



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

PEREHDYTYSOPAS

Scandic Tampere City

Jenna Karttunen

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2016
Matkailun koulutusohjelma



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

KARTTUNEN JENNA:
Perehdytysopas
Scandic Tampere City

Opinnäytetyö 29 sivua, joista liitteitä 1 sivu
Huhtikuu 2016

Tämä opinnäytetyö on tehty Scandic Tampere Cityn toimeksiannosta. Työn tarkoituksena oli päivittää hotellin vastaanoton vanha perehdytysopas. Teoriaosuudessa käsitellään perehdyttämistä, sen tavoitteita sekä sisältöä ja miten lainsäädännössä huomioidaan perehdyttäminen.

Kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus, eikä tutkimusta näin ollen voida yleistää muihin tapauksiin. Työn aineistona käytettiin toimeksiantajan perehdytysmateriaaleja, intranetiä sekä vapaamuotoista teemahaastattelua. Haastattelu on toteutettu toimeksiantajan vastaanoton vuoropäällikön kanssa. Perehdytysopas sisältää salassa pidettävää materiaalia, eikä sitä näin ollen julkaista kokonaisuudessaan.

Työssä todetaan, että hyvä perehdyttäminen on suunnitelmallista ja sitä tulee muokata sekä kehittää tarpeen vaatiessa. Perehdyttäjän on tärkeää ottaa huomioon perehdytettävän osaaminen ja kyky sisäistää uusia asioita perehdyttämistä suunniteltaessa. Perehdyttämisen tavoitteena on saavuttaa toivottu työtehokkuus mahdollisimman nopeasti, antaa uudelle työntekijälle hyvät valmiudet itsenäiseen työskentelyyn ja sitouttaa hänet työyhteisöön. Nykyään pidetään tärkeänä, että perehdyttäminen sisältää työhön opastamisen lisäksi opastusta yrityksen toimintatapoihin, liikeideaan sekä arvoihin. Perehdyttämiseen liittyviä lakeja ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä.

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdyttämisoपाs, lainsäädäntö, työyhteisö

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme of Tourism

KARTTUNEN JENNA:
Orientation Guide
Scandic Tampere City

Bachelor's thesis 29 pages, appendices 1 page
April 2016

This thesis was commissioned by Scandic Tampere City. The purpose of this thesis was to update the former orientation guide. The theoretical section deals with orientation and its objectives, and examines what is included in orientation and how orientation is taken into account in legislation.

This was a qualitative study of one case, so it is not possible to generalize this study to cover other cases. The research materials that were used in this thesis were the orientation materials, the intranet and an informal theme interview of Scandic Tampere City. The interview was conducted with the duty manager of the commissioning company. The orientation guide includes confidential material; hence it will not be published in its entirety.

This thesis stated that good orientation is systematic and it should be modified and developed when needed. It is important to take into consideration the employee's expertise and skills to adapt to new information. The objectives of orientation are to achieve the desired working efficiency, to give new employees proper abilities to work independently and to commit them to the work community. Nowadays it is essential that orientation includes, in addition to the actual work, also guidance to the corporate procedures, business idea and values. Acts that are related to orientation are Employment Contracts Act, Occupational Safety and Health Act and Act on Co-operation within Undertakings.

Key words: orientation, orientation guide, legislation, work community

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA	6
2.1	Tutkimuksen kohde.....	6
2.2	Käsitteet	6
2.2.1	Perehdyttäminen.....	7
2.2.2	Työympäristö	7
2.2.3	Työyhteisö.....	8
2.2.4	Työlainsäädäntö	8
2.3	Tutkimuskysymykset	8
2.4	Aineisto ja menetelmät	9
2.5	Tutkimuksen kulku	10
3	SCANDIC HOTELS GROUP AB	11
3.1	Scandic Tampere City.....	12
3.2	Teemahaastattelu vastaanoton vuoropäällikön kanssa	13
4	PEREHDYTTÄMINEN.....	15
4.1.1	Vierihoidtoperehdyttäminen	16
4.1.2	Malliperehdyttäminen	16
4.1.3	Laatuperehdyttäminen.....	17
4.1.4	Räätälöity perehdyttäminen	17
4.1.5	Dialoginen perehdyttäminen	17
4.2	Perehdyttämisen tavoitteet	18
4.3	Perehdyttämisen merkitys.....	18
4.4	Hyvä perehdyttäminen	19
4.5	Työlainsäädäntö	19
4.5.1	Työsopimuslaki	20
4.5.2	Työturvallisuuslaki.....	21
4.5.3	Laki yhteistoiminnasta yrityksissä	22
5	YHTEENVETO	23
6	POHDINTA.....	25
	LÄHTEET.....	27
	LIITTEET	29
	Liite 1. Haastattelukysymykset	29

1 JOHDANTO

Perehdyttäminen on tänä päivänä monesti niin sanottua vierihoitoperehdyttämistä, mikä tarkoittaa sitä, että perehdyttäminen tapahtuu ”tekemällä oppii” -asenteella. Tämän huomasin itse aloittaessani viimeisen opintoihini kuuluvan harjoittelun syksyllä 2015 Scandic Tampere City -hotellissa. Yhden päivän vietin takahuoneessa tutustumalla heidän käyttöjärjestelmäänsä, mutta jo heti toisena päivänä olin vastaanotossa palvelemaan asiakkaita. Työskentely vastaanotossa tuntui epävarmalta, niin käyttöjärjestelmän käytön suhteen, kuin myös sen, että en vielä tiennyt hotellin toimintatavoista tai esimerkiksi huonetyypeistä juuri mitään. Tietysti tällä tavalla oppii nopeasti ja paljon päivittäin, mutta ehkä olisi ollut mukavampaa tietää vähän enemmän työympäristöstä, jotta olisi pystynyt palvelemaan asiakkaita kokonaisvaltaisemmin.

Tällainen työtä seuraamalla ja harjoittamalla perehdyttäminen on ollut käytössä jo pitkään. 1600-luvulla Euroopasta kantautui Suomeen tapa toimia oppipoikana mestarin ohjauksessa, jotta saisi oikeudet ammatinharjoittamiseen. Oppipoika saattoi myös joutua perehtymään useamman mestarin työtapoihin, jotta hän saisi mahdollisimman monipuoliset valmiudet ammattiin. (Oppisopimuksen historiaa 2015.)

Tuolloin perehdyttäminen oli pelkkää työhön opastamista ja taitojen jakamista, mutta nykyään perehdyttämisen käsite on laajentunut käsittämään työhön opastamisen lisäksi myös perehtymisen työympäristöön, yrityksen tapoihin, arvoihin ja muihin yrityksen tärkeäksi luokiteltuihin asioihin. Perehdyttäminen on entistä enemmän painottunut suunnitelmallisuuteen ja avuksi on luotu perehdytys suunnitelmia ja -oppaita.

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

2.1 Tutkimuksen kohde

Sain aiheen toimeksiannon Scandic Tampere City -hotellilta suorittaessani siellä työharjoitteluni. Syy minkä takia halusin ottaa opinnäytetyön aiheeksi perehdytysoppaan tekemisen, on se, että tämä aihe antoi mahdollisuuden tehdä työn, jolla on konkreettinen tarkoitus ja josta olisi hyötyä työn toimeksiantajalle sekä myös itselleni. Työtä tehdessäni opin hyvän perehdyttämisen tärkeyden ja mitä perehdytykseen olisi hyvä sisällyttää. Näiden taitojen oppiminen tulee olemaan varmasti eduksi uusissa työyhteisöissä.

Koska tämä perehdytysopas on kohdistettu tietylle hotellille, ja vielä tarkemmin sanottuna tämän hotellin vastaanotolle, on sen yhteiskunnallinen merkitys ja yleistettävyyks hyvin paikallinen. Paikallisesti merkitys on parhaimmillaan suuri, sillä opas on suunniteltu auttamaan hotellin vastaanoton työntekijöitä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja myös olemaan käytännön työvälineenä vastaanottotyön arjessa. Kuitenkin ylipäänsä perehdytysoppailla ja työhön perehdyttämisellä on tai ainakin tulisi olla yhteiskunnallisesti iso merkitys; työhön perehdytys on hyvin merkittävä asia työyhteisöissä ja etenkin työhön ja työyhteisöön tutustuttaessa. Työjohdon tulisi huolehtia, että työntekijän perehdytys hoidetaan hyvin, jolloin työntekijä saa hyvät valmiudet uusien työtehtävien kohtaamiseen.

Tavoitteenani on tehdä toimiva opas, josta opinnäytetyön toimeksiantaja todella saisi hyödyllisen ja toimivan työkalun uusien ja työhön palaavien, kuten esimerkiksi äitiyslomilta takaisin palaavien työntekijöiden opastamisessa työtehtäviin. Toiveena on, että opas auttaa perehdyttäjiä ja uusia tulokkaita saamaan mahdollisimman paljon irti perehdytyksestä ja antaa käyttökelpoiset työvälineet itsenäiseen työskentelyyn. Perehdytysoppaan tarkoitus on sisältää vastaanotossa työskenteleville oleellimmat tiedot kätevästi yksien kansien välissä.

2.2 Käsitteet

2.2.1 Perehdyttäminen

Työ on aina ollut ja tulee aina olemaan merkittävä osa ihmisten elämää. Uuden työn alkaessa, tarvitaan siihen opastusta, sillä ”kukaan ei ole seppä syntyessään”, kuten sananlaskussa ilmaistaan. Aiemmin perehdyttäminen oli ensisijaisesti työn perustaitojen opettamista, joiden avulla työ saatiin tehtyä. Tuolloin työyhteisöt eivät olleet aivan niin monimutkaisia tai työtehtävät eivät tarvinneet niin sanottua laajempaa perehtymistä. Laajempi perehtyminen paneutuu työtehtävien lisäksi myös yritykseen ja työyhteisöön. 1910-luvulla yleistynyt taylorismi kiinnitti huomiota työntekijään tärkeänä osana tuotantoprosessia. Taylorismin ajatuksena oli, että työntekoa tuli seurata tarkasti ja sen sijaan että luotettaisiin vanhoihin tapoihin, tulisi kehittää parempia ja tehokkaampia työtapoja. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Uusi tilanne tarkoittaa aina, että tarvitaan jonkinlaista kouluttamista ja valmentamista tilanteeseen. Tätä alkuvaiheessa tapahtuvaa opastamista nimitetään perehdyttämiseksi. Nykyään organisaatiot ja työtehtävät ovat monimutkaistuneet ja laajemman perehdyttämisen merkitys korostuu entisestään. Laajemmalla perehdyttämällä perehdytettävä pyritään tutustuttamaan yritykseen, sen toiminta-ajatukseseen, liike- tai palveluideaan, tapoihin, työtovereihinsa, asiakkaisiin sekä työhön liittyviin odotuksiin ja työtehtäviin. Monesti kuitenkin uudelle työntekijälle annetaan perehdyttämiskansio ja uudet työt aloitetaan saman tien. Vanha ajatusmalli, että työ tekijäänsä opettaa, on yhä valloillaan. Näin asia onkin, mutta oppiminen tapahtuu usein erehdysten kautta. Jotta yrityksen toimintaa saadaan kehitettyä ja ylläpidettyä, on laadukas ja tehokas perehdyttäminen ratkaisevassa osassa. (Kupias & Peltola 2009, 9, 13, 18; Eräsalo 2008, 60.)

Perehdyttämiseen vaikuttaa yhteiskunnallisella tasolla aina yrityksen oma tausta ja historia, yhteiskunnassa vallalla olevat käsitykset perehdyttämisestä ja sitä ohjaava lainsäädäntö. Yritystasolla vaikuttavia tekijöitä ovat yrityksen strategia sekä perehdyttämis- ja toimintakonseptit, jotka kuvaavat rakenteita, pelisääntöjä ja tehtäväjakoja yrityksessä ja perehdyttämisessä. Jokaisessa yrityksessä toimii omanlainen perehdyttäminen, eikä perehdyttämiseen ole yhtä oikeaa mallia. (Kupias & Peltola 2009, 10.)

2.2.2 Työympäristö

Työympäristö muodostuu fyysisistä, virtuaalisista ja sosiaalisista tiloista ja paikoista, joissa työtä tehdään. Tarkemmin sanottuna työympäristö koostuu organisaation toiminnan tiloista, työkaluista, teknologiasta ja palveluista. Fyysinen työympäristö käsittää rakennetun ympäristön, jossa työn tekeminen fyysisesti tapahtuu. Virtuaalinen ympäristö puolestaan pitää sisällään tietotekniikan ja sovellukset, joiden avulla työtä tehdään. Sosiaalinen työympäristö tarkoittaa vuorovaikutussuhteita ihmisten välillä. (Työympäristöt 2016.)

2.2.3 Työyhteisö

Työyhteisö on lähiyhteisö, jossa työskentelemme. Yleisimmin työyhteisöä nimitetään yksiköksi, osastoksi, jaostoksi, ryhmäksi tai tiimiksi. Työyhteisö siis koostuu työntekijöistä, joita kohtaamme päivittäin, viikoittain tai kuukausittain. Työtoveruus, johon asiakkaat eivät kuulu, määrittää työyhteisöä. Työyhteisön jäsenet ovat toistensa kanssa vuorovaikutussuhteessa. (Perkka-Jortikka 1998, 11, 15.)

2.2.4 Työlainsäädäntö

Työlainsäädäntö sisältää monia suoria määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen ja näissä on etenkin käsitelty työnantajan vastuuta perehdyttämisestä. Näitä lakeja ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Työlainsäädännön noudattaminen on vähimmäisvaatimus ja näillä vaatimuksilla pyritään suojelemaan työntekijöitä. (Kupias & Peltola 2009, 19–20.)

2.3 Tutkimuskysymykset

Kysymykset, joihin haen vastauksia tällä opinnäytetyöllä, ovat:

- Kuinka uusi työntekijä perehdytetään työyhteisön tapoihin ja normeihin?
- Mitä tulee ottaa huomioon uuden työntekijän perehdyttämisessä?

2.4 Aineisto ja menetelmät

Ensimmäisen kosketuksen aiheeseen sain ollessani itse suorittamassa hotellialan harjoitteluani yrityksessä, johon opinnäytetyöni tein. Tuolloin pääsin itse kokemaan, miten perehdyttäminen käytännössä tapahtui ja mitä se merkitsi kyseisessä yrityksessä. Lisäksi tutustuin yrityksen vanhoihin perehdytysmateriaaleihin ja intranetin tietokantaan aiheen tiimoilta. Perehdyin myös aiheen kirjallisuuteen, jota löysin kirjastosta aiheen perusteella. Internetiä käytin aineistona hakuohjelmia käyttäen ja työlainsäädäntöön sekä artikkeleihin tutustuen tätä kautta. Tutkimuksen perusteisiin perehdyin aiheen kirjallisuuden kautta.

Opinnäytetyöni on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena koskien yhtä tapausta. Näin ollen tutkimuksen tuloksia ei voi yleistää muihin kuin tähän kyseiseen tapaukseen. Kvalitatiiviset tutkimukset ovat ainutkertaisia, joten niitä ei voida toistaa. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole selittää, vaan ymmärtää ja tulkita. (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2003, 31–32.)

Tutkimusmenetelmänä käytin teemahaastattelua, joka on vapaamuotoinen, keskustelunomainen haastattelu. Teemahaastatteluun valitaan ennalta teemat, jotka haastatteli käy läpi haastateltavan kanssa näihin teemoihin pohjautuvien kysymysten avulla. (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2003, 46.) Suunnittelin teemahaastattelun opinnäytetyön aiheen toimeksiantajalle, joka toimii hotellissa vastaanoton vuoropäällikkönä. Haastattelun teemoina olivat:

- yrityksen tarpeet perehdytysoppaan suhteen
- yrityksen perehdyttämisen uudet tavoitteet
- yrityksen sisäiset materiaalit

Opinnäytetyössäni käytin myös havainnointia yhtenä tutkimusmenetelmänä. Ihmiset käyttävät havainnointia arkielämässä kerätäkseen tietoa ympäristöstään, ilmiöistä, kohteista ja käyttäytymisestä. (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2003, 41–42.) Havainnointi on usein visuaalista aineiston keräämistä, mutta voidaan myös kerätä muiden aistien avulla (Metsämuuronen 2006, 116). Havainnoitsija voi toimia ulkopuolisena tarkkailijana tai osallistujana. Ulkopuolinen tarkkailu usein tapahtuu kohteen tietämättä, mutta se voi

myös tapahtua kohteen tietäessä, jolloin tarkkailija ei millään tavalla osallistu tai vaikuta kohteensa toimintaan. Kun havainnointi on osallistuvaa, tarkoittaa se, että tutkija osallistuu itsekin tutkimansa kohteen toimintaan. (Koivula, Suihku & Tyrväinen 2003, 41–42.)

2.5 Tutkimuksen kulku

Työn kolmannessa luvussa esittelen aiheen toimeksiantajan sekä suorittamani teema-haastattelun tuloksia. Tutkimuksen neljännessä luvussa paneudun syvemmin perehdyttämiseen. Tässä luvussa käsittelen muun muassa perehdyttämisen viisi mallia, joita ovat vierihoitoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen, laatuperehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen sekä dialoginen perehdyttäminen. Lisäksi tämä luku sisältää perehdyttämisen tavoitteet, sen merkityksen, kuvauksen siitä mitä hyvä perehdyttäminen sisältää sekä perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä.

Opinnäytetyöni viides luku on yhteenveto luku, jossa kerron tiivistetysti tutkimuksesta, työntekoprosessista sekä. Kuudes luku on pohdintaa ja tässä luvussa mietin työni yhteiskunnallista merkitystä ja mitä mahdollisia jatkotutkimuksia voisi tehdä tästä työstä. Lisäksi kuudennessa luvussa kritisoin, että olisinko voinut tehdä jotain paremmin ja onko työssäni jotain puutteita.

3 SCANDIC HOTELS GROUP AB

Scandicin historia alkaa Ruotsista Laxåsta, jonne avattiin vuonna 1963 ensimmäinen Esso Motor Hotel. Tämä hotellikonsepti lähti nopeasti laajenemaan Ruotsissa ja pian myös Norjaan ja Tanskaan avattiin Esso Motor Hotelleja. Vuonna 1984 Esso Motor Hotel myi hotelliketjunsä Scandicille ja hotellien nimet vaihdettiin Scandic-nimiksi. Vuonna 2001 Hilton Group osti Scandicin ja omisti hotelliketjun vuoteen 2007 asti, jolloin EQT osti sen Hilton Groupilta. (Our History 2016.)

Tänä päivänä Scandic on Pohjoismaiden johtava hotelliketju ja omistaa 221 hotellia seitsemässä eri maassa: Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa, Belgiassa, Puolassa, Saksassa ja Suomessa. Suomessa Scandic-hotelleja on 24 kappaletta seitsemällätoista paikkakunnalla Helsingistä Rovaniemelle ja Turusta Lappeenrantaan. (About Us 2016.)

Vuonna 1993 Scandic julkaisi suunnitelman kestävästä kehityksestä ja tällä hetkellä hotelliketju on Pohjoismaiden vihrein ja ottaa aina huomioon vastuun ympäristöstä. Scandicilta on peräisin idea pyyhkeen ripustamisesta kannattimeen merkiksi siitä, että aikoo käyttää pyyhettä vielä uudelleen, eikä sitä näin ollen tarvitse vaihtaa. Vuonna 1998 ensimmäinen Scandic-hotelli sai Pohjoismaiden ympäristömerkin ja tänä päivänä 91 prosenttia hotelleista on sertifioitu tällä merkillä. (Sustainability 2016.)

Lähes 70 prosenttia Scandicin tuloista tulee liikematkailusta ja konferensseista ja loput 30 prosenttia vapaa-ajan matkailijoista. Tulot voidaan myös jaotella niin, että noin 70 prosenttia tulee majoituksesta ja jäljelle jäävät 30 prosenttia muodostuu konferensseista ja ruoka- ja juomapalveluista. (In Brief 2016.)

Scandicilla on hyvin korkea asiakastyytyväisyys ja asiakkaat palaavat hotelleihin aina uudestaan. Lisäksi hotelliketjun Scandic Friends -kanta-asiakasjärjestelmä on suurin Pohjoismaiden hotellialalla. Tähän kanta-asiakasjärjestelmään kuuluu jo yli 1,6 miljoonaa jäsentä. Scandic-hotelliketjulla oli vuoden 2015 syyskuun lopussa työntekijöitä keskimäärin 8 896. (In Brief 2016.)

3.1 Scandic Tampere City

Scandic Tampere City -hotelli sijaitsee Tampereen keskustassa osoitteessa Hämeenkatu 1 (Hotellit Tampere, 2016). Samaisessa osoitteessa on ollut hotelli jo kauan ennen kuin Scandic osti siinä silloin toimivan hotelli Emmauksen Arctia Oy:ltä vuonna 1998. Vuonna 1883 tukholmalais syntynyt viinuri Nikolai Bauer perusti rautatieasemaa vastapäätä Hotelli Wasan, joka tunnettiin myös nimellä Bauerin hotelli. Hotelli kuitenkin jouduttiin purkamaan, jotta Hämeenkatu saatiin avattua. Nikolai Bauer päätti ostaa tontin Hämeenkatu yhdestä ja rakensi hotellin uudelleen. (Vanha Emmaus 2016.)

Tampereen kaupunginvaltuusto toimeenpani kesäkuussa vuonna 1907 kunnallisen kieltoain, mikä tarkoitti, että anniskeluoikeudet lakkautettiin. Anniskeluoikeuksien lakkautamisen vuoksi Bauer päätti myydä hotellinsa Emmaus osakeyhtiölle eli Tampereen kaupunkilähetykselle. Syyskuussa 1907 avattiin uudistusten jälkeen kristillinen matkailijakoti Emmaus. (Rauhallista joulua vuonna 1908 Tampereelta – Hospits Emmaus tonttupostikortissa 2011.)

Uuden rautatieaseman rakentaminen ja Hämeenkadun itäpään madaltaminen 1930-luvulla johtivat Hotelli Emmauksen omistajat päätökseen hotellin purkamisesta. Uusi Hotelli Emmaus valmistui vuonna 1936. Hotelli Emmauksen suosio kasvoi ja hotellia laajennettiin vuosien varrella, ja jo 1950-luvulla hotelli oli Suomen suurin. 1980-luvun alussa hotelli myytiin Arctia Oy:lle ja edelleen Scandic-hotelliketjulle. (Rauhallista joulua vuonna 1908 Tampereelta – Hospits Emmaus tonttupostikortissa 2011.)

Scandic Tampere City -hotellilla on keskeinen sijainti aivan rautatieaseman vieressä Tampereen keskustassa. Hotellin läheisyydessä on monia nähtävyyksiä, yhtenä niistä Tampereen tuomiokirkko. Lisäksi hotellin lähellä sijaitsee ostoskeskus ja parhaat ostoskadut. (Scandic Tampere City 2016.)

Hotelli on seitsemän kerroksinen ja huoneita siellä on 263 kappaletta, joista savuttomia on 261. Hotellissa on huoneita, joihin lemmikkieläimiä on sallittu viedä pientä maksua vastaan. Hotellin tiloissa sijaitsee lisäksi ravintola, baari, saunatilat, kuntoluuhuone sekä useita kokoustiloja. Scandic-hotelliketjun hotelleista 91 % on sertifioitu pohjoismaisella ympäristömerkillä, ja Scandic Tampere City kuuluu yhtenä näihin. (Scandic Tampere City 2016.)

3.2 Teemahaastattelu vastaanoton vuoropäällikön kanssa

Haastattelin hotellin vastaanoton vuoropäällikköä Janne Melosta teemahaastattelun muodossa. Teemahaastattelu voi olla vapaamuotoinen, keskustelunomainen haastattelu, jossa ennalta päätetyt teemat kuljettavat haastattelua eteenpäin kysymysten muodostuksessa haastattelun edetessä (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2003, 46). Teemoiksi tähän haastatteluun valitsin yrityksen toiveet ja tarpeet uuden perehdytysoppaan suhteen, heidän perehdyttämisen uudet tavoitteet sekä yrityksen sisäiset materiaalit. Opinnäytetyön liitteenä on haastattelun kysymyksiä, joiden avulla johdattelin keskustelua eteenpäin.

Työn toimeksiantajalla oli jo olemassa oleva perehdytysopas, mutta opas oli päivittämistä vailla. Lisäksi toiveena oli, että oppaaseen tulisi myös esimerkiksi vastaanotto-työssä tarvittavaa yleistä tietoa Tampereesta, nähtävyyksistä, kulttuurista ja bussiaikatauluista. Perehdytysoppaan oli tarkoitus olla apuvälineenä, niin uusille kuin kokeneille työntekijöille.

Uuden perehdytysoppaan tavoitteena oli tehdä perehdyttämisestä järjestelmällisempää. Jotta perehdyttämisestä saisi järjestelmällisempää, tein avuksi perehdytyslistan. Listasta pystyy seuraamaan mitä perehdyttämisessä on jo huomioitu, ja mitä olisi vielä käymättä läpi. Perehdytys olisi tarkoitus toteuttaa listan mukaisessa järjestyksessä ja laittaa listaan ruksi merkiksi siitä, että kyseinen kohta on suoritettu.

Haastattelun viimeisen teeman, yrityksen sisäisten materiaalien, tarkoituksena oli kertoittaa, että minkälaisia materiaaleja voisin käyttää työssäni ja miten ja mistä löytäisin niitä. Työhöni saisin paljon materiaalia hotellin sisäisistä tiedostoista ja etenkin vanhasta perehdytysoppaasta. Haastattelun edetessä keskustelimme myös perehdytysoppaan mahdollisesta julkaisemisesta opinnäytetyöni liitteenä. Koska opas koostuu suurimmaksi osaksi yrityksen sisäisistä materiaaleista, ei opasta näin ollen julkaista osana opinnäytetyötäni.

Mitä puutteita tai päivitettävää vanhassa perehdytysoppaassa on? Haastattelun edetessä kävimme läpi vanhaa perehdytysopasta ja huomasimme esimerkiksi yrityksen joissakin käytännöissä ja kanta-asiakasjärjestelmässä tapahtuneita muutoksia, jotka piti päivittää

ajan tasalle. Lisäksi oppaassa oli vanhentunutta informaatiota, joka tuli poistaa oppaasta. Vastaanoton vuoropäällikön Janne Meloksen mielestä perehdytysoppaasta puuttui etenkin pieni Tampere-info, mihin olisi lyhyesti koottuna tietoa Tampereen nähtävyyksistä, niiden sijainneista, aukioloajoista sekä muusta vastaavasta tiedosta. (Melos 2016.)

Mitä toiveita on perehdytysoppaan sisällölle? Meloksella oli toiveena saada uusi perehdytysopas, joka olisi sisällöllisesti selkeä, ja josta olisi helppo löytää etsimänsä tieto. Hänen mielestään vanhassa perehdytysoppaassa oli myös muutamia asioita, jotka olivat pientä täsmennystä ja selvennystä vailla. Esimerkkinä tästä urheilujoukkueille tarkoitettu Sports Card, josta vuoropäällikkö toivoi, että kirjoittaisin tiiviin tietopaketin heille. Lisäksi toiveena oli, että oppaaseen lisätään tietoa muun muassa henkilöstöeduista ja työterveyshuollosta. (Melos 2016.)

Mitkä ovat uuden perehdytysoppaan tarkoitus ja tehtävät? Keskustelimme Meloksen kanssa, että minkälaiseen käyttöön perehdytysoppaan on tarkoitus tulla. Hänen ajatuksena oli, että perehdytysopas olisi luonnollisesti osana uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämistä. Tämän lisäksi hän toivoi oppaasta helposti löydettävissä olevaa tietolähdettä vastaanottotyön arkeen. Ympäriinsä ripoteltu tieto olisi näin helppo löytää yksien kansien välistä. (Melos 2016.)

Mitä yrityksen materiaaleja minulla on käytettävissä? Melos kertoi, että yrityksen intranet ja heidän omat tiedostonsa olisivat käytettävissäni työtä tehdessäni. Hän näytti haastattelun yhteydessä, miten löytäisin tarvittavat tiedostot niin intranetistä kuin tietokoneelle tallennetuista tiedostoista. Tarvittaessa pystyisin kysymään apua tai jopa haastattelemaan uudestaan, jos vielä jotain kysymyksiä tulisi mieleeni. (Melos 2016.)

Onko työn julkaisemiselle esteitä? Haastattelussa tuli tietenkin puheeksi työn julkaiseminen; mitä saisin tai en saisi julkaista. Koska perehdytysopas sisältää yrityksen sisäisiä asioita, oli Melos selkeästi sitä mieltä, että perehdytysopasta ei saa julkaista. Näin ollen perehdytysopas on jätetty pois opinnäytetyöstäni. (Melos 2016.)

4 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisen käsite on tänä päivänä laajentunut käsittämään itse työhön opastamisen sekä niin sanotun alku- ja yleisperehdyttämisen. Kuitenkin monesti kirjallisuudessa perehdyttäminen ja työnopastaminen erotellaan toisistaan. Perinteisesti perehdyttämisen koetaan käsittävän ainoastaan alkuohjauksen, jonka avulla pyritään saamaan uusi työntekijä tuntemaan itsensä tärkeäksi osaksi uutta työyhteisöä. Perehdyttämisen tarkoitus on antaa uudelle tai uutta työtä omaksuvalle työntekijälle mahdollisimman hyvät valmiudet itsenäiseen työskentelyyn kehittämällä työntekijän osaamista, työyhteisöä ja työympäristöä. (Kupias & Peltola 2009, 17–19.)

Perehdyttämiseen liittyy monta vaihetta ja sen katsotaan alkavan jo rekrytointivaiheesta, jolloin jo avoimesta työpaikasta ilmoittaminen aloittaa perehdyttämisen. Rekrytointivaiheessa tehtävä avoimen työpaikan ilmoitus sisältää jo yleistä tietoa yrityksestä, sen arvoista ja toimintaperiaatteista. (Eräsalo 2008, 65.) Haastatteluvaiheessa työpaikanhakijalle annetaan realistinen ja riittävän tarkka kuvaus työtehtävistä (Monikulttuurinen perehdytysopas 2016). Seuraava vaihe perehdyttämisessä on työsuhteen solmiminen, jonka yhteydessä uuden työntekijän kanssa sovitaan työstä ja sen alkamisesta. Kun työ päästään aloittamaan, käynnistyy alkuperehdyttäminen. Tässä vaiheessa uusi työntekijä otetaan vastaan, hänet esitellään muille työntekijöille ja häntä varten on varattu työskentelyn kannalta kaikki tarpeellinen, kuten avaimet, kulkuluvat, työvaatteet, pukukaappi ja muut työn kannalta olennaiset tarvikkeet. (Eräsalo 2008, 65.)

Näiden lisäksi työntekijän kanssa käydään läpi perehdytysuunnitelma, sen tavoitteet ja eteneminen. Alkuperehdyttämisen jälkeen aloitetaan yleisperehdyttäminen ja työnopastus, joka toteutetaan siinä määrin kuin työntekijän ja yrityksen tarve edellyttävät. Yleisperehdyttämisellä tarkoitan organisaatiossa yhtenäistettyä perehdyttämisen osaa, jossa käsitellään työsuhteen aloittamista ja organisaatiota. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisessa organisaation yksikössä tämä perehdyttämisen osa tulisi suorittaa samalla tavalla. Työnopastuksella viitataan varsinaisten työtehtävien perehdyttämiseen. Perehdytystä tulee seurata kaikissa vaiheissa ja antaa palautetta sen etenemisestä. (Eräsalo 2008, 65.)

4.1.1 Vierihoidon perehdyttäminen

Perehdyttämiselle on monia erilaisia toimintakonsepteja muun muassa vierihoidon perehdyttäminen, malliperehdyttäminen, laatu-perehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen sekä dialoginen perehdyttäminen. Vierihoidon perehdyttämisellä tarkoitetaan, että uusi henkilö opastetaan työtehtäviin kokeneemman työyhteisön jäsenen avulla hänen työskentelyään seuraamalla. Tällä tavalla perehtyminen tapahtuu vähitellen työskentelyn yhteydessä. Vierihoidossa perehdytettävät huomioidaan yksilöinä, eikä perehdytykselle ole suunniteltua mallia. Tällainen perehdyttäminen voi olla erittäin onnistunut, jos perehdyttäjä on sitoutunut opettamiseen, omaa varmat otteet, on kärsivällinen ja varaa tarpeeksi aikaa opettamiselle. Kuitenkin vierihoidon perehdyttäminen voi myös epäonnistua, jos perehdyttäjä ei ole valmis paneutumaan asiaan tai jos hän ei ole motivoitunut opettamiseen. Tällöin tulokas joutuu omatoimisesti opettelemaan uudet työtehtävänsä. Tämän kaltaista perehdyttämistä voidaan käyttää kaikenlaisissa perehdyttämiskonsepteissa. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.)

4.1.2 Malliperehdyttäminen

Malliperehdyttämisessä tarkoituksena on yhtenäistää ja tehostaa perehdyttämistä tai auttaa yksittäisiä perehdyttäjiä jäsentämään perehdyttämisen kenttää. Tässä perehdyttämisen konseptissa on organisaatioiden avuksi keskitetysti tuotettu organisaation sisäiseen käyttöön perehdytysmateriaaleja. Tällaisia perehdytysmateriaaleja voivat olla muun muassa perehdyttämisohjelmat sekä tulokasoppaat, jotka useimmiten löytyvät yrityksen omasta intranetistä. Organisaation henkilöstöosastolla, jonka johdossa on yksikön esimies, on oma roolinsa perehdyttämisessä. Henkilöstöosaston tehtävänä on yleisperehdyttäminen eli sellainen perehdyttäminen, jota pystytään suorittamaan samalla tavalla koko organisaatiossa. Yleisperehdyttämistä ovat työsuhteeseen ja organisaatioon tutustuttaminen. Työyksiköiden vastuulle jää työhön opastaminen ja työyhteisöön perehdyttäminen. Tässä perehdyttämiskonseptissa perehdyttäjäille on luotu yhtenäinen malli, joka tukee perehdyttämistyötä esimerkiksi perehdytysoppaiden avulla. (Kupias & Peltola 2009, 37–38.)

4.1.3 Laaturerehdyttäminen

Mallirehdyttämisessä perehtyminen voi muodostua jäykäksi, eikä organisaation työyksiköiden kehitystarpeita mahdollisesti pystytä ottamaan huomioon. Näin käydessä vastuu perehdyttämisen järjestämisestä ja kehittämisestä olisi hyvä siirtää takaisin työyksiköille paremman tuloksen saavuttamiseksi. Tällaista perehdyttämisenmallia kutsutaan laaturerehdyttämiseksi, jolloin jatkuva perehdyttämisen laadun parantaminen on lähtökohtana. Kun perehdyttämisen siirtää yksiköille, tulee selkeästi valita kuka tai ketkä ottavat vastuun perehdyttämisestä. Sovitulla henkilöllä tai henkilöillä on vastuu perehdyttämisen järjestämisestä ja sen etenemisestä. Jotta perehdyttämistä voidaan kehittää, tulee sitä jatkuvasti seurata. (Kupias & Peltola 2009, 39–40.)

4.1.4 Räätelöity perehdyttäminen

Räätelöidyssä perehdyttämisessä perehdyttäminen jaotellaan, jotta saadaan uudelle tulokkaalle hänen tarpeitaan ja osaamistaan vastaava kokonaisuus rakennettua. Tässä perehdyttämisen muodossa valitaan myös selkeästi joku yksittäinen henkilö tai taho, joka on vastuussa perehdyttämisen koordinoimisesta. Tällä tehtävään valitulla henkilöllä on monipuolinen erityisosaaminen ja hän osaa ottaa huomioon perehdytettävän nykyisen osaamisen ja suunnitella sen mukaan uudelle tulokkaalle häntä hyödyttävän perehdytysohjelman. Eli räätelöidyssä perehdyttämisessä yhdessä avainasemassa on uuden työntekijän kanssa käyty vuoropuhelu. (Kupias & Peltola 2009, 40–41.)

4.1.5 Dialoginen perehdyttäminen

Kun uusi työntekijä on aloittamassa tarkkaan määritellyt uudet tehtävät, joissa tarvitaan tarkkaan määriteltyä osaamista, voidaan perehdyttäminen suunnitella tarkkaan etukäteen. Kuitenkaan aina ei tilanne ole tämä, vaan joskus tehtävät muokataan työntekijän oman osaamisen ja yrityksen tarpeiden mukaan. Tällaisissa tilanteissa uusi tulokas vie uuteen organisaatioon jotain uutta ja vastaanottavan työyksikön oppiminen korostuu. Tämä on niin sanottua dialogista perehdyttämistä, missä perehdyttäminen on uuden työntekijän ja työyhteisön välistä yhteiskehittelyä, jossa molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät koko tämän prosessin ajan. Dialogisessa perehdyttämisessä ei ole ennalta

suunniteltua perehdyttämisen mallia, vaan perehdyttäminen suunnitellaan yhdessä tulokkaan kanssa. Tällöin otetaan huomioon hänen osaamisensa, ja vastuu perehdyttämisen suunnittelemisesta ja toteuttamisesta painottuu suurimmaksi osaksi hänelle itselleen. (Kupias & Peltola 2009, 41–42.)

4.2 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdytyksellä on monia tavoitteita. Yksi niistä on saada uusien työntekijöiden työtehokkuus mahdollisimman nopeasti toivotulle tasolle. Tavoitteena on saada uusi työntekijä oppimaan uudet työtehtävänsä, työyhteisönsä ja organisaationsa, jotta hän pystyisi mahdollisimman pian selviytymään työssään itsenäisesti. (Kupias & Peltola 2009, 15, 19.) Samalla uudelle työntekijälle tulisi luoda todenmukainen kuva työtehtävistä, yrityksestä ja työyhteisöstä. Perehdyttämisellä yritetään saada uusi tulokas sopeutettua yrityksen käytäntöihin ja tapoihin sekä tutustuttaa hänet työsuhteessa noudatettaviin sopimuksiin ja määräyksiin. (Perehdyttämisen tavoitteet 2016.)

Eräänä tavoitteena on antaa tulokkaalle kunnon perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä ja poistaa epävarmuuden tunnetta. Työn taitovaatimusten ja laatuvaatimusten täyttäminen ovat niin ikään perehdyttämisen tavoitteita. Perehdyttämisellä pyritään tekemään uusista työntekijöistä ammattitaitoisia ja työhönsä sitoutuneita henkilöitä, joiden päämääränä on tavoitteellinen työskentely. (Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua 2009, 3.) Tavoitteena on myös tuoda esiin yrityksen tarjoamat kehittymismahdollisuudet sekä henkilöstöpalvelut ja muut edut. Hyvien suhteiden luominen uusiin työkavereihin voi pitää perehdyttämisen yhtenä tärkeimpänä tavoitteena. (Perehdyttämisen tavoitteet 2016.)

4.3 Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämisen tarkoituksena on auttaa uuden työntekijän tai työtä vaihtavan sopeutumista ja uusiin työtehtäviin oppimista. Samaan aikaan perehdyttämisellä pyritään lisäämään työn sujuvuutta ja palvelun laatua. Työturvallisuuteen liittyvät riskit vähenevät kunnollisen perehdytyksen myötä, kun työntekijä tuntee työympäristönsä ja -tehtävänsä

ja tuntee hallitsevansa uuden työnsä. (Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua 2009, 3.)

4.4 Hyvä perehdyttäminen

Hyvällä perehdyttämisellä saadaan tehostettua oppimista ja lyhennettyä oppimisaikaa. Hyvin hoidetulla perehdyttämisellä myös onnistutaan paremmin sitouttamaan työntekijä uuteen työyhteisöön. Kun kerralla on paneuduttu kunnolliseen perehdyttämiseen, vähentyvät virheet ja niiden korjaamiseen kuluva aika. (Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua 2009, 4.) Hyvä perehdyttäminen ottaa myös huomioon työntekijän osaamisen ja taustan, joiden avulla suunnitellaan sopiva perehdyttämisohjelma (Hyvä perehdytys -opas 2007, 19).

Hyvä perehdyttäminen sisältää työhönottovaiheessa työtehtävien, työsuhteasioiden, kuten työajan, palkan, lisien, lomien ja koeajan läpikäymisen sekä yrityksen toiminnan esittelemisen. Hyvään perehdyttämiseen sisältyy myös perehdyttäjän selkeä nimeäminen, henkilöstön esittely, työtehtävien ja vastualueiden selvittäminen sekä työtehtävissä tarvittavien koneiden ja laitteiden esittely. (Perehdyttäminen ja työnopastus 2016.)

Jotta perehdyttämien onnistuu hyvin, on olennaista, että yrityksissä ymmärretään perehdyttämisen tärkeys ja siihen panostetaan. Onnistumista avustaa myös perehdyttäjän taito olla innostava ja kannustava. Hyvä perehdyttäjä ohjaa uusia tulokkaita omatoimisuuteen ja vastuun kantamiseen. (Perehdyttäminen ja työnopastus 2016.)

4.5 Työlainsäädäntö

Perehdyttämiseen liittyviä lakeja on Suomen lainsäädännössä useita. Näitä lakeja ovat erityisesti työsopimus-, työturvallisuuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Työlainsäädännön tarkoituksena on ennen kaikkea suojata työntekijöitä. Yrityksille lakien noudattaminen on vähimmäisvaatimus. Useilla aloilla lainsäädäntöä täydentävät työehtosopimukset. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

4.5.1 Työsopimuslaki

Työnantajalla on monia velvollisuuksia lain puitteissa. Näitä velvoitteita ovat muun muassa sopimusten noudattaminen, työntekijöiden yhdenvertainen ja tasa-arvoinen kohteleminen, työturvallisuuden takaaminen, kirjallisen selvityksen antaminen työnteon keskeisistä ehdoista sekä hyvän työilmapiirin, työntekijän työssä suoriutumisen sekä ammatillisen kehittymisen edistäminen. Työnantajalle kuuluu myös oikeuksia joita ovat esimerkiksi työn johtaminen ja valvominen sekä ohjeiden ja määräysten antaminen. (Mitkä ovat työnantajan ja työntekijän oikeudet sekä velvollisuudet? 2016.)

Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu työnantajan ohjeiden ja määräysten noudattaminen, työn suorittaminen huolellisesti ja tarkoituksenmukaisesti, työnantajan edun huomioonottaminen, liike- ja ammattisalaisuuden salassapitovelvollisuus. Työntekijällä ei myöskään ole oikeutta kilpailevaan toimintaan työnantajaa kohtaan. (Mitkä ovat työnantajan ja työntekijän oikeudet sekä velvollisuudet? 2016.)

Työnantajan on huolehdittava yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä, että työntekijän tulee pystyä suoriutumaan työstään. Tämä asetus ei koske vain uusia työntekijöitä, vaan se pitää myös muistaa kokeneempien työntekijöiden kohdalla. Työnantajan tulee myös pyrkiä edistämään työntekijän mahdollisuuksia edetä urallaan. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55.)

Työnantajalla ei ole oikeutta mielivaltaisesti irtisanoa työntekijää tai purkaa työsopimusta. Työsopimuslaissa mainitaan yhtenä irtisanomisperusteena puutteellinen ammattitaito. Kuitenkin ammattitaitoa arvioidessa täytyy ottaa huomioon, millaiset mahdollisuudet työnantaja on antanut työntekijälle kehittää ammattitaitoaan. Irtisanomisperusteena ei myöskään voi olla sellainen puute työntekijän ammattitaidoissa, josta työnantaja on ollut tietoinen tai hänen olisi pitänyt olla tietoinen palkatessaan työntekijän. Rekrytoinnista vastaavan on suunniteltava, miten puutteita korjataan perehdyttämisellä tai muulla koulutuksella. Tämän jälkeen työntekijälle on annettava tilaisuus todistaa ammattiosaamisensa. Kun työntekijän ammattitaitoa arvioidaan, tulee huomioon ottaa hänen todellinen yrityksensä kehittyä. (Kupias & Peltola 2009, 22.)

4.5.2 Työturvallisuuslaki

Työlainsäädännössä, tarkemmin sanottuna työturvallisuuslaissa, on määrätty, että työnantajan on huolehdittava työntekijän työturvallisuudesta, jotta välttyttäisiin tapaturmilta ja terveydellisiltä vaaroilta. Työturvallisuuslailla on tarkoitus turvata ja ylläpitää työntekijöiden työkykyä sekä ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja työympäristöstä johtuvia fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Työnantaja on velvollinen jatkuvasti tarkkailemaan työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Lisäksi hänen on tarkkailtava, miten käytetyt toimenpiteet vaikuttavat työn turvallisuuteen ja työntekijän terveyteen. Työnantajan on huolehdittava, että työn turvallisuuteen sekä työntekijöiden terveyttä koskevat asiat huomioidaan tarpeelliseksi katsotulla tavalla kaikkialla organisaatiossa. Työnantajalla on työn turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi ja työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi oltava työsuojelun toimintaohjelma, joka sisältää työpaikan kehittämistarpeet sekä työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Työnantajalla on velvollisuus antaa kaikille työntekijöille tarpeelliset tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Hänen tehtävänä on huolehtia, että työntekijä perehdytetään työntekijän ammatillisen osaamisen ja kokemuksen vaativalla tavalla työhön ja työolosuhteisiin, työmenetelmiin sekä työssä mahdollisesti käytettävien työvälineiden oikeaoppiseen käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Myös työtehtävien muuttuessa sekä uusien työvälineiden tai työmenetelmien käyttöön otettaessa työnantaja on vastuussa siitä, että työntekijällä on tarpeelliset tiedot tehdäkseen turvallisesti töitä. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Työntekijän velvollisuutena on noudattaa työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita. Lisäksi työntekijän tulee seurata työn ja työolosuhteiden edellyttämää järjestystä, siisteyttä ja huolellisuutta ylläpitääkseen työn turvallisuutta ja terveellisyyttä. Työntekijä on myös velvollinen ilmoittamaan välittömästi työnantajalleen, jos hän havaitsee vikoja tai puutteita esimerkiksi työolosuhteissa, -menetelmissä tai -välineissä, joista voi olla haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

4.5.3 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä

Kun yrityksessä tapahtuu muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä, jotka koskevat henkilöstöä, tulee työpaikan johdon neuvotella yhdessä työntekijöiden kanssa. Näin määrää laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Tätä lakia kutsutaan myös YT-laiksi. Tällä lailla on tavoitteena edistää vuorovaikutusta, tiedottamista ja työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia työpaikoilla. (Kupias & Peltola 2009, 25; Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.)

YT-laissa on myös säädetty perehdyttämiseen liittyvistä järjestelyistä. Perehdyttämisen, opetuksen ja ohjauksen tarpeesta sekä organisoinnista on keskusteltava yhdessä työntekijöiden kanssa. Työpaikoilla on hyvä tehdä perehdyttämisen järjestelyt näkyviksi, sillä työntekijöillä on oikeus tietää miten uudet työntekijät tai he itse mahdollisesti työtehtäviä vaihtaessaan saavat koulutusta ja ohjausta. Avoimuus vähentää työpaikoilla epävarmuutta. (Kupias & Peltola 2009, 26.)

5 YHTEENVETO

Valitsin perehdytysoppaan tekemisen opinnäytetyöni aiheeksi, sillä toivoin, että saisin oppaan tekemisprosessista paljon hyödyllistä tietoa tulevaisuuttani ajatellen. Voisin ymmärtää, minkä takia perehdyttämiseen kannattaa panostaa, mitä perehdyttämiseltä tulee vaatia ja millainen hyvä perehdyttäminen on. Kaiken tämän lisäksi pidin ajatuksesta, että voisin tehdä työn, josta myös harjoittelupaikkani hyötyisi. Tavoitteenani on ollut tehdä perehdytysopas, josta työn toimeksiantaja saisi monipuolisen apuvälineen etenkin uusien työntekijöiden perehdyttämiseen, mutta josta myös nykyiset työntekijät saisivat tarvittaessa apua työhönsä.

Opinnäytetyöni toimeksiantajana oli Scandic Tampere City, joka on osa Pohjoismaiden johtavaa hotelliketjua, jolla on seitsemässä eri maassa yhteensä 221 hotellia. Toteutin opinnäytetyöni kvalitatiivisena tutkimuksena, jonka lopputuotteena on konkreettinen perehdytysopas Scandic Tampere Citylle. Aineistonkeruumenetelmänä käytin havainnointia ja teemahaastattelua. Haastatteluni toteutin haastatteleamalla työn toimeksiannon antaneen hotellin vastaanoton vuoropäällikköä. Haastattelussa kävimme läpi, mitä päivitettyyn perehdytysoppaaseen halutaan, millaiset tavoitteet oppaalla on ja mitä materiaaleja käytettävissä on.

Perehdyttämisen merkitys on vuosien varrella muuttunut. Enää ei riitä, että uusi työntekijä perehdytetään ainoastaan itse työhön, vaan halutaan, että työntekijä perehtyy myös yritykseen, sen liikeideaan, käytäntöihin, työyhteisöön sekä asiakkaisiin. Jokainen yritys huolehtii perehdyttämisestä omalla tavallaan, eikä siihen ole yhtä oikeaa mallia. Kuitenkin perehdyttämissuunnitelma ja -toimintamalli olisi hyvä olla suuntaa-antavana ohjeena, jota tulee kehittää ja muokata aina tarpeen vaatiessa. Täytyy myös huomioida, että perehdytettävät ovat kaikki erilaisia kyvyltään oppia ja sisäistää uutta asiaa.

Kaikkien yritysten tulisi ymmärtää perehdytyksen merkitys ja sen edut. Hyvin perehdytetty henkilö saa nopeasti varmuutta työskentelyynsä uudessa työpaikassa ja pystyy nopeammin itsenäiseen ja tehokkaaseen työskentelyyn, jolloin myös yritys hyötyy enemmän. Jos ajatellaan, että ”työ tekijäänsä opettaa”, kuten sananlaskussa sanotaan, tapahtuu se usein erehdysten kautta. Näin uudelta työntekijältä vie kauemmin päästä toivot-

tuun työtehokkuuteen. Toisin sanoen hyvän perehdyttämisen avulla oppimisaika lyhenee ja virheet vähenevät.

Perehdyttämisellä on useita tavoitteita. Näitä tavoitteita ovat muun muassa juuri uuden työntekijän työtehokkuuden saaminen halutulle tasolle, itsenäisen työskentelyn saavuttaminen mahdollisimman nopeasti, sitouttaa uusi tulokas työyhteisöön ja saada hänet tuntemaan itsensä tärkeäksi osaksi yrityksen toimintaa.

Perehdyttämistä ohjaavat myös lait, joiden tarkoitus on toimia ensisijaisesti suojaavasti työntekijöitä kohtaan. Näitä lakeja ovat etenkin työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Näissä laeissa on määritelty sekä työnantajan että työntekijän oikeudet ja velvollisuudet. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu esimerkiksi sopimusten noudattaminen, työturvallisuudesta huolehtiminen ja neuvottelu työntekijöiden kanssa, kun yrityksessä tapahtuu muutoksia, jotka koskettavat työntekijöitä. Lisäksi työnantajan on huolehdittava, että uudet työntekijät tai työntekijän työtehtävien muuttuessa myös muut työntekijät perehdytetään uusiin työtehtäviin, siten että he selviytyvät töistään. Työntekijöiden velvollisuus on toimia työnantajan määräysten ja ohjeiden mukaisesti, tehdä työ tunnollisesti ja ottaa huomioon työnantajan edut, eikä esimerkiksi kertoa ammattisalaisuuksia eteenpäin. Lakien noudattaminen on vähimmäismääräys yrityksille. Prosessin aikana pääsin tutustumaan perehdyttämiseen monelta eri kannalta ja lopputuloksena on perehdytysopas.

6 POHDINTA

Tämä työn tekeminen on ollut kaiken kaikkiaan opettavainen prosessi. Ennen työn tekemistä oli perehdyttäminen tietenkin tuttu käsitteenä ja käytännössä, mutta en kuitenkaan ollut koskaan ennen ajatellut sen kummemmin perehdyttämistä tai että perehdyttämällä voisi esimerkiksi olla eri malleja. En myöskään ollut tullut ajatelleeksi perehdyttämistä lainsäädännön näkökulmasta. Uskon että seuraavassa työyhteisössä, jossa pääsen työskentelemään, tulen kiinnittämään paljon huomiota perehdyttämiseen ja kuinka se toteutetaan.

Koska opinnäytetyöni on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena yhdestä tapauksesta, ei tutkimus ole yleistettävissä muihin tapauksiin. Aiheen toimeksiantajana oli Scandic Tampere City, jonka toiveena oli päivittää heidän vastaanoton vanha perehdytysoppaansa ajan tasalle. Osa työstä sisältää salassa pidettävää materiaalia, jotka liittyvät yrityksen toimintasalaisuuksiin, eikä työtä täten julkaista kokonaisuudessaan.

Perehdytysoppaan yhteiskunnallinen merkitys ja yleistettävyys ovat hyvin paikallista, sillä työ on kohdistettu hotellin vastaanotolle. Työn merkitystä vähentää se, että hotelliketjulle on suunnitteilla koko organisaatiota koskeva uusi yhtenäinen perehdytysopas, mutta luultavasti kuitenkin paikallisesti oppaan merkitys säilyy, sillä todennäköisesti tämä opas antaa yksityiskohtaisempaa tietoa tästä hotellista. Perehdytysoppaalla ei siis ole laajempaa merkitystä yhteiskunnallisesti, mutta perehdyttämisen yhteiskunnallisen merkityksen ymmärtäminen ja huomioiminen työyhteisöissä hyödyttäisi sekä työnantajia, että uusia tulokkaita. Perehdyttämisen avulla uudet työntekijät sisäistävät työtehtävänsä ja työympäristönsä nopeammin ja saavat näin ollen varmuutta työskentelyynsä.

Perehdytysopasta tehdessäni käytin aineistona paljon Scandicin vanhoja perehdytysmateriaaleja ja intranetin tiedostoja. Lisäksi haastattelin teemahaastattelun muodossa Scandic Tampere Cityn vastaanoton vuoropäällikköä. Näistä aineistoista sain paljon hyödyllistä tietoa oppaaseen. Jos aikapuitteet ja resurssit olisivat olleet laajemmat, olisin voinut laajentaa tutkimusta haastattelemalla myös muita vastaanoton työntekijöitä ja näin kuulla mitä he toivoisivat uudelta perehdytysoppaalta, mitä heidän mielestään siellä tulisi olla ja mistä he kokisivat olevan hyötyä oppaassa.

Tämän työn, etenkin teoriaosuuden, toteutuksen yhtenä heikkoutena on se, että olen käyttänyt melko suppeasti eri lähteitä. Perehdyttämisestä löytyy lukuisia lähteitä ja koen, että olisin voinut luultavasti käyttää erityisesti vähän useampaa kirjallisuutta. Näin olisin saanut enemmän näkemyksiä perehdyttämisestä, sen tavoitteista ja mitä perehdyttämisen olisi hyvä sisältää.

Mikäli tutkimusasetelmaa haluttaisiin hyödyntää tulevissa tutkimuksissa, seuraava vaihe tämän työn jälkeen olisi perehdytysoppaan kokeileminen käytännössä. Tällöin nähdään, että onko oppaassa jotain puutteita tai kehitettävää. Tämän jälkeen huomatu puutteet olisi helppo lisätä oppaaseen. Täytyy muistaa, että yritysten toiminta kehittyy jatkuvasti. Jotta perehdytysopas pysyy käyttökelpoisena, tulee sitäkin ajoittain muistaa päivittää ja kehittää. Jos mietitään mitä mahdollisia jatkotutkimusaiheita työn aiheella olisi, niin yksi potentiaalinen vaihtoehto voisi olla valtakunnallinen kaikille hotelleille sopivan perehdytysopas-mallin luominen.

LÄHTEET

About Us. Scandic Hotels Group AB. Luettu

20.02.2016. <http://www.scandichotelsgroup.com/en/category/about-us/>

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- j ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Hyvä perehdytys -opas. 2007. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä – OR-BITS. Lahden ammattikorkeakoulu. Luettu

20.02.2016. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>

In Brief. Scandic Hotels Group AB. Luettu

20.02.2016. <http://www.scandichotelsgroup.com/en/in-brief/>

Koivula, U-M., Suihko, K. & Tyrväinen, J. 2003. Mission: possible. Opas opinnäyte-työn tekijälle. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Oppimateriaalit. Nro 1.

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

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.

Melos, J. vastaanoton vuoropäällikkö. 2016. Haastattelu 12.2.2016. Haastattelija Karttunen, J. Tampere.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mitkä ovat työnantajan ja työntekijän oikeudet ja velvollisuudet? Avaimia monimuotoisuuden johtamiseen. Monikulttuurinen johtaminen käytäntöön -hanketiimi. Espoon kaupunki, Helsingin kaupunki, Vantaan kaupunki & Oiva Akatemia. Luettu 23.02.2016. <http://www.avaimia.fi/kortit/mitka-ovat-tyonantajan-ja-tyontekijan-oikeudet-seka-velvollisuudet/>

Monikulttuurinen perehdytysopas. Oulun kaupunki. Luettu 20.02.2016.

<http://www.ouka.fi/oulu/meetme/tyohon-perehdyttaminen>

Oppisopimuksen historiaa. 2015. Päivät-Hämeen koulutuskonserni-kuntayhtymä.

09.12.2015. Luettu 26.02.2016. <http://www.salpaus.fi/oppisopimus/oppisopimuksen-historiaa/Sivut/default.aspx>

Our History. Scandic Hotels Group AB. Luettu

20.02.2016. <http://www.scandichotelsgroup.com/en/our-history/>

Perehdyttäminen ja työnopastus. Tampereen teknillinen yliopisto. Luettu

20.02.2016. http://webhotel2.tut.fi/tyve/index.php?language=0&main_select=6&sub_select=2

Perehdyttämisen tavoitteet. Työssäoppijan perehdyttäminen. Luettu

20.02.2016. <https://perehdyttaminen.wordpress.com/perehdyttaminen/perehdyttamisen-tavoitteet/>

Perkka-Jortikka, K. 1998. Reilu peli työelämässä. Helsinki: Oy Edita Ab.

Rauhallista joulua vuonna 1908 Tampereelta – Hospits Emmaus tonttupostikortissa.

Tampere vanhoissa postikorteissa – Tampere in old postcards. 20.12.2011. Luettu

1.4.2016. <https://tamperewanhatpostikortit.wordpress.com/2011/12/20/rauhallista-joulua-vuonna-1908-tampereelta-hospits-emmaus-tonttupostikortissa/>

Scandic Tampere City. Scandic Hotels Group AB. Luettu

20.02.2016. <http://www.scandichotelsgroup.com/en/category/about-us/>

Sustainability. Scandic Hotels Group AB. Luettu

20.02.2016. <http://www.scandichotelsgroup.com/en/sustainability/>

Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työnsuojelua. 2009. Työturvallisuuskeskus. Luettu

20.02.2016. http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Työympäristöt. Rakli ry. Luettu

25.02.2016. <http://www.rakli.fi/toimitilat/tyoymparistot.html>

Vanha Emmaus. Luettu

1.4.2016. <http://www15.uta.fi/koskivoimaa/kaupunkikierros/valisivut/vanhaemmaus.htm>

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

1. Mitä puutteita/päivitettävää vanhassa perehdytysoppaassa on?
2. Mitä toiveita uuden perehdytysoppaan sisällölle?
3. Mikä on uuden perehdytysoppaan tarkoitus/tehtävä?
4. Mitä yrityksen materiaaleja minulla on käytettävissäni (intranet, omat tiedostot)?
5. Onko työn julkaisemiselle esteitä?