

Saimaan ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-ala Imatra
Hotelli- ja ravintola-alan koulutus

Roope Metsämuuronen

Perehdytysopas Holiday Club Saimaan ravintoloille

Opinnäytetyö 2017

Tiivistelmä

Roope Metsämuuronen

Perehdytysopas Holiday Club Saimaan ravintoloille, 28 sivua, 1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-ala Imatra

Hotelli- ja ravintola-alan koulutus

Ravintola-ala

Opinnäytetyö 2017

Ohjaajat: lehtori Ann-Mari Karvinen, Saimaan ammattikorkeakoulu, ravintolatoimenpäällikkö Laura Valkonen, Holiday Club Resorts Oy

Opinnäytetyön aiheena oli tehdä perehdytysopas Holiday Club Saimaan ravintolatoimelle. Toimeksiantajan toiveena oli saada kattava ja helposti jälkeensä päivitettävissä oleva perehdytysopas.

Tämä opinnäytetyö oli toiminnallinen, ja se koostui teoriaosuudesta ja itse perehdytysoppaasta. Teoriaosuudessa käytiin läpi perehdyttämistä ja perehdyttäjää sekä toiminnallista opinnäytetyötä ja sen eroja muihin opinnäytetyön toteutustapoihin. Perehdyttämisessä esiteltiin sen hyötyjä työnantajalle, ja työntekijälle. Lisäksi kerrottiin vinkkejä perehdyttämiseen kiireen keskellä, ja kuinka perehdyttämistä voi seurata ja kuinka siinä voidaan edetä. Seuraavaksi käytiin läpi laadukkaan perehdyttämisen tunnuspiirteitä. Perehdyttäjä-osiossa mietittiin perehdyttämistä perehdyttäjän näkökulmasta ja esiteltiin erilaisia perehdyttäjien rooleja.

Opinnäytetyön toinen osa oli itse perehdytysopas ravintolatoimelle. Opas tehtiin perehdyttämisen tueksi ja uusille työntekijöille jaettavaksi itseopiskelua varten. Perehdytysoppaan sisältö toteutettiin pitkälti ravintolatoimenpäällikön toiveiden mukaan. Aineistoa kerättiin laadullisin tutkimusmenetelmin haastattelemalla eri osastojen vastaavia sekä esimiehiä paikan päällä sekä sähköpostin välityksellä. Toimeksiantajan toiveesta perehdytysopasta ei julkaista Theseuksessa.

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdyttäjä, laadullinen tutkimusmenetelmä

Abstract

Roope Metsämuuronen

Orientation Guide for Holiday Club Saimaa Restaurants, 28 pages, 1 Appendix

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Tourism and Hospitality, Imatra

Degree programme in Tourism and Hospitality Management

Restaurant management

Bachelor's Thesis 2017

Instructors: Ms. Ann-Mari Karvinen, senior lecturer, Saimaa University of Applied Sciences, Ms. Laura Valkonen, Food & Beverage Manager, Holiday Club Resorts Oy

Subject of this thesis is to make an orientation guide for restaurants of Holiday Club Saimaa. The wish of the client was to have comprehensive and easily updated orientation guide.

This thesis is functional and it consists of the theoretical part and orientation guide itself. In the theoretical part are studied orientation, mentor and functional thesis and how it differs from other ways to do thesis. The orientation part focused on showing its benefits to the employer and employee. Also this section showed how to do orientation in rush and how to follow orientation process and how to do orientation step by step. The end of this subject concentrated on quality of orientation. The purpose of the next subject was to show different roles of mentors from the it own point of view.

Second part of the work was the orientation guide for restaurants of Holiday Club Saimaa. The guide was made for orientation process to help employer as a mentor and also the new employee. The work was commissioned mainly by the Food & Beverage Manager. Material was collected using qualitative research methods by interviewing supervisors of different departments. Orientation guide is private and it is not to be published.

Keywords: orientation, mentor, qualitative research

Sisällys

1	Johdanto.....	5
2	Perehdytys.....	6
2.1	Perehdytys käsitteenä.....	7
2.2	Perehdytyksen hyödyt työnantajalle ja yritykselle	8
2.3	Perehdytyksen hyödyt työntekijälle	9
2.4	Laadukkaan perehdyttämisen tunnuspiirteet	9
2.5	Perehdyttäminen kiireen keskellä	10
2.6	Perehdytyksen eteneminen ja seuraaminen	10
3	Perehdyttäjä.....	13
3.1	Työhönottaja	14
3.2	Tulokkaan vastaanottaja	15
3.3	Hallinnollinen perehdyttäjä	15
3.4	Työyhteisöön tutustuttaja	15
3.5	Työsuhteeseen perehdyttäjä.....	16
3.6	Kummi.....	16
4	Yhteistyöyrityksen esittely.....	17
4.1	Holiday Club Resorts Oy.....	17
4.2	Holiday Club Saimaa	18
5	Toiminnallinen opinnäytetyö	19
5.1	Toiminnallisen opinnäytetyön aiheanalyysi ja toimintasuunnitelma	20
5.2	Tutkimusmenetelmät toiminnallisessa opinnäytetyössä.....	21
5.2.1	Määrällinen tutkimusmenetelmä	21
5.2.2	Laadullinen tutkimusmenetelmä	22
5.3	Toiminnallisen opinnäytetyön raportti.....	23
6	Perehdytysoppaan tekeminen	23
7	Pohdinta ja yhteenveto	24
	Kuviot.....	26
	Lähteet.....	27

1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä kattava, laajasti Holiday Club Saimaasta ja sen eri osastoista kertova sekä helposti jälkeensä päivitettävissä oleva perehdytysopas ravintolatyöntekijöille. Perehdytysopas laaditaan ravintoloiden esimiesten avuksi perehdyttämistilanteisiin, ja se jaetaan jokaiselle uudelle työntekijälle tueksi sekä itseopiskelua varten. Perehdytysopas tehdään työntekijän näkökulmasta, jotta siitä olisi mahdollisimman paljon apua nimenomaan työntekijöille. Holiday Club Saimaalla ei ole käytössä ajantasaista ja käyttökelpoista perehdytysopasta, joten opinnäytetyönä tehtävä perehdytysopas tulee olemaan erittäin tarpeellinen. Opinnäytetyön toimeksiantajan toiveesta itse perehdytysopas pidetään salaisena, eikä sitä tulla julkaisemaan internetissä.

Holiday Club Saimaa on iso lomakeskus. Kaikkien työntekijöiden olisi hyvä tietää kohteesta mahdollisimman laajasti, jotta asiakkaille voitaisiin tarjota kattavasti tietoa yrityksen eri palveluista. Työntekijän on hyvä ymmärtää koko lomakeskuksen toimintaa, ja mitä yrityksellä on tarjottavana asiakkailleen mihinkin aikaan, koska asiakkaat tarvitsevat näitä tietoja päivittäin.

Itse olen saanut hyvän perehdytyksen aloittaessani työt Holiday Club Saimaalla. Lisäksi perehdyttäminen on jatkunut, kun työtehtäväni ovat vaihtuneet. Olen kokenut huolellisen perehdyttämisen erittäin tärkeäksi alkuunpääsyn, työmotivaation sekä työhyvinvoinnin kannalta. Perehdytysoppaan avulla autetaan uusia työntekijöitä tai uudessa työtehtävässä aloittavien perehdyttämistä ja mahdollistetaan, että he saavat tarvittavat tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista.

Johdannon jälkeen opinnäytetyön toisessa luvussa käydään läpi perehdytyksen teoriaa. Tässä osuudessa kerrotaan, mitä perehdyttäminen on, mitä hyötyjä sillä on työntekijän ja työnantajan näkökulmasta sekä kuinka perehdytys etenee ja kuinka sitä voidaan seurata. Lisäksi annetaan ohjeita, jotka helpottavat perehdyttämistä kiireen keskellä. Luku kolme käsittelee perehdyttäjää itseään sekä perehdyttäjien eri rooleja. Luvussa neljä esitellään case-yritys, eli Holiday Club Resorts Oy ja kohde Holiday Club Saimaa, jonne perehdytysopas tehdään. Luvussa viisi käsitellään toiminnallista opinnäytetyötä. Tarkoitus on kertoa, mitä se tarkoittaa

ja miten se eroaa muista opinnäytetyön toteutustavoista. Luvussa kuusi kerrotaan yhteenvedona perehdytysoppaan tekemisprosessista, sen etenemisestä, ja kuinka se otettiin työpaikalla vastaan.

Opinnäytetyö on tutkimusmenetelmältään laadullinen. Tiedot perehdytysoppaaseen kerätään haastattelemalla eri osastojen vastaavia ja esimiehiä paikan päällä sekä sähköpostin välityksellä. Teoriaosuuden tiedot kerätään alan kirjallisuudesta sekä internetlähteistä.

2 Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin (TTK 2017b).

Uuden työntekijän perehdyttäminen on osa kaikkien kehittyneiden yritysten rutiineja (Pentikäinen 2009, 23). Ensimmäiset päivät muovaavat yritykseen tulleelle uudelle työntekijälle pohjan työpaikkaan liittyville asenteille, joiden muuttaminen jälkikäteen on hankalampaa. Tulokas yleensä muistaa kauan sen, kuinka hänet otettiin vastaan. (Piili 2006, 124.)

Perehdyttämisen syvyys ja laajuus riippuu tulevista työtehtävistä. Riippumatta tehtävästä perehdytettävälle kerrotaan yrityksestä, sen toiminta-ajatuksista, visiosta, liikeideasta ja strategioista sekä menettelytavoista. Hänen kanssaan käydään läpi työpaikan henkilöstö, yrityksen asiakkaat sekä päivittäiset pelisäännöt työyhteisössä. Työopastuksessa taas kerrotaan työtehtäviin kuuluvat toiveet, odotukset sekä velvoitteet. (Helsilä 2009, 48.) Oleellisena osana organisaation esittelyssä on, että perehdyttäjä tai osaston päällikkö vie perehdytettävän kierrokselle, jossa kierretään ovelta ovelle ja perehdytettävä tapaa yrityksen avainhenkilöt. Tämän jälkeen yhteydenotto avainhenkilöihin helpottuu. (Pentikäinen 2009, 23.)

Perehdyttämisen laajuuteen ja syvyyteen vaikuttavat oleellisesti perehdytettävän ammatillinen osaaminen, aikaisempi työkokemus ja hänen ikänsä. Kokenut työntekijä on useasti tottunut tekemään töitä hyvin erilaisissa työyhteisöissä sekä työtehtävissä. Kokenut työntekijä on usein nuorta työntekijää aktiivisempi ja oma-

aloitteisempi, koska nuorella ei välttämättä ole paljon työkokemusta ja ammatti-osaamista. Nuori työntekijä tarvitsee kokeneempaa kollegaansa enemmän tietoa liittyen jo aivan perusasioihin, ja tästä syystä perehdyttäminen kestää hänellä pidemmän aikaa, kuin kokeneella tulokkaalla. (Österberg 2015, 116 - 117.)

Perehdyttämiseen vaikuttaa myös perehdytettävän ammattitausta. Saman sisältöisistä tai jopa samalta alalta tulevalle työntekijällä on selkeämpi näkemys tulevista työtehtävistä, kuin jos hän tulisi täysin toiselta alalta. Uusi työpaikka on silti aina uudenlainen ihmisiltään, työskentelytavoiltaan ja tavoitteiltaan. (Österberg 2015, 117.)

Perehdyttäminen voi mahdollistaa myös työyhteisön, sekä sen toimintatapojen kehittämisen hyödyntämällä tulokkaan osaamista perehdyttämisen yhteydessä. Perehdyttäminen onkin parhaimmillaan uuden tulokkaan osaamisen kehittämistä, sekä hänen aikaisemman osaamisen hyödyntämistä. Näiden painotus perehdytyksessä vaihtelee organisaation toimintatavan, konseptin sekä tulokkaan tulevan tehtävän mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 86 - 88.)

Jos yritykseen palkataan useita ihmisiä samaan aikaan, on mahdollista pitää heille yhteinen perehdyttämiskurssi. Uusille tulokkaille se on myös loistava tilaisuus verkostoitua keskenään toistensa tueksi. (Piili 2006, 125.)

2.1 Perehdytys käsitteenä

Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla uudelle työntekijälle esitellään työpaikka, tavat, ihmiset sekä työhön liittyvät odotukset (TTK 2017a). Perehdytyksessä selvitettäviä asioita ovat esimerkiksi, työaikataulut ja työajat, palkkausperusteet ja palkanmaksupäivät, sekä siihen liittyvät rutiinit, poissaolo- ja muut pelisäännöt, ruokailut, tauko- ja muiden sosiaalitulojen sijainnit, työterveyshuoltoon liittyvät asiat, mahdolliset työsuhde- ja henkilöstöedut, virkistyspalvelut sekä mahdollinen luottamusmiesjärjestelmä (Hyppänen 2013, 219).

Päätavoitteena perehdyttämisessä on uuden työntekijän saaminen mahdollisimman pienessä ajassa tuottavaksi työyhteisön jäseneksi. Varsinaiseen työntekoon hän pääsee keskittymään vasta kun on oppinut pienet käytännön asiat, työtehtäviensä vaatimukset ja toiminnot. (Hokkanen ym. 2008, 62.) Armstrongin (2003,

453) mukaan perehdyttämisessä aika on keskeisin kustannustekijä sekä siihen käytettävät resurssit. Perehdytysprosessissa pyritään tuottamaan haluttu lopputulos niin nopeasti ja tehokkaasti kuin mahdollista. Perehdytystä tarvitaan niin uuden työntekijän, kuin työpaikan sisällä työtehtäviään vaihtavan kanssa (Österberg 2015, 115).

Toisena päätavoitteena perehdyttämisessä on pitää huolta työntekijän motivaatiosta näyttämällä, että organisaatio johon hän on tullut, on ammattimainen ja jossa hänet otetaan vastaan iloisesti ja avosylin. Uusi työntekijä haluaa saada kokeenemmilta kollegoiltaan hyväksyntää, sekä haluaa kuulua työyhteisöönsä, johon hän on tullut. (Hokkanen ym. 2008, 62 - 63.)

2.2 Perehdytyksen hyödyt työnantajalle ja yritykselle

Perehdytyksellä on tärkeä rooli henkilöstön kehittämisessä. Perehdyttäminen kannattaa ajatella investointina, jolla pystytään parantamaan henkilöstön ammatitaitoa, jolloin työnlaatu paranee. Se tukee myös työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja. Kyse on jatkuvasta prosessista, jota on tarkoitus kehittää työpaikan sekä henkilöstön tarpeiden mukaan. (Työturvallisuuskeskus TTK 2009.)

Uusi työntekijä voi tuoda mukanaan uusia kokemuksia, näkökulmia ja ajatuksia, jotka saattavat olla hyödyllisiä yrityksen kehittämisen kannalta (Piili 2006, 126). Työsuhteen alussa uudella perehdytettävällä on ulkopuolisen näkemys yrityksen toiminnasta, palveluista ja tuotteista. Hänellä on yleensä myös kokemusta vastaavanlaisten yritysten toiminnasta. Mahdollisesti hänellä voi myös olla tuoreiden opintojen ansiosta uudenlaista tietoa alan uusimmasta kehityksestä. (Hokkanen ym. 2008, 63.)

Vastaanottavalla esimiehellä sekä koko työyhteisöllä täytyy olla vilpitön halu ja kyky ottaa vastaan palautetta sekä intoa oman toiminnan kehittämiseen. Muussa tapauksessa saattaa käydä niin, että tulokasta yllytetään kertomaan omia näkemyksiään, mutta ollaan kuitenkin ärtyneitä ja kiusaantuneita, jos näkemykset kritisoivatkin yritystä. (Kupias & Peltola 2009, 107.) Tehokkaassa perehdytyksessä tulisi kerätä aktiivisesti uuden työntekijän kehittämisideoita sekä viedä niitä eteenpäin organisaatiossa (Hokkanen ym. 2008, 63).

2.3 Perehdytyksen hyödyt työntekijälle

Työntekijöiden pätevydestä hyötyvät niin yritys, asiakkaat kuin itse työntekijäkin. Työntekijöille osaaminen, oppiminen sekä omien taitojen osoittaminen työpäivällä ovat tärkeitä asioita hyvinvoinnin kannalta. Perehdyttäminen helpottaa uuden työntekijän sekä uudessa työtehtävässä aloittavan työntekijän oppimista ja sopeutumista. Samalla palvelun laatu ja työn sujuvuus lisääntyvät. Perehdyttäminen vähentää myös tapaturmariskejä sekä työn psyykkistä rasitusta, kun työntekijä kokee tuntevansa työympäristönsä ja tehtävänsä sekä kokee hallitsevansa työn vaatimukset. (Työturvallisuuskeskus TTK 2009,3.)

Perehdyttäessä olisi tärkeää alusta asti korostaa ajattelutapaa, että henkilö, joka on työhönsä sitoutunut ja ammattitaitoinen, työskentelee tavoitteellisesti. Hänen tulisi haluta kehittää itseään ja pitää huolta omasta oppimisestaan ja osaamisesta ottamalla selvää, tarkastamalla, kysymällä ja kertaamalla, jos ei ole varma joistakin asioista. (Työturvallisuuskeskus TTK 2009,3.)

2.4 Laadukkaan perehdyttämisen tunnuspiirteet

Laadukas perehdyttäminen koostuu loppujen lopuksi yksittäisistä perehdyttämis-tilanteista. Perehdyttämistä varten luodut puitteet ja rakenteet tuovat hyvät edellytykset laadukkaalle perehdyttämiselle, mutta jos kohtaaminen ohjaus- ja oppimistilanteissa epäonnistuu, tällöin epäonnistuu perehdyttäminenkin. Vaikka yrityksen perehdyttämisen rakenteet olisivat kehittymättömät, yksittäisten perehdyttäjien on mahdollista edistää perehdyttämistä yksittäisten kohtaamisten aikana. (Kupias & Peltola 2009, 111.) Kaikkien uusien työntekijöiden on mahdollista saada yhtenäinen alku, kun perehdyttämisprosessi on suunniteltu tarkkaan (Valvisto 2005, 50).

Hyvällä perehdyttäjällä on hyvät ohjaajan taidot ja hän auttaa omalla toiminnallaan perehdytettävän osaamisen ja oppimisen kehittymistä, olipa yrityksen perehdyttämiskonsepti minkäläinen tahansa. Perehdyttäjällä tulisi myös olla osaamista ja tietoa oppimisesta, sillä hänen tulisi nimenomaan edistää tulokkaan oppimista. (Kupias & Peltola 2009, 111 - 112.)

2.5 Perehdyttäminen kiireen keskellä

Perehdyttäminen saattaa jäädä usein puutteelliseksi tai joskus jopa kokonaan tekemättä. Kiire on yleisin syy ettei perehdyttämiseen panosteta. Työntekijöillä on usein omien töidensä takia tiukka aikataulu, joten aikaa uuden työntekijän opastamiseen ja valvomiseen ei ole. Perehdyttämiselle täytyy olla olemassa toteutus-tapa, sekä henkilö, joka on vastuussa perehdyttämisistä. Tällöin saadaan varmistettua, ettei perehdytys unohdu. (Viitala 2003, 259.)

Uuden työntekijän perehdyttämisen voisi aloittaa siten, että hän seuraisi jokaisen työntekijän työntekoa päivä kerrallaan. Tällä tavalla uusi työntekijä saisi kuvan työnteosta, sekä yrityksen asiakkaista ilman, että hän häiritsee muiden työntekijöiden työntekoa kiireellisenä aikana. Tämän lisäksi muut työntekijät voisivat kertoa uudelle työntekijälle työtehtävistään, sekä neuvoa häntä työpäivän aikana. (Kurttila & Aalto 2015, 181.)

Uutta työntekijää tulisi rohkaista kertomaan kokemuksistaan avoimesti esimerkiksi tiimipalaverissa. Uuden työntekijän olisi hyvä myös kirjoittaa muistiinpanoja muiden työntekijöiden eriävistä toimintatavoista, joita he eivät itse välttämättä edes huomaa. Tällöin uuden työntekijän muistiinpanoista voidaan poimia aikaa säästäviä toimintatapoja, joista kaikki hyötyvät. (Kurttila & Aalto 2015, 181.)

2.6 Perehdytyksen eteneminen ja seuraaminen

Perehdyttämiseen liittyvät toimenpiteet olisi hyvä aloittaa jo ennen uuden työntekijän työn alkamista, jotta kaikki tarpeellinen olisi valmiina, jolloin ei menetettäisi arvokasta oppimis- ja työaikaa. Mahdollisten työvälineiden hankkimisen lisäksi voidaan aloittaa perehdytys laatimalla uudelle työntekijälle perehdytysohjelma. Lisäksi voisi varata tarvittavilta henkilöiltä aikaa perehdyttämiseen, jotta he ovat käytettävissä uuden työntekijän aloittaessa. (Hyppänen 2013, 218.)

Useissa suurissa ja keskisuurissa yrityksissä perehdytysohjelma on kirjallisesti tuotettu ohjekirja tai ainakin lyhyt muistilista. Monissa yrityksissä perehdytykseen käytetään apuna myös intranettiin tehtyä perehdytysohjelmaa muun perehdyttämisen lisäksi. (Kauhanen 2009, 152.)

Perehdyttäminen voidaan esittää prosessina. Se voidaan jakaa yhdeksään perehdyttämisen aikana läpikäytävään vaiheeseen. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

1. Ennen rekrytointia aloitetaan tarvittavat valmistelut, kuten tulevan työtehtävän vaatimusten ja tarvittavan osaamisen miettiminen. Toisinaan työtehtävä on valmiina ja sen rajat ovat selvillä, joten yrityksessä tiedetään millaista henkilöä ollaan hakemassa. Näistä asioista määräytyy perehdyttämisen painopiste. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

2. Rekrytointivaiheessa hakijoille kerrotaan tehtävän, työyhteisön sekä organisaation erityispiirteistä ja vaatimuksista. Rekrytointiprosessin aikana yritys saa myös tietoa hakijoiden osaamisesta, potentiaalista, näkemyksistä ja ajatuksista. Uuden työntekijän osaamisen kehittäminen alkaakin jo haastattelujen aikana. Näistä syistä rekrytointiprosessi onkin hyvin tärkeä perehdyttämisen vaihe. (Kupias & Peltola 2009, 102 - 103.)

3. Ennen töihin tuloa tarvitaan perusperehdyttämistä, eli käydään läpi käytännön asiat työsuhteen aloitukseen liittyen. Voimassa olevat pelisäännöt tulee kertoa, uusi työntekijä tulee tutustuttaa uusiin työtovereihin sekä organisaation arvot ja strategiat tulisi käydä perehdytettävälle läpi. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

Ennen kuin uusi työntekijä saapuu työpaikalle ensimmäistä kertaa, yrityksen tulisi ottaa häneen yhteyttä luotettavimmin puhelimitse. Perehdyttäjän olisi hyvä kertoa uudelle työntekijälle tässä vaiheessa esimerkiksi, ensimmäisestä työpäivästä, aloitusajasta, paikasta, mitä hän tarvitsee mukaan sekä kuka häntä on vastassa. Tämän ansiosta uusi työntekijä saa yhteyden kontaktihenkilöönsä sekä hänen on mukavampi ja helpompi tulla työpaikalle, kun vastassa on tuttu henkilö. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

4. Vastaanotossa uusi työntekijä saa ensivaikutelmansa koko työyhteisöstä ja hyvä alku kantaa pitkälle, kun taas huonoa alkua on vaikea paikata myöhemmin. Hyvä vastaanotto on tärkeää ja siihen kannattaa panostaa. (Kupias & Peltola 2009, 103 - 104.)

Vastaanotossa tärkeintä on saada tulokas tuntemaan itsensä odotetuksi ja tervetulleeksi. Tulokkaan esimiehen kannattaa olla vastassa, jos se on mahdollista. (Kupias & Peltola 2009, 103 - 104.)

5. Ensimmäinen päivä on aika, jolloin hoidetaan kiireiset käytännön asiat, kuten esimerkiksi avainten luovuttaminen. Uudelle työntekijälle esitellään hänen työpiSTEensä, lähimmät työtoverit ja työtilat. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

6. Ensimmäisellä viikolla tulokkaan on tarkoitus päästä kiinni tuottavaan työhön ja ymmärtää uuden työyhteisönsä toimintakulttuuria. Viikon aikana tulee kartoittaa uuden työntekijän kokemukset sekä oppimat asiat. Työviikon lopulla on hyvä järjestää lyhyt palautekeskustelu perehdyttämisen antamista ensivaikutelmista. Keskustelun avulla voidaan tarkastella mitä asioita voidaan jättää perehdytyksen edetessä vähemmälle ja mihin tulisi panostaa enemmän. Perehdytyksessä tulisi keskittyä aluksi pikemminkin kokonaisuuksien hahmottamiseen kuin kaikkiin pieniin yksityiskohtiin. (Kupias & Peltola 2009, 105 - 106.)

7. Ensimmäisen kuukauden jälkeen perehdytettävällä on oltava jo mahdollisuus kertoa omia näkemyksiään, jotka saattavat parhaimmassa tapauksessa johtaa uusien ideoiden ja toimintatapojen kehittämiseen. Ensimmäisen kuukauden aikana jatketaan perehdyttämistä suunnitelmien mukaan, usein kuitenkin päävastuu perehdytyksestä siirtyy perehdyttäjältä perehdytettävälle itselleen. Perehdytettävä ottaa myös osaa ensimmäisen kuukauden aikana tervetuloa taloon -tilaisuuteen, jos yritys järjestää sellaisia. (Kupias & Peltola 2009, 106 - 107.)

Parin kuukauden työssäolon jälkeen olisi hyvä käydä palautekeskustelu perehdytettävän kanssa. Keskustelussa tarkasteltaisiin menneiden kuukausien perehtymistä sekä perehdyttämistä. Keskustelun avulla saadaan selville, onko uudella työntekijällä yrityksen puolesta riittävät mahdollisuudet onnistua työssään ja onko perehdytys järjestetty riittävän hyvin. Uuden työntekijän on myös mahdollisuus saada palautetta omasta työstään ja hän voi tarpeen mukaan muuttaa omaa toimintaansa ajoissa, ennen koeajan päättymistä. (Kupias & Peltola 2009, 107.)

8. Koeajan kuluessa perehdytystä jatketaan tarpeen mukaan suunnitelman mukaisesti. Koeajan lopulla tulisi pitää esimiehen kanssa keskustelu, jossa molemmin puolin arvioitaisiin koeajan, perehdytyksen ja perehtymisen onnistumista ja

jatkotarvetta. Samalla mietittäisiin myös rekrytoinnin onnistumista sekä työsuhteen mahdollista jatkamista. (Kupias & Peltola 2009, 109.) Yleisesti puhutaan vuodesta, jonka jälkeen taloon tulosta uusi työntekijä pystyy antamaan täyden työpanoksensa omassa työtehtävässään (Kauhanen 2009, 152).

9. Työsuhteen päättyessä myös perehdyttäminen päättyy, esimerkiksi kesätyöntekijän työsuhteen päättyttyä. Lähtevän työntekijän kanssa olisi hyvä käydä lähtökeskustelu, varsinkin jos hän on ollut työsuhteessa pitkään. Pitkään työsuhteessa olleella on paljon tietoa ja kokemusta, ja näitä olisi hyvä hyödyntää yrityksessä. Lähtevältä kesätyöntekijältä olisi myös hyvä kysellä esimerkiksi perehdytyksen onnistumisesta. (Kupias & Peltola 2009, 109 - 110.)

Laadukkaastakaan perehdytysmateriaalista ei ole hyötyä, jos sitä ei käytetä. Moisalo (2011) esittelee kirjassaan perehdyttämisen etenemistä ja aineistoja sen eri vaiheisiin. (Kuvio 1)



Kuvio 1. Perehdytyksen eteneminen ja sen vaiheisiin liittyvä aineisto (Moisalo 2011, 324 mukaillen.)

3 Perehdyttäjä

Uuden henkilön perehdyttämisestä on loppujen lopuksi vastuussa esimies. On täysin normaalia, että suurin vastuu perehdyttämisestä on esimiehellä, varsinkin pienissä käsityömaisesti toimivissa organisaatioissa. Organisaatioissa, jotka ovat

suuria tai joissa on suuri henkilöstön vaihtuvuus, esimies yleensä delegoi osan perehdyttämisestä jollekin muulle. Perehdyttämiseen saattaa osallistua myös yksikön sihteeri, yrityksen henkilöstöosasto, useampi tulokkaan tulevista työtovereista sekä työyhteisöstä perehdyttäjäksi valittu henkilö. Onkin täysin normaalia, että uuden työntekijän perehdyttämiseen ottaa osaa suuri ryhmä perehdyttäjiä (Kupias & Peltola 2009, 94 - 95.)

Uuden työntekijän perehdyttäjien taidot, tiedot, asenteet sekä valmiudet perehdyttämisen hoitamiseen olisi hyvä miettiä etukäteen. Perehdyttämisen onnistumiseen ja siihen, että uusi työntekijä tuntee olevansa tervetullut, vaikuttaa myös perehdyttäjän oma mielenkiinto ja halu tehtävää kohtaan. Perehdyttäjä on uudelle työntekijälle tukihenkilö ja silta työyhteisöön. Perehdyttäjiksi tulisi valita ammattitaitoisia ja halukkaita työntekijöitä. Perehdyttäjäksi sopii usein sellainen työntekijä, joka ei ole itsekään ollut talossa kovin kauaa, jolloin hänellä on oma perehdyttämisensä hyvässä muistissa. Olisi hyvä myös miettiä varasuunnitelmia odottamattomiin tilanteisiin, kuten esimerkiksi, jos perehdyttäjä sairastuu. Siksi olisi hyvä pohtia kuka ottaa vastuulleen minkäkin osa-alueen perehdyttämisessä. (Österberg 2015, 118 - 119.) Monenlaisissa perehdyttämisen rooleissa toimivat ihmiset näkevät itsensä perehdyttäjinä. Toiset perehdyttäjistä toimivat vain yhdessä roolissa, mutta useimmat toimivat monissa rooleissa. (Kupias & Peltola 2009, 95.)

3.1 Työhönottaja

Perehdyttämisen aloittaa työhönottaja. Jatkoperehdyttämisen kannalta tarpeelliset tiedot uusi työntekijä saa työhönottajalta. Työhönottajan tehtäviin kuuluu muokata perehdytettävän mielikuvaa ja ensivaikutelmaa yrityksestä, työyhteisöstä sekä tulevista työtehtävistä ja niiden vaatimuksista. On paljon työhönottajasta kiinni, millaisen kuvan uusi työntekijä saa työyhteisöstä ja uuden työntekijän omista mahdollisuuksistaan työssään. Muiden perehdyttäjien täytyy tietää, mitä rekrytointivaiheessa on keskusteltu ja luvattu. Samoja asioita tulisi kerrata perehdytysvaiheessa ja aikaisemmin saatujen tietojen päälle on hyvä rakentaa uutta osaamista. (Kupias & Peltola 2009, 95 - 96.)

Rekrytointivaiheessa uudelle työntekijälle annetaan usein myös työyhteisöä ja työtehtäviä koskevia perehdytysmateriaaleja. Annettujen materiaalien täytyisi olla myös muiden perehdyttäjien tiedossa. (Kupias & Peltola 2009, 95 - 96.)

3.2 Tulokkaan vastaanottaja

Ensimmäisenä työpäivänä tulokkaan vastaanottaja on tulokasta vastassa. Vastaanotto uudessa työpaikassa jää usein uusien työntekijöiden mieliin, niin hyvässä kuin pahassakin. (Kupias & Peltola 2009, 96.)

Tulokkaan vastaanotto on erittäin tärkeä vaihe. Ensimmäiset yhteiset hetket muodostavat tulokkaalle kuvan siitä, kuinka odotettu hän on. (Kupias & Peltola 2009, 96.)

3.3 Hallinnollinen perehdyttäjä

Kaiken tärkeän hallinnollisen työn hoitaa hallinnollinen perehdyttäjä. Osa työtehtävistä hoidetaan ennen kuin uusi työntekijä saapuu taloon ja osa saapumisen jälkeen. Hallinnollinen perehdyttäjä hakee esimerkiksi uudelle työntekijälle mahdolliset atk-luvat. Hän pitää myös huolen, että uudelta työntekijältä on kerätty tarpeelliset tiedot palkanmaksua ajatellen. (Kupias & Peltola 2009, 96.)

Hallinnollinen perehdyttäjä voi opastaa uutta työntekijää esimerkiksi laatimaan matkalaskuja ja erilaisten työntekoon liittyvien atk-ohjelmien käyttöä. Hallinnolliselta perehdyttäjältä uusi työntekijä voi kysyä neuvoa ja saada apua mihin tahansa käytännön asiaan liittyen. (Kupias & Peltola 2009, 96.)

3.4 Työyhteisöön tutustuttaja

Uudelle tulokkaalle lähimmät työkaverit ja yhteistyökumppanit esittelee työyhteisöön tutustuttaja. Esittely onnistuu esimerkiksi palaverin yhteydessä tai kiertämällä uuden työntekijän kanssa muiden työntekijöiden työpisteissä. Esittelykierroksen aikana on helppo saada kontakti uuteen työntekijään. Työkaverit voivat pitää uuden työntekijän tulosta viikon verran nimikylttejä, jos semmoiset ovat yrityksessä käytössä. (Kupias & Peltola 2009, 96.)

3.5 Työsuhteeseen perehdyttäjä

Työsuhteeseen kuuluvat asiat, kuten esimerkiksi tauot, työajat, henkilöstöedut, palkanmaksu sekä työterveyshuolto, ovat työsuhteeseen perehdyttäjän vastuulla. Nämä asiat mainitaan useasti jo työhönottovaiheessa, mutta niistä on hyvä mainita ja kertoa tarkemmin myös perehdyttämisvaiheessa. (Kupias & Peltola 2009, 97.)

3.6 Kummi

Useissa työyhteisöissä uudelle työntekijälle nimetään kummi, jonka tehtäviin kuuluu tulokkaasta huolehtiminen tämän perehdyttämisen aikana. Kummi ymmärtää, että uusi työntekijä ja tämän perehdyttäminen on pitkälti hänen vastuullaan ja hän on valmistautunut antamaan aikaa uudelle työntekijälle, opettamaan häntä sekä vastailemaan hänen kysymyksiinsä. (Kupias & Peltola 2009, 98.) Hyvä kummi onnistuu saamaan uuden työntekijän tuntemaan olonsa kotoisaksi uudessa työyhteisössä ja kokeneiden työntekijöiden olon tuttavalliseksi uuden työntekijän seurassa. (Hokkanen ym. 2008, 63).

Useissa organisaatioissa esimies hoitaa myös kummille kuuluvat tehtävät. Tällöin kummin ja esimiehen välisiä tehtäviä ei tarvitse jakaa. Uudella työntekijällä olisi hyvä saada myös joku muu henkilö, jolle hän voisi kertoa asioista, joista hän ei halua puhua esimiehensä kanssa. Kummin käyttö perehdyttämisessä vapauttaa esimiehen aikaa, jos yritykseen tulee joka kuukausi uusi työntekijä. Tällöin esimiehen työaika menee kokonaan perehdyttämiseen. Kummiksi nimeäminen kohoittaa työntekijöiden omaa arvostusta, joten kummin tehtävästä kannattaa luoda arvotehtävä, jonka avulla työntekijä voi yrittää näyttää oman osaamisensa yrityksessä. Uuden työntekijän kummiksi olisi hyvä valita sellainen henkilö, joka on sisäistänyt organisaation toimintatavat, mutta ei ole liian rutinoitunut niihin. (Hokkanen ym. 2008, 63.)

4 Yhteistyöyrityksen esittely

Holiday Club Resorts Oy on tänä päivänä Euroopan johtava viikko-osake yritys sekä merkittävä matkailuun ja vapaa-ajan asumiseen keskittyvä toimija. Lomakohteita Holiday Club Resortsilla on tällä hetkellä 32, joista Suomessa sijaitsee 24. Näistä 24:stä kohteesta seitsemän on kylpylähoteleja. (Holiday Club Resorts 2016a.)

Ruotsissa Holiday Club Resortsilla on kaksi lomakohdetta, joista toinen on kylpylähotelli. Suomen ja Ruotsin kohteiden lisäksi Holiday Club Resorts Oy operoi kuutta kohdetta Espanjassa. (Holiday Club Resorts 2016a.)

4.1 Holiday Club Resorts Oy

Holiday Club Resorts Oy, alkuperäiseltä nimeltään Suomen Lomapörssi perustettiin vuonna 1986, kun pankinjohtaja Mauno Kenttä osti pyhäniemeltä mökialueen ajatuksena tuoda viikko-osake lomailu suomeen. Lama, joka vaikutti suomessa 1990-luvun alussa hidastaa liiketoimintaa ja pakottaa vähentämään henkilöstöä. Tilanne muuttuu paremmaksi, kun Vesa Tengmanin ideasta Lomapörssi ostaa Sallan tunturista 52 kelomökkiä edullisiksi viikko-osakkeiksi. Vuonna 1998 yrityksen nimeksi muutetaan Holiday Club Finland Oy ja ensitöiksi se ostaa Katinkullan lomakohteen. (Holiday Club Resorts 2016b.)

Vuonna 1999 Holiday Club Finland Oy:n laajentaa, kun se ostaa Kuusamon Tropiikin. Vuonna 2000 Holiday Club Finland Oy myy omistamansa Sallan hiihtokeskuksen sekä Pyhäniemen ja Airiston matkailukeskukset, mutta ostaa samana vuonna Tampereen Kylpylän. Oulun Edenin ja Saariselän kylpylähotelli ostetaan vuonna 2001, samalla kun Holiday Club Finland Oy ilmoittaa rakentavansa kylpylähotellin Ruotsin Åreen. Turun Kongressi- ja Kylpylähotelli Caribia siirtyy Holiday Club Finland Oy:n omistukseen vuonna 2003. Holiday Club Åren lomakeskus avaa ovensa vuonna 2004. (Holiday Club Resorts 2016b.)

Vuonna 2006 yrityksen nimeksi muuttuu Holiday Club Resorts Oy ja sen suomessa sijaitsevat kylpylähotellit siirtyvät Sokotelille (Holiday Club Resorts 2016b). Vuonna 2009 Holiday Club Resortsista tulee suurin viikko-osakeyri-

tys Euroopassa, kun se avaa uudet kohteet Naantalissa, Rukalla ja Pyhätunturissa. Samalla myös Saimaalle Lappeenrantaan avataan ensimmäiset lomiasunnot. Samana vuonna yritys perustaa Leville huoneistohotellin sekä muuttaa Sallan hotellin Holiday Club Sallaksi. (Holiday Club Resorts 2016b.)

4.2 Holiday Club Saimaa

Holiday Club Saimaa sijaitsee Lappeenrannan ja Imatran rajalla Rauhassa. Kylpylähotelli on rakennettu Saimaan rannalle entisen Rauhan sairaalan miljööseen, jolla on rikas historia hotelli- ja täysihoidolaitoiminnasta. Vuonna 1894 alueelle avautui ensimmäinen hotelli- ja kylpyläkeskus, jolloin sen nimi oli Rauha pensionaat för turister. Isännöitsijänä toimi tuolloin Gustav Almin. (Holiday Club Resorts 2016e.)

Vuonna 1912 venäläissyntyinen lääkäri Dimitri Gabrilovitsch osti Rauhan ja muutti sen toiminnan sanatorioksi, eli sairaanhoitolaitokseksi, jossa hoitokeinoina olivat kylvyt, ulkoilu, ravinto ja lepo. Asiakkaina oli esimerkiksi reumaa ja tuberkuloosia sairastavat. Palveluina tällöin tarjottiin erilaisia kylpyjä ja kirkasvalohoitoja. Palvelu oli edistyksellistä erilaisten dieetti- ja kasvisruokien ansiosta. Asiakkaisiin tuolloin kuului puolalaiset, venäläiset, preussilaiset, romanialaiset ja jopa amerikkalaiset. Asiakkaat olivat liikemiesten lisäksi jopa paroneita ja prinsejä perheineen. (Holiday Club Resorts 2016e.)

Kylpylärakennus paloi vuonna 1923, jonka jälkeen alue myytiin Viipurin läänin sairaanhoitopiirille. Vuonna 1925 alkoi sairaalan rakennustyöt, jonka suunnittelutyöstä vastuussa olivat suomalaiset arkkitehdit. Uusi sairaala saatiin valmiiksi ja vihittiin käyttöön 22.11.1926. (Holiday Club Resorts 2016e.)

Toisen maailmansodan aikana Rauhan sairaala toimi sotilassairaalana. Vuosina 1946 – 1954 alueella toimi myös synnytyslaitos. 1950-luvulta lähtien Rauhan sairaala toimi psykiatrisena sairaalana, mutta 70-luvun jälkeen hoidettavien määrä alkoi pudota rajusti. Tilat alkoivat olla liian vanhat käyttötarkoitustaan varten ja vuonna 2000 Rauhan sairaala suljettiin pysyvästi. (Holiday Club Resorts 2016e.)

Vuonna 2011 Holiday Club Saimaa avasi ovensa ja alueella perinteeksi tullut kylpylätoiminta sai jatkoa. Holiday Club Saimaa on tänä päivänä pohjoismaiden suurin matkailukeskus. Holiday Club Saimaa on kylpylähotelli jonka palveluihin kuuluvat kylpylän lisäksi muun muassa Harmony Spa hoitola, Gant shop, BowlCircus hohtokeilarata, NHL-mitotettu jääkiekkokaukalo, Angry Birds Activity Park, 18-reikäinen Golf Saimaa golf-kenttä, sekä rannassa sijaitseva uusi uimaranta. Päärakennuksesta löytyvät Holiday Club Saimaan ravintolat ja baarit. (Valkonen 2017.)

Kylpylähotellin 229 huonetta jakautuvat kolmeen eri hotellisiipeen ja osa Paviljonkiin. Huonetyyppejä ovat perheille sopivat Club-huoneet, Gantin materiaaleilla sisustetut Gant-huoneet, sekä linnarakennukseen sijoittuvat tasokkaat Castle-huoneet. Hotellihuoneiden lisäksi Holiday Club Saimaan alueelta kylpylähotellin välittömästä läheisyydestä löytyy useita, erityyppisiä loma-asuntoja ja huoneistoja. (Holiday Club Resorts 2016c.)

Kylpylähotellin sekä alueen huoneistojen siisteydestä vastaa N-Clean siivouspalveluyritys. Alueen ja rakennusten kunnosta huolta pitää Holiday Clubin oma huolto-osasto. (Turkia 2017.)

5 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi tuotekehityshanke. Tuotekehityshankkeen tarkoituksena on suunnitella ja kehittää jokin uusi tuote tai jatko kehittää valmista tuotetta. Esimerkkinä vastaavista tuotteista voi olla, uusien työntekijöiden perehdytysmateriaali. (Lapin AMK2017).

Toiminnallinen opinnäytetyö pyrkii ohjeistamaan, opastamaan, järjeistämään tai järjestämään ammatillista toimintaa. Se on usein alasta riippuen esimerkiksi ammattikäyttöön suunniteltu ohje, opastus tai ohjeistus, kuten esimerkiksi turvallisuusohjeistus, ympäristöohjelma tai perehdytysopas. Se voi olla myös tapahtuman järjestäminen, kuten kansainvälisen kokouksen, konferenssin, messuosas-

ton tai näyttelyn riippuen täysin koulutusalaista. Toiminnallisen opinnäytetyön toteutustapa voi olla kohderyhmästä riippuen myös kansio, vihko, opas tai kotisivut. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisen opinnäytetyön olisi hyvä olla käytännönläheisesti työelämään liittyvä. Se tulisi toteuttaa tutkimuksellisella asenteella ja sen olisi hyvä osoittaa riittävästi kyseisen alan tiedon ja taidon hallintaa. Toiminnalliselle opinnäytetyölle olisi hyvä löytää toimeksiantaja. Toimeksiannetun opinnäytetyön avulla pystyy näyttämään omaa ammattitaitoaan sekä mahdollisesti myös työllistyä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 10 - 16.) Toimeksiannetuissa opinnäytetyöissä on toisinaan vaarana, että niistä tulee laajempia, kuin alun perin oli tarkoituksena ja toimeksiantaja ei ole valmis rajaamaan toimeksiantoa. Työllistymisen ja urasuunnitelmien näkökulmasta sitoutuminen ja antautuminen suurempaan opinnäytetyöprojektiin on toisinaan välttämätöntä. Työelämästä tullut opinnäytetyöaihe myös kasvattaa ammatillisesti. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 17 - 18.)

5.1 Toiminnallisen opinnäytetyön aiheanalyysi ja toimintasuunnitelma

Toiminnallisessa opinnäytetyössäkin lähdetään aluksi liikenteeseen aihepiirin valinnalla eli aiheanalyysillä. Aiheen olisi hyvä motivoida tekijää sekä syventää hänen asiantuntemusta aiheesta. Aiheen olisi hyvä myös olla jollakin tavalla ajan-kohtainen tai tulevaisuuteen luotaava, jotta se kiinnostaisi myös mahdollista toimeksiantajaa. Jos opinnäytetyön tekijä on työelämässä, opinnäytetyön liittäminen sen hetkisen työnantajan tarpeisiin on yksi vaihtoehto. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 23.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä toimintasuunnitelma tehdään, jotta pystytään perustelemaan ja näyttämään opinnäytetyön idea sekä tavoitteet ja että ne ovat harkittuja. Toimintasuunnitelmassa on tarkoituksena vastata kysymyksiin, mitä-, miten- ja miksi tehdään. Seuraavaksi on pohdittava, miten saavutetaan idean tavoitteet ja mistä tiedot ja materiaali esimerkiksi tuotteeseen, oppaaseen tai ohjeistukseen hankitaan. Onko tarpeellista esimerkiksi tehdä selvityksiä tai haastatteluja asiantuntijoilta, faktatietojen ja lähdeaineiston hankkimiseksi. Opinnäytetyönä tehtävää opasta varten tulee miettiä ja kuvata miten varmistetaan tietojen oikeellisuus ja luotettavuus lähdekritiikin takia. Opinnäytetyön aikataulu sekä

alustava sisällysluettelo, olisi hyvä lisätä toimintasuunnitelmaan, jotta opinnäytetyönohjaaja voi arvioida aikataulun realistisuuden ja opinnäytetyön rakenteen johdonmukaisuuden. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 26 - 32,53.)

Opinnäytetyön ollessa jokin tapahtuma, raporttiin tulee mainita sen ohjelmasta ja siihen liittyvistä valinnan mahdollisuuksista ja ratkaisuista, tapahtuman tiedottamisesta, mahdollisesta ilmoittautumisesta ja osallistumismaksuista, majoittautumisesta ja kutsuprosesseista. Tapahtuman yhteydessä järjestettävistä ohjeohjelmista tulee kirjoittaa niiden suunnittelu- ja tuotantoprosessista sekä oheispalvelutarjoajien valitsemisesta. Raportissa olisi hyvä kertoa myös asiakaspalvelulomakkeesta, sen suunnittelusta ja tarkoituksesta. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 55.)

5.2 Tutkimusmenetelmät toiminnallisessa opinnäytetyössä

Tutkimusmenetelmien käyttö toiminnallisessa opinnäytetyössä on hieman väljemmässä merkityksessä kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä, vaikka keinot tiedon keräämiseen ovat samat. Aiheesta riippuen toiminnalliseen opinnäytetyöhön ei tarvitse välttämättä edes käyttää tutkimuksellisia menetelmiä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56 - 62.)

Tutkimuksellinen selvitys toiminnallisissa opinnäytetöissä liittyy tuotteen tai idean toteutustapaa. Toteutustavalla tarkoitetaan keinoja, miten esimerkiksi oppaan sisällöllinen materiaali hankitaan sekä millä keinoin oppaan valmistus toteutetaan. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56 - 62.)

5.2.1 Määrällinen tutkimusmenetelmä

Tiedon laatu toiminnallisissa opinnäytetöissä pyritään turvaamaan käyttämällä valmiita tutkimuskäytäntöjä perustasolla, eli määrällisessä tutkimusmenetelmässä aineisto kerätään esimerkiksi sähköpostitse, puhelimella tai kysymällä paikan päällä. Määrällisen tutkimusmenetelmän keinoja on tarkoitus käyttää, kun toiminnallisen opinnäytetyön tueksi tarvitaan mitattavaa, tilastollisesti ilmoitettavaa numeraalista tietoa. Tämä kuitenkin onnistuu vain, jos selvityksen kohde on mitattavissa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56 - 62.)

Analyysi toteutetaan perustason tunnusluvuilla kuten prosentteina ja ne näytetään taulukoiden ja kuvioiden avulla. Tietojen analysointi onnistuu myös ilman

tietokoneella käytettäviä analysointiohjelmia, koska esimerkiksi pienten henkilö-
määrien vastausten analysoinnista ei saada ohjelmien antamia etuja. (Vilka &
Airaksinen 2003, 56 - 62.)

5.2.2 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Laadullinen tutkimusmenetelmä toimii selvityksen toteuttamisessa, eli kun halu-
taan ymmärtää jotakin ilmiötä kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimusmene-
telmässä aineisto kerätään lomakkeilla ja teemahaastatteluilla yksilöiltä sekä ryh-
milta. Analyysi toteutetaan tyypittelyllä, teemoittelulla tai molempia käyttäen. Ke-
rättyä aineistoa ei kuitenkaan tarvitse analysoida yhtä järjestelmällisesti ja tar-
kasti toiminnallisessa opinnäytetyössä kuin tutkimuksellisissa opinnäytetyöissä.
Tämä koskee kuitenkin ainoastaan laadullisilla tutkimuksilla hankittua aineistoa
toiminnallisissa opinnäytetyöissä. Tiedon hankinta onnistuu myös konsultaatiolla,
eli haastatteleamalla asiantuntijoita. Haastatteluaineistolla saatua tietoa käytetään
samalla tavalla opinnäytetyössä kuin lähdeaineistoa. Se antaa tukea päättelyyn
ja argumentointiin ja lisää teoreettista syvyyttä opinnäytetyössä käytyyn keskus-
teluun. Konsultaatioaineistot ilmoitetaan toiminnallisen opinnäytetyön raportti-
osuudessa. (Vilka & Airaksinen 2003, 63 - 64.)

Teemahaastattelu on yksi käytetyimmistä tavoista kerätä aineistoa toiminnalli-
sissa opinnäytetyöissä. Haastattelut voidaan toteuttaa haastatteluna kasvokkain
tai puhelimen välityksellä. Teemahaastattelu toimii hyvin, jos pyritään hankki-
maan tietoa tietyistä teemista tai jos tehdään konsultaatiota asiantuntijoille.
(Vilka & Airaksinen 2003, 63.)

Tietoa voidaan kerätä konsultaationa haastatellen asiantuntijoita. Asiantuntijoilta
saatua tietoa voidaan käyttää opinnäytetyössä samalla tavalla kuin muita lähde-
aineistoja. Asiantuntijoilta saadut tiedot tukevat argumentointia sekä tuovat opin-
näytetyössä käytyyn keskusteluun teoreettista syvyyttä. Konsultaatiota ovat
myös sellaiset haastattelut, joissa kerätään tai tarkastetaan faktatietoja asiantun-
tijoilta. (Vilka & Airaksinen 2003, 58.)

5.3 Toiminnallisen opinnäytetyön raportti

Opinnäytetyöraportti on tekstilajiltaan kuin kertomus, joka etenee projektin ja työprosessin mukaan. Raportista käy selväksi, kuinka aihe ja kohde opinnäytetyölle on löytynyt. Lisäksi siitä ilmenee opinnäytetyössä ratkottavat kysymykset ja keinot, kuinka niihin on löydetty vastauksia. Toiminnallisen opinnäytetyön raportin jäsentely saattaa muuttua moneen kertaan työn aikana, joten alkuperäisestä suunnitelmasta ja jäsentelystä ei tulisi pitää liian tarkkaa kiinni. Alkujäsentely ja suunnittelu avustavat, ettei työn aihe laajene liikaa sekä, että oleelliset asiat tulevat työhön mukaan. (Vilkka & Airaksinen 2003, 82 - 83.)

Opinnäytetyöraportin johdanto voi olla tiivistetty, parin sivun mittainen luku ilman erillisiä alalukuja tai se voi olla useampisivuinen osio, joka sisältää alalukuja. Napakan johdantoluvun tarkoituksena on herättää lukijan mielenkiinnon ja antaa hänelle työn ymmärtämiseen vaadittavat viitepisteet: tiedot aiheesta ja sen aihepiiristä, työn lähtökohdan, tavoitteen, tarkoituksen ja rajauksen. Työn tarpeellisuus perustellaan johdannossa. (Vilkka & Airaksinen 2003, 93 - 94.)

Myös toiminnallisen opinnäytetyön raportti päätetään pohdintaosioon. Hyvän pohdintaosion tulisi sisältää nimenomaan pohdintaa siitä, mitä opinnäytetyötä tehdessä on saatu aikaiseksi. Olennaista on myös oman tekemisen arviointi ja selvitys, kuinka siinä on onnistunut. Toimeksiantajalta tai asiantuntijoilta olisi myös hyvä saada palautetta työn onnistumisesta, jottei arviointi jäisi pelkästään subjektiiviseksi. (Vilkka & Airaksinen 2003, 96 - 97.)

6 Perehdytysoppaan tekeminen

Opinnäytetyön aihetta pohtiessani halusin tehdä opinnäytetyön, josta olisi oikeasti hyötyä jollekin. Kysyin työpaikallani, olisiko heillä jotain aihetta opinnäytetyölle, koska eniten motivoisi aihe, joka liittyisi työpaikkaani. Keksimme, että voisin tehdä työpaikalleni perehdytysoppaan. Myöhemmin rajasimme perehdytysopasta siten, että se olisi ravintolatyöntekijöitä varten. Perehdytysopas oli tarkoitus tehdä työntekijän näkökulmasta, jotta siitä olisi mahdollisimman paljon apua uudelle työntekijälle.

Aloitin opinnäytetyö projektin keväällä 2017 tekemällä alustavan sisällysluettelon teoriaosuudelle ja perehdytysoppaalle. Tämän jälkeen aloin kerätä tietoa perehdyttämisestä kirjastosta lainaamistani kirjoista. Keväällä työ eteni hyvin teoriaosuuden kanssa. Kesällä tekeminen hidastui, kun työkiireet alkoivat. Kesän aikana sain kuitenkin haastateltua eri osastojen esimiehiä perehdytysopasta varten.

Loppukesästä aloin kirjoittaa perehdytysopasta ja teoriaosuutta vuorotellen, jotta sain taukoa toisesta työstä tehdessäni toista työtä. Kirjoittaminen eteni hyvää vauhtia aina kun oli vain aikaa kirjoittaa, koska minulle oli selvää, mitä olin tekemässä. Opinnäytetyö eteni syksyllä hyvää vauhtia, ja pian huomasinkin sen olevan jo ihan loppumetreillä. Kun teoriaosuus ja perehdytysopas oli kirjoitettu, aloin tarkistamaan ja korjailla tekstin kieliasua, koska aikaisemmin keskityin vain kirjoittamiseen.

Perehdytysoppaan tietojen keräämiseen käytin laadullisia tutkimusmenetelmiä. Tiedot kerättiin teemahaastatteluina paikan päällä työpaikalla tai sähköpostitse. Tapasin eri osastojen esimiehiä ja kyselin heiltä tietoja, jotta oppaaseen saataisiin juuri ne tiedot, jotka he halusivat. Kysyin eri osastojen esimiehiltä samat kysymykset ja kirjoitin vastaukset paperille, jos tapasin heidät kasvotusten. Kysymysten avulla saatujen vastausten pohjalta kirjoitin esittelyn heidän osastostaan perehdytysoppaaseen. Tapasimme välillä toimeksiantajan eli ravintolatoimenpäällikön kanssa ja keskustelimme perehdytysoppaan sisällöstä ja ulkomuodosta. Osan perehdytysoppaan tiedoista, kuten yrityksen historian löysin yrityksen nettisivuilta. Lähetin välillä keskeneräisen perehdytysoppaan töihin tarkastettavaksi, jotta pystyimme seuraamaan, että työ etenee suunnitellusti.

7 Pohdinta ja yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli ensisijaisesti tehdä Holiday Club Saimaan ravintolahenkilökunnalle kattava ja helposti jälkikäteen päivitettävissä oleva perehdytysopas. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käytiin perehdyttämistä läpi useasta näkökulmasta. Perehdyttäminen on tärkeää uudelle työntekijälle, jotta hän pääsisi nopeasti työhön kiinni. Uuden työntekijän nopea oppiminen hyödyttää myös työnantajaa, joten perehdyttämisen tärkeyttä ei tulisi aliarvioida.

Teoriaosuuteen tiedot keräsin suurimmaksi osaksi kirjalähteistä. Internetistä löysin muutamia hyviä sivuja. Suurinta osaa netistä löytämistäni sivuista en pitänyt luotettavina lähteinä teoriaosuudelle, joten tästä syystä keskityin etsimään tietoa kirjoista. Tietoa oli helppo etsiä, koska olin suunnitellut aluksi hyvän sisällysluettelon, joka tosin muuttui jonkin verran työn edetessä.

Haasteita opinnäytetyön tekemisessä tuli lähinnä teoriaosuuden kirjoittamisessa, koska tuntui, ettei kirjalähteitä ole paljon. Tietyt asiat löytyivät vain yhdestä kirjasta ja toiset asiat toisesta. En päässyt vertailemaan eri lähteiden tietoja tai en saanut juurikaan jotakin tietoa useammasta lähteestä. Internetin kautta en löytänyt juurikaan luotettavaa tietoa perehdyttämisestä, joten lähteet rajoittuivat suurimmaksi osaksi kirjalähteisiin.

Itse perehdytysoppaaseen olen tyytyväinen. Siitä tuli kattava tietopaketti, josta uusi työntekijä saa varmasti alussa tarvitsemansa tiedot. Työpaikallani perehdytysopas hyväksyttiin ja aiotaan ottaa käyttöön mahdollisimman pian. Perehdytysoppaan tiedoista hyötyvät kaikkien osastojen työntekijät ravintolatyöntekijöiden lisäksi, joten sitä voidaan käyttää apuna muillakin osastoilla, toisin kuin oli aluksi tarkoitus. Teoriaosuudesta sain tehtyä mielestäni riittävän kattavan ja monesta suunnasta katsottavan. Pystyin perustelemaan hyvän perehdyttämisen tärkeyden ja kannattavuuden, vaikka perehdytys koetaankin välillä haastavaksi toteuttaa.

Kuviot

Kuvio 1. Perehdytyksen eteneminen ja sen vaiheisiin liittyvä aineisto, s.13.

Lähteet

Armstrong, M. 2003. A Handbook of Human Resource Management Practice. London Kogan Page.

Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Keuruu: Otava.

Holiday Club Resorts. 2017a. Tietoa yrityksestä. <https://www.holidayclubresorts.com/fi/yritys/> . Luettu 18.05.2017.

Holiday Club Resorts. 2017b. Yrityksen historiaa. <https://www.holidayclubresorts.com/fi/yritys/historia/> . Luettu 18.05.2017.

Holiday Club Resorts. 2017c. Kohde kuvaus. <http://www.holidayclubresorts.com/fi/kohteet/saimaa/> . Luettu 24.05.2017.

Holiday Club Resorts. 2017d. Ravintolat. <http://www.holidayclubresorts.com/fi/kohteet/saimaa/ravintolat/> . Luettu 24.05.2017.

Holiday Club Resorts. 2017e. Perustiedot Holiday Club Saimaasta. <http://www.holidayclubresorts.com/fi/kohteet/saimaa/perustiedot/> . Luettu 20.10.2017.

Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstö voimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro.

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

Kurttila, M. & Aalto, P. 2015. Pomon parhaat ratkaisut. Helsinki: Kauppakamari.

Lapin ammattikorkeakoulu - Lapin AMK. Opiskelijalle. Opinto-opas, AMK-tutkinto. Opinnäytetyöohje.

<http://www.lapinamk.fi/fi/Opiskelijalle/Opinto-opas,-AMK-tutkinto/Opinnaytetyoohje/Opinnaytetyon-toteuttaminen>. Luettu 22.8.2017.

Moisalo, V-P. 2011. Uusi HR- arjen henkilöstöjohtamista. Kuopio: Suomen Graafiset Palvelut Oy.

Pentikäinen, M. 2009. Ensiaskleet esimiehenä. Juva: WSOYpro.

Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet. Helsinki: Tietosanoma Oy.

TTK 2017a. Työturvallisuuskeskus. Työsuojelu. Perehdyttäminen ja työnopastus. [https://ttk.fi/etusivu_\(vanha\)/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyonopastus](https://ttk.fi/etusivu_(vanha)/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyonopastus). Luettu 6.7.2017.

TTK 2017b. Työturvallisuuskeskus. Työhyvinvointi ja työsuojelu. Toiminta työpaikalla. Vastuut ja velvoitteet. Työhön perehdyttäminen ja työnopastus. https://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuojelu/toiminta_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus . Luettu 6.7.2017.

Työturvallisuuskeskus TTK 2009. Materiaalipankki. <http://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/materiaalipankki/Documents/Ty%C3%B6suhde/Ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n%20kehitt%C3%A4minen/Ty%C3%B6h%C3%B6n%20perehdytt%C3%A4minen%202009%20TTK.pdf> . Luettu 5.11.2017.

Turkia, J. 2017. Vastaanottopäällikkö. Holiday Club Saimaa. Lappeenranta. Haastattelu 17.10.2017.

Valkonen, L. 2017. Ravintolatoimenpäällikkö. Holiday Club Saimaa. Lappeenranta. Haastattelu 19.10.2017.

Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Helsinki: Talentum Media Oy.

Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.