiä. (Eklund 2018, 140.)

Perehdyttäjän taidot ovat suoraan verrattavissa siihen, miten hän itse on sitou-tunut työtehtäviinsä sekä rooliinsa. Hän ymmärtää roolinsa ja sen merkityksen ja hänellä on aito halu perehdyttää. Perehdyttäjän asenne näkyy helposti ulos-päin ja sen myös uusi työntekijä aistii. Perehdytys on avoimempaa ja vaivatto-mampaa, kun perehdyttäjän asenne on kohdillaan. Sitoutunut perehdyttäjä ym-märtää perehdytyksen merkityksen ja on itse myös valmis tekemään töitä sen eteen. Joskus perehdyttäjän asenne voi olla negatiivinen ja silloin on tärkeää selvittää mistä se mahdollisesti johtuu. (Eklund 2018, 143.)

5.3 Perehdyttämisen vastuut

Yrityksen on huolehdittava, että perehdyttäjät saavat tarvitsemansa tuen ja mahdollisuudet kouluttautua. Yksi yleisimmistä syistä siihen, että perehdytys on riittämätöntä, on kiire. Se on ymmärrettävää, että jokaisella työntekijällä on pakollisia työtehtäviä, jotka pitää työpäivän aikana suorittaa. Yleensä siinä tilanteessa tuntuu, että uuden työntekijän perehdyttäminen on toissijainen asia, joka voi tuntua turhulta asioiden esittämiseltä ja kertaamiselta. Kiireen tuntua lisää se, että asioita käydään hitaasti läpi, joka taas osaltaan voi johtaa siihen, että uusi työntekijä jää huomaamatta taka-alalle. (Eklund 2018, 143.)

Uuden työntekijän tukeminen on myös yksi perehdyttäjän vastuista ja tehtävistä. Usein uusi työntekijä tuntee epävarmuutta ja silloin perehdyttäjän tuki nousee suureen asemaan. Perehdyttäjän tehtävänä on opastaa työntekijää kiinnittämään huomionsa olennaisiin asioihin ja varmistaa, ettei liika informaatio kuormita häntä. Kärsivällisyys ja asioiden kertaus on perehdytyksessä tärkeää, jotta uusi työntekijä saadaan sisälle työtehtäviinsä. Perehdyttäjän vastuuna on tarjota uudelle työntekijälle sopiva määrä haasteita ja mahdollisuuksia uuden oppimiseen, sekä sen prosessoimiseen ja palautumiseen. (Eklund 2018, 146.)

Vuorovaikutus taidot ovat keskeisessä osassa perehdyttämistä. Toimiva perehdytys vaatii riittävää vuorovaikutusta ja siitä vastuussa on perehdyttäjä. Vuorovaikutuksen toimivuus riippuu molempien osapuolten panoksesta. On tärkeää, että molemmat osapuolet ymmärtävät käsiteltävän asian mahdollisemman samalla tavalla. Perehdyttäjän tärkeimpiä taitoja on rauhallisuus, läsnäolo ja kuuntelutaito. Ilman niitä vuorovaikutus on riittämätöntä, joka voi johtaa väärinkäsityksiin ja turhautumisiin. Palautteen antaminen on paras tapa auttaa uutta työntekijää keskittymään olennaisiin asioihin. Parhaimmillaan palautteen antaminen on luonnollinen osa vuorovaikutusta. Uuden työntekijän on mahdoton muuttaa toimintaansa, jos hän ei saa siitä palautetta. Kun palaute annetaan ajankohtaisesti sekä hyvin, auttaa se kiinnittämään huomion niihin asioihin, jotka sitä kaipaavat. Positiivisellakin palautteella on rakentavan palautteen ohella merkittävä rooli oppimisen kannalta. (Eklund 2018, 148.)

Perehdyttäjän vastuulla on myös omalla toiminnallaan pyrkiä edistämään luottamusta. Luottamus lisää organisaation tehokkuutta ja henkilöstön hyvinvointia.

Kun luottamus on korkealla henkilöstön kesken, edistää se henkilöstön sitoutumista, asiakaspalvelun laatua sekä työtyytyväisyyttä. Konkreettisesti luottamusta voidaan vahvistaa siten, että sanat, käytös ja teot tukevat aina toisiaan. Luottamusta laskee se, että toimitaan eri tavalla kuin on luvattu. Esimerkiksi uudelle työntekijälle on luvattu työnvuoron aikana näyttää jokin asia, mutta kiireen vuoksi sitä ei pystytty näyttämään. Tämän tyyppiset tilanteet laskevat luottamusta uuden työntekijän näkökulmasta. Avoimuus ja vuorovaikutus ovat luottamuksen kulmakiviä. (Eklund 2018, 149.)

Myös uudella työntekijällä on vastuita, jotka koostuvat seuraavista kokonaisuuksista. Muun muassa työsopimuksen noudattaminen, vastuu asiakkaista, työturvallisuudesta huolehtiminen, työn laadukkuus sekä oman osaamisen ja vahvuuksien esille tuominen ovat kokonaisuuksia, joista uusi työntekijä on vastuussa. Työnantajalla on direktio-oikeus eli työnjohto-oikeus, joka käytännössä tarkoittaa sitä, että työnantajalla on oikeus työsopimuksen mukaisesti määrätä mitä työntekijä tekee, miten hän sen suorittaa, milloin työtä tehdään sekä missä työtä tehdään. Työntekijän vastuulla on noudattaa työnantajan määräyksiä. (Eklund 2018, 150.)

6 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

6.1 Lähestymistapa - toiminnallinen opinnäytetyö

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen, joka tarkoittaa siis työelämän kehittämistyötä. Toiminnallisella opinnäytetyöllä tavoitetaan ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan opastamista, ohjeistamista, toiminnan järjeistämistä tai järjestämistä. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 9). Opinnäytetyön tulee olla käytännönläheinen, työelämälähtöinen, riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava sekä tutkimuksellisella asenteella toteutettu. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on suositeltavaa löytää toimeksiantaja, esimerkiksi tässä opinnäytetyössä toimeksiantajana on Break Sokos Hotel Koli.

Toimeksiannolla on monia positiivisia vaikutuksia, kuten voi näyttää osaamistaan laajemmin sekä herättää työelämän kiinnostusta omaan ammattitaitoon.

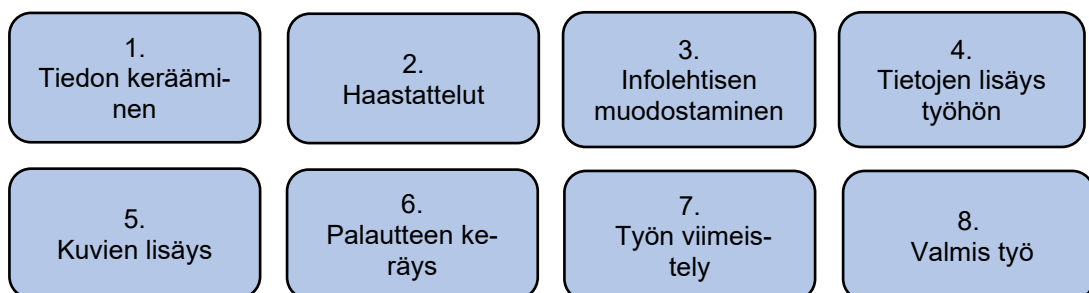
Myös sen avulla voi verkostoitua, sekä päästä kokeilemaan ja kehittämään omia taitoja työelämän kehityksessä ja harjoittamaan omaa innovaatioisuutta. Työelämästä saatu opinnäytetyöaihe tukee ammatillista kasvua sekä samalla pääsee myös peilaamaan tietoja ja taitoja senhetkiseen työelämään ja sen tarpeisiin. (Airaksinen & Vilka 2003, 16.)

6.2 Toiminnallinen prosessi – tuotoksena infolehtinen

Infolehtisen prosessi oli kahdeksanvaiheinen (kuvio 1). Infolehtisen tuottamisprosessi alkoi tiedonkeräämisellä. Lehtiseen tarvittavat tiedot saatiin yrityksen sisältä, tietokirjallisuudesta sekä internetlähteistä. Yritykseltä löytyi jo itsessään kattavasti tietoa liittyen hotelliin ja sen ympäröivään alueeseen. Tietokirjallisuudesta sai tietoa muun muassa Kolin historiasta ja internetlähteistä sai tietoa Kolin alueen tapahtumista ja toimijoista.

Infolehtinen koostuu eri teemoista. Teemoina infolehtisessä ovat yrityksen arvot ja identiteetti, vastuullisuus, pelisäännöt, yrityksen omat ja alueen palvelut sekä tapahtumat, nähtävyydet, alueen historia sekä sen kehitysvaiheet. Nämä teemat ovat tärkeimmät, jotta uusi työntekijä saa hyvän käsityksen yrityksestä ja sen toiminnoista. Tiedonkeräämisen aikana tehtiin lisäksi haastattelu, jossa selvitettiin mitä muuta tietoa infolehtiseen yritys toivoisi edellä mainittujen asioiden lisäksi.

Seuraavassa kuviossa on havainnollistettu infolehtisen koostamisen prosessi.



Kuvio 2. Infolehtisen prosessin kuvaus

6.3 Opinnäytetyön aineisto ja tiedonkeruumenetelmät

Opinnäytetyön tietoperustaksi valittiin asiantuntija haastattelut, tietokirjallisuus sekä opinnäytetyön tekijän aihealueesta saatu työkokemus ja tietous. Haastattelulla pyrittiin selvittämään mitä tietoja jo organisaatiossa olevat esihenkilöt haluaisivat infolehtiseen tiedoksi. Haastatteluun tuli kysymyksiä, joihin on haastateltu kahta esihenkilöä organisaation vastaanotosta. Kysymyksien avulla selvitettiin, mitä esihenkilöt kokisivat tarpeelliseksi esitettävän infolehtisessä. Samalla haastattelujen avulla kartoitettiin tietoa infolehtiseen lisättäväksi. Tietokirjallisuudella selvitettiin alueen historiaa ja kehitysvaiheita. Internetlähteistä saatiin tietoa organisaatiosta sekä sisäisenä tietona tarkempia asioita yritykseen liittyen, kuten esimerkiksi yrityksen arvoista ja identiteetistä.

Opinnäytetyötä varten tehtiin puolistrukturoitu haastattelu, joka tarkoittaa sitä, että kysymykset olivat etukäteen suunniteltu, mutta niihin ei ollut valmiita vastaus vaihtoehtoja. Puolistrukturoitu haastattelu on tiedonkeruumenetelmä, joka perustuu kysymyksien esittämiseen ennalta määrättyssä temaattisessa kehyksessä eli aiheeseen viittaavassa kehyksessä. Haastattelussa kysymykset voi esittää eri järjestyksessä tai eri sanamuodoin. (Scribbr 2023.) Haastattelun jälkeen aloitettiin muodostamaan itse lopullista työtä eli infolehtistä.

Työssä tukeuduttiin opinnäytetyön tekijän omiin kokemuksiin ja huomioihin vastaavista tilanteista. Kerätyt tiedot muokattiin lehtiseen sopivaksi ja sen jälkeen hyödynnettiin PKO:n kuvapankkia, näin lehtisestä tuli ulkonäöllisesti siisti ja houkutteleva. Kun työ oli valmis, palaute pyydettiin yrityksen esihenkilöiltä ja sen perusteella on tehty viimeiset muokkaukset. Lopullinen versio tulee olemaan niin sähköisenä kuin fyysisenä versiona perehdytysaineistoissa. Infolehtinen on toteutettu Word sovelluksella.

7 Infolehtisen sisältö

Lopputyönä infolehtinen sisältää kansilehden, johdannon, sisällysluettelon, käsiteltävät aiheet sekä lähteet. Sisällöltään infolehtinen käsittelee yrityksen arvot, identiteetin, pelisäännöt, vastuullisuuden, turvallisuuden, alueen palvelut,

tapahtumat, yrityksen vuosikellon sekä suosituimmat nähtävyydet. Nämä aiheet on valittu siksi, että ne ovat erittäin tärkeä jokaisen työntekijän tiedostaa. Näiden tietojen avulla uuden työntekijän on helpompi omaksua uusi työympäristönsä ja toimia työyhteisön jäsenenä.

Visuaalinen ilme infolehtiseen löytyi jo valmiina Sokos Hotels ketjun puolesta. Infolehtisessä on käytetty tiettyä värimaailmaa, kirjoitusfonttia unohtamatta. Kuvat työhön löytyi PKO:n kuvapankista, jossa oli kattavasti kuvia molemmista yksiköistä. Infolehtinen käsittelee yrityksen sisäisiä asioita, joiden takia sitä ei julkaista opinnäytetyössä kokonaisuudessaan. Seuraavissa luvuissa käsitellään sisältöä tarkemmin, niiltä osin kuin siitä voi tuoda ilmi.

7.1 Yrityksen ja hotellin yleiset tiedot sekä käytännöt

Lopputyössä on käsitelty yrityksen eli Pohjois-Karjalan Osuuskaupan ja Break Sokos Hotel Kolin yleisiä tietoja sekä käytäntöjä. Jotta uusi työntekijä ymmärtää millaisesta yrityksestä on kyse, infolehtisessä on selitetty myös organisaatiosta kokonaisuudessaan.

Infolehtisessä on käsitelty myös työpaikan käytäntöjä ja pelisääntöjä. Uuden työntekijän on hyvä ottaa huomioon työpaikalle saapuminen, parkkeeraus, vuoroon tuleminen, poissaoloista ilmoittaminen sekä tiedotuskanavien käyttäminen ja hyödyntäminen. Koska Koli on sijainniltaan haja-asutus alueella, on hyvä ottaa huomioon edellä mainitut asiat. Esimerkiksi työpaikalle saapumiseen on hyvä varata aikaa etenkin talvisin sillä sääolosuhteet Kolilla voivat muuttua nopeasti muun muassa korkeuserojen takia.

7.2 Kolin alueen palvelut ja historiallinen merkitys

Koli on alueena historiallinen maantieteellisesti sekä matkailun näkökulmasta. Infolehtisessä on käsitelty Kolin historiaa merkittävimpien vuosilukujen osalta. Kolin alueella matkailua on ollut jo 1800-luvulta alkaen. Monet tunnetut henkilöt ovat inspiroituneet Kolistä, esimerkkinä Elias Lönnroth, Jean Sibelius sekä Eero Järnefelt. Kolin kansallispuisto perustettiin vuonna 1991. (Luontoon, 2024).

Kolin alueelta löytyy erilaisia palveluita, jotka tuotiin esille infolehtisessä. Yrityksen omat palvelut, sekä lähiympäristöjen palvelut kerrottiin, jotta uusi työntekijä tietää millaisia palveluita Kolin alueelta löytyy. Kolin alueelta löytyy muun muassa ravintoloita, elintarvikekauppa, kirkko, museo sekä matkailuneuvonta. Kyseiset tiedot on laitettu infolehtiseen sen takia, jotta työntekijä osaa hahmottaa, millaisia palveluja Kolin alueella tarjotaan. Tästä on etua asiakaspalvelutyössä, koska monet hotellin asiakkaat ovat vierailmassa ensimmäistä kertaa Kolilla.

8 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyössä käytettiin luotettavia lähteitä kuten esimerkiksi kirjallisuutta sekä internetsivuja. Opinnäytetyötä tehdessä on noudatettu Karelia ammattikorkeakoulun ohjeita sekä tekstiin että lähteiden kanssa. Kaikki lähteet, joita on käytetty opinnäytetyössä, on merkitty lähdeluetteloon. Opinnäytetyö noudattaa hyvän tieteellisen käytännön periaatteita eli luotettavuutta, rehellisyyttä, arvostusta sekä vastuunkantoa. Luotettavuudella varmistetaan toiminnan laatu suunnittelussa, menetelmissä ja analyyseissä. Rehellisyydellä viestitään ja raportoidaan avoimesti, oikeudenmukaisesti ja puolueettomasti. Arvostetaan ympäristöä, yhteiskuntaa ja kollegoita, sekä kannetaan vastuu tieteellisen toiminnan koko elinkaaresta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023).

Opinnäytetyöhön liittyen tehtiin haastattelu, johon tehtiin ennakkovalmisteluita. Haastateltaviin otettiin ennakkoon yhteyttä ja kerrottiin opinnäytetyön ja haastattelun tarkoitus, sekä myös sen mihin kerättyä aineistoa käytetään ja työstä syntyvän lopputyön. Molemmilta haastateltavilta saatiin luvat nimen ja näkemysten julkaisuun opinnäytetyötä varten. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) mukaan haastattelija on velvollinen jakamaan tietoa haastattelun henkilötietojen käsittelystä, sisällöstä ja käytännöistä, joten haastattelukysymykset annettiin ennakkoon haastateltaville tutustuttavaksi. Haastatteluun osallistuvilla oli myös oikeus joko osallistua tai kieltäytyä haastattelusta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019).

9 Pohdinta

9.1 Tulosten arviointi

Tämä opinnäytetyö on ajankohtainen, koska Break Sokos Hotel Kolilla ei ole aikaisempaa infolehtistä yrityksestä tai sen alueesta. Infolehtinen on osana perehdytystä, se on merkittävä osa uuden työntekijän uuteen ympäristöön ja yhteisöön. Lopputuloksena syntyvästä infolehtisestä on toimeksiantajalle hyötyä, koska sen avulla uusi työntekijä voi yhdessä perehdyttäjän kanssa tai itsenäisesti perehtyä yrityksen asioihin. Haastatteluiden, kirjallisuuden sekä internetlähteiden avulla pyrittiin muodostamaan infolehtisestä kokonaisuus, johon on helppo ja selkeä tutustua. Yhteenvedona voi todeta, että lopputyö on toimiva ja hyödyllinen yritykselle ja sen työntekijöille.

Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmänä oli haastattelu, mikä toteutettiin kahdelle esihenkilölle yrityksestä. Haastattelujen avulla selvitettiin, onko sisältö riittävän kattava. Aluksi ennen haastattelua kerrottiin haastattelun tarkoitus sekä aineiston käyttötarkoitus. Haastattelu sisälsi seitsemän kysymystä. Seuraavaksi käydään läpi haastatteluiden tuloksia.

Ensimmäisenä haastateltiin Break Sokos Hotel Koli Kylän vastaanottopäällikköä Jenni Timosta. Ensimmäisenä kysymyksenä oli, mitä uuden työntekijän olisi hyvä tietää yrityksestä. Haastateltava vastasi, että uuden työntekijän olisi hyvä hahmottaa konsepti kokonaisuudessaan. Eli Suomen Osuuskauppojen keskuskuunta, johon Pohjois-Karjalan Osuuskauppa kuuluu ja, että Break Sokos Hotel Koli on yksi PKO:n yksiköistä.

Seuraavana kysymyksenä oli, miten kuvaillaan työympäristöä ja tiimiä, johon uusi työntekijä on liittymässä. Haastateltava vastasi, että Kolin tiimi ja työympäristö on alati muuttuva eli niin sanotusti vierivä kivi ei sammaloidu. Työntekijöiden on pysyttävä muutoksien mukana ja pysyttävä ajan hermolla. Vaikka Kolilla on suurta vaihtuvuutta henkilöstössä, haastateltavan mielestä Kolin yhteishenki sekä luottamus on säilynyt siitä huolimatta hyvänä.

Kolmas kysymys liittyi siihen, mitä uuden työntekijän olisi hyvä tietää Kolin alueesta. Haastateltavan mielestä vähintään itsenäinen tutustuminen niin sanotusti ”pääpaikkoihin eli Ukko-Kolin ympäristöön sekä aluetuntemuksen hankkiminen eri internetsivustojen avulla, esimerkiksi Koli.fi ja Luontoon.fi.

Neljäntenä kysymyksenä oli, se että olisiko jotakin tiettyä aihetta tai teemoja, joita tulisi käsitellä erityisesti infolehtisessä. Vastauksena saatiin, että olisi erityisesti tärkeää käsitellä vuosikelloa eli mitä tapahtuu missäkin kuukaudessa, jotta uusi työntekijä tietää mitä eri tapahtumia ja sesonkeja vuoden aikana hotellissa on. Viides kysymys käsitteli työpaikan käytänteitä ja sääntöjä, jotka olisi hyvä mainita lehtisessä. Vastauksena sain sen, että olemalla hyvä tyyppi ja kohtamalla asiakkaat ja työkaverit kuten haluaisit itse tulla kohdelluksi.

Kuudes kysymys käsitteli keskeisiä viestejä, joita halutaan välittää uudelle työntekijälle. Haastateltavan mielestä turvallisuus, talon tavat, työchatin käyttö sekä Break arvot ovat tärkeimmät, jotka työntekijän olisi hyvä tietää jo alusta alkaen. Viimeisessä kysymyksessä selvitettiin miten lehtisestä voisi saada helposti ymmärrettävän sekä houkuttelevan, vastauksena saatiin, että lehtisessä olisi hyvä olla värejä, selkeitä linjoja sekä aihealueeseen sopivia kuvia.

Toisena haastateltiin Break Sokos Hotel Kolin vastaanottopäällikköä Kaisa Vesta. Samat kysymykset myös esitetty Kaisalle. Haastateltavan mielestä olisi tärkeää, että uusi työntekijä tietäisi millaiseen paikkaan ja miljööseen tulee töihin sekä millaisia asiakkaita hotellissa vierailee. Työympäristö Kaisan mielestä on tiivis kaikkien osastojen välillä ja vastaanotto on niin sanotusti kaiken keskiössä. Haastateltava haluaisi korostaa sitä, että tiivis ja saumaton yhteistyö osastojen välillä on erittäin tärkeää.

Kolin alueesta olisi haastateltavan mukaan hyvä tietää se, että hotelli sijaitsee uniikissa paikassa sekä myös se, että vuodenajan vaihtelut näkyvät Kolin alueella selkeästi. Haastateltavan mielestä yksi tärkeä aihe, joka olisi hyvä tuoda esille infolehtisessä on se, että ollaan ihmisiä toisillemme ja paras käyntikortti on se, kun teet asiat hyvin. Käytäntöjen osalta haastateltava toi esille näkökulman siitä, että on jokaisen vastuulla kertoa mitä osaa ja missä tarvitsee ohjausta, ja kysyä saa aina, jos jotakin asiaa ei tiedä.

Keskeisinä viesteinä haastateltava haluaa sanoa, että pitää olla utelias, omatoiminen sekä rohkea. Haastateltavan mielestä melko hyvin pärjää jo sillä, että on oma itsensä. Infolehtisestä houkuttelevan saisi haastateltavan mukaan kuvilla, sekä lyhyillä napakoilla selityksillä.

Yhteenvetona haastatteluista voitiin todeta, että infolehtisessä tulisi keskittyä Kolin alueen ja yrityksen toiminnan esittelyyn, sekä korostaa millaiseen uniikkiin miljööseen työnteko sijoittuu. On tärkeää tarjota myös käytännön tietoa alueen erityispiirteistä ja vuodenajan vaihteluiden vaikutuksista työhön. Työympäristön dynaamisuus tulisi tuoda esiin, mutta samalla vahvistaa tiimin yhteishengen ja luottamuksen merkitystä. Infolehtisen tulee välittää keskeisiä arvoja, kuten esimerkiksi turvallisuudesta ja hyvistä käytöstavoista, mutta myös käytännön ohjeita kuten parkkeerauksen ja chatin käytön sääntöjen osalta. Visuaalisesti houkuttelevan ja selkeästi jäsennellyn lehtisen avulla voidaan varmistaa, että uusi työntekijä tuntisi olonsa tervetulleeksi ja valmiiksi kohtaamaan työympäristön haasteet ja mahdollisuudet.

Infolehtinen kokonaisuutena onnistui hyvin, vaikka muutamia haasteita kohdatiin sen muodostamisen aikana. Tavoitteena oli tehdä helposti ymmärrettävä ja selkeä infolehtinen, jonka avulla yrityksen uusi työntekijä pääsee tutustumaan työympäristöön sekä siihen liittyviin tärkeisiin asioihin. Tuloksena syntyi visuaalisesti ja sisällöltään houkutteleva infolehtinen, johon saatiin kiteytettyä tärkeimmät asiat. Haasteita infolehtisen muodostamisessa tuli muutamia, ensimmäisenä oli hankalaa miettiä järjestystä, jossa asiat tulisi esittää. Muutaman pohdinnan jälkeen otsikot asettautuivat hyvään järjestykseen. Toisena haasteena oli visuaalinen houkuttelevuus, vaikka toimeksiantaja antoi ohjeet fontin ja värisävyjen suhteen. Kuvat infolehtiseen sai PKO:n kuvapankista. Lopputuloksesta tuli visuaalisesti houkutteleva ja selkeä.

9.2 Palaute ja sisältötoiveet

Infolehtisen muodostamisen jälkeen kerättiin palautetta, mitä asioita tarvitsisi lisätä tai muokata lopulliseen versioon. Seuraavaksi käydään läpi saatuja palautteita. Infolehtisen johdannossa tulisi olla yhteenveto kokonaisuuden aiheista, maininta Kolin sijainnista Lieksassa Pielisen rannalla sekä sen

houkuttelevuudesta matkakohteena. Myös Kolin tervetulokirje ja maininta, että ollaan osa Pohjois-Karjalan Osuuskaupan hotelli-yhteisöä, olisi hyvä sisällyttää. Break arvoja on selkeytettävä, mitä Sokos Hotel -arvot tarkoittavat käytännössä eri osastoilla. Vastuullisuuden näkyminen työntekijän arjessa, kuten hävikin vähentäminen, lajittelu ja välisiivous pyynnöstä, tulisi tuoda esille.

Taloesittelyn osalta kokoustilat, Kaski baari ja asukassauna sekä asiakaspaikat tulisi lisätä. Myös kartta tai pohjakuva havainnollistamaan hotellin tiloja, kuten kylpylää ja kerroksia, olisi hyödyllinen lisä. Visualisointi vuosikellosta auttaisi hahmottamaan sesonkiajat. Lähialueen päiväkohteet, kuten Paateri ja Puu Juuka, tulisi lisätä, samoin kartta niiden sijainnista. Turvallisuuteen liittyvää tietoa, kuten kuinka toimia palohälytyksen aikana ja säänvaihteluista Kolilla, voisi lisätä, koska sijainti metsän keskellä tuo omat haasteensa.

Oheisen palautteen pohjalta infolehtistä muokattiin ja lisättiin tarpeelliset asiat, jotta siitä tulisi mahdollisemman kattava ja kokonaisvaltainen. Muokkausten jälkeinen lopullinen versio annettiin vielä toimeksiantajalle hyväksyttäväksi. Lopullinen versio infolehtisestä löytyy niin sähköisenä kuin myös fyysisenä versiona yrityksessä.

9.3 Kehittämistarpeet

Opinnäytetyön teon aikana heräsi uusia näkökulmia perehdytykseen liittyen. Vaikka opinnäytetyön tekijälle yritys ja sen ympäristö ovat tutut, niin välttämättä se ei sitä muille aloitteleville työntekijöille ole. Siksi on tärkeää, että jokaisella on mahdollisuus päästä tutustumaan yritykseen ja ympäristöön infolehtisen avulla.

Infolehtistä on tulevaisuudessa helppo ylläpitää, koska se on aina löydettävissä sähköisenä muokattavana versiona. Infolehtistä voisi tulevaisuudessa kehittää muun muassa tekemällä siitä myös englanninkielisen version, suomenkielisen ohelle. Infolehtisestä on hyötyä uusille työntekijöille sekä myös perehdyttäjille. Jatkoa ajatellen infolehtiseen lisäksi voisi toteuttaa esimerkiksi pohjakartan, josta hahmottaa mitä sijaitsee missäkin.

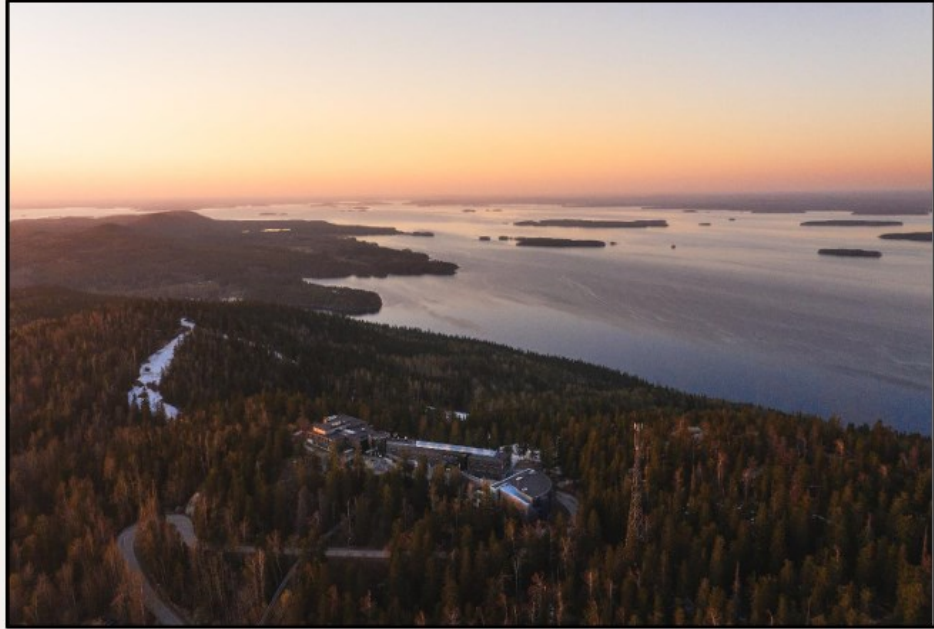
Lähteet

- Airaksinen, T. & Vilkka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. J-Impact.
- Hyvä HR. 2024. Mitä on henkilöstöjohtaminen?
<https://hyvahr.fi/mita-on-henkilostojohtaminen/>
- Luontoon. 2024. Kolin historia. <https://www.luontoon.fi/koli/historia>
 26.11.2024.
- Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. 2024. Historia – Pohjois-Karjalan Osuuskauppa
<https://pko.fi/tietoa-meista/historia/> 21.9.2024.
- Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. 2023b. Kolille avautuu juhannuksena uusi kylähotelli.
<https://pko.fi/news/kolille-avautuu-juhannusaattona-uusi-kylahotelli/>
 26.11.2024.
- Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. 2024. Kuvapankki.
- Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. 2023a. Tietoa meistä – Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. <https://pko.fi/tietoa-meista/> 21.9.2024.
- Sokos Hotels. 2024a. Hotellit – Sokos Hotels. <https://www.sokshotels.fi/hotellit>
 21.9.2024.
- Sokos Hotels. 2024b. Tietoa meistä – Sokos Hotels.
<https://www.sokshotels.fi/tietoa-meista> 21.9.2024.
- Sokos Hotels. 2024c. Vastuullisuus – Sokos Hotels.
<https://www.sokshotels.fi/vastuullisuus-sokos-hotelleissa>
 21.9.2024.
- Scribbr. 2023. Types of Interviews in Research – Guide & Examples
<https://www.scribbr.com/methodology/interviews-research/>
 30.9.2024.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. HTK-ohje 2023.
https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf
 30.9.2024.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019.
https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf 23.9.2024.
- Työturvallisuuskeskus. 2024. Perehdyttäminen ja työnopastus.
<https://ttk.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/perehdyttaminen-ja-tyonopastus/> 31.5.2024.
- Työturvallisuuskeskus. 2024. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua.
<https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/> 30.5.2024.
- Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen: keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Edita Helsinki.
- Finlex. 2002. Työturvallisuuslaki.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>
 31.5.2024.

Haastattelukysymykset

1. Mitä haluaisit, että uusi työntekijä tietäisi yrityksestä?
2. Miten kuvailisit työympäristöä ja tiimiä, johon uusi työntekijä liittyy?
3. Mitä haluaisit, että uusi työntekijä tietäisi Kolin alueesta?
4. Onko olemassa tiettyjä aiheita tai teemoja, joita tulisi erityisesti käsitellä infolehtisessä?
5. Onko olemassa erityisiä käytäntöjä tai sääntöjä, jotka tulee mainita infolehtisessä?
6. Mitkä olisivat keskeiset viestit, jotka haluaisit välittää uudelle työntekijälle infolehtisessä?
7. Miten infolehtisestä saisi helposti ymmärrettävän ja houkuttelevan?

Infolehtisen kansilehti



Elämänmittainen kokemus

Break Sokos Hotel Koli & Kylä

Sisällysluettelo

1. Tervetuloa Kolille
2. Break arvot
3. Onnellistaminen
4. Identiteettimme
5. Pelisäännöt
6. Vastuullisuus
7. Turvallisuus
8. Omat ja alueen palvelut
9. Tapahtumat ja vuosikello
10. Suosituimmat nähtävyydet
11. Alueen historia