

Jouluoppaiden perehdyttäminen

Eero Tolvanen



Tekijä(t) Eero Tolvanen	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Jouluoppaiden perehdyttäminen	Sivu- ja liitesivumäärä 33 + 2
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee Lapissa sijaitsevan matkanjärjestäjän joulukauden oppaiden perehdyttämisen suunnittelua, toteutumista ja arviointia. Jouluoppaan työ ja siihen perehdyttäminen voidaan nähdä hyvin erilaisena normaalista matkaoppaasta, sillä jouluopas toimii aina asiakkaiden kanssa niin sanotusti oikeana Joulupukin tonttuna.</p> <p>Opinnäytetyö käsittelee teoriaosuudessa perehdyttämistä ja työnopastusta sekä niiden prosesseja. Empiirisessä osassa opinnäytetyö käsittelee jouluoppaiden työtä ja sen haasteita, perehdyttämisen ja sen aikataulun suunnittelua sekä sen varsinaista toteutusta. Opinnäytetyössä käsitellään myös jouluoppaille järjestettyjen palautekyselyiden teoriaa ja toteuttamista perehdyttämisestä ja työstä sekä niiden tuloksia.</p> <p>Raportin lopussa käsitellään perehdytyksen onnistumista, palautteiden kehitysehdotuksia sekä oma arvio oppimisesta. Opinnäytetyön liitteinä on palautekyselyt koulutuksen sekä kauden jälkeen.</p>	
Asiasanat Perehdyttäminen, työnopastus, perehdytysprosessi, kausityö	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Perehdyttäminen	3
2.1	Perehdyttämisen hyödyt ja tavoitteet.....	3
2.2	Perehdyttämisen suunnittelu	4
2.3	Perehdytys- ja työnopastusprosessi.....	6
2.3.1	Ennen rekrytointia ja rekrytointivaihe.....	7
2.3.2	Ennen töihin tuloa ja vastaanotto	7
2.3.3	Ensimmäinen päivä, viikko ja kuukausi	8
2.3.4	Koeajan kuluessa ja työsuhteen päättyessä.....	9
2.4	Perehdyttäjä ja perehdytettävä.....	9
2.5	Perehdyttämisen lainsäädäntö	10
2.6	Perehdyttämisen seuranta, arviointi ja kehittäminen	11
3	Joulumatkat ja jouluoppaiden tehtävät	13
4	Jouluoppaiden perehdytys	15
4.1	Perehdyttämisen suunnittelu	15
4.2	Suunnittelun aikataulu.....	16
4.3	Perehdyttämisen haasteet	17
5	Perehdytyksen toteutus.....	20
5.1	Ennen töiden alkua	20
5.2	Ensimmäinen koulutuspäivä.....	21
5.3	Toinen koulutuspäivä	21
5.4	Kolmas koulutuspäivä	22
5.5	Neljäs koulutuspäivä	22
5.6	Kauden alettua.....	22
6	Palautekyselyt.....	24
6.1	Laadullinen ja määrällinen tutkimus	24
6.2	Kyselyiden toteutus	25
6.3	Kyselyiden tulokset	26
6.3.1	Koulutuksen jälkeiset kyselyt.....	27
6.3.2	Kauden jälkeiset kyselyt.....	28
7	Johtopäätökset ja pohdinta.....	31
	Lähteet	32
	Liitteet.....	34
	Liite 1. Palautekysely perehdyttämisen jälkeen	34
	Liite 2. Palautekysely kauden jälkeen.....	35

1 Johdanto

Olen aina pitänyt hyvää perehdyttämistä yhtenä yrityksen suurimmista teoista, jolla voi pienelläkin panostuksella olla kauaskantoisia ja positiivisia merkityksiä niin työnantajan, kuin työntekijän näkökulmasta. Olen itse saanut aiemmissa työpaikoissani sekä hyvää, että huonoa perehdyttämistä, jonka olen huomannut vaikuttavan suuresti omaan motivaatiooni sekä työni tulokseen varsinkin heti työn alkuvaiheessa.

Olen toiminut muutamana vuonna perehdyttämässä ja kouluttamassa uusia työntekijöitä joulukauden oppaan työhön Lapissa sijaitsevassa matkanjärjestäjäyrityksessä jo ennen opinnäytetyöprosessin aloittamista. Jouluoppaan työ on normaalista matkaoppaasta varsin poikkeavaa, sillä jouluoppaat toimivat aina asiakkaiden nähden niin sanotusti ”oikeina” Joulupukin tonttuina. Halusin lähteä rakentamaan opinnäytetyötäni tämän mielenkiintoisen perehdyttämisen prosessin ympärille, joten esitin toimeksiantajayritykselleni ajatuksen tämän kirjoittamisesta ja sain toimeksiannon.

Tein opinnäytetyöni Lapissa sijaitsevalle matkanjärjestäjälle, joka tarjoaa ulkomaalaisille asiakkaille jouluteemaisia matkoja joulukuun aikana. Näitä matkoja varten joulukuussa palkataan useita oppaita lyhytaikaiseen sesonkityöhön, joiden perehdyttämiseen olin itse jo ehtinyt osallistua aiempina vuosina työskennellessäni sekä uutena oppaana, että itse perehdyttäjänä. Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa kauden 2018-2019 jouluoppaille neljän päivän perehdytys- ja koulutusjakso. Oppailta kerättiin palautetta ensin heti koulutuksen jälkeen liittyen koulutukseen ja oppaiden mielikuvaan koulutuksen ja tulevan työtehtävän kohtaamisesta, sekä uudestaan kauden jälkeen, liittyen enemmän itse jouluoppaan työhön sekä organisoinnin toimivuuteen. Molemmissa palautteissa pyydettiin antamaan kehitysehdotuksia tulevaisuutta varten.

Opinnäytetyöni koostuu teoriaosuudesta sekä empiirisestä osuudesta. Teoriaosuudessa käsittelen työn tietoperustaa, perehdyttämistä ja työnopastusta sekä perehdytysprosessia ja sen kehittämistä. Käsittelen teoriaosuudessa perehdytystä ja perehdyttämisen prosessia enemmän organisaation ja yrityksen suunnalta. Empiirisessä osuudessa kuvaan ensin toimeksiantajayrityksen joulun matkailijoita ja jouluoppaan työtä, käyn läpi perehdyttämisen suunnittelun ja jouluoppaiden perehdyttämisen haasteita sekä itse perehdyttämisen toteuttamisen. Näiden jälkeen käyn läpi palautekyselyiden toteutuksen ja kerron niiden tuloksista. Raportin lopussa arvioin työn onnistumista sekä omaa oppimistani opinnäytetyöprosessin aikana.

Opinnäytetyössä käytetään käsitteitä perehdyttäminen, työnopastus ja kouluttaminen sekä perehdyttäjä ja kouluttaja. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työyhteisön, sen tavat ja ihmiset sekä työhön liittyvät odotukset. Työnopastuksella tarkoitetaan taas kaikkia niitä toimenpiteitä, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. (Työturvallisuuskeskus 2019.) Opinnäytetyön empiirisessä osassa kaikki perehdyttämisen ja työnopastuksen toimenpiteet lasketaan yhdeksi kokonaisuudeksi, josta käytetään myös yhteistermiä koulutus. Perehdyttäjistä ja työnopastajista käytetään näin ollen myös yhteistermiä kouluttaja.

2 Perehdyttäminen

Perehdyttämisen käsite muuttuu paljon tarkastellessa sitä eri organisaatioiden välillä sekä ajan kuluessa. Perinteisesti perehdyttäminen on nähty ensisijaisesti työsuhteen alussa tehtävään vastaanottamiseen ja ohjaukseen, joilla pyritään saamaan uusi työntekijä osaksi työyhteisöä. Itse työntekoon opastusta ja työhön liittyvien sisältöjen hallintaan ohjaavia toimenpiteitä on taas kutsuttu usein työnopastukseksi. Yhä useammin kuitenkin perehdyttäminen nähdään yleisterminä työn alussa tapahtuvalle ohjaamiselle sekä työnopastukselle eikä sitä liitetä vain työsuhteen alkuun, vaan sitä käytetään myös silloin, kun työntekijöitä opastetaan uusiin työtehtäviin vanhassa työpaikassaan. (Kupias & Peltola 2009, 17-18.)



Kuvio 1. Perehdyttämisen perinteinen määrittely (mukaillen Työturvallisuuskeskus 2019)

Kokonaisvaltainen perehdyttämisjärjestelmä yrityksessä sisältää tiedottamisen ennen työn alkua, vastaanoton töihin, yritykseen perehdyttämisen, työsuuhdeperehdyttämisen ja työnopastuksen. (Viitala 2013, 193.)

2.1 Perehdyttämisen hyödyt ja tavoitteet

Perehdyttämisen tavoitteena on yleisesti saada uusi työntekijä sopeutumaan perehdyttävän yrityksen tai organisaation työhön ja työyhteisöön. Perehdyttämisen nykyinen tavoite on kuitenkin siirtymässä osaamisen jatkuvaan uudistamiseen. Kjelinin ja Kuusiston mukaan perehdyttämisellä työntekijä saadaan aikaisemmin tuottavaksi, jolloin rekrytointiin käytetty investointi saadaan nopeammin takaisin. Organisaation kannalta perehdyttämisessä on siis pääosin kyse kannattavuudesta ja organisaation strategian toteuttamisesta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 9-10.)

Kjelin ja Kuusisto (2003, 20) mainitsee laadukkaan perehdyttämisen olevan keino yritykselle saavuttaa kilpailuetua vähentämällä työntekijöiden tekemiä virheitä. Rekrytoidessa lyhyessä ajassa monia uusia työntekijöitä, voi yrityksessä olla samanaikaisesti useita työntekijöitä, joiden kokemukset on hankittu eri organisaatioista, joissa on erilaiset työtavat ja -kulttuurit. Huonosti perehdytettynä työntekijät voivat toiminnallaan heikentää yhteisten prosessien sujuvuutta ja aiheuttaa viivästyksiä.

Perehdyttäminen on myös yrityksen yksi suurimmista keinoista estää tai vähentää uusien työntekijöiden ennen aikaista irtisanoutumista, josta voi koitua suuria kuluja yritykselle. Perehdytetty työntekijä, joka tuntee työyhteisön, sen tavat, sekä omat työtehtävänsä hyvin, jää huomattavasti todennäköisemmin työskentelemään yritykseen verrattuna työntekijään, joka tuntee olonsa ulkopuoliseksi ja epävarmaksi työtehtävissään. (Armstrong 2009, 603, 606.)

Nykyään nuoret työntekijät arvostavat töissään entistä enemmän viihtyvyyttä, haasteita ja uuden oppimista sekä kehittymismahdollisuuksia. (Virolainen 2012, 9.) Hyvällä perehdyttämällä saadaan uusi työntekijä viihtymään, sitoutumaan yritykseen ja motivoitumaan työhön, jota he tekevät. (Psycon 2013.) Motivoitunut työntekijä voi tehdä pitkäänkin töitä laadun eteen, mutta jos johtamisen, prosessienhallinnan tai henkilöstön osaamisen vuoksi ei ole mahdollista tehdä laadukasta työtä, voi työntekijän motivaatio laadukkaaseen työntekoon heikentyä. Jos työntekijät eivät pysty yrityksessä kohtaamaan omia laatustandardejaan ja he joutuvat jatkuvasti pettymään, heidän sitoutumisensa yritykseen laskee ja pahimmillaan aiheuttaa suurempaa vaihtuvuutta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 21-23.)

Oinonen ja Aaltonen (2007, 36.) mainitsevat perehdyttämisen ja työnopastuksen puutteiden olevan yksi suurimmista syistä työpaikoilla tapahtuville tapaturmille. Alttiimpia työtapa- turmille työpaikoilla ovat uudet ja organisaation sisällä työtehtäviään vaihtavat työntekijät. Hyvin toteutetulla perehdytyksellä vähennetään siis myös työtaturmariskejä sekä työntekijöiden stressiä. (Vehkaperä 2018.)

2.2 Perehdyttämisen suunnittelu

Perehdyttämisen suunnittelu pohjautuu yrityksen henkilöstöpolitiikan yleisiin periaatteisiin sekä pelisääntöihin. Henkilöstöpolitiikassa määritellään henkilöstöhankintaan liittyviä seikkoja, kuten mihin tehtäviin palkataan ammattitaitoisia koulutettuja henkilöitä ja mihin niin sanottuja aloittelijoita, joita joutuu itse kouluttamaan. Miten ja mistä kyseisiä työntekijöitä rekrytoidaan; käytetäänkö vuokratyövoimaa, palkataanko osa-aikaisia ja sijaisia, käyte-

täänkö oppisopimuskoulutusta ja niin edelleen. Miten työntekijöitä palkitaan työstä, tuetaan ja ohjataan työn jatkuessa sekä miten heitä tarvittaessa irtisanotaan tai sijoitetaan uudelleen työpaikan sisällä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6; Viitala 2013, 25.)

Uuden työntekijän lähin esimies vastaa perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta, vaikka esimies ei itse aina edes osaa opastettavia töitä. Tämän vuoksi esimies voi delegoida opastuksen eteenpäin jollekin muulle työntekijälle tai hankkia koulutetun työnopastajan. Esimiehellä kuitenkin on aina loppupeleissä vastuu perehdytyksen ja opastuksen asianmukaisuudesta. (Lepistö 2004, 59.)

Perehdytyksen suunnittelussa on siis hyvä ottaa huomioon perehdyttäjän ja työnopastajan valinta ja valmentaminen tehtävään. Perusedellytyksenä on hyvä ammattitaito mutta sen lisäksi perehdyttäjällä on hyvä olla motivaatiota ja myönteinen asenne sekä itse opettamistaitoa opastamiseen. On tärkeää, että työpaikalla on selkeät ohjeet ja asianmukainen opastus kaikille, joiden tehtäviin sisältyy työnopastusta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6; Työterveyslaitos 2019.)

Perehdyttämisen ja työnopastuksen laajuus ja sisältö riippuu suuresti perehdytettävästä työntekijästä, työntekijän tilanteesta sekä perehdytettävästä työtehtävästä. Perehdytyksen perusta voi olla lähestulkoon sama, mutta sitä sovelletaan jokaiseen tilanteeseen erikseen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.) Suunnittelussa on otettava huomioon, suunnitellaanko perehdytystä ensisijaisesti vanhalle työntekijälle vai uudelle tulokkaalle. On selvitettävä perehdytettävän työntekijän aikaisemmat tiedot ja taidot aiemman koulutuksen tai kokemuksen perusteella sekä hänen asenteensa uuteen tehtävään tai muutokseen. (Lepistö 2004, 63.)

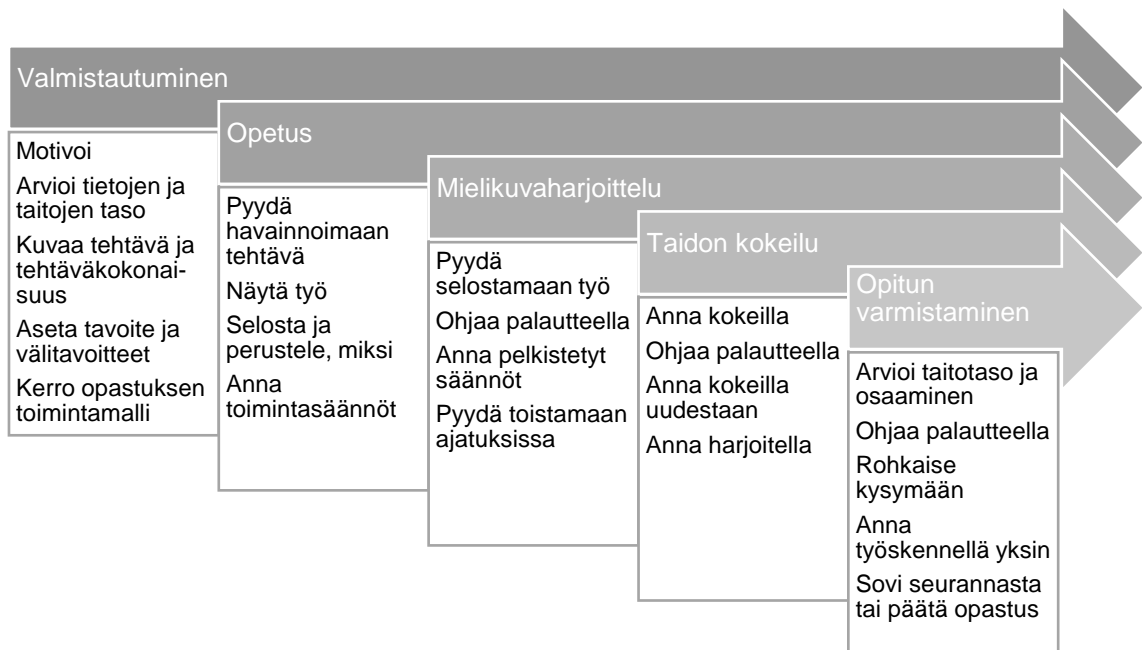
Suunnitelmallisuudella tuodaan johdonmukaisuutta ja tehokkuutta henkilöstön perehdyttämiseen ja kehittämiseen. Suunnitelmaan on hyvä luoda tavoitteellisia perehdyttämishohjelma, jonka toteutumista on mahdollista selvittää myöhemmässä tilanteessa. Perehdyttämishohjelmiin määritellään mitä, milloin, miten ja kuka opastaa perehdytettävää. Sisältöön suunnitellaan siis aiheet ja asiat, aikataulut, apuvälineet ja oheismateriaalit sekä vastuuhenkilöt. Ohjelmien laajuus voi vaihdella tarpeiden mukaan ja ne voivat olla yksilöllisiä tai tietyille ryhmille tarkoitettuja. Perehdytysohjelma on hyvä muisti- ja tarkistuslista niin perehdyttäjälle, kuin perehdytettävälle sekä myös koko työyhteisölle. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Perehdytyksen olisi hyvä aina olla yhteydessä myös muuhun osaamisen kehittämiseen yrityksessä. Perehdytyksen tulisi olla luonnollinen osa henkilöstön kehittämistä ja muita

kehittämiskäytäntöjä, kuten kehitys- ja palkkakeskusteluita. Perehdyttämisessä on otettava huomioon sekä nykypäivän vaatimukset, että varauduttava tulevaisuuteen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13; Kupias & Peltola 2009, 51.)

2.3 Perehdytys- ja työnopastusprosessi

Vartiainen, Teikari ja Pulkkis (1989, teoksessa Kjelín & Kuusisto 2003, 234) jakavat työnopastuksen prosessin niin sanottuun viiden askeleen menetelmään, minkä vaiheet ovat valmistautuminen, opetus, mentaalinen harjoittelu, taidon kokeilu ja tarkastus.



Kuvio 2. Viiden askeleen menetelmä (mukaillen Työturvallisuuskeskus 2019)

Kupias ja Peltola (2009, 102) kuvaavat puolestaan perehdyttämistä prosessina, jonka voi jakaa seuraaviin vaiheisiin:

- Ennen rekrytointia
- Rekrytointivaihe
- Ennen töihin tuloa
 - Vastaanotto
 - Ensimmäinen päivä
 - Ensimmäinen viikko
 - Ensimmäinen kuukausi
 - Koeajan päätyttyä
 - (Työsuhteen aikana)
 - Työsuhteen päätyminen

2.3.1 Ennen rekrytointia ja rekrytointivaihe

Perehdyttäminen ja sen valmistelu alkaa jo ennen rekrytointia. Tässä vaiheessa selvitetään rekrytoitavan tehtävän vaatimuksia ja tarvittavaa osaamista. Ennen ulkoista rekrytointia yrityksen on hyvä varmistaa, löytyykö rekrytoitavaan tehtävään osaamista organisaation sisältä ja hyödyntää tätä mahdollisuuksien mukaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 73; Kupias & Peltola 2009, 102.)

Rekrytointivaiheessa määritellään haettavan tehtävän, työyhteisön ja organisaation kuvaukset ja vaatimukset. Tämä on tärkeä vaihe perehdytyksessä, sillä liian yleisluontoisella tehtävänkuvauksella ja työpaikkailmoituksella on vaarana muodostaa hakijalle sekä työnantajalle erilaiset mielikuvat työn todellisuudesta. Todellisuuden poiketessa hakijan itse luomasta mielikuvasta, on mahdollista, että hakijalle syntyy negatiivinen ensivaikutelma työstä ja työnantajasta, jolloin työssä epäonnistumisen riski on kasvanut jo ennen työsuhteen alkua. (Kjelin & Kuusisto 2003, 74; Inkilä 2017.)

Mitä parempi kuva organisaatiolla on rekrytoitavasta osaamisesta, tämän tunnistamisesta ja käytöstä, sitä todennäköisempää rekrytoimisen onnistuminen on. Onnistunut rekrytointi taas antaa hyvän pohjan perehdyttämiselle ja itse työssä onnistumiselle sekä kestäväälle työsuhteelle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 74; Kupias & Peltola 2009, 103.)

2.3.2 Ennen töihin tuloa ja vastaanotto

Valitun henkilön ollessa tiedossa, voidaan alkaa suunnitella itse tulevaa perehdyttämistä. Työsuhteen kestosta tai työnkuvasta riippumatta on tulokkaalle annettava perusperehdyttämistä, eli työsuhteen alkuun liittyviä käytännön asioiden hoitamista, työyhteisön pelisääntöjen selvittämistä, työyhteisöön ja työkalvereihin tutustuttamista sekä organisaation arvojen ja strategian selvittämistä muun muassa. Perehdyttämisen koordinoijan on hyvä ottaa tässä vaiheessa yhteyttä tulokkaaseen saadakseen tietoja perehdyttämissuunnitelmaa varten sekä antaakseen tulokkaalle mahdollisuuden kysyä epäselviä asioita. Samalla uusi tulokas saa kontaktin jo ennen töihin tuloa, joka voi helpottaa ja mukavoittaa töiden aloittamista. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

Uuden työntekijän vastaanotto on tärkeä osa perehdyttämistä. Siinä tulokas saa ensivaikutelman työyhteisöstä, jolla voi olla kauaskantoiset vaikutukset. Hyvän ensivaikutelman saanut tyytyväinen työntekijä toimii verkostoissaan yrityksen brändilähettiläänä riippumatta hänen työroolistaan tai työtehtävästään. Sama on totta myös huonossa ensivaikutelmassa, jota taas voi olla vaikea paikata myöhemmin. Vastaanotossa tärkeintä on, että

tulokas tuntee itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi työyhteisöön. (Kupias & Peltola 2009, 103-104; Inkilä, R. 2017.)

2.3.3 Ensimmäinen päivä, viikko ja kuukausi

Työsuhteen ensimmäisenä päivänä kannattaa hoitaa kaikista kiireisimmät käytännön asiat, kuten avainten, kulkulupien ja tunnusten luovuttaminen. Ensimmäisen päivän aikana tulokkaalle esitellään hänen työpisteensä, lähimmät työtoverit sekä työtilat. Tulokkaalla on oltava riittävästi tekemistä, mutta tietoa ei saa tulla niin paljoa, että kaikkea ei pysty omaksumaan. Liiallisen tiedon jakaminen heti alussa voi aiheuttaa sen pirstaloitumisen, jolloin asioiden omaksuminen huononee. Uudelle tulokkaalle merkityksetön tieto työnalitusvaihteessa kuormittaa turhaan ja mahdollisesti antaa väärän kuvan organisaatiosta ja perehdyttämisestä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 201; Kupias & Peltola 2009, 105.)

Ensimmäisen viikon aikana tulokkaan on tärkeää päästä kiinni työhönsä, mihin auttaa kokonaiskuvan saaminen uudesta työstä, työyhteisöstä ja organisaatiosta. Uusi työntekijä haluaa olla hyödyksi omassa työssään, joten on tärkeää, että hän pääsee niin sanotusti oikeisiin töihin mahdollisimman nopeasti. Tällä tavoin tulokas voi yhdistää perehtymisen omiin työtehtäviinsä sekä tarkkailla yleisempiä asioita konkreetian kautta. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Tässä vaiheessa perehdytystä tulee selvittää tulokkaan kokemukset ja osaaminen ja laatia tai täsmentää tämän pohjalta hänen oppimistaan tukevaa perehdyttämissuunnitelmaa. Ensimmäisen viikon perehdyttämisohjelmasta ei kannata laatia liian tiivistä, vaan on tärkeää opastaa mistä lisätietoa voi saada tarvittaessa. Jos tulokas ei ehdi tehdä yhtään omia tuleviaan töitä, voi perehdyttämistä pitää liian tiiviinä. Ensimmäisen työviikon jälkeen on myös hyvä pitää palautekeskustelu, missä voidaan arvioida mihin asioihin täytyy jatkossa panostaa ja mitä voidaan jättää vähemmälle. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Ensimmäisen kuukauden aikana tulokkaan on tarkoitus päästä kiinni tuottavaan työhön ja työyhteisön toimintakulttuurin sisälle. Perehdyttäminen jatkuu suunnitelman mukaan ensimmäisen kuukauden aikana mutta usein päävastuu perehdyttämisestä siirtyy vähitellen perehtyjälle itselleen. Tässä vaiheessa tulokkaalla on oltava myös mahdollisuus tuoda esille omia näkemyksiään työstä, joita voidaan parhaimmillaan hyödyntää organisaation toimintatapojen kehittämisessä. (Kupias & Peltola 2009, 105-106.)

2.3.4 Koeajan kuluessa ja työsuhteen päättyessä

Perehdyttämiseen liittyvä kehittämisprosessi on usein mahdollisesti lyhyempi kuin lain salilima neljän kuukauden koeaika. Tavoitteena perehdyttämiselle on, että tulokas pääsee hyvin alkuun ja selviytyy itsenäisesti työtehtävissään sekä osaa tarvittaessa hankkia lisää tietoa työstään. Perehtyminen jatkuu tarpeen tai suunnitelman mukaan, josta voidaan keskustella koeajan lopulla pidettävässä palautekeskustelussa. Keskustelussa käydään läpi rekrytoinnin ja perehdytyksen onnistumista sekä työsuhteen mahdollista jatkumista. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 205) haastatteleminen henkilöiden mukaan perehdyttäminen jatkuu niin pitkään, kuin uusi tulokas saa esittämiin kysymyksiinsä selkeitä vastauksia. Kun tulokas esittää kysymyksiä, joihin organisaatiossa ei enää osata vastata, voidaan perehdytyksen nähdä olevan loppumassa.

Perehdyttäminen voi myös päättyä tulokkaan lähtemiseen yrityksestä. Tämä voi tapahtua nopeastikin irtisanomisella tai koeaikapurulla, mutta se voi myös olla etukäteen tiedossa esimerkiksi määräaikaisen sopimuksen muodossa tai luonnollisena päättymisenä pitkässä työsuhteessa. Työntekijän lähtiessä yrityksestä syystä tai toisesta, on hyvä käydä vielä lähtökeskustelut, joissa käydään läpi niin perehdyttämistä, kuin muita kokemuksia ja näkemyksiä. (Kupias & Peltola 2009, 109-110.)

2.4 Perehdyttävä ja perehdytettävä

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 94-95) mukaan uuden perehdytettävän työntekijän perehdyttämisestä on aina viime kädessä vastuussa esimies. Kuitenkin suuremmissa organisaatioissa tai suuren vaihtuvuuden takia, voi esimies olla delegoinut osan perehdytyksestä muille, kuten nimitetylle perehdyttäjälle tai useammalle uuden työntekijän työkaverille. Näissä tapauksissa on tavallista, että uutta työntekijää tulee perehdyttämään isompi joukko perehdyttäjiä.

Esimiehen ei kuitenkaan kannata delegoida perehdyttämistä kokonaan pois, eikä jättää sitä puolittiehen. Perehdyttäessä uutta tulokasta henkilökohtaisesti, voi hän auttaa itseään sekä tulokasta kehittämällä heidän välistänsä suhdettaan tulevaisuutta varten. Työsuhteen alussa, perehdytettäessä, muodostuu se tapa, jolla he tulevat tulevaisuudessa vuorovaikuttamaan. Hyvänä tavoitteena on päästä tilanteeseen työsuhteen myöhemmässä vaiheessa, jossa työntekijä voi pelkäämättä kysyä ja miettiä omaa osaamista ja sen kartuttamista esimieheltä ja johdolta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 188-189.)

Kjelin ja Kuusisto (2003, 186) mainitsee tärkeäksi, että työyhteisössä vähintään nimetään henkilö, perehdyttäjä, jolta uusi työntekijä voi odottaa tukea ja apua. Parhaimmassa tapauksessa silti yrityksessä vallitsee vahva yhteisvastuun tunne ja koko työyhteisö osallistuvat perehdyttämiseen sekä jokainen luo henkilökohtaisen suhteen tulokkaaseen, mikäli tuntee siihen tarpeen.

Perehdyttämisellä pyritään pääsemään tilanteeseen, missä tulokkaasta tulee itsenäinen tekemässään työssä ja perehdyttäjä itse jää tarpeettomaksi perehdyttämisen jälkeen. Perehdyttäjä voi tietysti jäädä perehdytettävälle jatkossa tukihenkilöksi, kuten Kjelin ja Kuusisto mainitsivat, mutta lopputuloksena haetaan suhteiden muuttumista tavanomaisiksi työkaverisuhteiksi tai esimies-alaisuuteksi. Perehdyttäjän tulee siis ymmärtää, milloin hänen roolinsa perehdyttäjistä muuttuu työoveriksi. (Kupias & Peltola 2009, 139.)

2.5 Perehdyttämisen lainsäädäntö

Perehdyttäminen ja yleisesti työnteko ovat lainsäädännön piirissä suojeltua ja valvottua. Laeissa on nimenomaan kiinnitetty huomiota työnantajan vastuuseen opastaa ja perehdyttää työntekijöitä työntekoon. Varsinaisesti perehdyttämistä käsittelevät työsopimuslaki, laki yhteistoiminnasta yrityksissä sekä työturvallisuuslaki. (Kupias & Peltola 2009, 20, 27.)

Työlainsäädäntö on usein niin sanotusti pakottavaa oikeutta, eli työntekijän vähimmäisoi-keudet ovat lakiin määritellyjä ja niiden heikentäminen on oltava erikseen mainittuna laissa. Työnantaja velvoittavissa säädöksissä on muun muassa perehdyttämiseen ja kou-lutukseen liittyviä vaatimuksia. Laeissa tavoiteltava toiminta on lähtökohtaisesti työntekijää suojaavaa ja sopeuttavaa. Lakeja ja työntekijän sekä työnantajan oikeuksia ja velvolli-suuksia täydentävät vielä erikseen tehdyt työehtosopimukset. Lainmukaisella ja luotetta-valla toiminnalla on positiivinen vaikutus yrityksen kilpailukykyyn ja menestymiseen sekä työhyvinvointiin ja -turvallisuuteen. (Kupias & Peltola 2009, 20-21, 27.)

Työsopimuslain (26.1.2001/55) 2 luvun 1 § määrää työnantajan vastuun huolehtia siitä, että työntekijän on mahdollista suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Tämä yleisvelvoite koskee sekä uusia, että vanhoja työntekijöitä. Työsopimuslain mukaan työnantajan on myös pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä työurallaan etenemiseksi. (Kupias & Pel-tola 2009, 21.)

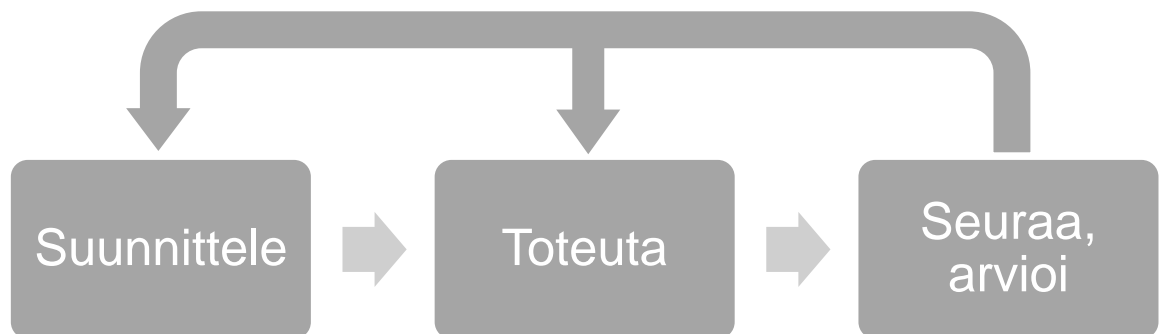
Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) 2 luvussa 14 § määrittää työnantajan velvollisuu-desta antaa työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Lain mukaan

työntekijä on perehdytettävä työntekijän osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen riittävästi muun muassa työhön, työolosuhteisiin ja turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden tai muuttuneen työn tai tehtävän aloittamista. Työntekijälle on annettava opastusta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi ja välttämiseksi. Näitä opastuksia ja ohjauksia on myös täydennettävä tarvittaessa.

Työnantajan ja työntekijän yhteistoimintaa on myös määritelty lainsäädännössä. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (334/2007) määrää muun muassa perehdyttämisestä, työhönoton yleisistä periaatteista ja menetelmistä sekä henkilöstösuunnitelmasta ja koulutustavoitteista. Olennaista työpaikoilla on tehdä perehdyttämisen järjestelyt näkyviksi työntekijöille. Työntekijöiden tulee tietää, miten heitä tai uusia työntekijöitä tullaan kouluttamaan ja opastamaan uusiin tai muuttuviin työtehtäviin ja -menetelmiin. (Kupias & Peltola 2009, 25-26.)

2.6 Perehdyttämisen seuranta, arviointi ja kehittäminen

Parhaimmillaan perehdyttäminen on vuorovaikutuksellista oppimista, kyselemistä, keskustelemista, kuuntelemista sekä kannustamista. Perehdyttämisen ja työskentelyn ohessa käydyissä keskusteluissa voidaan antaa ja saada palautetta puolin ja toisin. Keskusteluja on hyvä kuitenkin täydentää seuranta-, arviointi- ja kehityskeskusteluilla, joihin sekä työnantaja, että työntekijä voi valmistautua etukäteen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)



Kuvio 3. Perehdyttämisen seuranta, arviointi ja kehittäminen (mukaillen Kangas & Hämäläinen 2007)

Perehdyttämisen arvioinnilla ja seurannalla saavutetaan kaksi tulosta: uuden työntekijän tilanteen ja oppimisen arviointi sekä yrityksen perehdyttämisjärjestelmän toimivuuden arviointi. Perehdyttämisen toteutumista seurataan samalla, kun sitä toteutetaan ja oppimistuloksia arvioidaan yhdessä tulevien kehitystavoitteiden laatimista varten. Oppimistulosten arvioinnissa on hyvä päästä laadulliseen keskusteluun, jossa tulokkaan omaa kokemusta

voidaan tarkkailla, kun taas perehdyttämisjärjestelmän toimenpiteiden arvioinnissa tarkastellaan sekä yrityksen ja perehdyttämisen vastuuhenkilöiden toimintaa, että tulokkaan omaa toimintaa. Perehdyttämisen arvioinnissa voidaan käyttää hyväksi esimerkiksi haastatteluita, keskusteluja tai lomakekyselyjä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245-246.)

3 Joulumatkat ja jouluoppaiden tehtävät

Järjestettyjen joulumatkojen asiakkaat ovat englanninkielisiä perheitä, jotka ovat usein ensimmäistä kertaa Suomessa ja Lapissa. Asiakkaat ovat kansainvälisen matkatoimiston kautta varanneet kolmen tai neljän päivän pakettimatkan yhteen Lapin matkailukohteista, joka järjestetään paikallisen matkanjärjestäjän ja hotellien kanssa. Asiakkaiden pakettiin kuuluu lennot lähimmälle lentokentälle, talvivarusteet koko matkan ajaksi, kuljetukset kaikkiin sisällytettyihin aktiviteetteihin, hotelliyöpyminen ja aktiviteettipäivä, jolloin asiakkaat pääsevät myös näkemään Joulupukin. Matkapaketin perimmäinen idea on olla mahdollisimman jouluinen, niin mukana olevien oppaiden, kuin aktiviteettien sekä oheistapahtumien puolesta.

1. päivä	2. päivä	3. päivä	4. päivä
<ul style="list-style-type: none">•Saapuminen lentokentälle•Varusteiden haku•Hotelleille kuljetus	<ul style="list-style-type: none">•Aktiviteettipäivä•Joulupukin tapaaminen•Safareita	<ul style="list-style-type: none">•Safareita•Jouluillallinen•Varusteiden palautus	<ul style="list-style-type: none">•Lähtö lentokentälle

Kuvio 4. Asiakkaiden suuntaa antava neljän päivän matkaohjelma

Asiakkaiden ohjelma on pitkälti suunniteltu lapsiperheitä varten. Matkansa aikana asiakkaat pääsevät muun muassa aktiviteettipäivänään näkemään poroja, kokeilemaan husky- ja moottorikelkkasafaria, kokeilemaan talvipelejä ja jouluisia leikkejä, leikkimään Joulupukin tonttujen kanssa sekä pääasiana tapaamaan itse Joulupukin. Asiakkaat saavat viimeisenä iltanaan ohjelmallisen jouluisen illallisen. Asiakkailta on myös mahdollista ostaa muun muassa pidempiä moottorikelkka-, husky- ja porosafareita matkanjärjestäjän kautta.

Asiakkaiden mukana kaikissa kuljetuksissa ja aktiviteeteissa kulkee aina matkatoimiston edustaja sekä matkanjärjestäjän opas. Joulumatkoilla, pois lukien joitain asiakkaiden erikseen ostamia safareita, matkanjärjestäjän opas esittäytyy aina Joulupukin tonttuna, tonttupukuineen ja -nimineen sekä tarinoineen. Kaikilla jouluoppailla ovat omat ennalta määritellyt tonttunimet sekä heidän itse kehittämänsä taustatarinat, joiden perusteella he esiintyvät niin sanotusti ”oikeina” Joulupukin apulaisina kaikille asiakkaille ja varsinkin lapsille.

Jouluoppaan toimenkuva on pääsääntöisesti olla perinteisenä matkaoppaana ohjaamassa ja opastamassa asiakkaita kohteisiin, aktiviteettien aikatauluttamista ja asiakkaiden turval-

lisuudesta huolehtimista, mutta isoimmaksi jouluoppaan rooliksi voidaan matkan idean onnistumista varten ajatella joulutunnelman luomista omalla olemuksellaan sekä tarinoilla ja lauluilla. Jouluoppaan yleisimpiin tehtäviin kuuluu asiakkaiden noutaminen hotelleilta tai muista kohteista, bussissa tulevan ohjelman ja turvallisuusohjeiden kertominen sekä asiakkaiden viihdyttäminen bussimatkojen ajan.

Esimerkkinä jouluoppaan tavallisesta päivästä voidaan käyttää asiakkaiden ostamaa huskysafaria ja sen opastamista:

- Töihin tultua työmääräimen hakeminen, mistä näkee kyseessä olevan safarin kohde, kuljetusten muoto ja aikataulu, mukana olevien asiakkaiden nimet, määrän ja hotellit sekä muut tarvittavat lisätiedot.
- Safariraportin täyttäminen työmääräimen tiedoilla.
- Tonttuasun pukeminen ja tarvittavien materiaalien tai lisätietojen varmistaminen esimiehiltä tarvittaessa.
- Bussin saavuttua asiakkaiden hakeminen hotelleilta ja varmistaminen, että oikeat henkilöt ovat kyydissä.
- Bussissa matkalla huskyfarmille ohjelmasta sekä turvallisuusohjeista kertominen ja yleinen jouluihin viihdyttäminen.
- Huskyfarmilla asiakkaiden ohjaaminen farmin oppaiden luo sekä oppaiden auttaminen tarvittaessa.
- Safarin päätyttyä asiakkaiden ohjaaminen takaisin bussiin ja varmistaminen, että kaikki ovat mukana.
- Takaisintulomatalla asiakkaiden viihdyttäminen ja tulevista ohjelmista infoaminen.
- Asiakkaiden palattua hotelleille safariraportin viimeistely ja palautus sekä esimiehille tarvittaessa tiedottaminen safarin kulusta.

4 Jouluoppaiden perehdytys

Tässä luvussa käydään läpi, kuinka jouluoppaiden perehdyttämistä ja työnopastusta alettiin suunnitella ja miten se eteni ennen varsinaisia koulutuksia. Luvussa käydään myös tarkemmin läpi perehdyttämisen haasteita jouluoppaan työhön.

4.1 Perehdyttämisen suunnittelu

Uusien joulukauden työntekijöiden perehdyttäminen on yrityksessä ollut aina työntekijöiden lähimmän esimiehen eli joulukauden koordinaattorin vastuulla. Aloitin kyseisen kauden työt koordinaattorina lokakuun 2018 alussa, jolloin aloitin hiljalleen myös perehdyttämisen ja koulutuksen suunnittelun. Toinen koordinaattoreista aloitti loka-marraskuun vaihteessa ja loput joulukauden henkilöstöstä saapui marraskuun puolella.

Olin ollut itse perehdyttävänä samaan työhön muutamaa vuotta aiemmin ja sen jälkeen ollut perehdyttäjänä kahtena kautena, joten minulla oli jo valmiiksi hyvin tiedossa perehdytyksen ja koulutuksen tarpeet. Koulutuksen sisältöä ja ohjelmaa lähdin alustavasti suunnittelemaan siis pääsääntöisesti vanhoista kokemuksista käyttäen hyväksi edellisvuosien palautteita ja kehitysehdotuksia. Tulevan joulukauden asiakkaiden ohjelmamuutosten vuoksi joitain koulutuksen sisältöjä sekä kohteita jouduttiin kanssa suunnitella uusiksi.

Toisen koordinaattorin saavuttua aloimme suunnitella tarkempaa sisältöä, aikataulutusta sekä tarvittavaa henkilöstöä perehdyttämiseksi ja työnopastukselle. Päätimme hyödyntää halukkaita vanhoja jouluoppaita sekä muita yrityksen työntekijöitä perehdytyksen suunnittelussa ja toteutuksessa heidän jo olemassa olevien työkokemusten perusteella. Jouluoppaiden koulutuksissa oli myös tärkeässä osassa hätäensiapu sekä näyttelemisen harjoittelu, joihin päätimme rekrytoida ulkoiset kouluttajat edellisten vuosien hyvien kokemusten perusteella.

Koulutuksen kesto oli jo ennalta päätetty olevan nelipäiväinen aiempien kokemusten ja palautteiden perusteelta. Koulutuksen ajankohta oli siis jo aiemmin sovittu, mutta tarkemman aikataulutuksen suunnittelu ohjelmalle oli meidän perehdyttäjien vastuulla. Aikataulutusta ja sisältöä pyrimme suunnittelemaan niin, että se toimisi mahdollisimman hyvin sekä uusille, että palaaville työntekijöille. Tarkoituksena koulutuksella oli kuitenkin saada kaikille, niin vanhoille, kuin uusille, sama pohja työn toteuttamiselle sekä osaltaan saada kaikki työntekijät hyvään yhteishenkeen ja -toimintaan työn luonteen vuoksi.

4.2 Suunnittelun aikataulu

Perehdytyksen ja koulutuksen suunnittelu toteutui loka- ja marraskuun aikana melko nopealla aikataululla muiden töiden ohessa.



Kuvio 5. Koulutuksen suunnittelun kulku

Lokakuun alku

Alustava suunnittelu aloitettiin heti koordinoijien saavuttua töihin. Lokakuun alkupuolella vielä selvitettiin tulevan kauden todellista ohjelmaa, aikataulutusta ja rekrytoinnin määrää, joten tässä vaiheessa suunnittelu oli yleisesti enemmän vain ajatuksen ja muutaman sähköpostin tasolla.

Lokakuun loppu

Lokakuun loppua kohden, kun ohjelmat ja rekrytoinnit alkoivat olla kasassa, alettiin kokoaan itse koulutuksen ohjelmaa sisällöllisesti suunnitella. Suunnitelma ja sisältö olivat kuitenkin vielä alustavia ja niitä täydennettiin lähes päivittäin. Yhteistyökumppaneihin ja koulutukseen liittyviin henkilöihin oltiin alustavasti yhteydessä tilanteista ja summittaisista aikatauluista.

Marraskuun alku

Kuukauden vaihtuessa ja lopun koordinoitiryhmän henkilöstön saavuttua töihin, alettiin koulutusta suunnitella konkreettisemmin. Tässä vaiheessa aloimme selvittämään kaikilta yhteistyökumppaneilta heidän mahdollisista aikatauluistaan koulutuksia varten ja laittamaan suunnitelmaan ylös tarkempia päivämääriä ja kellonaikoja näiden perusteella. Ja oimme koordinoitiryhmän kesken koulutukseen liittyviä töitä kuten perehdytys- ja työmateriaalien päivittäminen ja kokoaminen sekä perehdytyksessä tapahtuvien toimien suunnittelun.

Marraskuun loppu

Marraskuun edetessä teimme viimeisiä varauksia kuljetustarpeista, ruokailuista sekä tarvittavista tiloista ja vahvistimme aikatauluja yhteistyökumppaneilta. Perehdytysmateriaalit, tonttuasusteet sekä tilojen ja tarvittavien välineiden valmistelut viimeisteltiin ennen uusien työntekijöiden saapumista kohteeseen. Koulutus alkoi viimein marraskuun viimeisellä viikolla, noin viikkoa ennen ensimmäisten asiakkaiden tuloa.

4.3 Perehdyttämisen haasteet

Jouluoppaiden perehdyttämisessä on havaittavissa monia haasteita. Näistä haasteista löytyy niin yrityksestä ja perehdytysprosessista riippuvia tekijöitä, joita on mahdollista kehittää ja parantaa, kuin myös ulkoisia, esimerkiksi ympäristötekijöitä, joille harvoin voi tehdä mitään.

Rekrytointi on suuressa osassa perehdyttämisen haasteiden välttämiseksi. Jouluoppaan sesonkiluonteisen työn vuoksi palkataan usein monia uusia työntekijöitä joka vuosi. Jouluoppaan työnkuva tonttuna näyttötoiminnan vuoksi voi myös usein olla hyvinkin erilainen tai kokonaan uusi työnhakijoiden aiempiin kokemuksiin verrattuna. Tällöin rekrytoijan taito löytää oikeanlaisia henkilöitä kasvaa suureen merkitykseen. Rekrytoijalla on myös suuri vaikutus siihen, miten työnhakija ensimmäisenä suhtautuu esimerkiksi juuri tähän näyttötoiminnan osaan työssä, jos tästä ei ole mainittu haastatteluissa, voi se tulla isonakin yllätyksenä koulutuksien alkaessa.

Barona Lapin aluejohtaja Antti Rotko mainitsee Ylen (2018) haastattelussa paikallisista matkailutyöntekijöistä olevan pulaa Suomessa. Tämän vuoksi joulusesongin ajaksi palkataan monia ulkomaalaisia työntekijöitä, joista kaikki eivät välttämättä ole ennen käyneetkään Lapissa tai asuneet arktisissa olosuhteissa. Tämä voi tuottaa haasteita siinä kohtaa, kun lyhyessä ajassa voi uusia työntekijöitä joutua opastamaan niin työssä, kuin myös yleisesti kylmässä elämisessä. Tämä on yksi asia, joka on otettava huomioon perehdyttämisessä; olosuhteet Lapissa voivat olla hyvinkin erilaiset, kuin mihin on tottunut.

Uusien työntekijöiden kokemusten kirjo on myös kattavaa. Osalla voi olla paljonkin kokemusta asiakaspalvelusta ja opastamisesta mutta ei yhtään rooliin eläytymisestä, kun toisella taas on paljon näyttelytaustaa mutta ei kokemusta opastamisesta. Tämä voi tuoda haasteita koulutuksiin, kun eri ihmiset voivat tarvita paljonkin erilaista koulutusta. Aiempi työkokemus ei kuitenkaan ole ainoa tai aina paras viite uuden työntekijän mahdollisesta osaamisesta; työntekijän persoona ja pehmeät taidot vaikuttavat paljon työssä.

Stand up-koomikko

- Valmistunut matkailualalta ja tehnyt töitä matkaoppaana.
- Kokemusta improvisoinnista ja heittäytymisestä stand up-komiikan kautta.

Talonrakentaja

- Paljon eräkokemusta ja tietoutta Lapista.

Maskotti

- Työskennellyt maskottina erilaisille yrityksille.

Liiketalouden maisteri

- Kokemusta tapahtumien järjestämisestä ja asiakkuudenhallinnasta.

Leirijohtaja

- Työskennellyt lapsille suunnatuilla leireillä neuvojana ja leirijohtajana.
- Kokemusta lasten kanssa työskentelystä ja aktiviteettien vetämisestä.

Kuvio 6. Esimerkkejä työntekijöiden taustoista

Kun työntekijöitä tulee monista erilaisista taustoista, on hyvä mahdollisuus hyödyntää heidän omia kokemuksiaan toistensa kouluttamiseen, mitä pyrimme tekemään mahdollisimman paljon. Jos jollain on taustaa näyttelemisestä tai esiintymisestä, niin pyrimme saamaan häntä tuomaan omia taitojaan muille koulutusten aikana. Samoin jos jollain on paljon kokemuksia lasten kanssa työskentelystä tai tietoutta Suomen maastosta ja joulusta.

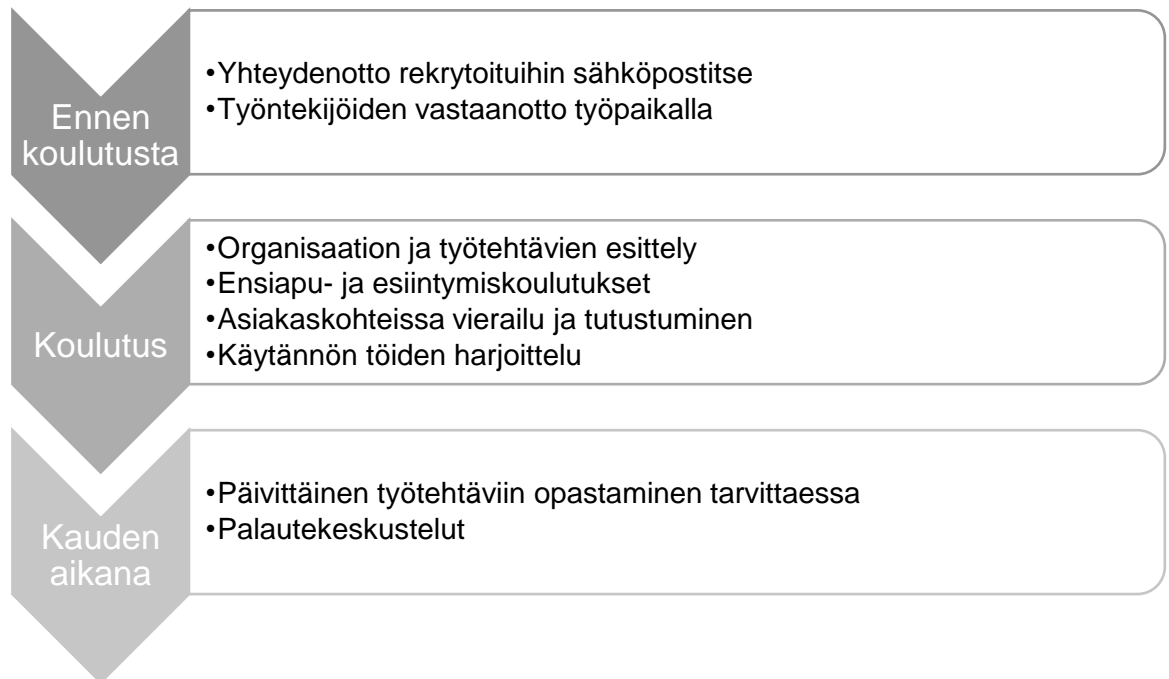
Yrityksestä riippumattomia haasteita ovat muun muassa keliolosuhteet. Joulusesonki Lapissa on lähes poikkeuksetta talvesta ja lumesta riippuvainen, jolloin huono lumitilanne voi aiheuttaa ongelmia niin koulutuksissa, kuin itse työnteossa. Lumitilanteita voi olla vaikea ennakoida, joten varasuunnitelmia täytyy myös tehdä. Esimerkiksi huonon lumitilanteen vuoksi voi olla mahdotonta käydä tutustumassa varsinaisiin safareihin, koska niiden toteuttamiseen tarvitaan paljon lunta reiteillä. Tämä voi hankaloittaa oppaiden työtä, kun he eivät välttämättä ole nähneet oikean safarin toteutusta ennen asiakkaiden saapumista. Näitä tilanteita pyrimme korjaamaan mahdollisimman pikaisesti lumitilanteen parannuttua antamalla kaikille mahdollisuuden käydä tutustumassa safareihin.

Yksi haaste jouluoppaiden perehdyttämisessä on myös kauden lyhyys. Kjelin ja Kuusisto (2003, 205) mainitsevat työn hallinnan saavuttamisen ja asettumisen uuteen organisaatioon kestävän paikoin jopa puoli vuotta. Joulukausi taas kestää useimmilla kausityöntekijöillä kuudesta seitsemään viikkoa. Tähän jaksoon pitää saada mahdutettua niin perehdy-

tykset ja koulutukset, kuin itse työnteko sekä kauden purku. Jouluoppaan työ on usein hyvin aktiivista perehtymistä ja uusien tehtävien opettelua heti koulutuksista aina viimeiseen päivään asti.

5 Perehdytyksen toteutus

Tässä luvussa on kuvattu jouluoppaiden perehdytyksen ja koulutuksen varsinainen toteutus vaiheittain, ennen koulutusta, koulutuksen aikana päivittäin sekä miten perehdytys jatkuu koulutuksen jälkeen.



Kuvio 7. Perehdytyksen toteutus

5.1 Ennen töiden alkua

Rekrytoinnin jälkeen kaikille tulokkaille lähetettiin sähköpostitse niin sanottu Tervetuloa taloon-kirje sekä ennakkomateriaalia luettavaksi. Ennakkomateriaaliin sisältyi muun muassa infoa Suomesta, Lapista, joulusta ja Joulupukista sekä yleistä tietoa opastamisesta ja töihin saapumisesta. Tässä vaiheessa työntekijöille annettiin myös mahdollisuus halutessaan kysyä lisätietoa työstä ja töihin saapumisesta.

Useimmat työntekijät saapuivat paikalle muutamaa päivää ennen itse koulutuksen alkua, jolloin heidät otettiin vastaan toimistolla. Tässä vaiheessa käytiin pikaisesti läpi tärkeitä paikkoja kohteessa, toimistoa sekä työkavereita, tulevan koulutuksen sekä kauden kulkua ja jaettiin koulutuksen aikataulu. Vastaanottamassa oppaita toimistolla oli aina joko esimies tai muu koordinoitimiin jäsen.

5.2 Ensimmäinen koulutuspäivä

Ensimmäisen koulutuspäivän päätarkoituksena oli käydä läpi koulutuksen ohjelmaa ja oppaiden tulevaa työnkuvaa sekä organisaatiollisia asioita, kuten työnantajan ja asiakasyrityksen esittely, verotuksen toimenpiteet niin ulkomaalaisille, kuin suomalaisille työntekijöille sekä koordinointi- ja muun tiimin esittely. Heti päivän alussa oppaita alettiin tutustutamaan toisiinsa sekä muihin tiimin jäseniin tutustumisleikeillä ja esittelykierroksella. Päivän aikana käytiin läpi joulun asiakkaiden ohjelmaa sekä jouluoppaan tehtävät teorian ta-solla, jota lähdettiin seuraavina päivinä purkamaan käytännössä.

Päivän aikana käytiin myös läpi oleellisia työkohteita, kuten asiakastilat, toimisto, oppaiden tilat sekä lähimmät tärkeät palvelut ja hotellit kohteessa. Päivän päätteeksi oppaille jaettiin työvaatteet, mukaan lukien heidän tonttupukunsa sekä tonttuiluun liittyvät materiaalit, kuten joululauluja ja tarinoita sekä safari- ja asiakasinfoja. Tässä vaiheessa oppaille jaettiin myös heidän tonttunimensä, joita he tulivat kaudella käyttämään. Oppaita pyydettiin tutustumaan materiaaleihin sekä tarinoihin tulevia koulutuspäiviä varten, jotta he pystyisivät jatkossa yhdistämään materiaaleissa olevan teorian ja käytännön paremmin toisiinsa. Oppaille annettiin myös kotitehtäväksi valmistella viimeiselle koulutuspäivälle heidän esittelypuheensa, niin sanottu ”welcome speech”, joka kerrotaan asiakkaille, kun he saapuvat Lappiin.

5.3 Toinen koulutuspäivä

Toisen koulutuspäivän ohjelmassa oli ensiapukoulutus sekä esiintymiskoulutus, joita molempia oli ohjaamassa ulkopuoliset kouluttajat. Työ- ja asiakasturvallisuus ovat tärkeitä osia yrityksen toiminnassa, joten niihin panostettiin pitämällä kaikille oppaille ensiapukoulutus, jos sellaista ei ennestään ollut suorittanut. Ensiapukouluttaja oli EFRI-sertifioitu yrityksen työntekijä, joka on ennenkin kouluttanut niin yrityksen jouluoppaita, kuin myös koko kauden työskenteleviä safarioppaita.

Esiintymiskoulutusta oli pitämässä koulutettu ulkopuolinen ohjaaja. Olimme edellisvuosina jo havainneet esiintymiskoulutuksen olevan erinomainen työkalu tonttuna esiintymisen harjoitteluun sillä monet uusista oppaista eivät olleet ennen työskennelleet roolinomaisesti. Esiintymiskoulutus oli myös erinomainen ryhmäytymismenetelmä oppaiden kesken.

5.4 Kolmas koulutuspäivä

Kolmantena koulutuspäivänä ohjelmassa oli bussikierros eri kohteiden välillä sekä harjoittelua bussissa opastamisesta. Bussikierroksen tarkoituksena oli antaa kaikille mahdollisuus harjoitella bussissa mikrofonin puhumista sekä tarinoiden kertomista kohteisiin tutustumisen ohessa. Kierroksella käytiin lentokentällä tutustumassa alueeseen ja lentokentällä työskentelevien tehtäviin, porofarmilla tutustumassa porosafarilla toimimiseen sekä tutustumassa aktiviteettipäivän kohteeseen ja harjoittelemassa aktiviteettipäivän ohjelmia, kuten Joulupukin tapaamista.

Illalla oppaiden oli suunnitellun mukaan tarkoitus päästä moottorikelkkasafarille tutustumaan, miten moottorikelkkasafari toimii, mutta huonon lumitilanteen ja moottorikelkkareitien huonon kunnon vuoksi tätä ei voitu toteuttaa. Sovimme ratkaisuksi, että myöhemmin kaudella, heti lumitilanteen parannuttua ja sopivan ajankohdan selvittyä, kaikki pääsisivät kuitenkin kokeilemaan moottorikelkkailua ja safaria.

5.5 Neljäs koulutuspäivä

Oppaita oli neuvottu pukemaan valmiiksi tonttuasunsa päälle, sillä viimeisen koulutuspäivän aamuna oli vuorossa käytännön harjoittelua tonttuna olemisessa; muun muassa tonttuleikkien leikkimistä ja harjoittelua, lauluja sekä tarinoita. Aamulla kaikki pääsivät myös kertomaan heidän esittelypuheensa, joka oli annettu tehtäväksi ensimmäisenä koulutuspäivänä ja kaikki saivat mahdollisuuden kuulla sekä perehdyttäjiltä, että työkavereilta palautetta puheestaan.

Iltapäivän ohjelmana oli vuorossa toinen bussikierros missä käytiin läpi loppuja kohteista. Huskyfarmilla käytiin tutustumassa farmin toimintaan ja tapaamaan farmin oppaita. Alun perin oli tarkoitus päästä käymään huskysafarilla, mutta lumitilanteen vuoksi se jouduttiin perumaan. Sovittiin sama kuin moottorikelkkasafarin kanssa, että kaikki pääsisivät kokeilemaan safaria lumitilanteen parannuttua. Käytiin myös katsomassa toista aktiviteettipäivän kohdetta ja siellä toimimista sekä harjoittelemista. Bussikierroksen aikana loputkin oppaista pääsivät harjoittelemaan mikrofonin puhumista. Neljännen koulutuspäivän jälkeen oppailla oli vapaapäivä ennen kuin ensimmäiset asiakkaat saapuivat kohteeseen.

5.6 Kauden alettua

Kauden aikana ensimmäisestä työpäivästä viimeiseen asti perehdyttämistä tapahtui vielä lähes päivittäin. Tiiviin koulutusviikon aikana ei aina ehdi käydä läpi jokaista pientäkin ohjelmaa ja seikkaa kauden tapahtumista, joten itseoppiminen sekä tiedonhankinta nousi

suureen osaan oppaiden oppimisessa. Oppaita neuvottiin kysymään toisiltaan sekä esimiehiltään aina ennen töiden alkua, jos oli vielä epäselviä asioita. Usein työpäivän alussa käytiin kaikkien kesken vielä päivän ohjelmaa läpi, jotta kenenkään ei tarvitse lähteä uusiin tehtäviin ilman opastusta.

Noin viikoittain pidettiin koko joulukauden oppaiden ja koordinoititimiin kesken palautekeskustelu, missä käytiin läpi ohjelmien toimimista, kehitysehdotuksia ja uusia ideoita, puutteita sekä toimivia asioita. Palautekeskusteluissa kaikilla oli mahdollisuus päästä kertomaan omia näkemyksiään asioista halutessaan. Oppaita pyydettiin myös antamaan palautetta päivittäin tarpeen mukaan, minkä avulla pystyttiin varmistamaan ohjelmien ja safarien toimiminen ja kehittäminen.

6 Palautekyselyt

Tässä luvussa on esitelty lyhyesti tutkimusmenetelmää sekä tuloksia toteutetuille palautekyselyille. Tutkimusongelmana oli miten hyvin jouluoppaiden perehdytys ja työnkuva kohtaavat. Kyselyitä järjestettiin kaksi, jotta voidaan selvittää sekä heti koulutuksen jälkeinen näkemys ja kuulla välittömät palautteet sekä kauden jälkeiset mielipiteet ja kehitysehdotukset. Tutkimusmenetelminä käytettiin laadullisia ja määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Vastaukset kerättiin kyselylomakkeilla, joissa oli sekä avoimia kysymyksiä, että asenneasteikoita.

6.1 Laadullinen ja määrällinen tutkimus

Kyselytutkimuksen tavoitteena on hankkia tutkimuksen tarkoitukseen sopivaa tietoa. Tutkimusmenetelmiä on monenlaisia mutta yhteistä kaikille on se, että tavoitteena on vastauksen saaminen tutkimuksen ongelmasta johdettuihin kysymyksiin. (Taanila 2019, Heikkilä 2004, 13.) Tiedonkeruumenetelmänä tutkimuksessa käytettiin informoitua kyselyä, jossa tutkimuksen tekijä tai haastattelija vie ja noutaa itse kyselylomakkeet. (Heikkilä 2014, 17.) Tätä menetelmää käytettiin, koska tutkimuksen perusjoukko oli pieni ja aina saatavilla.

Opinnäytetyön tutkimuksen perusjoukkona oli ennalta määritellyt henkilöt; kaikki työntekijät, jotka perehdytetään jouluoppaan työhön, joten tutkimuksessa käytetty otanta oli etukäteen harkittu ja valittu. Tutkimuksessa käytetty otantamenetelmä oli siis harkinnanvarainen näyte, jonka vuoksi tilastollista päättelyä ja tarkkoja arvioita ei välttämättä voida luotettavasti tehdä, mihin vaikuttaa myös tutkittavan perusjoukon pieni koko. (Heikkilä 2014, 38-39, 42.)

Kyselyssä käytettiin osittain kvalitatiivista, eli laadullista ja osittain kvantitatiivista, eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii ymmärtämään tutkimuskohdetta ja tuomaan uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Laadullinen tutkimus sopii hyvin toiminnan kehittämiseen. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään yleisesti pieneltä määrältä, mutta sitä pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Aineistoa voidaan kerätä vähemmän strukturoidusti laadullisessa tutkimuksessa, kuin määrällisessä tutkimuksessa. Määrällinen tutkimus vaatii usein suuria otantoja, joista voidaan johtaa lukumääriin tai prosentteihin liittyviä kysymyksiä, mikä taas ei laadullisella tutkimuksella niin onnistu. (Heikkilä 2004, 16-17.)

Määrällinen eli kvantitatiivinen	Laadullinen eli kvalitatiivinen
<ul style="list-style-type: none"> •Vastaa kysymyksiin mikä, missä, paljonko, kuinka usein •Numeerisesti suuri otos •Ilmiön kuvaus numeerisen tiedon pohjalta 	<ul style="list-style-type: none"> •Vastaa kysymyksiin miksi, miten ja millainen •Suppea, harkinnanvaraisesti koottu näyte •Ilmiön ymmärtäminen niin sanotusti pehmeän tiedon pohjalta

Kuvio 8. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen erot (mukaillen Heikkilä 2014)

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa selvitetään siis lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä vastauksia. Määrällisen tutkimuksen aineiston keruussa käytetään yleisesti standardoituja tutkimus- tai kyselylomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Tutkimusta kuvataan numeeristen suureiden avulla ja tuloksia havainnoidaan taulukoilla tai kuvioilla. Määrällisellä tutkimuksella saadaan yleisesti kartoitettua olemassa olevaa tilannetta, mutta ei pystytä selvittämään asioiden syitä. (Heikkilä 2014, 15.)

Tutkimuksissa voidaan käyttää erilaisia kysymystyyppejä aineistonkeruussa. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa käytetään useimmiten avoimia kysymyksiä, jolloin vastaajien vastausmahdollisuuksia rajoitetaan mahdollisimman vähän. Avointen kysymysten vastauksilla voidaan saada myös uusia näkökulmia, joita pelkillä numeerisilla tai valmiilla vastauksilla ei välttämättä ole mahdollista saada. Toinen kyselyssä käytetty kysymystyyppi oli Likert-asteenneasteikko, jonka etuna on suuren määrän tietoa saaminen pieneen tilaan. Heikkouksena asteikkoilla on, että vastauksista ei voi päätellä niiden painoarvoa eri vastaajilla. Mieliädeväittämissä käytetään yleisesti Likert-asteikkoa, joka on neljä- tai viisiportainen asteikko, jossa toisena ääripäänä on useimmiten *täysin samaa mieltä* ja toisena *täysin eri mieltä*. Vastaajan tulee valita asteikolta eniten omaa käsitystään vastaava vaihtoehto. (Heikkilä 2004, 49-53.)

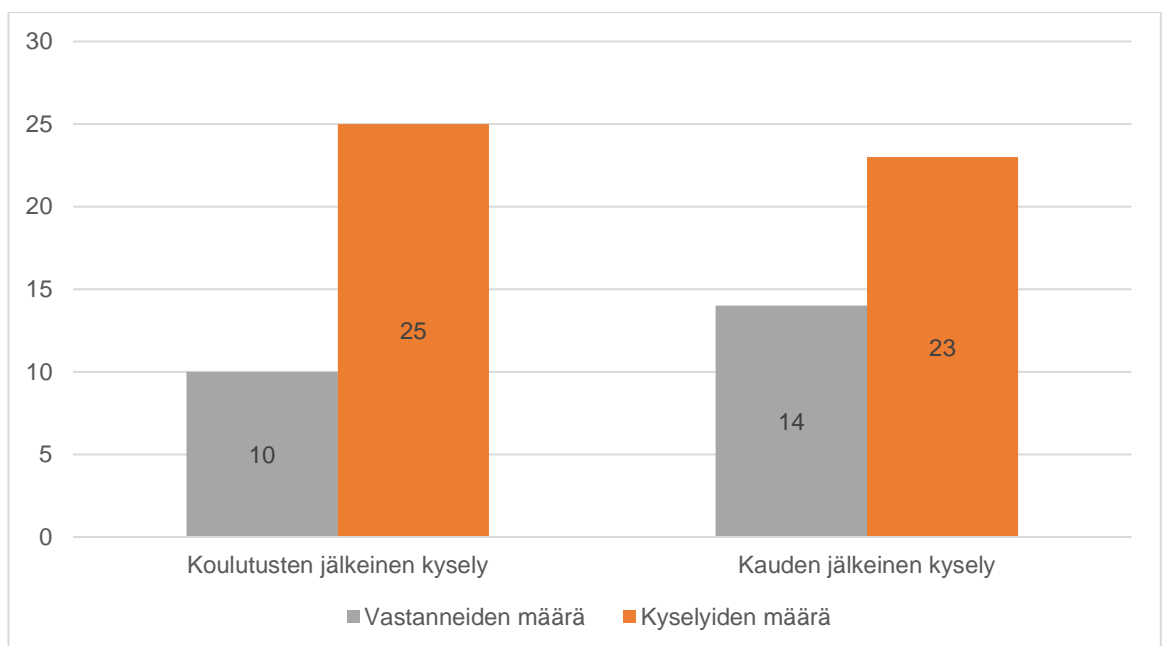
6.2 Kyselyiden toteutus

Ensimmäinen palautekysely toteutettiin heti koulutusten jälkeen ennen varsinaisten töiden alkua (liite 1). Tämän kyselyn tarkoituksena oli selvittää oppaiden näkemystä itse perehdyttämisestä, perehdyttäjästä ja perehdytysmateriaaleista sekä heidän mielikuviaan sen riittävytydestä työn aloittamista varten. Kyselyssä pyydettiin arvioimaan asteikolla muun

muassa kouluttajien taitotasoa sekä koulutusmateriaalien ja koulutuksen keston riittävyttä. Kyselyssä pyydettiin myös vastaamaan avoimesti mistä koulutuksessa pidettiin eniten ja mikä vaatisi eniten parannusta sekä muita kehitysehdotuksia.

Toinen palautekysely toteutettiin kauden jälkeen, kun viimeiset asiakkaat olivat lähteneet (liite 2). Tämän kyselyn tarkoituksena oli taas selvittää oppaiden näkemystä itse työstä sekä organisoinnin toimivuudesta työnteon aikana. Kyselyssä pyydettiin arvioimaan asteikolla organisoinnin eri osia, kuten työvuorolistoja, kommunikointia, toimiston toimivuutta, töiden ja vapaa-ajan määrää sekä uudestaan koulutuksen ja koulutusmateriaalien riittävyttä työn toteuttamiseen. Kyselyssä pyydettiin avoimesti vastaamaan työn hyvistä ja huonoista puolista, organisoinnin toimivuudesta sekä kehitysehdotuksista.

Koulutusten jälkeisiä kyselyitä jaettiin 25 kappaletta eli kaikille koulutuksen käyneille työntekijöille. Näistä vastauksia saatiin 10 kappaletta. Kauden jälkeisiä kyselyitä jaettiin 23 kappaletta. Näistä vastauksia saatiin 14 kappaletta.



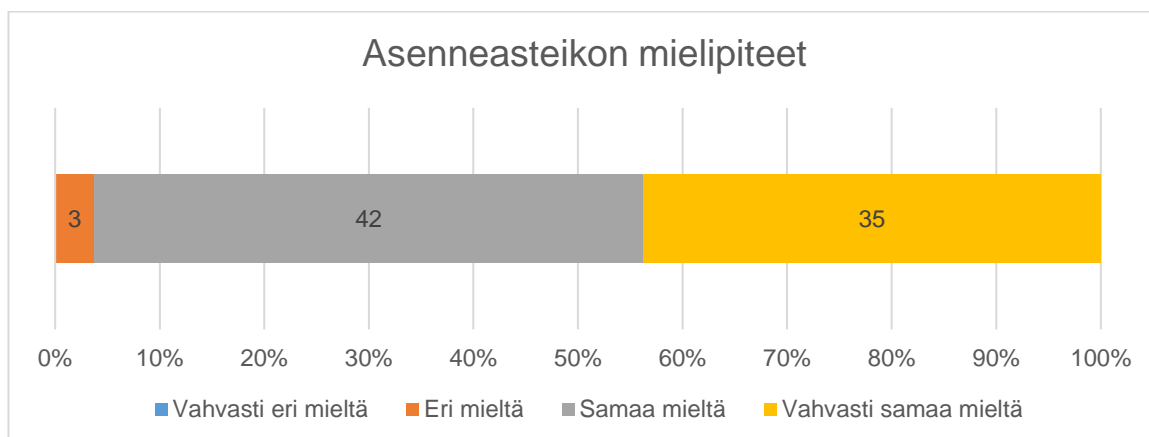
Kuvio 9. Kyselyihin vastanneiden määrä

6.3 Kyselyiden tulokset

Molemmissa palautekyselyissä käsiteltiin niin perehdytykseen ja koulutukseen sekä työntekoon liittyviä asioita, kuin myös organisointiin ja yrityksen sisäisiin toimiin liittyviä asioita. Tässä opinnäytetyössä käyn läpi vain perehdyttämiseen ja koulutuksiin sekä itse työntekoon liittyviä palautteita.

6.3.1 Koulutuksen jälkeiset kyselyt

Tarkasteltaessa koulutusten jälkeisen kyselyn kaikkien asenneasteikon kysymysten yhteenlaskettuja vastauksia nähdään, että eniten valittu vastausvaihtoehto oli *samaa mieltä*, jonka osuus vastauksista oli 52 %. 44 % vastauksista oli *vahvasti samaa mieltä* ja 4 % *eri mieltä*. Yksikään vastaajista ei ollut *vahvasti eri mieltä* mistään kysytyistä asioista. Tarkasteltaessa jakaumaa voi nähdä, että kokonaisuudessaan vastaajat ovat olleet tyytyväisiä koulutuksen toteutukseen.



Kuvio 10. Asenneasteikon yhteenlaskettujen vastausten jakauma koulutusten jälkeisessä kyselyssä (N=80)

Vastauksista eniten samaa mieltä oltiin materiaalien tuomasta avusta (30 % *vahvasti samaa mieltä*) ja kouluttajien tietotaidosta sekä valmistautumisesta koulutukseen (40 % *vahvasti samaa mieltä*.) Eri mieltä oltiin koulutusjakson pituuden riittävydestä (10 %) sekä koulutuksen riittävydestä työhön valmistautumiseen (20 %.)

Koulutuksen parhaat puolet

Suurin osa vastaajista mainitsi käytännön harjoittelun sekä esiintymiskoulutuksen olleen selvästi paras ja hyödyllisin osa tonttuna olemisen harjoitteluun. Monet mainitsivat myös farmeilla vierailun olevan kaikista hauskin osa koulutusta.

"I liked the practical side of the training and thought this was the most effective part of the training."

"I enjoyed the day out (Friday) the most as I feel it best prepared us in the role of an elf."

“Seeing the destinations and meeting the colleagues of the different activities before guiding the groups.”

“Practicing on the coach with everyone, showing off your skills, songs and games.”

Koulutuksen kehitysehdotukset

Koulutuksen kehitysehdotuksia vastanneilta tuli myös monenlaisia. Osa vastaajista mainitsi halunneensa tonttuna olemisen harjoittelua lisää, sekä enemmän ja tarkempaa tietoa safareista sekä varsinaisista ohjelmista. Lumitilanteen vuoksi safarien väliin jäämistä harmiteltiin. Yksi vastaajista mainitsi myös koulutuspäivien olleen liian pitkiä ja tiiviitä ja ehdotti päivää pidempää koulutusta.

” Maybe more examples of how exactly to entertain guests, and what to do when you’re in various destinations.”

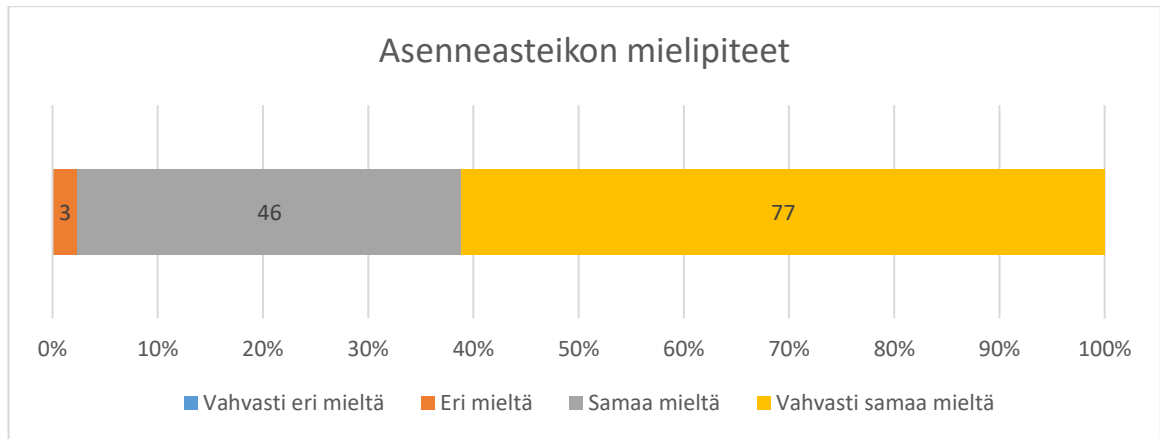
“Maybe more role play activities.”

“Wasn’t anyone’s fault because of the lack of snow but was resolved later in the season when I asked to try the safaris. Company was very good at making sure we had the best experience.”

“Experience the safaris ourselves before starting (understand we weren’t able to due to the weather.)”

6.3.2 Kauden jälkeiset kyselyt

Tarkasteltaessa taas kauden jälkeisen kyselyn asenneasteikon kysymysten yhteenlasketuista vastauksista nähdään, että eniten valituksi vastausvaihtoehdoksi nousi *vahvasti samaa mieltä*, jonka osuus vastauksista oli 61 %. 37 % vastauksista oli *samaa mieltä* ja 3 % *eri mieltä*. Myöskään kauden jälkeisessä kyselyssä yksikään vastaajista ei ollut *vahvasti eri mieltä* mistään. Jakaumaa tarkasteltaessa voi nähdä, että kokonaisuudessaan vastaajat ovat olleet erittäin tyytyväisiä kauteen ja työntekoon.



Kuvio 11. Asenneasteikon yhteenlaskettujen vastausten jakauma kauden jälkeisessä kyselyssä (N=126)

Eniten samaa mieltä vastauksista oltiin kommunikoinnin toimivuudesta työnjohdon ja tonttujen välillä (93 % *vahvasti samaa mieltä*.) Huomattavaa vastauksissa oli myös, että kauden jälkeen kaikki olivat *samaa* tai *vahvasti samaa mieltä* koulutuksen riittävydestä työn tekemiseen.

Työn parhaat puolet

Palautekyselyiden perusteella eniten työssä tykättiin itse tonttuna olemisesta sekä ihmisten kanssa leikkimisestä. Myös jouluoppaiden välinen ryhmähenki mainittiin monesti olleen erinomainen.

” The diversity of the different tasks

Opportunities to do some stuff (as safaris) at work, which is super cool!

That we all shared the same team spirit

International work team/friends”

” I like the variety of tasks, everyday different duties and time.”

“We were a great team, had fun with all the workers and customers. I really enjoyed the experience!”

“Being able to be stupid and make kids laugh (and the fun trips.)”

“The most I liked how kids saw us magical creatures and really believed that we are true elves.”

Kehitysehdotukset

Kehitysehdotuksia kauden jälkeisessä palautekyselyssä annettiin lähinnä vain yrityksen sisäisistä asioista. Samanlaisia mainintoja koulutuksista kuitenkin tuli vielä tässä vaiheessa, kuin heti koulutusten jälkeisessä kyselyssä; ehdotettiin lisää käytännön harjoittelua sekä infoa ohjelmista ja safareista.

Yhden palautteen haluan vielä mainita, mikä kuvaa hyvin, että pelkkä alun perehdytys ei aina riitä vaan on tärkeää myös muistaa jatkuva itsenäinen oppiminen.

” Training was good, but like always when you start to work for real you understand more, what you need to do and how you need to do it.”

7 Johtopäätökset ja pohdinta

Perehdyttäminen on hyvin käytännönläheistä ja sen perimmäisenä tarkoituksena on saada uusi työntekijä tuottavaksi sekä toimimaan mahdollisimman nopeasti osana työyhteisöä. Hyvin perehdytetty työntekijä tuntee olonsa tervetulleeksi yritykseen ja on motivoituneempi tekemään hyvää jälkeä työssään. (Psycon 2013.) Hyvin perehdytetty työntekijä on myös valmiimpi tuomaan omia näkökulmiaan ja kehitysehdotuksiaan, joita yritys voi hyödyntää toiminnassaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 33.)

Perehdytykseen ei ole vain yhtä oikeaa tapaa, se on jokaisen yrityksen ja perehdyttäjän itse suunniteltava työpaikan ja perehdytettävän tarpeiden perusteella. (Työturvallisuuskeskus 2017.) Yrityksellä, jossa opinnäytetyöni tein, on ollut samankaltainen perehdyttämis- ja koulutusprosessi jo useita vuosia käytössä. Sekä omien aiempien kokemusteni, että opinnäytetyössäni saamieni palautteiden perusteella tämä prosessi nähdään jo erittäin toimivana.

Kyselyissä saamieni palautteiden perusteella koulutuksessa selvästi eniten tykätään ja arvostetaan käytännön harjoittelua, mikä voidaan mahdollisesti selittää erikoisella työnkuvalla. Toisaalta työ voidaan nähdä perinteisenä matkaoppaana mutta suuri osa työstä on lähestulkoon näyttelemistä. Tämä tonttuna näyttelemisen osa näkyi monissa kyselyn vastauksissa erittäin positiivisena.

Palautteiden perusteella ehdotukseni koulutuksen kehittämistä varten on panostaa käytännön harjoitteluun entisestään sekä kehittää tarkempaa ja seikkaperäisempää tietoperustaa ohjelmista oppaille. Yrityksessä jo olemassa oleva tonttukansio on toimiva perehdyttämismateriaali, jota on helppo jatkossa päivittää. Tämän ohelle olisi hyvä rakentaa vielä konkreettinen perehdyttämisopas.

Opinnäytetyöprosessin aikana opin paljon perehdyttämisen teoriasta, suunnittelusta ja toteuttamisesta. Vaikka olen tehnyt perehdyttämistä jo useampaan kertaan ennen tämän opinnäytetyön kirjoittamista, on se silti aina opettavaista saada jo tehdyille toimille ja tavoille konkreettista ja teoreettista viitekehystä. Uskon opinnäytetyöprosessin aikana kehittyneeni paremmaksi perehdyttäjäksi ja varmasti myös paremmaksi perehtyjäksi. Kirjoittaessa tätä opinnäytetyötä opin oikeanlaisen palautteen pyytämisen ja antamisen tärkeyden yrityksen prosessien sekä osaamisen kehittämisessä. Jatkuva oppimisen seuranta ja arviointi ovat äärimmäisen tärkeitä prosesseja, joilla voidaan varmistaa kehityksen jatkuminen, niin organisaatioissa, kuin myös henkilökohtaisesti.

Lähteet

Armstrong, M. 2009. Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice. Kogan Page Limited. Lontoo.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Edita Prima Oy. Helsinki.

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Luettavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Luettu: 20.8.2019.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy. Porvoo.

Inkilä, R. 2017. Sujuva startti vai tahmea alkutaival? Perehdytys osana rekrytointia. ManpowerGroup. Luettavissa: <https://blogi.manpower.fi/perehdytys-osana-rekrytointia>. Luettu: 11.7.2019.

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

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia. Helsinki.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070334#Pidp445884880>. Luettu: 30.7.2019.

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

Oinonen, K. & Aaltonen, M. 2007. Työterveys ja työturvallisuus tuottavuustekijänä. Kirjallisuuskatsaus. Tutkimusosio 2. Työterveyslaitos. Luettavissa: https://www.researchgate.net/profile/Markku_Aaltonen/publication/267950756_TYOTERVEYS_JA_TYOTURVALLISUUS_TUOTTAVUUSTEKIJANA/links/5507fc070cf26ff55f7fa085.pdf. Luettu: 27.6.2019.

Psycon 2013. Onnistunut perehdytys sitouttaa. Luettavissa: <https://www.psycon.fi/blogi/onnistunut-perehdytys-sitouttaa>. Luettu: 27.6.2019.

Taanila, A. 2019. Akin menetelmäblogi. Kyselytutkimuksen luotettavuus. Luettavissa: <https://tilastoapu.wordpress.com/2012/03/13/kyselytutkimuksen-luotettavuus/>. Luettu: 13.8.2019.

Työterveyslaitos 2019. Huhtikuu: Tervetuloa uudet työntekijät. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/tyoturvaluisuus/ymparistohuoltoalan-turvallisuuden-vuosikello/huhtikuu-tervetuloa-uudet-tyontekijat/>. Luettu: 10.7.2019.

Työturvallisuuskeskus 2017. Teemat 2017. Perehdytä hyvin! Luettavissa: https://ttk.fi/ajankohtaista/teemat_2017/perehdyta_hyvin!.7271.news. Luettu: 20.8.2019.

Työturvallisuuskeskus 2019. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Luettavissa: https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua. Luettu: 4.6.2019.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Luettu: 28.5.2019.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>. Luettu: 27.6.2019.

Vehkaperä, M. 2018. Onko yrityksellänne varaa jättää perehdytys puolitiehen? Haaga-Helia Julkaisutoiminta. Luettavissa: <https://esignals.haaga-helia.fi/2018/10/04/onko-yrityksellanne-varaa-jattaa-perehdytys-puolitiehen/>. Luettu: 27.6.2019.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Violainen, H. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. 2012. Books on Demand. Helsinki.

Yle. 2018. Tuhansia hakemuksia ulkomailta Lapin sesonkitöihin. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10567893>. Luettu: 10.9.2019.

Liitteet

Liite 1. Palautekysely perehdyttämisen jälkeen

	Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree
The objectives and structure of the training were clear.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The content was organized and easy to follow.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The materials given were helpful.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The trainers were knowledgeable about the topic.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The trainers were well prepared.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The time allotted for training was sufficient.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The meeting room and facilities were adequate and comfortable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The training was sufficient preparation to accomplish the job effectively.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

What did you like most about the training?

What aspects of the training could be improved?

What other things would you have liked to see or hear in the training?

Other comments and remarks:

Liite 2. Palautekysely kauden jälkeen

	Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree
The training helped to prepare for the work.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Materials given in the training were helpful during work.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communication between supervisors and elves worked well.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Supervisors were professional and helpful.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tonttula (the office) was organized and adequate for its purposes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The rota was easy to read and sufficient.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The working hours were planned well and shared equally.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The different work tasks were shared equally (everyone managed to try everything).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
There was enough time to rest and have fun outside of work.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

What did you like the most and the least about the work?

What are the aspects that need the most improvement?

What were the aspects that worked especially well?

What would you change on the organization side?

Other comments, remarks, greetings, thanks and apologies: