



PEREHDYTTÄMISKANSIO IISALMEN MATKAILUPALVELULLE LYHYTAIKAISIIN TYÖSUHTEISIIN

Opinnäytetyö

Soile Nousiainen

**Liiketalouden koulutusohjelma
Liiketoimintaosaaja**

Koulutusala: Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma: Liiketoimintaosaaja	Suuntautumisvaihtoehto: Liiketoimintaosaaja
Työntekijä/tekijät: Soile Nousiainen	
Työn nimi: Perehdyttämiskansio Iisalmen matkailupalvelulle lyhytaikaisiin työsuhteisiin	
Päiväys: 3.12.2009	Sivumäärä/liitteet: 23
Ohjaaja/ohjaajat: Sari Aho	
Toimeksiantaja: Iisalmen kaupungin markkinointiyksikkö/matkailupalvelu	
Tiivistelmä: <p>Viestinnän yksi osa-alue on sisäinen viestintä. Sisäisellä viestinnällä sitoutetaan työntekijöitä työhönsä ja työyhteisöön. Sitoutuminen liittyy perehdyttämiseen ja perehdyttäminen tulee suunnitella työsuhteen mukaan. Perehdyttäminen on perustietojen antamista työpaikasta, työpisteestä ja työsuhteeseen liittyvistä asioista. Työnopastuksessa opetetaan työtehtävät.</p> <p>Opinnäytetyönä oli tehdä perehdyttämiskansio Iisalmen matkailupalvelulle käytettäväksi lyhytaikaisissa työsuhteissa. Toimeksiantaja oli Iisalmen kaupungin markkinointiyksikkö/matkailupalvelu. Yksiköstä puuttui perehdyttämiskansio. Työpisteessä työskentelee useita henkilöitä lyhytaikaisissa työsuhteissa vuoden mittaan. Perehdyttämiskansion tavoitteena on lyhytaikaisissa työsuhteissa olevien henkilöiden laadukas perehdyttäminen ja työnopastus. Perehdyttämiskansiossa työntekijä voi työskennellä tehokkaasti ja itsenäisesti sekä saa kattavan kuvan työpaikasta. Työtehtävien selvitys ja perehdyttämisen kehittyminen helpottavat ja nopeuttavat työntekoa sekä parantavat asiakaspalvelua ja asiakastytyväisyyttä.</p> <p>Perehdyttämiskansio jaettiin osiin johdanto, perehdyttäminen, työnopastus ja valmiit pohjat. Perehdyttämisestä ja työnopastuksesta tehtiin myös muisti/tarkistuslistat. Tuotos tehtiin Office Word 2003 –tekstinkäsittelyohjelmalla. Perehdyttämiskansio tehtiin sekä paperiversiona että sähköiseen muotoon. Kansion tiedot sain haastattelemalla Eija Pajulaa ja Harri Leinolaa sekä Iisalmen kaupungin intranetistä sekä työharjoittelukokemukseni kautta kesällä 2008.</p> <p>Kansioon tulevat tiedot tarkistettiin toimeksiantajan kanssa ja ne vastasivat sen hetkisiä tietoja. Perehdyttämiskansio on helposti päivitettävissä sähköisesti. Sähköisestä aineistosta tulostetaan päivitettyt sivut paperiseen kansioon. Päivityssivua ylläpitämällä tiedetään kansion ajantasaisuus.</p>	
Avainsanat: Perehdyttäminen, työnopastus, perehdyttämiskansio	
Luottamuksellisuus:	

Field of study: Social Sciences, Business and Administration	
Degree Programme: Degree Programme in Business Administra-	Option: Business Professional
Author(s): Soile Nousiainen	
Title of Thesis: The town of Iisalmi/tourism service initiating	
Date: 3.12.2009	Pages/appendices: 23
Supervisor(s): Sari Aho	
Project/Partners: The town of Iisalmi/tourism service	
<p>Abstract:</p> <p>One sector of the communication is internal communication. With internal communication the workers are made commit themselves to their work and to the work community. The commitment is connected to the orientation period and it has to be designed according to the employment. The initiating gives the basic information about the job, about the post and about the matters which are related to the employment. In the work guidance the work tasks are taught.</p> <p>The commissioner was the marketing unit of the town of Iisalmi/tourism service. There was no existing orientation folder at the unit. There will be several persons in the course of the year filling the post in short employment periods. The objective of the initiating folder is the high-quality initiating and work guidance of the persons in the short employments. With the initiating folder the worker can work effectively and independently and get a comprehensive picture of the job. The report of assignments and the development of the initiating facilitate and accelerate working and improves customer service and customer satisfaction.</p> <p>The initiating folder was divided into an introduction, orientation to the parts, work guidance and pre-printed forms. Memory and check-lists were also made for the orientation and work guidance. The output was made 2003 with the word processing program, Office Word, -. The initiating folder was made both as a paper version and in electric form. I got the information of the folder by interviewing Eija Pajula and Harri Leinola and from the intranet of the town of Iisalmi and through my experience in practical training in the summer 2008.</p> <p>The information which will be included in the folder was checked with the commissioner and the information corresponded to the information of the moment. The initiating folder can be easily electrically updated. From the electric material pages to be updated are printed and put into a paper folder. By maintaining the updating page, the currency of the folder is known.</p>	
Keywords: Initiating, work guidance, initiating folder	
Confidentiality:	

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	4
2 IISALMEN KAUPUNGIN MARKKINOINTIYKSIKKÖ/MATKAILUPALVELU	6
3 PEREHDYTTÄMINEN.....	8
3.1 Perehdyttämisen merkitys.....	9
3.2 Työnopastuksen merkitys	10
3.3 Lyhytaikaiset työsuhteet	11
3.4 Perehdyttämiskansio	11
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	13
4.1 Työn lähtökohdat ja rajaukset	13
4.2 Perehdyttämiskansion tarkoitus ja tavoitteet	14
4.3 Kohderyhmät ja hyödynsaajat.....	15
4.4 Perehdyttämiskansion toteutus.....	15
4.5 Resurssien käyttö.....	16
5 TUOTOS	18
6 POHDINTA.....	20
LÄHTEET	22

1 JOHDANTO

Sisäinen viestintä on tärkeää työpaikoilla ja sillä on erilaisia tehtäviä. Myönteisellä viestinnällä lisätään tyytyväisyyttä työtä ja työpaikkaa kohtaan. Sisäisessä viestinnässä mietitään millaista tietoa työntekijät tarvitsevat sekä mistä ja miten nopeasti oikea ajantasainen tieto tarvittaessa saadaan. (Juholin 2006, 140–144.) Esimiehen tehtävä on huolehtia työntekijöiden perehdyttämisestä valitsemallaan tavalla. Esimiehen työ on asioiden ja ihmisten johtamista. (Kupias & Peltola 2009, 53–54.)

Työpaikan tärkeimmät koulutukset ovat perehdyttäminen ja työnopastus, ne vaikuttavat työmotivaatioon ja työturvallisuuteen (Lepistö 2004, 56). Perehdyttämisestä on tullut laajempi ja monimuotoisempi, ennen riittävänä pidettiin työhön opastusta. Yrityksen on huomioitava perehdyttämisessä lainsäädäntö ja työehtosopimukseen liittyvät asiat. Työlainsäädännöstä tulee sääntöjä, tulkintaohjeita ja määritelmiä oikeuksista ja velvollisuuksista. Nuorilla työntekijöillä ensimmäinen työpaikka ohjaa käsityksiä kuinka työmarkkinoilla toimitaan eli toimii niin sanottuna esikuvana. (Kupias & Peltola 2009, 12–15.)

Työpaikkaan ja työhön perehdyttämisellä uusi työntekijä oppii työskentelemään tehtävässään. Työnopastus on työtehtävien opastusta ja sen avulla työntekijä oppii tekemään työnsä itsenäisesti. (Santalahti, Mäkeläinen & Hämäläinen 2005, 3.) Perehdyttäminen tarkoittaa toimenpiteitä, joilla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa. Työnopastukseen kuuluvat itse työn tekemiseen liittyvät asiat. (Työnopastus ja perehdyttäminen.) Perehdytyksen sisältö vaihtelee työtehtävän ja tilanteen mukaan, siksi perehdyttäminen ja työnopastus tulee suunnitella ennakkoon. Hyvä perehdyttäminen luo positiivista työnantajakuva. (Olari 2007.)

Opinnäytetyöni on toiminnallinen, laadin perehdyttämiskansion Iisalmen matkailupalvelulle käytettäväksi lyhytaikaisissa työsuhteissa. Ajatuksen perehdyttämiskansion laatimisesta sain kesällä 2008, kun olin markkinointiyksikössä/matkailupalvelussa työharjoittelussa. Harjoittelupaikkani työntekijät myös kannustivat siihen. Elokuussa 2008 kirjoitin aiheanalyysin ja esittelin alustavan suunnitelman perehdyttämiskansion sisällöstä markkinointiyksikön palaverissa yksikön työntekijöille. Suunnitelmaesityksen pidin helmikuussa 2009. Perehdyttämiskansio valmistui toukokuussa 2009.

Tiedot perehdyttämiskansioon olen saanut suurimmaksi osaksi kun olin työharjoittelussa markkinointiyksikössä/matkailupalvelussa. Tarkennuksia perehdyttämiseen sain markkinointipäällikkö Eija Pajulalta ja työnopastukseen matkailupäällikkö Harri Leinolalta.

Opinnäytetyöni viitekehyksenä käytin Åbergin tulosviestinnän pizzamallia, siitä kiinnittämisen siivu. Luvussa kaksi kerron Iisalmen markkinointiyksikö/matkailupalvelusta. Opinnäytetyöni keskeisimmät käsitteet käsittelen luvussa kolme. Ne ovat perehdyttäminen, perehdyttämisen merkitys, työopastuksen merkitys, lyhytaikaiset työsuhteet ja perehdyttämiskansio. Eri lähteissä puhutaan hieman eri nimillä asioista. Käytän työyhteisöön perehdyttämisestä sanaa perehdyttäminen ja työhön perehdyttämisestä työnopastus, koska nämä käsitteet esiintyvät useimmiten eri lähdeaineistoissa. Luvussa neljä käsittelen opinnäytetyön toteuttamista ja luvussa viisi matkailupalvelun perehdyttämiskansiota. Luku kuusi on omaa pohdintaa työn onnistumisesta.

2 IISALMEN KAUPUNGIN MARKKINOINTIYKSIKKÖ/MATKAILUPALVELU

Toimeksiantajana oli Iisalmen kaupungin markkinointiyksikkö/matkailupalvelu. Markkinointiyksikkö on perustettu 1.1.2007 ja on osa hallintopalvelukeskuksen kehittämisspalveluja. Markkinointiyksikön toiminta-ajatuksena on lisätä Iisalmen kaupungin tunnettuutta ja luoda markkinoinnillista yhteistoimintaa ja -osaamista eri toimijoiden välille sekä lisätä kaupungin vetovoiman ja kiinnostavuuden kasvua. Keskeisimmät sidosryhmät ovat Iisalmen kaupungin johto, Iiden ry, Ylä-Savon kehitys Oy, Ylä-Savon muut kunnat ja seurakunnat.

Matkailupalvelu sijaitsee Iisalmen kaupungin keskustassa, Kauppahallissa. Yksikön tehtävät liittyvät matkailu-, tapahtuma- ja asumismarkkinointiin. Matkailupalvelu on kaupungin asukkaille, matkailijoille, matkailuyrityksille, tapahtumajärjestäjille ja potentiaalisille muuttajille suunnattu palvelu. Siellä on myytävänä tapahtumalippuja sekä saatavilla oman ja muiden paikkakuntien esitteitä. Heidän kauttaan voi tilata kiertoajeluja tai kohdeopastuksia ryhmille. Matkailupalvelusta saa tietoa muun muassa paikkakunnan nähtävyyksistä, majoituksista, näyttelyistä, teattereista, ravintoloista ja liikenneyhteyksistä. (Tervetuloa Iisalmeen.)

Markkinointiyksikön esimiehenä toimi markkinointipäällikkö Eija Pajula toukokuun 2009 loppuun ja matkailupalvelussa työskentelee vakituisena matkailupäällikkö Harri Leinola. Markkinointiyksikkö elää muutoksien aikaa. Kesän 2009 markkinointipuolen asioita hoiti markkinointiassistentti.

Syksyllä 2009 markkinointiyksikkö nimettiin uudelleen, Iisalmen kaupungin myynti- ja markkinointipalvelut. Markkinointipäällikkönä toimii Jarmo Miettinen, hän vastaa kehittämis- ja strategiatyöstä, markkinointiviestinnästä, tapahtumayhteistyöstä, kaupungin tapahtumatilojen markkinoinnista, tuotekehityksestä ja myynnistä. Harri Leinolan nimike on muuttunut matkailu- ja tapahtumasihteeriksi. Hänen vastuualueita ovat matkailupalvelun asiakaspalvelutehtävät, matkailumarkkinointi, matkailun kehittäminen ja yritys yhteistyö, kulttuurikeskuksen asiakaspalvelu ja markkinointitehtävät sekä matkailun taloushallinto ja tilastointi. Yhteistyötä tehdään matkailun ja luovien toimialojen toimialapäällikkö Mia Lahtisen ja kaupunkikeskustan kehittämissyhdystys

Iiden ry toiminnanjohtaja Jussi Patrosen kanssa. (Myynti ja markkinointipalvelut 2009.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Viestintä on tärkeää työpaikoilla ja sen tehtäviä jaotellaan eri tavoin. Yksi viestinnän osa-alue on sisäinen viestintä. Sen tehtäviä on olla kulttuurin ja yhteisöllisyyden rakentaja, täsmä- ja perustiedon välittäjä, johtamisen osa-alue sekä tyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin lisääjä. Sisäisen viestinnän tavoite on muun muassa yhteisön jäsenten sitoutuminen työhönsä, työyhteisöön ja sen tavoitteisiin. Sitoutuminen liittyy perehdyttämiseen jolla tarkoitetaan uuden henkilön perehdyttämistä muun muassa yhteisön toimintatapoihin, ihmisiin, tiloihin ja käytännön rutiineihin. (Juholin 2006, 38, 141–146.)

Viestintä on voimavara, jota tulee suunnitella, ohjata ja valvoa. Viestinnällä tuetaan tavoitteiden saavuttamista ja tuloksen tekoa. Viestintää tarvitaan työntekijöiden perehdyttämiseksi työhönsä ja työyhteisöönsä. Työyhteisö voi vaikuttaa tulosviestintään, joka koostuu perustoimintojen tuesta, profiloinnista, informoinnista ja kiinnittämisestä. Tätä kutsutaan myös nimellä ”Åbergin pizza”. On hyvä, että uusi työntekijä oppii nopeasti työyhteisön pelisäännöt ja osaa toimia niiden mukaisesti. Kiinnittämistä tarvitaan myös työtehtävien muuttuessa, työnkierron ja uusien työtapojen käyttöönotossa kauemmin työssä olleiden kohdalla. Kiinnittäminen jaetaan kahteen alueeseen: työyhteisöön perehdyttäminen ja työhön perehdyttäminen. (Åberg 2006, 96–103.)

Perehdyttäminen voi vaihdella yrityksen ja organisaation koon ja tavoitteiden mukaan. Perehdyttäminen suunnitellaan niin että työntekijän ja työympäristön osaamista kehitetään siten, että hän pääsee alkuun ja pystyy suoriutumaan työstään itsenäisesti. (Kupias & Peltola 2009, 46.) Perehdyttäminen jakautuu eri vaiheisiin: ennen rekrytointia, rekrytointivaihe, ennen töihin tuloa, työsuhteen aikana ja työsuhteen päätyminen (Kupias & Peltola 2009, 102). Hyvä perehdyttäjä tukee toimillaan työntekijän oppimista ja osaamisen kehittymistä (Kupias & Peltola 2009, 111). Perehdyttämisen kokonaisuus muodostuu kahdesta osa-alueesta: alku- ja yleisperehdyttäminen ja työnopastus. Hyvästä perehdyttämisestä hyötyvät työnantaja, tulokas ja koko työyhteisö kun hyödynnetään tulokkaalla olevaa osaamista perehdytyksessä. Perehdyttämisellä helpotetaan työssä aloittamista, tulokkaan osaamisen kehittämistä ja opastusta työtehtäviin ja työympäristöön. (Kupias & Peltola 2009, 19–20.)

Lainsäädäntö ohjaa perehdyttämistä. Tärkeimpiä ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Työlainsäädännön noudattaminen on vähimmäisvaatimus jota täydentävät työehtosopimukset. Lainsäädännön tavoitteena on suojella ja sopeuttaa työntekijää työssään. Sopimuksia noudattamalla lisätään luottamusta. Työsopimuslaki velvoittaa työnantajan huolehtimaan, että työntekijä saa riittävän perehdytyksen suoriutuakseen työstään. Yleisvelvoite koskee sekä uusia että vanhoja työntekijöitä työkuvan tai työmenetelmien muuttuessa. (Kupias & Peltola 2009, 20–21.)

Työturvallisuuslain mukaan on huolehdittava, että työnteko on turvallista. Työturvallisuudessa on huomioitava työntekijä, työ, työolosuhteet sekä työympäristö. Työntekijän koulutus, kokemus ja osaaminen huomioon ottaen käydään perehdyttämisen yhteydessä läpi työpaikan vaara- ja haittatekijät, ergonomia ja työmenetelmät. (Kupias & Peltola 2009, 23.) Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään uuden työntekijän. Perehdyttämisvelvoite koskee vakinaiseen ja lyhytaikaiseen työsuhteeseen tulevaa henkilöä. Perehdyttäminen ja työnopastus voivat olla erilaisia vakituiseen työsuhteeseen ja tilapäiseen työsuhteeseen tulevalla. Työnantaja perehdyttää tilanteeseen soveltuvalla suunnitelmalla uuden työntekijän. (Santalahti, Mäkeläinen & Hämäläinen 2005, 3.)

3.1 Perehdyttämisen merkitys

Kiinnittämisessä on kyse uuden työntekijän liikkumavapauden rajoittamisesta. Hänen vapausasteitaan rajoitetaan työyhteisön virallisin normein. Normien sisäistäminen vaikeutuu ja aiheuttaa muutosvastarintaa jos asiat tuodaan esille väärin. Perehdyttäjän on tunnettava ja osattava tuoda talon tavat oikein esiin. Perehdyttämiseen kuuluu myös paikkakuntaan perehdyttäminen, jos uusi työntekijä on kotoisin muualta. (Åberg 2006, 103–104.)

Perehdyttäminen on perustietojen antamista työpaikasta, organisaatiosta, toimintaan liittyvistä asioista, asiakkaista sekä työpisteestä ja työsuhteeseen liittyvistä asioista (Santalahti, Mäkeläinen & Hämäläinen 2005, 3). Perehdyttämisen tavoitteena on aikaansaada työntekijälle kattava sisäinen malli työstä. Mallilla tarkoitetaan ulkoisesta ympäristöstä muodostunutta sisäistä vastinetta, joka sisältää käsityksiä eri asioiden

suhteista toisiinsa ja toimintamalleista. Sisäinen malli syntyy kokemuksen myötä, siihen vaikuttavat tunteet, arvot, tiedot ja toimintamallit. Sisäisen mallin pohjalta työntekijä toimii myöhemmin vastaavissa tilanteissa. Hyvä perehdyttäminen synnyttää erilaisen sisäisen mallin kuin perehdyttäminen, jossa koetaan epäonnistumisia ja pettymyksiä. (Lepistö 2004, 57.)

Sisäisen mallin kehittyminen vaatii perusteellista ja yksityiskohtaista opastusta työhön sekä työpaikan sosiaaliseen ja fyysiseen ympäristöön. Sisäisen mallin syntymiseen vaikuttaa tieto organisaation toiminnan tavoitteista, muutoksista, palautteesta ja mahdollisuudesta osallistua suunnitteluun ja päätöksentekoon. (Lepistö 2004, 58.)

Perehdyttäminen edistää työn ja työtehtävien oppimista. Perehdyttämisen tehtävänä on varmistaa työntekijän viihtyminen työssään, motivoida ja auttaa työntekijää sopeutumaan yhteisön jäseneksi. (Kunnallisen henkilöjohtamisen käsikirja 2002, 27.) Perehdyttämisestä hyötyvät työntekijä, esimies ja työpaikka. Työntekijän epävarmuus vähenee, hän sopeutuu paremmin työpaikkaan, mielenkiinto ja vastuuntunto työtä kohtaan kasvavat. Yhteistyölle muodostuu perusta, ja yhteistyöhenki paranee. Työpaikan työntekijöiden vaihtuvuus ja poissaolot vähenevät sekä hyvin hoidettuna perehdyttäminen parantaa yrityskuvaa. (Lepistö 2004, 56–57.)

3.2 Työnopastuksen merkitys

Työnopastus on yksityiskohtaisempaa kuin työyhteisöön perehdyttäminen. Työnopastus voi kohdistua uusien työntekijöiden lisäksi työkierrossa oleviin henkilöihin sekä henkilöihin joiden työmenetelmät tai työt muuttuvat. (Åberg 2006, 104–105.) Työnopastuksessa käsitellään työtehtävien sisältö sekä perustellaan miksi näin menetellään. Tulokkaalle opastetaan käytettävät koneet ja työvälineet sekä kerrotaan mitä työssä tulee hallita ja mistä neuvoja saa tarvittaessa lisää. Työnopastajan tulee kiinnittää huomiota keskeisiin asioihin työnopastuksessa sekä miten työn laatua seurataan ja palautteet käsitellään. (Santalahti, Mäkeläinen & Hämäläinen 2005, 5.)

Työnopastuksen tavoitteena on antaa työntekijälle perusvalmiudet suoriutua työtehtävistä ja auttaa työntekijää hahmottamaan kokonaiskuvaa. Näin saadaan yhtenäinen toimintamalli työtehtäville. (Kunnallisen henkilöjohtamisen käsikirja 2002, 27–28.)

Työnopastuksesta hyötyvät kaikki osapuolet. Työnteko on sujuvampaa, laatutavoitteet saavutetaan nopeammin, työongelmien ratkaiseminen helpottuu, virheitä tapahtuu vähemmän sekä työn tulos ja laatu paranevat. (Lepistö 2004, 56–57.)

3.3 Lyhytaikaiset työsuhteet

Lyhytaikaiset työsuhteet voivat olla tilapäisiä, väliaikaisia ja työsuhde kestää vain vähän aikaa (Mitä työ on 2009). Yleensä lyhytaikaiset työsuhteet ovat määräaikaisia. Määräaikaisien työsuhteiden on oltava perusteltuja, että ne ovat mahdollisia. Kyseessä voi olla muun muassa työnluonteesta johtuva määräaikaisuus, sijaisuus tai harjoittelu. (Työsopimuslain perusteluista 2002.)

Usein nuorilla harjoittelijoilla ei ole kokemusta eri työpaikoista, harjoittelupaikka ja uudet työtoveritkin voivat olla vieraita. Kiireessä harjoittelijan perehdyttäminen voi jäädä tasolle, jossa neuvotaan vain yleisimmät käytännön tehtävät. Kaikkia asioita ei muisteta kertoa ja harjoittelija ei osaa kysyä, koska ei ole aiempaa kokemusta. (Korhonen 2005.)

Kesätyöntekijöillä tiedolliset ja taidolliset valmiudet eivät ole samanlaisia kuin pidempään työssä olleilla. Kesälomien aikana he eivät välttämättä saa kokeneiden työntekijöiden tukea työhönsä. (Larvi 2008.)

3.4 Perehdyttämiskansio

Työntekijän perehdyttämistä työpaikkaan voidaan helpottaa perehdyttämiskansiolla, josta työntekijä voi tarkistaa asioita. Perehdyttämissuunnitelmassa tulee huomioida uuden työntekijän tausta, että osataan mitoittaa perehdyttämiskausi ja työtehtävät tulokkaalle niin että se motivoi työntekijää. Säännöllinen molemminpuolinen palaute on tärkeää ja se on kytkettävä tehtävään liittyviin odotuksiin. Perehdyttäminen alkaa rekrytoinnista ja jatkuu työpaikalla. (Kupias & Peltola 2009, 70–71.)

Perehdyttämiskansio sisältää perehdyttämissuunnitelman perehdyttämisestä ja työnopastuksesta. Perehdyttämiskansiota laadittaessa on ratkaistava mitä asioita esitetään ja missä järjestyksessä, kuka huolehtii mistäkin. Mitä asioita on valmisteltava ennen

uuden työntekijän saapumista, mitkä asiat ovat ensimmäisen päivän asioita ja kuinka edetään, että muistetaan kertoa kaikki rutiiniluonteisetkin asiat. (Lepistö 2004, 61.)

Perehdyttämiskansion asioita:

- Mikä on kyseessä olevan työpaikan työn tarkoitus?
- Työpaikan yleiset toimintatavat ja ohjeet käytännössä.
- Työsuhteen perusasiat ja pelisäännöt.
- Yhteystiedot keiden kanssa työntekijä työskentelee.
- Mistä saa neuvoja ja tarvittaessa apua?
- Työtehtävien sisältö sekä miksi näin menetellään.
- Koneiden ja työvälineiden esittely.
- Työn seuranta ja palaute.
- Perehdyttämiskortti, joka toimii perehdyttäjän muistilistana.
- Työnopastuskortti, joka toimii työnopastajan muistilistana.

(Santalahti, Mäkeläinen & Hämäläinen 2005, 4–6.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

4.1 Työn lähtökohdat ja rajaukset

Åbergin (2006, 96–103) mukaan viestintä on voimavara, jota tulee suunnitella, ohjata ja valvoa. ”Åbergin pissan” tulosviestintä jakautuu perustoimintojen tukeen, kiinnittämiseen, informointiin ja profilointiin. Kiinnittämistä tarvitaan uuden työntekijän opetellessa työyhteisön pelisääntöjä. Kiinnittämistä tarvitaan myös työtehtävien muuttuessa ja uusien työtapojen käyttöönotossa kauemmin työssä olleiden kohdalla. Kiinnittäminen jaetaan kahteen alueeseen: työyhteisöön perehdyttäminen ja työhön perehdyttäminen.

Matkailupalvelussa on tärkeää työhön ja työyhteisöön perehdyttäminen. Koska matkailupalvelussa työskentelee vakituisesti vain yksi henkilö, töiden ohella on yleensä niukasti aikaa perehdyttämiseen. Perehdyttäminen pitää tapahtua tehokkaasti ja suunnitelmallisesti, uuden työntekijän on tiedettävä mistä saa apua ja ohjeita työhönsä tarvittaessa. Matkailupalvelussa on vakituisen työntekijän lisäksi lyhytaikaisia työsuhteita, niiden tarve on suurin lomien aikana. Kaikkia työpisteen työtehtäviä, joita tehdään harvemmin, ei aina muisteta kertoa, mutta niitäkin voi tehdä hiljaisina aikoina. Vastuu perehdyttämisestä on esimiehellä (Åberg 2009, 104).

Perehdyttämisellä helpotetaan työssä aloittamista, tulokkaan osaamisen kehittämistä ja opastusta työtehtäviin ja työympäristöön (Kupias & Peltola 2009, 19–20). Matkailupalvelusta puuttui perehdyttämisopas. Matkailupalvelussa on yksi vakituinen työntekijä sekä vuoden mittaan työharjoittelijoita ja työntekijöitä esimerkiksi työmarkkinatuelle lyhytaikaisissa työsuhteissa. Lyhytaikaisissa työsuhteissa on tärkeää alussa tapahtuva perehdyttäminen ja työnopastus, että uusi työntekijä pääsee tehokkaasti tekemään työtänsä. Lyhyellä perehdyttämisellä ja työnopastuksella harjoittelijat osaavat itsenäisemmin perehtyä työpisteen työtehtäviin sekä asioihin, joita voi tehdä hiljaisina aikoina. Näin he saavat laajemman kuvan matkailupalveluun kuuluvista tehtävistä.

Santalahti, Mäkeläinen ja Hämäläinen (2005, 4–6) mukaan perehdyttämiskansion asioita ovat muun muassa työsuhteen perusasiat ja pelisäännöt, työtehtävien sisältö, koneiden ja työvälineiden esittely, työn seuranta ja palaute sekä perehdyttämis- ja työn-

opastuskortit. Näitä asioita käsitellään myös Iisalmen kaupungin markkinointiyksikön/matkailupalvelun perehdyttämiskansiossa. Kevät on kiireinen aika tapahtumien ja matkailijoiden lisääntyessä kaupungissa. Näihin liittyen voi tehdä esivalmistelevaa työtä ja saada asiakaspalvelusta tehokasta. Tilapäisten ja lyhyiden työsuhteiden vuoksi on hyvä, että asiat tehdään samalla tavalla. Tätä voidaan helpottaa hyvällä perehdyttämiskansiollla, jossa kerrotaan työpisteen perusasiat, työtehtävät sekä esitellään koneet ja työvälineet. Perehdyttäminen kohtaa voidaan käyttää myös markkinointiyksikköön tuleville työntekijöille. Työnopastuksessa käydään läpi vain matkailupisteen työtehtäviä.

4.2 Perehdyttämiskansion tarkoitus ja tavoitteet

Koska perehdyttämisasiat ovat usein rutiiniluonteisia, niin ongelmana on muistaa ne kaikki perehdytettäessä uutta työntekijää. Perehdyttäminen on tärkeimpiä koulutuksia ja tulee suunnitella huolella. Työnopastuksen tarkoituksena on saada työntekijä ajattelemaan työtehtävää ja sen eri vaiheita, että päästään haluttuun lopputulokseen. (Lepistö 2004, 61–64.)

Matkailupalvelussa perehdyttämiskansion tarkoituksena on, että harjoittelijat osaavat itsenäisemmin perehtyä työpisteen työtehtäviin sekä asioihin, joita voi tehdä hiljaisina aikoina. Näin he saavat laajemman kuvan matkailupalveluun kuuluvista tehtävistä. Uuden työntekijän työnopastuksessa tai vakituisen henkilön sairastuessa on perehdyttämiskansion tiedoista apua työntekijälle käydä itsenäisesti töihin. Kansio toimii myös apuna kerrottaessa monista työpisteeseen liittyvistä asioista.

Lyhyen ajan tavoite perehdyttämiskansion laadinnalla on lyhytaikaisessa työsuhteessa olevien henkilöiden laadukas perehdyttäminen ja työnopastus, niin että uusi työntekijä sekä työpaikka hyötyvät. Työntekijä voi työskennellä tehokkaasti ja itsenäisesti sekä saa samalla kattavan kuvan työpaikasta. Työtehtävien selvitys ja perehdyttämisen kehittyminen helpottavat ja nopeuttavat työntekoa sekä parantavat asiakaspalvelua ja asiakastyytyväisyyttä, kun työntekijät tietävät mistä hakea tietoa ja osaavat vastata asiakkaiden kysymyksiin. Tätä tavoitetta tukee myös Korhosen (2005) kirjoitus, että perehdyttäminen voi jäädä tasolle, jossa muistetaan kertoa vain yleisimmät tehtävät.

Pitkän ajan tavoitteita ovat yhtenäiset toimintatavat työpisteessä työntekijöiden vaihtuessa. Perehdyttämisen tehostuttua yhteistyö sidosryhmiin parantuu sekä informaation kulkeminen sidosryhmille.

4.3 Kohderyhmät ja hyödynsaajat

Larvin (2008) mukaan kesätyöntekijöiden tietotaito taso ei ole samanlainen kuin pidempään töissä olleilla. Sen vuoksi tärkeimmät kohderyhmät ovat lyhytaikaisiin työsuhteisiin tulevat uudet työntekijät, kuten harjoittelijat ja työmarkkinatuella työskentelevät. Ensisijaisesti perehdyttämiskansion käyttöönotto vaikuttaa uusiin työntekijöihin ja työpaikkaan. Perehdyttäjän ja työnopastajan työ helpottuu kun on selkeä suunnitelma perehdyttämisestä.

Työntekijöiden ollessa hyvin perehdytetty hyötyvät myös asiakkaat, joita ovat muun muassa kaupungin asukkaat ja matkailijat. Työntekijät osaavat kertoa asioista sekä tietävät mistä etsiä tarvittaessa lisätietoa.

4.4 Perehdyttämiskansion toteutus

Perehdyttäminen tulee suunnitella niin että uuden työntekijän perehdyttämien on riittävää. Suunnittelussa otetaan huomioon nykytilanne ja käytettävissä olevat resurssit. Perehdyttämisen suunnittelu jaetaan systemaattiseen ja yksilölliseen suunnitteluun. Systemaattisessa suunnittelussa perehdyttäminen suunnitellaan työyksikön tasolla ja laaditaan materiaalia perehdyttämisen tueksi. (Kupias & Peltola 2009, 86–88.)

Opinnäytetyön tuotoksena on sekä kirjallisessa että sähköisessä muodossa oleva perehdyttämiskansio Iisalmen matkailupalvelupisteeseen. Ensimmäinen asia oli päättää mitä nimeä työssä käytetään matkailupalvelusta. Matkailupalvelua kutsutaan myös matkailuinfoksi ja -neuvonnaksi. Kansilehdessä on Iisalmen kaupungin ”Orvokinkukka” -logo, joka päätettiin jättää pois sisälehdiltä. Kansio tehtiin kirjalliseen muotoon koska silloin siitä voi nopeasti tarkistaa asioita ilman tietokoneen ja sieltä sähköisen aineiston aukaisua. Sähköisestä Word-aineistosta voidaan tulostaa pdf-muotoinen tiedosto työntekijöiden käyttöön ja hyödyntää silloin valmiita internet linkkejä muun muassa tutustuttaessa usein kysytyihin asioihin. Päivittäminen tehdään sähköiseen

Word-aineistoon, josta tulostetaan kansioon uudet sivut ja korvataan mahdollinen pdf-aineisto.

Sisällössä yläviitteessä käytettiin automaattipäivämäärää, josta näkee milloin mikäkin sivu on tulostettu. Sisällysluettelo on tehty automaattitoiminnolla. Teksti on sisennetty otsikoihin nähden, että asiat erottuvat paremmin. Vasemman reunan marginaali katsottiin riittäväksi, koska tulostettu aineisto tulee kierrekansioon pääotsikot välilehdillä erotettuna. Kierrekansioon päivitettyt sivut on helppo vaihtaa yksittäin. Henkilöiden nimiä käytettiin mahdollisimman vähän, sillä vähennetään päivittämisen tarvetta. Työnopastusasiat ovat aakkosjärjestyksessä, se helpottaa tarvittavan asian hakemista.

Perehdyttämiskansio on jaettu osiin johdanto, perehdyttäminen, työnopastus ja valmiit pohjat. Johdannossa kuvataan lyhyesti miksi perehdyttämiskansio on tehty, mitä asioita kansiossa tulee olla, kuinka kansio on toteutettu ja kenelle se on suunnattu. Perehdyttäminen osa käy niin markkinointiyksikköön kuin matkailupalveluun tulevalle työntekijälle. Tiedot tähän osaan olen koonnut Iisalmen kaupungin intranetistä, Eija Pajulalta ja oman työharjoittelu kokemuksen kautta. Iisalmen kaupungin intranetissä on henkilökuntaa koskevat yleiset työsuhteisiin liittyvät asiat. Työnopastus osassa oma työharjoittelu kokemus oli pohjana ja täydensin niitä tietoja käymällä asioita läpi Harri Leinolan kanssa.

Valmiit pohjat -kohdassa kerron liitteenä olevien lomakkeiden käytöstä. Liitteissä olevat Matkailupalvelun perehdyttämis- ja työnopastuskortit on laadittu niin, että niistä on hyötyä perehdytettäessä lyhytaikaisiin työsuhteisiin tulevia henkilöitä. Kortit ovat sekä työntekijälle että perehdyttäjälle henkilökohtaisia muistivälineitä. Korteja voi olla erilaisia tehtävien mukaan ja kortit on pidettävä ajan tasalla (Santalahti, Mäkeläinen & Hämäläinen 2005, 6).

4.5 Resurssien käyttö

Elokuussa 2008 tein aiheanalyysin, joka hyväksyttiin 22. elokuuta. Työharjoittelussa ollessani tein jo esivalmistelevaa työtä, josta oli apua kansiota laatiessa. Tein power point -esityksen tulevasta perehdyttämiskansiosta ja esitin sen markkinointiyksikön kuukausipalaverissa yksikön työntekijöille. Sen jälkeen perehdyin aiheeseen liittyvään

kirjallisuuteen ja aloitin suunnitelman teon opintojen ohessa. Helmikuun lopussa 2009 pidin suunnitelmaesityksen ja tehtiin ohjaussopimus. Esityksen jälkeen minulla oli tapaaminen Eija Pajulan kanssa perehdyttämisen asioista ja kävimme kansion luonnosta läpi. Tämän pohjalta jatkoin perehdyttämiskansion tekemistä. Huhti- ja toukokuussa olimme yhteydessä Eija Pajulan ja Harri Leinolan kanssa sähköpostitse sekä tapasimme kauppahallilla. Tarkistimme kansion asioita ja ulkoasua missä muodossa tulostetaan käyttöön. Toukokuun 27. luovutin kansion ja tekijänoikeuteni markkinointiyksikölle/matkailupalvelulle ja samalla päivitysvastuu siirtyi heille.

Intranettiin tutustuin toimeksiantajan työpaikalla työharjoittelussa kesällä 2008, sieltä keräsin perehdyttämisen tietoa siltä osin kuin ne koskettavat lyhytaikaisia työsuhteita. Perehdyttämiskansiota tehdessäni hyödynsin omaa työharjoitteluani markkinointiyksikössä ja matkailupalvelussa. Pidin silloin päiväkirjaa tehdyistä töistä sekä mitä olisi hyvä osata sekä mistä olisi hyötyä työskennellessä matkailupalvelussa.

Tuotoksen tein Office Word 2003 -ohjelmalla kotona. Valmiin perehdyttämiskansion aineisto tulostettiin matkailupalvelussa ja laitettiin kansioon välilehdillä erotellen aihekokonaisuudet. Sähköinen aineisto toimitettiin Word-muodossa sähköpostitse. Kustannuksia ei itselleni syntynyt. Toimeksiantajan kustannukset syntyivät tulostettavasta materiaalista sekä kansiosta välilehtineen.

5 TUOTOS

Tuotoksena on perehdyttämiskansio Iisalmen matkailupalvelulle lyhytaikaisiin työsuhteisiin. Lyhyen johdannon lisäksi kansio sisältää perehdyttäminen, työnopastus ja valmiit pohjat osat.

Perehdyttämisoa:

- Iisalmen kaupunki lyhyesti
- markkinointiyksikön toimintaperiaatteet
- työpiste, organisaatio ja yhteystiedot
- työntarkoitus
- työsuhteen perusasiat ja pelisäännöt.

Työnopastus:

- matkailupalvelun työtehtävien sisältö
- usein kysytyjä asioita
- koneiden ja työvälineiden esittely
- työnseuranta ja palaute.

Valmiit pohjat:

- lista esitteiden ja palveluoppaiden tilaukseen
- mallipohja lipputilitykseen
- matkailupalvelun kävijöiden kirjauslomake
- perehdyttämis- ja työnopastuskortit
- päivityslista
- avainlista.

Esitteiden ja palveluoppaiden tilauslomake sisältää 27 kaupungin matkailuneuvonnan sekä Etelä-Pohjanmaan, Lapin, Pohjois-Karjalan ja Varsinais-Suomen Matkailujen yhteystiedot. Niitä voi hyödyntää tilatessa esitteitä matkailupalveluun ja hakiessa lisätietoa eri kaupunkien matkailusta tai markkinoidessa Iisalmea. Lipputilityksen mallipohja toimii esimerkkinä kun tilitetään käteislipputuloja, jotka eivät ole kulkeneet palvelukassan kautta. Kävijämääräseuranta lomakkeen täyttämiseen ohjeet ovat pe-

rehyttämiskansiossa. Ohjeen avulla jokainen täyttää seurantalomaketta samalla tavalla ja se on vertailu kelpoinen toisiin vuosiin. Päivityslistasta nähdään milloin perehdyttämiskansiota on päivitetty ja mikä on oleellisin muutos päivityksessä. Avainlistaa käytettäessä tiedetään kenellä on työpisteeseen avaimia ja että ne on palautettu työsuhteen päättyessä.

Matkailupalvelun kävijämääräseurantalomake, perehdyttämis- ja työnopastuskortit, päivityslista ja avainlista ovat valmiit käytettäväksi työpisteessä, ja niitä voi tulostaa tarpeen mukaan sähköisestä aineistosta. Täytetyt perehdyttämis- ja työnopastuskortit säilytetään henkilöstökansiossa matkailupalvelussa. Perehdyttämiskansiossa pidetään päivityslistaa, johon merkitään milloin kansiota on päivitetty.

6 POHDINTA

Opinnäytetyönä oli tehdä perehdyttämiskansio toimeksiantajalle lyhytaikaisiin työsuhteisiin. Työnantaja on velvollinen perehdyttämään myös lyhytaikaisessa työsuhteessa olevat henkilöt. Toimeksiantaja oli tyytyväinen perehdyttämiskansioon ja se tulee käyttöön uusille työntekijöille. Perehdyttämiskansion laatiminen Iisalmen matkailupalvelulle oli mielenkiintoista ja haastavaa. Suuren avun kansion tekemiseen antoi oma työharjoittelusta saamani näkökulma. Mielestäni onnistuin tavoitteessani kansion suhteen ja siitä on hyötyä aloittavalle työntekijälle. Työnopastus asiat käytiin läpi Harri Leinolan kanssa, ja ne vastasivat kevään 2009 tietoja työpisteen tehtävistä.

Toimeksiantajalle perehdyttämiskansio oli luvattu valmiiksi kesän 2009 kesätyöntekijöille. Kansion sisältö vastasi rajattua viitekehystä ja rajausta oli riittävä. Työ oli selkeää toteuttaa suunnitelman mukaisesti. Tietoa perehdyttämisestä ja työnopastuksesta oli saatavilla runsaasti, mutta lyhytaikaisien työsuhteiden määritelmiä vähemmän.

Itselleni sopi hyvin yksin toteutettu opinnäytetyö, koska työssä sai edetä oman aikataulun mukaisesti. Toimeksiantaja otti hyvin kantaa kansion sisältöihin ja sitä muokattiin työn edetessä heidän tarpeidensa mukaisesti.

Aikataulullisesti työ hieman viivästyi. Alun perin perehdyttämiskansion piti olla valmiina huhtikuussa, mutta siitä aikataulusta myöhästyin kuukaudella. Syitä tähän oli kotona syksyllä 2008 suuri asunnon ennalta arvaamaton kosteusremontti, joka hankaloitti opiskelua ja vei opiskeluilta aikaa. Huhtikuussa 2009 oman haasteen toi opiskelun, työn, kodin ja raskauden yhteensovittaminen, silloin sain tehtyä vain pakolliset asiat. Toukokuussa Eija Pajula ja Harri Leinola olivat lomilla, jonka vuoksi kansion asioiden tarkistaminen viivästyi. Eija Pajulan siirtyminen uusiin töihin antoi kuitenkin niin sanotun takarajan saada työ valmiiksi ennen hänen työsuhteen päättymistään. Raportin valmistuminen myöhästyi myös aiotusta, koska päällimmäisinä mielessä olivat uusi vauva ja talon rakennusprojekti.

Markkinointiyksikössä on muutoksien aika kun markkinointipäällikkö Eija Pajula siirtyi toukokuun lopussa Seinäjoelle. Uusia järjestelyjä on ollut ja kansio vaatii päivittämistä niiltä osin. Päivitys vastuu siirtyi toimeksiantajalle luovutuksen yhteydessä.

Uudet työntekijät saavat työuralleen hyvän perustan suunnitelmallisella perehdyttämisellä ja ovat esikuvana taas uusille työntekijöille.

LÄHTEET

Juholin, E. 2006. 4. uudistettu painos. *Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön*. Porvoo: WS Bookwell.

Kunnallisen henkilöjohtamisen käsikirja. 2002. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

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

Lepistö, I. 2004. *Työpaikkakouluttajan käsikirja*. 2. uudistettu painos. Alfabox Oy: Työturvallisuuskeskus.

Santalahti, M., Mäkeläinen, J. & Hämäläinen, J. 2005. *Opastus lyhytaikaiseen työsuhteeseen*. Painojussit Oy: Työturvallisuuskeskus.

Åberg, L. 2006. *Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Painamattomat lähteet

Korhonen, V. 2005. Harjoittelijan perehdyttäminen. [Viitattu 11.9.2008]. Saatavissa: http://www.valt.helsinki.fi/staff/v_rekry/perehdytys.pdf

Larvi, T. Nuorten kesätyöntekijöiden perehdyttäminen. [Viitattu 11.9.2008]. Saatavissa: <http://www.ttl.fi/NR/rdonlyres/EB66E0F5-184B-44D8-9D11-CD7DA25F4187/0/Tietokortti4.pdf>

Leinola, H. 2009. Matkailupäällikkö. Keskustelu 12.5.2009. Matkailupalvelu. Iisalmi.

Leinola, H. 2009. Perehdyttämiskansio. [Sähköpostiviesti]. harri.leinola@iisalmi.fi 20.5.2009. [Viitattu 21.5.2009].

Mitä työ on. 2009. Pohjois-Karjalan Koulutusyhtymä. [Viitattu 22.10.2009]. Saatavissa: <http://virtuoosi.pkky.fi/vilma/tyoelama/tyonmerkitys.htm>

Myynti ja markkinointipalvelut. 2009. Iisalmen kaupunki. [Viitattu 23.11.2009]. Saatavissa: <http://www.iisalmi.fi/?deptid=18374>

Olari, M. 2007. Perehdyttäminen. [Viitattu 17.1.2009]. Saatavissa: http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;55264;55275;75935;83913

Pajula, E. 2009. Markkinointipäällikkö. Keskustelu 27.2.2009/18.5.2009/27.5.2009. Markkinointiyksikkö. Iisalmi.

Pajula, E. 2009. Perehdyttämiskansio. [Sähköpostiviesti]. eiija.pajula@iisalmi.fi 18.5.2009. [Viitattu 18.5.2009].

Tervetuloa Iisalmeen. 2009. Iisalmen kaupunki. [Viitattu 7.6.2009]. Saatavissa: <http://www.iisalmi.fi/?deptid=18362>

Työnopastus ja perehdyttäminen. 2009. Työturvallisuuskeskus. [Viitattu 17.1.2009]. Saatavissa: <http://www.tyoturva.fi/tyoturvaluisuus/hallinta/opastus/>

Työsopimuslain perusteluista. 29.10.2002. STTK. [Viitattu 29.10.2009]. Saatavissa: www.sttk.fi/File/1ae75641-5ce5-456d.../määräaikaiset.doc