

PEREHDYTYSKANSIO PALKKA-ASiantuntijoille

Työharjoittelijasta asiantuntijaksi



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Liiketalouden koulutusohjelma

kevät, 2019

Noora Kuittinen

Liiketalouden koulutusohjelma
Visamäki

Tekijä	Noora Kuittinen	Vuosi 2019
Työn nimi	Perehdytyskansio palkka-asiantuntijoille – työharjoittelijasta palkka-asiantuntijaksi	
Työn ohjaaja /t	Kyllikki Valkealahti	

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja selventää uusien työntekijöiden ja tarkemmin uusien työharjoittelijoiden perehdyttäminen nimettömänä pysyvässä palkkahallintoalan yrityksessä palkka-asiantuntijan työtehtävään. Tavoitteena oli tuottaa perehdytyskansio, jonka avulla jokaisen esimiehen ja uuden työntekijän olisi helppo päästä kiinni perehtymiseen ja työhön. Perehdyttämiseen on ollut käytössä aiemminkin taulukko, jota on muokattu työnkuvan mukaiseksi, mutta perehdytyksen eteneminen ei ole ollut johdonmukaista ja suunnitelmallista.

Opinnäytetyön teoriapohja koostui henkilöstöjohtamisesta ja tarkemmin yritykseen sitouttamisesta, perehdyttämisestä ja työnopastuksesta. Tämä työ sisältää teoriaa ja pohdintaa aiheesta, tutkimusmenetelmien analysointia ja hyödyntämistä sekä yleisellä tasolla tietoa työharjoittelusta ja harjoitteluun tulemisesta. Varsinainen perehdytyskansio jää tämän tekstin ulkopuolelle ja tulee vain toimeksiantajan käyttöön. Tässä työssä on käytetty laadullisia tutkimusmenetelmiä, havainnointia muiden työharjoittelijoiden saapumisesta sekä omaa kokemuspohjaa työharjoittelijana olemisesta kyseisessä yrityksessä. Havainnoinnilla oli tarkoitus saada aitoa kokemuspohjaa uusilta työharjoittelijoilta, jotka olivat juuri aloittaneet työnsä ja osasivat arvioida omaa kokemuspohjaansa sen hetkisestä tilanteesta.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi perehdytyskansio, joka pitää sisällään ohjeistuksen toimeksiantajan sisäisiin toimintatapoihin, järjestelmiin ja palkka-asiantuntijan työtehtävään, joiden avulla uusien työharjoittelijoiden on jatkossa helpompi päästä kiinni työtehtävään, kun kaikki ohjeistukset löytyy yksien kansien sisältä.

Avainsanat perehdytys, henkilöstöjohtaminen, työharjoittelu

Sivut 41 sivua, joista liitteitä 2 sivua

Degree program in Business Administration
Visamäki

Author	Noora Kuittinen	Year 2019
Subject	An orientation guide for payroll specialists – from intern to payroll specialist	
Supervisors	Kyllikki Valkealahti	

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to plan and clarify the orientation of new employees and, more specifically, new trainees in an anonymous payroll management company to the remit of a payroll specialist. The aim was to produce an orientation that would facilitate the work of each supervisor. The orientation guide was also intended to make it easier for the employee to catch up with a new job. There has been a kind of work sheet for orientation previously, which has been adapted to the job description but the progress of the orientation has not been consistent and systematic.

The theoretical background of the Bachelor's Thesis consisted of human resource management and more in-depth engaging, orientation and guidance. This work included theory and reflection on the subject, analysis and utilization of research methods, as well as general information on internships. The actual orientation guide was excluded from this text and will only be available to the issuer. In this work qualitative research methods have been used, observation of the arrival of other trainees and their own experience as a trainee in that company. Observation was intended to provide a real experience base for new trainees who have just started their work and are able to evaluate their own experience in the current situation.

As a result of the thesis was an introductory folder was created, which contains instructions for the client's internal operating methods, systems and the work of a payroll specialist which will make it easier for new trainees to get to the job in the future when all the instructions are found inside one covers.

Keywords introduction, human resource management, internship

Pages 41 pages including appendices 2 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	Tausta ja tavoitteet	5
1.2	Toimeksiantajan esittely	6
1.3	Metodologia.....	6
1.4	Ideasta toteutukseen	7
1.5	Aiemmat tutkimukset.....	8
2	HENKILÖSTÖJOHTAMINEN	10
2.1	Sitouttaminen	10
2.1.1	Sitouttamisen määritelmä.....	11
2.1.2	Merkitys.....	11
2.1.3	Keinot	12
2.1.4	Haasteet	12
2.2	Perehdytys	13
2.2.1	Työhönopastus	13
2.2.2	Henkilöstö ja sen tila	14
2.2.3	Perehdyttämisen tavoitteet ja toteutus	15
2.2.4	Työnopastuksen vastuuhenkilöt.....	17
2.2.5	Kehittymisen ylläpito	18
2.3	Harjoittelijan perehdyttäminen	18
3	PALKKAHALLINTO.....	20
3.1	Määritelmä ja tehtävät.....	20
3.2	Tärkeimmät lait, säädökset ja sopimukset	22
3.3	Palkanlaskennan prosessit.....	23
3.3.1	Mistä palkka koostuu?	24
3.3.2	Palkan maksaminen	25
3.3.3	Palkkakirjanpito	26
3.3.4	Neljännesvuosittain ja puolivuositain tehtävät ilmoitukset	26
3.4	Palkka-asiantuntijan työtehtävät.....	27
3.5	Työharjoittelijan tehtävät palkka-asiantuntijana	28
4	TUTKIMUS.....	29
4.1	Nykytilanne	30
4.2	Toimeksiantajan tavoitteet.....	31
4.3	Haastattelun tema ja kysymykset	32
4.4	Haastattelun vastaukset.....	33
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET JA HYÖTYARVO	36
	LÄHTEET.....	39

Liitteet

Liite 1

Haastattelun kysymykset

Liite 2

Perehdytyskansion sisällysluettelo

1 JOHDANTO

Nykypäivänä työpaikkojen ja työtehtävien vaihtaminen on arkipäivää. Perehdyttämisestä on tullut erityisen tärkeää, ja se on yrityksille myös yksi tärkeimmistä kilpailuvalteista. Hyvä, intensiivinen ja innostava perehdytys luo pohjaa menestyksekkäälle työsuhteelle.

Osalla uusista työntekijöistä on pohjaa alan töistä jo valmiiksi, mutta aina tulee uutena talon tavat ja käytännöt. Kun halutaan hyödyntää myös työharjoittelijoiden käyttömahdollisuus, tulee perehdyttämisen olla johdonmukaista ja selkeää, jotta myös täysin uusi alalle tuleva henkilö pääsee kiinni työn alkuun.

Kun alaa säätelee vahvasti erilaiset lait, normit ja asetukset, ei ole varaa tehdä asioita ”sinne päin”, vaan kaiken tulee olla selkeää jokaiselle osapuolelle. Palkkahallinnon alaa säätelee esimerkiksi työaikalaki, vuosilomalaki ja eri alojen työehtosopimukset. Palkka-asiantuntijoilta vaaditaan siis palkanlaskennan lisäksi ehdottomasti asiantuntijuutta, jotta kaikki lait ja normit tulevat huomioiduksi.

Koska opinnäytetyöni ja sen tuotoksena syntyvä perehdytyskansio on suunnattu ensisijaisesti työharjoitteluun tuleville palkka-asiantuntijoille, on perehdyttämisen lähdettävä liikkeelle ihan alusta. Sekä ammattikouluissa että ammattikorkeakouluissa työharjoittelu on tärkeä osa opintokokonaisuutta, ja se voi olla monille ponnahduslauta työelämään ja omaan alaan. Tästä syystä perehdyttämisen tulee olla hyvin suunniteltua: harjoittelija saa mahdollisimman paljon kokemusta ja oppia harjoittelustaan, ja harjoittelupaikka saa mahdollisimman suuren hyödyn harjoittelijasta.

Monien opinnäytetöiden aiheena on perehdyttäminen ja tuotoksena perehdyttämiskansio. Toimeksiantajayrityksessä on tulevaisuuden suunnitelmissa saada työharjoittelijoita töihin sujuvasti ympäri vuoden, eikä se ole mahdollista ilman kunnollista perehdytystä. Aiheelle ja tuotokselle oli siis ehdottomasti tarve, ja tarpeeseen yritetään nyt tämän opinnäytetyön kautta vastata.

1.1 Tausta ja tavoitteet

Olin aloittanut työharjoittelun toimeksiantajayrityksessä muutama viikko takaperin, kun esimieheni pyysi minua kirjaamaan työharjoittelijana ylös asioita, jotka minun mielestäni pitäisi ottaa huomioon uusien työharjoittelijoiden perehdyttämisessä. Minulla olisi heti käytännön

kokemusta, kun olin itse samassa tilanteessa, ja yritys halusi saada työharjoittelijoiden työhön ottamisesta sujuvaa ja helppoa. Jopa sillä tasolla, että yritys voisi tehdä yhteistyötä eri korkeakoulujen kanssa.

Aloin kirjoittaa vihkoon ylös mieleen tulleita asioita, ja kollegani kanssa tuli puheeksi opinnäytetyön aihevalinta. Hän rohkaisi kysymään mahdollisuutta tehdä jotain tähän perehdyttämiseen liittyvää, ja siitä se lähti. Otin asian heti puheeksi esimieheni kanssa, ja sovimme aiheen ja aikataulun.

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui uusien työharjoitteluun tulevien palkka-asiantuntijoiden perehdyttäminen, ja toiminnallisena työnä tästä syntyy myös yrityksen sisäiseen käyttöön tuleva perehdytyskansio. Tavoitteena on saada suunniteltu korkeakoulu yhteistyö alkuun ja uusien työharjoittelijoiden perehdyttämisestä sujuvaa, jotta se ei kuormita muita työntekijöitä, mutta työharjoittelija saa kokonaisvaltaisen harjoittelukokemuksen ja käsityksen palkka-asiantuntijan työstä.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Tämän työn toimeksiantaja on yksityinen palkka- ja henkilöstöhallinnon yritys, joka toimii Suomessa ja ulkomailla viidessä eri kaupungissa. Työntekijöitä yrityksessä on noin 250 henkilöä, ja se on osa isompaa taloushallinnon konsernia. Asiakkaina toimeksiantajalla on keskisuuria tai suuria yrityksiä, ja asiantuntemusta yrityksen sisältä löytyy noin 90 työehtosopimuksesta.

Työharjoittelijoita otetaan mielellään jokaiselle toimipaikalle oppimaan palkka- ja henkilöstöhallinnosta. Tällä alalla perehdyttäminen on ensiarvoisen tärkeää, sillä työ on hektistä, osattavia asioita paljon ja tarkkuutta vaaditaan ihan kaikilta, myös työharjoittelijoilta. Tästä syystä perehdyttämiseen halutaan panostaa, ja sen vielä tarkempi suunnittelu tulee tarpeeseen.

1.3 Metodologia

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka tavoitteena on kehittää perehdyttämistä ja tuottaa perehdytyskansio. Kehittämistyö opinnäytetyönä liittyy yleensä aina käytäntöön, ja kehittämisen kohde puetaan jonkinlaisen ongelman muotoon. Kun ongelma on täsmennetty, valitaan tutkimuksen menetelmät eli metodologia ja määritellään ratkaisussa tarvittavat tiedot ja se, mistä ja miten tieto saadaan. (Kananen, 2012, s. 14)

Toisin sanoen kehittämistutkimus lähtee jostakin muutostarpeesta, jonka tuloksena syntyy tuotos (Kananen, 2012, s. 19). Kuten tämän opinnäytetyön tapauksessa, tarpeena on muuttaa ensisijaisesti työharjoittelijoiden sekä toki muidenkin uusien työntekijöiden töihin tulo mahdollisimman sujuvaksi kunnollisen perehdyttämisen avulla. On tutkittava, mitä ja miten se parhaiten onnistuu, ja sen pohjalta tehtävä tuotos, joka otettaisiin käyttöön kaikessa perehdyttämisessä.

Kananen (2012, s. 38) sanoin muutoksen aikaansaaminen on huomattavasti haastavampi tehtävä, sillä se edellyttää syy-seuraussuhteiden ymmärtämistä ja niihin vaikuttamista interventiolla. Aiemman perehdyttämisen tason tutkiminen ja tehtyjen haastatteluiden analysointi auttavat ymmärtämään syy-seuraussuhteita paremmin, ja niiden pohjalta on helpompi lähteä rakentamaan perehdytyskansiota, joka oikeasti vastaa yrityksen tarpeita.

1.4 Ideasta toteutukseen

Opinnäytetyön aiheen täsmentymistä ja tarkentumista on tapahtunut jatkuvasti työtä tehdessä. Alun perin puhuimme yleisesti perehdytyskansiossa uusille työntekijöille. Aihe on kuitenkin turhan laaja, sillä yritykseen tulee toki muitakin työntekijöitä kuin palkka-asiantuntijoita. Tällöin oli syytä rajata aihetta lähemmäs omaa kokemuspohjaa; vain palkka-asiantuntijat ja siihen tehtävään tulevat työharjoittelijat.

Yrityksellä on ollut käytössä muutamia perehdyttämiseen liittyviä materiaaleja, mutta hyödyntäminen on jäänyt jossain määrin vajavaiseksi. Itse taloon tullessa koin, että täysin uudelle, alaa tuntemattomalle henkilölle olisi selkeämpää, jos perehdytykseen olisi käytössä tarkka pohja ja ohjeistus, jota noudatetaan aina, oli perehdyttäjä tai esimies kuka tahansa. Toki perehdytyksen runkoa voisi muokata henkilötasolla vastaamaan työntekijän aiempaa taustaa, kuten onko hänellä alasta ennestään kokemusta, tai kuinka pitkästä työharjoittelusta on kyse ja kuinka motivoitunut harjoittelija on. Nämä on syytä ottaa huomioon perehdyttämisen kokonaisuudessa, mutta tässä opinnäytetyössä yksilölliseen suunnitteluun ei oteta sen enempää kantaa, sillä variaatioita olisi monta.

Käsittelyssä oli myös se, että tulisiko perehdytyskansiossa olla ohjeistukset myös käytössä oleviin ohjelmistoihin ja järjestelmiin. Tämän työn laajuuden huomioon ottaen näitä ei kuitenkaan ole järkevää käsitellä tässä työssä, sillä asiakkuuksia, järjestelmiä ja työehtosopimuksia on monia erilaisia. Lakien ja asetusten lisäksi lähes jokaisella asiakkaalla on yksilölliset tavat ja toiveet siitä, kuinka asioita hoidetaan ja esimerkiksi mitä palkkalajeja on käytössä, tuleeko työtapaukset jonkun sähköisen

rajapinnan kautta vai manuaalisesti jne. Siksi perehdytyskansio on yleisellä tasolla palkkahallinnosta, sekä siihen liittyvistä merkittävimmistä asetuksista.

Työssä syntyvä tuotos ei tule olemaan julkinen, vaan se tulee ainoastaan toimeksiantajayrityksen käyttöön.

1.5 Aiemmat tutkimukset

Aiempia tutkimuksia siitä, miten hyvä ja onnistunut perehdytys on toteutettu ja miten se on vaikuttanut yrityksen menestykseen ja työilmapiiriin on hyvin vähän. Löytyy kuitenkin paljon kirjoja ja oppaita siitä, miten hyvä perehdytys voidaan toteuttaa, kuten esimerkiksi Tulokkaasta tuloksentekijäksi (2003) ja Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus (2007). Näiden lähteiden mukaan perehdyttäminen on pitkälle kokemuksista oppimista, oppimisen jatkuvaa seuraamista ja kontrollointia.

Löysin kuitenkin yhden mielenkiintoisen tutkimuksen Tampereen yliopistolta, jossa tavoitteena oli ”tarkastella perehdyttämisen tasoa kohdeyrityksessä ja tuoda esille työntekijöiden kokemia kehittämistarpeita” (Aaltonen, 2018). Kohteena oli palvelukeskuksen HR-yksikkö, joka on hyvin samankaltainen toiminnallisuuksiltaan kuin oman tutkimukseni kohdeyritys. Aaltosen (2018) työssä on tutkittu perehdyttämisen onnistumista organisaatio-, työyhteisö- ja yksilötasolla. Kiinnitin omaan tutkimukseeni peilaten eniten huomiota työyhteisö- ja yksilötasolla tapahtuvaan perehdyttämiseen ja siinä onnistumiseen.

Kuten muissakin perehdyttämisen oppaissa, myös tässä tutkimuksessa yhteisöön kuulumisen ja hyvä vuorovaikutus muiden työyhteisön tekijöiden kanssa tukevat perehtymistä uuteen tehtävään. Tutkimukseen vastanneet henkilöt kokivat, että koko työyhteisö ja varsinkin oma tiimi osallistuu perehdyttämiseen, vaikka siihen olisikin erikseen nimetty joku tietty henkilö. Haasteeksi ja ongelmaksi tällä tasolla taas koettiin kiire; ei ehditä riittävästi opastaa työtehtävään, perehdyttämisiä joudutaan siirtämään ja ohjeet voivat olla epäselvät. Samat haasteet kuuluvat vahvasti myös oman toimeksiantajayrityksen tämän hetkiseen tilanteeseen. Työ on luonteeltaan hyvin aikataulutettua, kun on aikarajat, joista ei voi joustaa ja perehdyttäminen vie aikaa normaalilta päivätyöltä. Tutkimuksen vastauksista kävi ilmi sama kuin myöhemmin oman tutkimukseni vastauksista, että olisi hyvä etukäteen tietää miten perehdytys etenee ja miten sitä voisi itse parhaiten seurata omalta osaltaan. (Aaltonen 2018, s. 42-43)

Sanders ja Kleiner (2002, s. 82-84) kirjoittavat, että uudelle työntekijälle olisi helpompaa saada itse hallita tietomäärää ja olisi selkeät raamit siihen, mistä tietoa saa itse haettua, jos sitä ei kaikissa tilanteissa ole mahdollista

saada kollegalta. Tämä kuvastaa hyvin myös toimeksiantajayrityksen tilannetta, kun ohjeita on kyllä olemassa mutta hajanaisesti monissa eri paikoissa. Tilanteen tullessa eteen niitä voi olla vaikea löytää, joten perehdytysopas kokoaisi tärkeimmät tiedot yksiin kansiin.

Tampereen yliopiston tutkimuksessa haastatelluille esitettyjen kysymysten vastauksista kävi selkeästi esille, että onnistuneessa perehdytyksessä olisi tärkeää saada selkeä kokonaiskuva kaikesta, eikä pieniä palasia sieltä täältä. Opittavaa asiaa on valtavasti, ja siihen tulisi saada käyttää aikaa, jotta kokonaiskuva edes voi alkaa hahmottamaan. Vastuu on hyvin pitkälle perehdyttäjällä. (Aaltonen 2018, s. 45-46)

2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

Laadukas henkilöstöjohtaminen ja työntekijöiden hyvinvointi ovat yritykselle elintärkeitä asioita. Innostava ja osaava esimies on avainasemassa asiantuntijaorganisaatiossa. Menestystä tavoitellessa on siis otettava tärkeimpiin tavoitteisiin työhyvinvointi kaikilla mittareilla, sillä se myös lisää tehokkuutta ja näkyy asiakkaille asti. Työhyvinvointiin kuuluu toki monia eri osa-alueita, mutta lähdetään liikkeelle sieltä sitouttamisesta ja perehdyttämisestä. Siitähän se kaikki alkaa.

2.1 Sitouttaminen

Tässä luvussa käsitellään sitä, mitä tarkoittaa sitouttaminen ja mikä sen merkitys on yrityksessä ja perehtymisen suunnittelussa. Yritykseen ja työhön sitouttaminen on tämän opinnäytetyön pohjateoria.

Nykyään varsinkin nuorten keskuudessa pitkät työurat saman työnantajan palveluksessa ovat harvinaisempia kuin muutama vuosikymmen sitten. Kokemisen ja näkemisen halu eri työpaikkoja kohtaan kiinnostavat eri tavalla. Tästäkin huolimatta osa rekrytointi- ja henkilöstöalan ammattilaisista ovat sitä mieltä, että työhönsä sitoutunut henkilö tekee parempaa tulostaa, ja he pienemmällä todennäköisyydellä vaihtavat työnantajaa. Tuloksen lisäksi huomion arvoinen asia on myös kustannukset, joita sitoutunut työntekijä tekee työnantajansa hyväksi. Kuinka siis pitää nämä arvokkaat osaajat yrityksessä? Näkökulmia ja tapoja on olemassa monia, mutta tässä opinnäytetyössä keskityn vain perehdyttämisen osuuteen sitouttamisessa.

Tarpeeksi merkitykselliset ja haastavat työtehtävät lisäävät sitoutuneisuutta sekä motivoivat hyvään työhön. Mutta entä tilanne, jossa näihin merkityksellisiin ja haastaviin työtehtäviin ei saa kunnollista perehdytystä tai apua myöhemmin sitä tarvittaessa? Tällöin motivaatio ja sitoutuminen laskevat herkemmin, ja lopulta tämä arvokas työntekijä voi etsiä uusia haasteita kokonaan toisesta yrityksestä. (aTalent Recruiting, 2018)

Perehdyttämisen tulee olla uuden työntekijän tukemista siihen saakka, kunnes tämä pystyy itsenäisesti suoriutumaan uudesta työtehtävästään. Kun halutaan panostaa työnjäljen laatuun ja säilyttää positiivista yrityskuvaa, kannattaa uusien työntekijöiden perehdyttäminen suunnitella ja toteuttaa mahdollisimman hyvin. Päävastuu perehdytyksen kokonaisuudesta on aina esimiehellä, jonka apuna taas on erikseen nimetyt perehdyttäjät. Jotta uudelle työntekijälle saadaan luotua

oikeanlainen ensivaikutelma, on perehdyttäjät valittava hyvin huolella; ensivaikutelma vaikuttaa siihen, miten tulokas kokee uuden työpaikkansa ja oman merkityksensä sen sisällä. (Strömmer 1999, s. 259-260)

2.1.1 Sitouttamisen määritelmä

Se, miten työntekijä pääsee osaksi työyhteisöänsä ja kokee sen tärkeäksi osaksi elämäänsä vaikuttaa merkittävästi sitoutumiseen työhön ja työpaikkaan. Sitoutumista on erilaista, ja sitä voidaan tarkastella esimerkiksi ihmisen käyttäytymisen muotoina. Jos työntekijä kokee yrityksen arvomaailman samanlaiseksi kuin omansa ja haluaa tähdätä samoihin tavoitteisiin, haluaa olla mukana organisaation yhteisössä ja tekee asioita oman työtehtävänsä ulkopuoleltakin, on sitoutuminen jo hyvin vahvaa. (Strömmer 1999, s. 162)

On tavanomaista, että sitoutuneelle työntekijälle rakentuu mielen sisälle mekanismi, joka saa aikaan motivoitumisen työn tekemiseen jatkuvasti. Sitoutunut ihminen saa myös aikaan enemmän kuin sitoutumaton, joka toimii yleensä vain ulkoisen motivaattorin varassa, kuten esimerkiksi rahapalkinnon. (Helin 2006, s. 162)

Sitoutumisen vahvuuteen vaikuttavat monet asiat sekä yritystasolla että yksilöllisesti. Yrityksen maine ja arvot sekä työntekijän oma asema yrityksessä edistävät sitoutumista. Ihminen ei yleensä pysty toimimaan omien uskomusten ja arvojen vastaisesti, joten ne hyvin pitkälti ohjaavat sitoutumisessa esimerkiksi yrityksen päätöksiin ja muutoksiin, asiakaskuntaan, työtehtävän tavoitteisiin, omaan tiimiin ja ihan koko yritykseen. (Helin 2006, s. 162-163)

2.1.2 Merkitys

Jokaisella työpaikalla esimiehen tulisi ottaa selvää siitä, kuinka sitoutuneita hänen työntekijänsä ovat. Näin hän voi varmistaa, että työtä ovat tekemässä siihen parhaiten sopivat henkilöt. Kun työyhteisö on aidosti sitoutunut, se toimii yrityksen arvojen puolesta ja pystyy kehittämään toimintaansa eteenpäin. Aito sitoutuminen tuo pysyvyyttä, ja pysyvyys tuo vakautta, kilpailukykyä ja helpottaa arkipäivien sujuvuutta. Kun tulevaisuudessa väestö ikääntyy ja suuret ikäluokat jäävät pois työelämästä, kilpailu osaavista tekijöistä tiukkenee, kun tarjontaa on vähemmän ja sopivia työntekijöitä ei jokaiseen työpaikkaan ole välttämättä tarjolla. Lahjakkaista työntekijöistä tullaan kilpailemaan myös globaalisti. Tästä syystä oma rekrytoitu henkilökunta tulisi saada sitoutumaan työhönsä ja organisaatioon mahdollisimman hyvin, jotta yritys menestyy myös tulevaisuudessa. (Isoaho 2007, s. 15-16; Lampikoski 2005, s. 47)

Yllä mainittu tilanne jollain tasolla on jo nyt olemassa. Kilpailu osaavista työntekijöistä tällä alalla on alueesta riippuen välillä kovaakin, eikä välttämättä pelkkä rahallinen korvaus riitä sitouttamaan työhön ja yritykseen. Yrityksen panostus työntekijöihin ja työhyvinvointiin on nostanut päätään merkittävästi, ja näihin tulee jatkossa panostaa ihan jokaisessa työpaikassa.

Kun oma henkilökunta on sitoutunutta ja tyytyväistä, kynnys hakeutua kilpaileviin yrityksiin on korkeampi. Tämä taas vaikuttaa kustannuksiin, kun perehdytykset ja koulutukset vähenevät. Lisäksi sitoutuneen henkilökunnan poissaolot ovat vähäisempiä, ja niistä syntyviä kustannuksia tulee vähemmän. Myös motivaatio oppimista ja osaamista kohtaan on parempaa, kun sitoutuneisuus on kunnossa. (Savileppä 2005, s. 14)

2.1.3 Keinot

Kuten jo aiemmin on mainittu, sitoutumiseen vaikuttaa monet asiat. Kun arvomaailmat ja toimintatavat kohtaavat, työntekijä voi kokea yrityksen juuri oikeaksi itselleen ja on sitä kautta uskollinen yritystä kohtaan. Kun työntekijä kokee työnsä mielekkääksi ja merkitykselliseksi, se tutkitusti sitouttaa enemmän kuin raha tai jopa työpaikan olosuhteet. (Strömmer 1999, s. 163) Lisäksi hyvä johtaminen, työn ominaisuudet, kehittymisen ja oppimisen mahdollisuus sekä työn ja perheen yhteensovittaminen ovat suuria tekijöitä sitouttamisessa.

Rekrytointivaiheessa tulisi selvittää hakijan sitoutumisaste; hakeeko tämä pitkäaikaista työtä ja onko kiinnostunut juuri tämän työn tekemisessä vai onko haussa kenties vain lyhytaikainen urakokeilu. Työntekijöiden vaihtuvuus on tutkimusten mukaan suurinta ensimmäisen työskentelyvuoden aikana. Siksi jo rekrytointivaiheessa pitäisi pystyä valitsemaan sellaiset henkilöt, joiden ominaisuudet ja odotukset ovat vaadittavien edellytysten mukaiset. Tällöin mahdollisuudet saada sitoutunut työntekijä ovat korkeat. Sitouttamisen tulisi siis alkaa heti rekrytoinnista lähtien. Jokainen uusi työntekijä tarvitsee aikaa opetella ja kokeilla, jotta hän voi oppia. Oppimisen tulisi olla vuorovaikutteista, josta saadaan palautetta eri vaiheista. Sitouttamisen tulisi olla katkeamaton prosessi, joten perehdytys ja työhönopastus on suunniteltava tarkkaan. Kun työntekijä saa onnistumisen kokemuksia ja hän tuntee kuuluvansa organisaatioon, hän alkaa myös sitoutua työhön ja työpaikkaan. (Lampikoski 2005, s. 180-183; Helsilä 2009, s. 49)

2.1.4 Haasteet

Nykypäivän haasteena on työn luonne ja ihmisten haluttomuus sitoutua pitkäksi aikaa samaan työhön ja työpaikkaan. Ammattia vaihdetaan useita

kertoja, yhteisöt vaihtuvat ja koulutuksen sijaan on osattava oppia ja kehittää itseään muutoksien tullessa väistämättä eteen. Lahjakkaista ja innovatiivisista tekijöistä kilpaillaan yritysten kesken; jos vapailta markkinoilta ei löydy sopivaa henkilö, metsästetään niitä kilpailijoilta. Ne voittavat, joilla on tarjolla parhaat etenemismahdollisuudet, haasteet ja keinot palkita saavutuksista. Näiden lisäksi myös yrityksen maine, yhteisöllisyys ja ilmapiiri vaikuttavat. (Lampikoski 2005, s. 25-28)

2.2 Perehdytys

Kun yritys päättää palkata uuden työntekijän, on päätös yleensä merkittävä ja kauaskantoinen, sillä uudelta työntekijältä odotetaan paljon; uuden työntekijän toivotaan suoriutuvan hyvin työstään, pystyvän kehittämään sitä ja itseään, sekä sulautuvan hyvin yrityksen muuhun henkilöstöön ja vaikuttavan siihen positiivisesti.

Vaikka uudesta työntekijästä aiheutuu yritykselle kustannuksia rekrytointiprosessista, perehdyttämisestä ja harjoitteluvaiheeseen menevästä ajasta, tulisi uusi henkilö nähdä nimenomaan uutena voimavarana, jolla on jotain uutta annettavaa. Siksi on myös syytä nähdä vaivaa perehdytysprosessissa. Uusi henkilö voi tuoda mukanaan esimerkiksi tuoreen koulutustaustan pohjalta viimeisimpiä tietoja tai erilaisista työtaustoista kerättyjä kokemuksia ja näkökulmia muiden yritysten toiminnasta. Alussa on myös helpompi arvioida yrityksen ja oman tiimin toimintaa täysin tuorein silmin ja ideoin, ja hyvin hoidettuna näistä havainnoista voi olla arvokasta tietoa jatkoa ajatellen. (Viitala, 2014)

Perehdyttäminen organisaatioon ja sen työtapoihin on tärkeää ja vastuu siitä on ensisijaisesti esimiehellä. On tärkeää huolehtia, että perehdytys on nopeaa ja perusteellista, sekä hyvin toteutettua, sillä silloin todennäköisimmin vältetään virheitä ja vahingoilta, ja saadaan uuden henkilön työteho kasvamaan nopeasti täyteen. Usein yrityksissä on laadittu perehdytyslista muistettavista asioista, jotta kaikki keskeiset asiat tulee varmasti käytyä läpi. (Kauhanen, 2012, s. 92)

2.2.1 Työhönopastus

Tehtäväkohtainen opastus on varmasti koko perehdyttämisen tärkein vaihe. Uusi työntekijä saa työssä tarvitsemansa tiedot ja taidot, kun hänen kanssaan käydään hyvin läpi kokonaiskuva työtehtävästä ja sen eri vaiheista, mitä kaikkea osaamista työn tekeminen edellyttää ja millaisia välineitä siinä käytetään, ja kuinka työtä tehdään turvallisesti ja sääntöjen mukaisesti.

Tästä syystä opastaminen kannattaa nähdä investointina, sillä se lisää koko henkilöstön osaamista, parantaa laatua, luo turvallisuuden tunnetta ja tukee hyvinvointia. Opastajan tulee aina tietää opastettavan oppimisen tarve; mitä tulee oppia ja miten hyvin. (Lepistö 1992, s. 20; Penttinen ja Mäntynen 2009, s. 2; Hakkarainen ja Kangas 1999, s. 26-27) Tähän liittyen omassa tutkimuksessani tuli haastattelussa toive, josta lisää jäljempänä.

Perehdyttäjän tulee valmistautua ja tutustua uuteen työntekijään ja hänen on kerrottava opastettavasta työstä yleensä. Hän selvittää opastettavan mielipiteitä ja epävarmuustekijöitä työtä kohtaan, ja yrittää innostaa ja motivoida oppimisen tiellä. Ensimmäisenä vaiheena olisi luoda tavoitteet oppimiseen. Varsinainen opastus taas olisi hyvä jakaa pienempi osakokonaisuuksiin. Opastaja voisi kertoa työhön liittyvät ydinkohdat ja miten niitä tulee suorittaa. Keskeisintä on kokonaiskuvan syntyminen, jolloin yksittäisten osien hahmottaminen on helpompaa. Itsenäisen työskentelyn aikana alkaa varsinainen oppiminen, joten uuden työntekijän tulisi ehdottomasti myös tässä vaiheessa saada ohjeita ja tukea lähimmiltä työkavereilta. (Juuti ja Vuorela 2015, s. 65-66; Lepistö 1992, s. 36-37)

2.2.2 Henkilöstö ja sen tila

Koko henkilöstöjohtamisen päämääränä on varmistaa työntekijöiden työkyky, motivaatio sekä halu sitoutua toteuttamaan yrityksen tavoitteita. Nykypäivän avainsana on tehokkuus, eli kyky tuottaa tuotteita ja palveluja nopeasti, laadukkaasti ja sujuvasti mahdollisimman pienin kustannuksin. Tehokkuudessa avainasemassa on henkilöstö; esimerkiksi osaamisen puutteellisuus tuottaa helposti virheitä ja viivästyksiä, heijastuu toiminnan laatuun ja näkyvät erilaisina häiriöinä jopa asiakkaille asti. (Viitala, 2014)

Palkka-asiantuntijan toimessa jatkuvat virheet luovat epäluotettavaa kuvaa asiakkaiden silmissä, sillä palkkahallinnon toiminnot kuten palkkojen maksu ja viranomaisraportointia ovat tärkeitä, moniin asioihin vaikuttavia asioita. Esimerkiksi palkan väärin maksaminen vaikuttaa työntekijään, viranomaisraportointiin ja sitä kautta yrityksen maksamiin sivukuluihin. Korjaaminen voi olla työläskin tehdä, jos virhettä ei huomata heti vaan vasta pitkän ajan päästä.

On elintärkeää saada sitoutettua kyvykästä henkilöstöä, sillä ihmiset ovat koko toiminnan kivijalka. Se on myös kovin hauras, joten henkilöstön osaamisesta ja hyvinvoinnista on kannettava huolta. Jos esimerkiksi koko henkilöstö vaihtuisi kerralla, olisi se kova isku yritykselle; toiminta todennäköisesti lakkaisi tai ainakin kärsisi pitkään toiminnallisista häiriöistä. (Viitala, 2014)

Luottamus ja sitoutuminen on kahden kauppa. Sitoutunut henkilö kokee kuuluvansa työyhteisöön ja organisaatioon, kehittävänsä ja tekevänsä merkityksellistä työtä. Tällöin työntekijä on myös lojaali ja valmis venymään työn ja työkavereiden puolesta. Jotta tämä sitoutuminen

tapahtuu työntekijän puolelta, on sen tapahduttava myös yrityksen puolelta. Työntekijään on luotettava ja hänelle annetaan mahdollisuuksia vaikuttaa ja näyttää kykynsä sekä kehittyä työssään. Tähän vaikuttaa myös työyhteisö ja mukavat työkaverit, hyvä esimiestoiminta sekä etenemismahdollisuudet. Yritys hyötyy sitouttamisesta työntekijöiden pienempänä vaihtuvuutena, henkilöstön osallistumisena työpaikan kehittämiseen sekä parempina työtuloksina. (Viitala, 2014)

Edellä mainittujen lisäksi ehkä tärkeimpänä on työn mielekkyys. Jos henkilö ei koe työtään lainkaan mielekkääksi, on siihen myös vaikea motivoitua. Työn on oltava tarpeeksi haastavaa, siinä on oltava saavutettavissa olevat tavoitteet ja sopiva palkitsemisjärjestelmä, ja työympäristön on oltava toimiva. Jos edellytykset tähän täyttyvät, motivoitunut henkilö pyrkii aina parhaimpaan suoritukseensa. (Viitala, 2014)

Ja jotta työ voi olla mielekästä ja työyhteisö viihtyisä, on työntekijän osaamisen oltava riittävää. Tällöin työtehtävät sujuvat paremmin, ja sitä kautta henkilö saa muilta arvostusta ja kokee kuuluvansa osaksi sosiaalista yhteisöä. Oppiminen on osa ihmisluontoa, ja työviihtyvyyden kannalta on tärkeää voida oppia ja tuntea olevansa pätevä ja tarpeellinen. (Viitala, 2014)

Tässä siis ympyrä sulkeutuu takaisin siihen, että perehdyttämien ja työhön opastaminen heti alusta asti ovat ensiarvoisen tärkeitä myös isossa kaavassa yrityksen menestystä mietittäessä.

2.2.3 Perehdyttämisen tavoitteet ja toteutus

Itsensä kehittäminen ja oppiminen ovat aina ensisijaisesti jokaisen omalla vastuulla. Yritys luo oppimisedellytykset, tukee sitä ja tarjoaa erilaisia mahdollisuuksia (Kauhanen 2012, s. 152). Näiden edellytysten ja tukemisten tulee kuitenkin olla hyvin laadittuja ja selkeitä, joita oppiminen voi lähteä käyntiin.

Hyvin toteutettuna perehdyttäminen luo uudelle henkilölle mahdollisuuden päästä nopeasti sisälle yrityksen ja työyhteisön tapoihin. Perehdyttämiseen liittyy vahvasti myös työhönopastus, jossa keskitytään pääsemään kiinni siihen omaan työhön ja sen hallintaan ja tuottamaan laadukasta palvelua. Tehtävästä riippuen perehdytys voi kestää muutamasta päivästä muutama kuukauteen. Jotta tavoitteeseen päästään, on perehdyttämistä pidettävä monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana, jossa työtehtävien opettamisen lisäksi huomioidaan omatoimisuuteen kannustaminen. (Kauhanen 2012, s. 151)

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää tiedottamisen ennen työhön tuloa, vastaanoton ja yrityksen toimintaan ja tapoihin perehtymisen, työsuuhdeperehdyttämisen sekä työhön opastamisen. Prosessi alkaa jo

valintamenettelyvaiheessa; hakijoille annetaan tietoja yrityksestä ja työstä. Tämän jälkeen valitut tutustutetaan tavoitteisiin ja toimintatapoihin, joita yrityksessä noudatetaan, markkinoihin ja tulevaisuudennäkymiin. On tärkeää käydä läpi myös yhteisön jäsenet, tilat, järjestelmät ja käytännöt työyhteisössä. Työsuhdetta määrittävät periaatteet ja säännöt ovat tärkeä käydä läpi, kuten palkkausperusteet ja palkanmaksupäivä, työajat ja aikataulut, vastuut ja seuraamukset laiminlyönneistä, tietoturva-asiat, työsuhte-etuudet ja työterveyshuolto. (Viitala 2014)

Ensimmäinen työpäivä on hyvin tärkeä sen suhteen, kuka työntekijää on vastassa ja kuinka häntä kohdellaan uusien työtovereiden toimesta. Perehdyttämiseen tulisi olla selkeä suunnitelma, joka on aina koko tiimin tiedossa, koska kaikkia jäseniä siihen tarvitaan. Kun opastajaksi on valittu joku yksi henkilö, tulisi hänen olla uuden tulokkaan lähellä varmistamassa, että tämä löytää paikkansa ja tehtävänsä yrityksessä. Valitettavasti aivan liian usein työpaikoilla on jatkuva kiire, jolloin työnopastus jää liian pienelle huomiolle ja se hoidetaan huolimattomasti. (Rajalahti 2000) Kiire leimaa varmasti monia toimialoja, mutta varsinkin taloushallinnon alalla deadlineet ovat tiukkoja, ja niihin on päästävä.

Työhön opastukseen pitää käyttää riittävästi aikaa. Kiinnostus loppuu nopeasti, jos perehdytys tapahtuu silmänräpäyksessä, joten tietoa ei saa tulla liikaa liian lyhyessä ajassa. Kokonaisuuksien hahmottaminen auttaa oppimista. Jos perehdyttämiseen ja työhön opastamiseen ei panosteta tarpeeksi, uusi työntekijä ei tunne oloaan tervetulleeksi ja on silloin herkempi vaihtamaan työpaikkaa. Sen jälkeen perehdyttämisprosessi alkaa taas alusta uuden tulokkaan kanssa. Perehdyttäjältä vaaditaan paljon, ja hänen on ehdottomasti osattava kaikkia työssä vaadittavat perusasiat. Lisäksi hänen tulee olla kärsivällinen ja olla kyvykäs valmentamiseen.

Ytimessä perehdyttämisessä on työnopastus itse työtehtävään, jossa käydään läpi menetelmät, koneet, järjestelmät, materiaali- ja informaatiolähteet ja työturvallisuus. On tärkeää käydä myös tarkkaan läpi työn sisältö, vaiheet ja tekemisen periaatteet niin, että uusi henkilö saa muodostettua kokonaiskuvan työstään. Myös tulosten laadun osatekijät sekä arvioinnin kriteerit on tuotava tietoon. (Viitala 2014)

Työhönopastuksen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle kunnollinen perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työpaikalla sekä ennen kaikkea motivoida uusi työntekijä työn tekemiseen. Kun työntekijä on sitoutunut, hän työskentelee tavoitteellisesti ja haluaa kehittää omaa oppimista ja osaamista jatkuvasti. Näin myös ammattitaito pysyy yllä ja ajan tasalla muutoksissa. (Penttinen ja Mäntynen 2009, s. 3-4; Lepistö 2004, s. 57-63)

Vaikka uuden työntekijän rekrytointi ja perehdytys vievät aikaa ja rahaa, kannattaa hyödyntää tämän potentiaali jo heti alkuvaiheesta lähtien;

uudella työntekijällä on mahdollisuus arvioida kriittisestikin yrityksen toimintatapoja ja tuoda julki omia havaintoja ja ehdotuksia piirteistä, joita olisi syytä tarkastella ja korjata.

2.2.4 Työnopastuksen vastuuhenkilöt

Uuden työntekijän perehdyttämisen ja työnopastuksen järjestäminen on aina esimiehen vastuulla, jolloin hän luo sille edellytykset esimerkiksi valmistelemalla muut työntekijät tulevaan. Usein siis esimies delegoi perehdyttämiseen ja opastamiseen liittyviä vaiheita toisille henkilöille, jotka voidaan nimetä virallisesti uuden henkilön perehdyttäjäksi. Esimies seuraa perehtymistä yleensä kehityskeskusteluissa. (Kupias ja Peltola 2009, s. 53-57)

Nimettynä perehdyttäjänä oleminen on luottamustehtävä, jossa on osattava työ ja sen järjestelmät lähes tulkoon läpikotaisesti. Hän ei saisi olla liian rutinoitunut työhön, vaan hänen olisi pystyttävä katsomaan asioita uuden työntekijän kannalta, ja opastettava selkeästi ja johdonmukaisesti. Perehdyttäjällä tulisi olla lisäksi hyvät vuorovaikutustaidot ja hänen tulisi rohkaista ja kannustaa uutta tekijää. (Kangas ja Hämäläinen 2007, s. 14; Lepistö 1992, s. 41.) Vaatimuksia hyvään perehdyttäjään on siis paljon, mutta oikean henkilön valintaan kannattaa käyttää aikaa ja vaivaa, jotta hyöty saadaan kokonaan irti.

Perehdyttäjäksi kannattaa ehdottomasti valita sellainen henkilö, joka aidosti pitää työstään. Hänen tulisi olla ominaisuuksiltaan sellainen, joka haluaa auttaa ja opastaa muita ihmisiä, jolla on kyky löytää asioista keskeisimmät sisällöt ja osata kertoa yksinkertaisesti, ja lisäksi osata kuunnella toista osapuolta. Uuden asian oppiminen vaatii vuorovaikutteisuutta. Kaikkea ei kuitenkaan tarvitse aina antaa suoraan tarjottimella, vaan on hyvä luoda uudelle työntekijälle mahdollisuuksia oman toiminnan ja käsitysten tarkasteluun ja sitä kautta oppimiseen. (Kjelin ja Kuusisto 2003, s. 195-197)

Jokaisella työyhteisön jäsenellä on vastuu uuden työntekijän opastamisesta. Tästä syystä on erittäin tärkeää, että koko työyhteisöä on valjastettu perehdyttämisen eri osa-alueisiin, jolloin jokainen pääsisi paremmin tutustumaan uuteen työntekijään. Tämä kuitenkin vaatii, että kaikkien työyhteisön jäsenten ammattitaito on ajan tasalla ja heiltä löytyy kiinnostusta muiden opastamiseen. Liiallinen tunnepitoisuus täytyy pystyä jättämään pois ja antaa uuden työntekijän muodostaa omat mielikuvansa uudesta työpaikasta, tehtävistä ja työkavereista. (Kupias ja Peltola 2009, s. 81-82)

2.2.5 Kehittymisen ylläpito

Jotta perehtyminen ja työnopastus lähtevät kunnolla käyntiin ja ovat selkeitä kokonaisuuksia, olisi uudelle henkilölle hyvä laatia suunnitelma, joka kestää enemmän kuin vain ensimmäisen päivän. Liian suurta tietomäärää ei kukaan pysty käsittelemään kerralla eikä asiat jää hetkessä mieleen. Uusien asioiden läpikäyntiä olisi siis hyvä jaksottaa pidemmälle ajalle ja laatia suunnitelma sen toteuttamiseen. Yksi hyvä keino on nimetä uudelle henkilölle kokoneemmista työkavereista ns. kummihenkilö, joka pystyy seuraamaan etenemistä ja tukee työhön ja työyhteisöön kiinni pääsemistä. Kummilta olisi myös helppo käydä kysymässä vaikeammista tilanteista apua, kun hänet on valmiiksi jo nimetty auttamaan. (Viitala 2014)

Erilaisten osaamisten nimeäminen ja erittelemisen luovat kehyksen arviointikeskusteluille, joita olisi hyvä käydä tasaisin väliajoin. Jotta osaaminen pysyy ajan tasalla, tulee työpaikalla seurata kaikkien kehittymistä tasaisesti, ja aina esimerkiksi isojen muutosten jälkeen. (Viitala 2014)

Koska eri työtehtävät vaativat erilaista osaamista ja sisältöä, tulisi jokaiselle uudelle työntekijälle muodostaa henkilökohtainen perehdytysuunnitelma. Suunnitelmaan olisi jo etukäteen esimiehen toimesta huomioitu työntekijän taidot ja kehittymiskohteet, ja niiden perusteella luodaan pohja perehtymiselle. Tarkempaa pohdintaa toimeksiantajayrityksen perehdytysuunnitelmasta ja sen sisällöstä käsittelem jäljempänä.

2.3 Harjoittelijan perehdyttäminen

Tämän opinnäytetyön perehdyttämisen kohderyhmänä ovat nimenomaan työharjoitteluun tulevat opiskelijat ja heidän sujuva perehdyttäminen, joten avaan seuraavaksi hieman työharjoittelua yleisesti ja siihen liittyviä asioita, sekä tavoitteita, joita toimeksiantoyrityksellä on harjoitteluiden suhteen.

Jokaiseen ammatti- ja korkeakoulututkintoon liittyy joko pakollinen tai vapaavalintainen työharjoittelu, jossa on sekä koulutuksellista puolta mutta myös työelämään tähtäävä puoli. Työnantaja saa harjoittelijan myötä uusia tietoja koulutuksen nykytilasta ja laadusta sekä harjoittelijan antaman työpanoksen. Harjoittelija saa lisäpotkua opiskelumotivaatioon sekä vinkkejä urasuunnitelmiin, sillä harjoittelun on tarkoitus olla koulutusta tukevaa. (Aarresaari, 2018)

Työharjoittelu voi toimia myös oivana rekrytointikanavana, jossa yritys pyrkii saamaan opiskelijat kiinnostumaan siitä potentiaalisena työnantajana. Tällöin yritykset pyrkivät löytämään lahjakkaita ja

kehittymiseen tähtääviä nuoria, jotka houkutellaan yritykseen jo opiskeluaikana.

Molempien osapuolien tavoitteiden olisi hyvä olla selkeät ennen harjoittelun alkamista. Koulun puolelta on tietyt oppimistavoitteet, opiskelijalla itsellään voi näiden lisäksi olla omiin työelämävalmiuksiin ja ammatilliseen kehittymiseen liittyviä tavoitteita, ja harjoittelupaikalla tietysti omat. Harjoittelupaikan on kuitenkin hyvä huomioida se, mistä taustoista opiskelija tulee; joillekin harjoittelu voi olla ensimmäinen kosketus työelämään, kun taas toisilla voi olla jo paljon kokemusta erityyppisistä työpaikoista. Siksi on tärkeää laatia perehdytys jokaiselle henkilökohtaisesti. (Aarresaari, 2018)

Ennen uuden harjoittelijan tuloa kannattaa kaikki valmistelut tehdä niin pitkälle kuin mahdollista, jotta aloittaminen on sujuvaa. Esimerkiksi tarvittavat tunnukset ja luvat, työpisteet ja kulkukortit ovat syytä olla valmiina heti ensimmäisenä päivänä. Tällöin on myös hyvä käydä kaikki käytännön jutut läpi, kuten tietokoneen ja puhelimen käyttöoikeudet, työaika ja sen seuranta, palkanmaksukäytännöt jos sellaista harjoittelusta maksetaan, kopiokoneen käyttö, toimistotarvikkeiden saanti, sosiaali- ja taukotilat, ulko-ovien käyttöön liittyvät ohjeistukset sekä postin kulkemisen ohjeistaminen. (Aarresaari, 2018)

On erittäin tärkeää jo heti perehdyttämisvaiheessa ottaa puheeksi sekä tulevien työkavereiden että opiskelijan itsensä kanssa työtehtävät, joita opiskelija pääsääntöisesti hoitaa. Näin hänellä on heti alusta asti selvää, mikä on hänen roolinsa ja tehtävänsä tiimissä. Työtehtävien määrittämiseen vaikuttaa opiskelijan aktiivisuus ja oma-aloitteisuus, ja niiden mahdollisesti lisääntyessä voidaan työtehtäviä sitä mukaa muuttaa. Työtehtävien kannattaa olla tarpeeksi haasteellisia ja mielekkäitä, jotta niistä oikeasti pääsee oppimaan jotakin ja saa realistisen kuvan työpaikasta ja alasta. Palkka-asiantuntijana työharjoittelijalle voi olla etukäteen haastavaa saada sellaista kokonaiskuvaa koko harjoitteluajalle tulevista työtehtävistä, sillä siihen vaikuttaa paljon, miten harjoittelija työssä ollessaan oppii sisäistämään asioita ja millaista vastuuta hän itse on valmis ottamaan. On kuitenkin hyvä, jos jonkunlainen runko tulevista työtehtävistä on tehty.

3 PALKKAHALLINTO

Palkkahallinto on iso osa yritysten arkea. Palkkahallinto ei ole pelkästään palkkojen laskentaa, vaikka se onkin varmasti näkyvin osa tästä hallinnon osasta, vaan sen kautta kulkee muun muassa kaikkien yrityksen työntekijöiden palkat, lomat, kustannusten korvaukset sekä lakisääteiset, viranomaisille ilmoitettavat tiedot. Ala vaatii paljon erikoisosaamista, ja työnkuvaan liittyy huomattava määrä salassa pidettävää tietoa. (Syvänperä & Turunen 2015, s. 12)

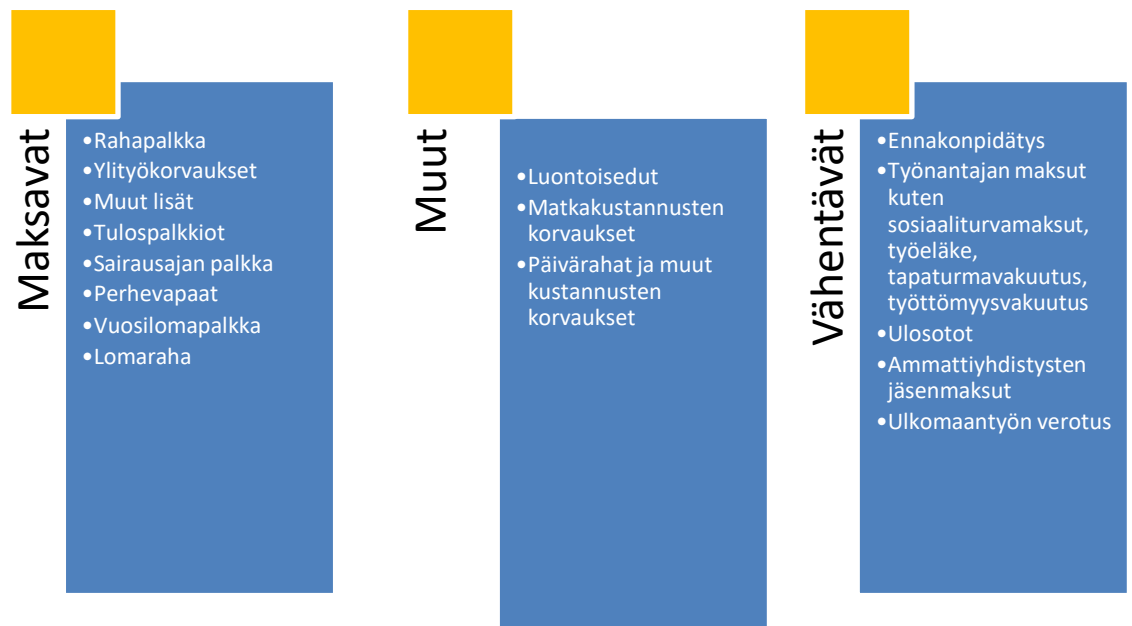
Tätä alaa määrittelee monet lait, asetukset ja eri alojen työehtosopimukset. On paljon erilaisia määräaikoja, raportointeja, tilastointeja ja velvoittavia toimenpiteitä, joita palkkahallinnossa on noudatettava. Palkka-asiantuntijan toimen perehdyttäminen on haastavaa, sillä velvoittavien toimenpiteiden lisäksi on monia asiakaskohtaisia, erikseen sovittuja toimia. Näistä syistä perehdyttäminen on toisaalta erittäin tärkeää. Luonnollisestikin palvelun ytimessä ovat palkka-asiantuntijat, joiden ammattitaito ja osaaminen ovat kriittisin menestystekijä. (Syvänperä & Turunen 2015, s. 13)

3.1 Määritelmä ja tehtävät

Palkkahallinto kokonaisuutena on laaja hallinnon ala, jossa osa-alueina on palkanlaskenta, niiden maksu ja tiedot niiden muodostuksesta, kustannusten suunnittelu ja tarkkailu, tilastoinnin sisäisiin ja ulkoisiin tiedontarpeisiin ja näiden kaikkien tietojen arkistointi lain vaatimalla tavalla. Lisäksi palkkahallintoon kuuluu asiakaspalvelua ja palkkatason ja sen kehityksen seuranta. (Kauhanen 2012, s. 191)

Sisäisten tekijöiden lisäksi monet ulkoiset sidosryhmät vaikuttavat palkkahallinnon sisältöön ja organisointiin. Näitä ulkoisia sidosryhmiä ovat mm. Kela, Verohallinto, pankit, työeläkeyhtiöt, ulosottovirastot, työttömyyskassat jne. (Kauhanen 2012, s. 192)

Palkanlaskenta käsittää useita asiakokonaisuuksia, jotka on esitetty alla:



Kuva 1. Palkanlaskennan kokonaisuus. (Kauhanen 2012, s. 193)

Palkanlaskennan järjestelmien muotoon ja sisältöön vaikuttaa useat eri lait, kuten työsopimus-, työaika- ja vuosilomalaki, laki yksityisydensuojasta työsuhteessa, eläkelait, sairausvakuutuslaki ja verolait. Näiden lisäksi on erilaisia toimialakohtaisia työ- ja virkaehtosopimuksia sekä yleisiä työmarkkinajärjestöjen välisiä sopimuksia. Monet palkanlaskentaan liittyvät lait, asetukset ja määräykset muuttuvat nopeallakin aikataululla, mikä asettaa kovia ammattitaitovaatimuksia työntekijöille. (Kauhanen 2012, s. 192) Viimeisimpinä suurina muutoksina ovat tulorekisterihanke KATRE sekä tietosuoja-asetus GDPR. Näistä kerrotaan tarkemmin vielä jäljempänä.

Palkkahallinnon alalle ei juuri ole tarjolla ammatillista peruskoulutusta vaan alalla työskentelevät ovat oppineet asiat työtä tekemällä tai erilaisilla kursseilla ja koulutuksilla (Kauhanen 2012, s. 192). Esimerkiksi omassa tutkinnossani ammattikorkeakoulussa on tarjolla vain muutaman opintopisteen kurssi palkkahallinnosta, joten kovin syvällistä koulutusta ei sitä kautta ole saatavilla. Siksi kunnollinen ja syvälinen perehdyttäminen on ensiarvoisen tärkeää sekä työntekijälle että yritykselle itselleen.

Työssä olevan henkilöstön tulee olla sekä palkkausasioiden että verotuksen ja sosiaaliturvan ammattilaisia. Tiedon ja taidon on siis oltava vahvaa, sillä palkanlaskennan on ehdottomasti oltava oikea-aikaista ja oikeellista, sillä kyse on palkansaajien rahoista ja sosiaaliturvasta. Itse palkansaajien lisäksi myös viranomaiset edellyttävät, että kaikki on hoidettu lakien, asetusten ja sopimusten mukaisesti. (Kauhanen 2012, s. 194)

3.2 Tärkeimmät lait, säädökset ja sopimukset

Kuten aiemmassa kappaleessa mainitsin, palkkahallintoa säätelee useat lait ja asetukset. Esimerkiksi työlainsäädäntö on keskeisessä osassa, ja se on ”yleisnimitys työsuhdetta sekä työnantajan ja työntekijän oikeuksia ja velvollisuuksia koskevista laeista” (Tilisanomat, 2009). Tähän kuuluu muun muassa työsopimus-, työaika-, vuosiloma- ja yhteistoimintalaki. Lisäksi on toimialakohtaisia työehtosopimuksia, joissa on paljon määräyksiä työsuhteiden ehdoista. (Tilisanomat, 2019)

Yksi merkittävä uudistus on GDPR eli General Data Protection Regulation, joka tuli voimaan toukokuussa 2018 kahden vuoden siirtymäajan jälkeen. Se säätelee oikeuksista tietosuojan sekä henkilötietojen luottamukselliseen käsittelyyn EU-maissa. Lisäksi asetus yhtenäistää hajanaiset tietosuojakäytännöt. (Tietosuojamalli n.d.)

Tämä uusi asetus koskee kaikkia henkilötietoja käsitteleviä ja se on velvoittava. Henkilötiedoiksi lasketaan kaikki sellaiset tiedot, jotka liittyvät tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan henkilöön, esimerkiksi nimi, puhelinnumero tai sijaintitiedot. Ihminen tai organisaatio voi olla rekisterinpitäjä, joka määrittelee sen, mihin tarkoitukseen ja miten henkilötietoja käsitellään. Se voi olla esimerkiksi verkkokauppa, sosiaalisen median palvelu tai sairaala. (Tietosuojavaltuutetun toimisto n.d.)

Tietosuoja-asetuksessa määrätään alla olevista tietosuojaperiaatteista, joita tulee noudattaa kaikissa käsittelyvaiheissa:

Henkilötietoja on	käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi
	kerättävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten (käyttötarkoitussidonnaisuus)
	oltava asianmukaisia ja olennaisia ja rajoitettu siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten niitä käsitellään (tietojen minimointi)
	toteutettava kaikki mahdolliset kohtuulliset toimenpiteet, jotta epätarkat ja virheelliset henkilötiedot poistetaan tai oikaistaan (täsmällisyys)
	säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa vain niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten (säilytyksen rajoittaminen)
	käsiteltävä tavalla, jolla varmistetaan tietojen asianmukainen turvallisuus, kuten suojaaminen luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingossa tapahtuvalta häviämiseltä, tuhoutumiselta tai vahingoittumiselta (eheys ja luottamuksellisuus)

Kuva 2. Tietosuojaperiaatteet. (Tietosuojavaltuutetun toimisto n.d.)

Vielä tietosuoja-asetustakin merkittävämpänä on vuoden 2019 alusta käyttöön tullut kansallinen sähköinen tietokanta tulotiedoille, eli tulorekisteri. Se sisältää kattavat palkka-, eläke- ja etuustiedot jokaisesta tulonsaajasta. Tämä rekisteri korvaa esimerkiksi palkkojen vuosilmoitukset, jotka nykyisin annetaan Verohallinnolle, työeläkelaitoksille, työllisyysrahastolle ja työtaturmavakuuttajille. Jatkossa yksi ilmoitus riittää.

1.1.2019 alkaen tulorekisteriin ilmoitetaan palkkatiedot, luontoisedut, palkkiot, työkorvaukset sekä muut ansiotulot. Myös verovapaat ja veronalaiset kustannusten korvaukset on ilmoitettava. Vuodesta 2020 alkaen ilmoitetaan myös eläke- ja etuustiedot. Ensimmäisen vuoden aikana tulorekisteriä käyttävät Verohallinto, Kela, Työttömyysvakuutusrahasto (TVR), työeläkelaitokset ja ETK. Myöhemmin mukaan tulee mm. Tilastokeskus, Koulutusrahasto, vahinkovakuuttajat, työttömyyskassat ja työsuojeluviranomainen. (Verohallinto, Tulorekisteri, 2018)

Palkka-asiantuntijan työtehtävään tulorekisterin voimaantulo vaikuttaa paljonkin. Jatkossa tiedot ilmoitetaan maksajakohtaisesti, suorituksen maksaminen laukaisee velvollisuuden ilmoittaa. Ajantasaiset tiedot on ilmoitettava viiden päivän kuluessa maksusta. Mitään euromääräistä alarajaa ei ole, vaan ihan kaikki maksut on ilmoitettava. Säännöllisen työnantajan on ilmoitettava kuukausittain tulonsaajakohtaisten ilmoitusten lisäksi työnantajan erillisilmoituksella sairausvakuutusmaksun yhteismäärä. (Toimeksiantajan intra-sivut, 2018)

Tulorekisterin ollessa valmis sieltä löytyy tiedot reaaliaikaisesti kaikkien niitä tarvitsevien käytettävissä. Se tulee vähentämään selvityksiin käytettävää työaika merkittävästi ja vähentää työnantajien hallinnollista taakkaa. Nykyiset vuodenvaihdekiireet poistuvat, kun tiedot ilmoitetaan reaaliaikaisesti, ja sen pitäisi yksinkertaistaa palkan maksamiseen liittyviä ilmoittamis- ja raportointivelvoitteita. Näiden lisäksi tulorekisteri tukee harmaan talouden torjuntaa. (Toimeksiantajan intra-sivut, 2018)

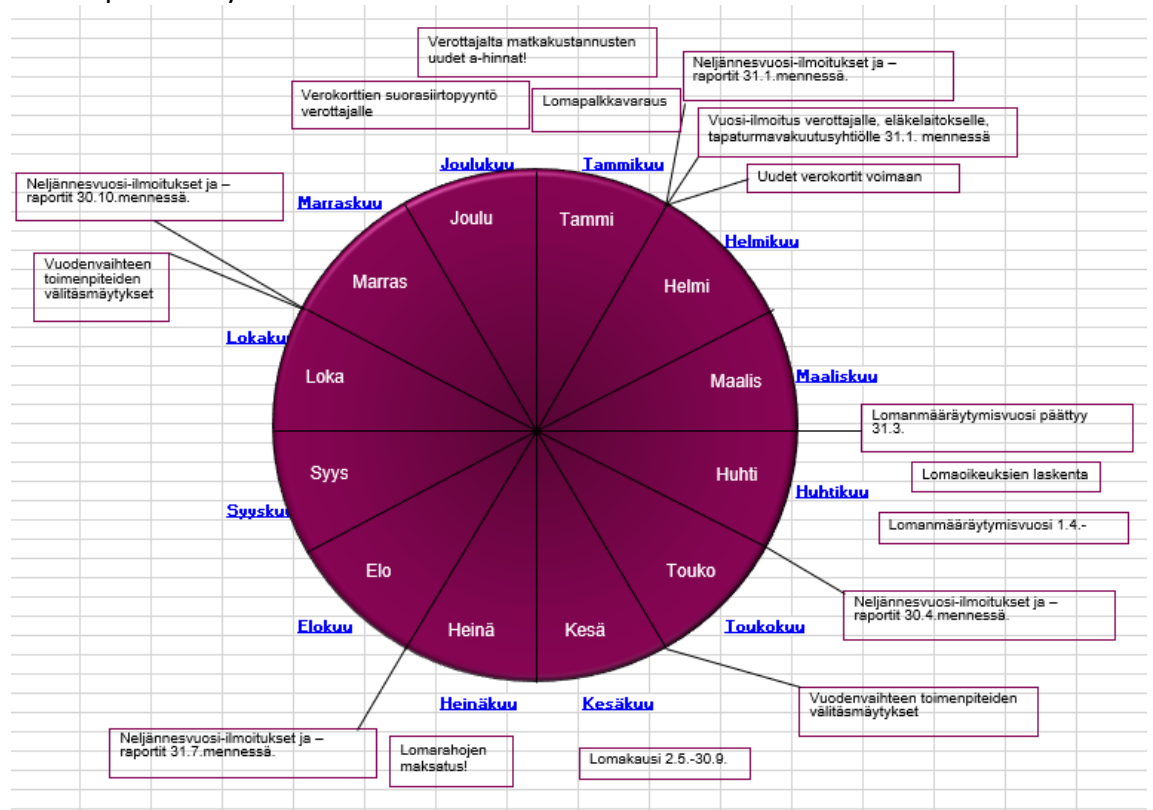
3.3 Palkanlaskennan prosessit

Palkanlaskennan prosessi on hyvin monivaiheinen, ja vuoden aikana on useita eri vaiheita, jotka on muistettava, kuten puolivuositilaukset tai neljännesvuositilaukset toimitettavat raportit, lomavuodenvaihde, lomarahojen maksut jne.

Palkanlaskentaan kuuluu koko yrityksen henkilöstön palkkojen laskenta ja maksaminen. Molemmat näistä ovat hyvin pitkälle automatisoituja toimia, sillä palkkatiedot ja tapahtumat siirtyvät usein erilaisilla liittymillä

palkkajärjestelmiin. Manuaalista työtä vaativat yleensä poikkeustilanteet tai sellaiset työt, joita ei syystä tai toisesta ole saatu automatisoitua jommassakummassa päässä; joko laskennan tai työntekijöiden. Palkkojen laskennan pienessä yrityksessä hoitaa usein sama henkilö, jonka vastuulla on muukin taloushallinto. Isommissa yrityksissä vastuu on jaettu muutamalle henkilölle. Palkkahallinnon voi myös kokonaan tai osittain ulkoistaa tilitoimistoille. (Stenbacka & Söderström 2015, s.14)

Alla oleva kuva havainnollistaa palkanlaskennan vuoden aikana tapahtuvat toimenpiteet. Myöhemmin on kerrottu eri vaiheista enemmän.



Kuva 3. Palkanlaskennan vuosikello (Toimeksiantajan intra-sivut, n.d.)

3.3.1 Mistä palkka koostuu?

Työntekijän palkkaa koostuu tehtäväkohtaisesta tai yrityskohtaisesta palkasta. Lisäksi voidaan maksaa esimerkiksi ylityölisää, varallaolokorvausta tai yölisää. Rahapalkan lisäksi yrityksessä voi olla tarjolla myös luontoisetuja, kuten puhelin- tai autoetu. (Stenbacka & Söderström 2015, s. 22) Luontoisedut ovat rahan veroisia etuja, jotka ovat ennakonpidätyksen alaisia. (Hakonen & Roos 2014, s.179)

Usein palkka määräytyy kyseessä olevan alan yleissitovan työehtosopimuksen mukaan, jota kaikkien alalla olevien on noudatettava. Lisäksi on otettava huomioon työn tekemiseen liittyvät lait ja säännökset.

Työehtosopimukseen on määritelty toimialan palkan vähimmäismäärä, lisien korvausten määrät sekä muita työsuhteen elinkaareen kuuluvia asioita. (Hakonen & Roos 2014, s. 170)

Vuosilomalain (2005/162) mukaan jokaisella työsuhteessa olevalla työntekijällä on oikeus saada vuosilomansa ajalta vähintään säännönmukainen tai keskimääräinen palkka, jonka hän saisi töissä ollessaan. Työehtosopimuksissa voidaan määritellä, maksetaanko lomapalkka ennen loman alkamista kuten vuosilomalaissakin on ilmoitettu, mutta tästä on mahdollista sopia myös poikkeavasti.

Vuosilomalaissa ei ole säännöstä lomarahnan maksamisesta, mutta useissa työehtosopimuksessa se on mukana. Lomараha on yleensä 50 % vuosilomapalkasta, ja se voidaan maksaa joko lomapalkan kanssa samaan aikaan, tai sovitusti jossain muussa aikataulussa. (Prolitto, 2017)

Jos työntekijälle aiheutuu kustannuksia työhön liittyvästä matkustamisesta, voidaan ne korvata verovapaasti. Näihin lukeutuu yleensä kilometrikorvaukset ja matkaliput, sekä majoittumiseen liittyvät korvaukset. Verohallinto ja työehtosopimus, työsopimus tai työpaikan omat käytännöt määrittelevät paljonko ja miten kustannukset korvataan. (Syvänperä & Turunen 2015, s. 89-90)

3.3.2 Palkan maksaminen

Työehtosopimuksessa tai työsopimuksessa on määritelty palkanmaksukausi, työsopimuslaissa taas määritellään, että palkka tulee maksaa palkanmaksukauden viimeisenä päivänä. Palkanmaksukausi voi siis olla esimerkiksi kuukausi, jolloin palkan olisi oltava tilillä viimeistään kuun viimeinen arkipäivä. Palkan on oltava työntekijän tilillä eräpäivänä, tai hänellä on oikeus vaatia myöhästymisestä viivästyskorkoa. (Kondelin ym. 2015, s. 67-68)

Palkkahallinto ylläpitää henkilö- ja palkkatietoja palkkajärjestelmässä. Ennen varsinaista palkka-ajoa järjestelmään ajetaan palkkakauden tapahtumat, kuten aika- ja suorituspalkat ja palkkiot tai muut erät. Viedyt tapahtumat tarkistetaan esimerkiksi erilaisilla tarkastuslistoilla joko käsin tai robotin toimesta. (Syvänperä & Turunen 2015, s. 189) Palkkahallinnon eri vaiheet on nykyään jo hyvin pitkälle automatisoitu, jolloin tarkistusta helpottamassa on erilaiset tarkastuspisteet, jotka ilmoittavat poikkeavuuksista tai joidenkin tietojen puuttumisesta.

Kun kaikki on saatu tarkastettua, tehdään virallinen palkka-ajo, josta syntyy raportteina muun muassa maksatuslistat, palkkaerittelyt ja -listat, ulosottolistat ja kirjanpidon tiedostot. Raporttien lisäksi ajossa muodostuu palkkojen ja vähennysten maksutiedostot, jotka siirretään maksatukseen ja raportit kirjanpitoon. (Syvänperä & Turunen 2015, s. 189)

Palkanmaksusta on aina toimitettava palkan saajalle laskelma, josta käy ilmi, miten maksu on muodostunut ja mitä vähennyksiä siitä on tehty. Näiden lisäksi palkkalaskelmassa tulee olla tieto siitä, paljonko sairausvakuutuksen päivärahamaksu on. (Stenbacka & Söderström 2015, s. 72)

Palkkalaskelmat voidaan toimittaa joko paperisena tai sähköisessä muodossa.

3.3.3 Palkkirjanpito

Henkilöstökulut ovat iso kokonaisuus yrityksen menoista, ja se on vahvasti yhteydessä myös kirjanpitoon ja kustannuslaskentaan. Tästä johtuen kirjanpidon pitäminen myös palkanlaskennasta on pakollista palkkaa maksaville kirjanpitovelvollisille tahoille. Kirjanpitolaki ja asetus on määritellyt palkkamenojen kirjaamisen pakolliseksi kirjanpitoon. (Kondelin ym. 2015, 154-155)

Palkkahallinto työstää palkkamateriaalia ja toimittaa tietoja kirjanpitoon. Esimerkiksi palkka-ajosta muodostuva palkkalista ja palkkayhteenveto sekä lomapalkkavaraukset toimitetaan kirjanpitäjälle. (Hakonen & Roos 2014, s. 200-201)

Aiemmin palkkalistan ja palkkayhteenvedon avulla on laadittu kuukausittainen yhteenveto, jonka avulla on tehty Verohallinnolle toimitettava kausiveroilmoitus. Tulorekisterin tultua käyttöön 1.1.2019 kuukausittaiset kausiveroilmoitukset jäävät pois, kun palkkatiedot ilmoitetaan Tulorekisteriin reaaliaikaisesti heti palkanmaksun jälkeen ja erillisilmoitus viimeistään seuraavan kuukauden viidentenä päivänä.

3.3.4 Neljännesvuosittain ja puolivuositain tehtävät ilmoitukset

Kiireisintä aikaa palkkahallinnon näkökulmasta on vuodenvaihte, kun edellisen vuoden kirjanpito sulkeutuu ja menneestä vuodesta työstetään tilinpäätöstä varten erilaisia tietoja ja raportteja. Tällöin toimitetaan vuosilmoitukset Verohallinnolle ja palkkailmoitukset niin vakuutusyhtiöille kuin etujärjestöille. (Syvänperä & Turunen 2015, s. 190) Tähänkin toimintatapaan tulorekisteri on tuonut muutosta, kun jatkossa tiedot ovat sieltä saatavissa reaaliaikaisesti. Tiedot kuitenkin sisällöltään ovat samat kuin aiemmin, vaikka tietojen hakupaikka muuttuu.

Verohallinnolle toimitettava vuosi-ilmoitus sisältää palkansaajittain tietoa maksetuista palkoista ja ennakonpidätyksistä, ja näiden tietojen

perusteella toimitetaan työntekijöiden henkilökohtainen verotus. Yleensä vuosi-ilmoitukset toimitetaan sähköisessä muodossa tammikuun viimeiseen päivään mennessä. (Hakonen & Roos 2014, s. 230; Syvänperä & Turunen 2015, s. 155)

Vakuutusyhtiöille toimitettavat vuosi-ilmoitukset sisältävät niin ikään palkkatiedot aina kyseiseltä vuodelta. Näiden tietojen pohjalta määräytyy esimerkiksi yrityksen vakuutusmaksut sekä eläkevakuutusyhtiölle menevän ilmoituksen perusteella karttuu työntekijän eläke. Tapaturma-, työttömyys- ja ryhmähenkivakuutuksen vuosi-ilmoituksella ilmoitetaan työntekijöiden lukumäärä, tehdyt työtunnit ja maksetut palkat ammattiryhmittäin vakuutusyhtiölle. Ammattiryhmiin jaottelu on tärkeää, sillä tapaturma-alttius eroaa eri ammattiryhmissä, ja tämä on vakuutusmaksuun vaikuttavaa tietoa. (Hakonen & Roos 2014, s. 230–231)

Vuoden aikana on tiettyjä piikkejä, jolloin palkkahallinnon aikataulut ovat kiireisimmillään. Vuoden vaihteessa edellinen vuosi täytyy saada pakettiin vuosi-ilmoituksineen, ja heti helmikuussa astuu voimaan uudet verokortit. Lisäksi Verohallinto vahvistaa luontoisetujen uudet raha-arvot ja kustannusten korvausten enimmäismäärät. Vuoden vaihteessa muuttuu yleensä myös palkkaan vaikuttavat sosiaaliturvan maksuprosentit sekä työeläke- ja työttömyysvakuutusmaksujen prosentit. (Syvänperä & Turunen 2015, s. 190–191)

Huhtikuussa vaihtuu lomavuosi, ja silloin selvitetään edelliseltä lomavuodelta kertyneet vuosilomapäivät ja vuosilomapalkkojen määrät. Lomapalkat työllistävät kuitenkin pitkin vuotta, sillä lomia pidetään ympäri vuoden. (Syvänperä & Turunen 2015, s. 187) Myös lomarahojen maksaminen alasta riippuen työllistää; joillakin aloilla kesälomarahoja maksetaan esimerkiksi kesä- ja heinäkuussa ja talvilomarahoja helmikuussa, ja niitä on myös mahdollista vaihtaa vapaaksi.

Kun tehdään arviolaskentaa budjettiin seuraavan vuoden palkka- ja henkilöstökustannuksista, tarvitaan siihen palkkahallinnon apua ja tietoja. Palkkahallinto lisäksi toimittaa muun muassa Tilastokeskukselle palkkatietoja, laskee palkankorotuksia ja neljännesvuosittain keskituntiansioita. (Syvänperä & Turunen 2015, s. 191)

3.4 Palkka-asiantuntijan työtehtävät

Työmaailmassa esiintyy puhetta sekä palkka-asiantuntijoista että palkanlaskijoista. Palkanlaskijan työtehtäviin kuuluu palkkojen maksu ajallaan ja oikein, niihin liittyvät tilastoinnit ja viranomaisten vaatimat tilitykset kuukausittain ja vuosittain. Palkanlaskija tekee palkoista lakisääteiset vähennykset kuten ennakonpidätykset ja eläkevakuutusmaksut, käsittelee luontaisedut ja laskee matkakustannusten korvaukset. (Ammattinetti, 2019)

Talous- ja palkkahallinnon ala on viime vuosina ollut suurten muutosten alla, kun työ on koko ajan muuttunut digitalisaation myötä. Yhä harvemmassa työpaikassa palkkoja lasketaan ja vähennyksiä tehdään käsin, vaan robotiikka hoitaa yksinkertaisemmat ja kuukausittain toistuvat työt, ja työ sisältää enemmän asiantuntijuutta vaativia tehtäviä. Varmasti tästä syystä monissa yrityksessä ei enää ole varsinaisesti palkanlaskijoita, vaan palkka-asiantuntijoita.

Toimeksiantoyrityksessä palkka-asiantuntijan työtehtäviin kuuluu sovittujen asiakkuuksien päivittäisestä HR- ja palkkapalvelusta vastaaminen, muun sopimuksen mukaisen palvelun tuottaminen ja asiakaspalvelu kulloisenkin voimassa olevan sopimuksen mukaisesti. Lisäksi tarkoituksena on yhteistyössä asiakaspalvelupäällikön ja palveluesimiehen sekä muun tiimin kanssa kehittää asiakasyhteistyötä sekä toteuttaa muita strategian mukaisia toimenpiteitä.

Tehtävä vaatii soveltuvaa tutkintoa, osaamista palkka- ja HR-palveluista, kykyä omaksua nopeallakin tahdilla uusia järjestelmiä ja työehtosopimuksia. Henkilöltä tulee löytyä myös ongelmanratkaisukykyä, oma-aloitteisuutta ja itsenäisyyttä, yhteistyötaitoja sekä sujuvaa suullista ja kirjallista viestintää.

Työtehtävässä keskitytään erinomaiseen asiakaspalveluun sekä laadukkaan palvelun tuottamiseen. Tehtävässä kohdataan usein vaikuttamis- ja neuvottelutilanteita, joilla tavoitellaan lisäarvoa ja parempaa asiakaskokemusta sekä ulkoisten että sisäisten sidosryhmien osalta.

(Toimeksiantoyrityksen sisäinen tehtäväkuvaus)

3.5 Työharjoittelijan tehtävät palkka-asiantuntijana

Palkka-asiantuntijan työtehtävät ovat hyvin moninaiset, joten perehdyttäminen työhön on välttämätöntä, mutta myös haastavaa. Aikataulut ovat tiukat, ja jokaisella asiakasyrityksellä on lakien ja työehtosopimusten lisäksi usein myös omia erityisiä toimintatapoja, joita on noudatettava.

Toimeksiantajayritys on erittäin kiinnostunut tukemaan nuoria ja aikuisia pääsemään kiinni työelämään ja tähän alaan, eli työharjoittelijoita oikeasti toivotaan yritykseen. Vaikka perehdyttäminen vie aikansa, se useimmiten maksaa itsensä moninkertaisesti takaisin. Tavoitteena on, että jokainen työharjoittelija pääsee kokemaan mahdollisimman paljon harjoittelun aikana ja tekemään työtehtäviä papereiden mappeihin laitosta palkka-ajoihin ja asiantuntijatyöhön.

Tähän vaikuttaa hyvin paljon se, millainen työntekijä harjoittelija on. Koska työhön perehdyttää muut palkka-asiantuntijat, joiden aikataulut ovat kiireiset, vaaditaan harjoittelijalta paljon kiinnostusta ottaa myös itse asioista selvää ja oma-aloitteisuutta pyytää lisää tehtävää, kun edelliset on suoritettu ja opittu. Tekemiseen löytyy jo ohjeita sekä yrityksen sisältä että verkosta. Mutta koska ohjeita on paljon hajanaisesti, tämän opinnäytetyön tarkoituksena on koota perehdytysmateriaali yksiin kansiin, jotta tiedon etsiminen olisi mahdollisimman mutkatonta ja ajantasaista. Kansio sisältää ohjeita itsessään, tai polkuja jossain toisessa paikassa olevaan materiaaliin.

4 TUTKIMUS

Oli opinnäytetyön menetelmä tai aihe mikä tahansa, se yleensä aina rakentuu tietyistä yhteisistä osista, joita ovat johdanto, kirjallisuuskatsaus, metodologia, tutkimustulokset sekä johtopäätökset. (Kananen, 2012, s. 15)

Kehittämistutkimuksessa nojataan taustalla olevaan teoriaan tai teorioihin, joiden lisäksi vaaditaan tutkimuksellista otetta, jotta voidaan puhua tutkimuksesta (Kananen, 2012, s. 19). Jotta työ olisi tiedettä, täytyy se dokumentoida ja käyttää tieteellisiä menetelmiä, joista saadaan luotettavaa ja uutta tietoa. Uusi tieto onkin yksi tieteen kriteereistä. (Kananen, 2012, s. 21)

Yleisin tapa kerätä laadullista aineistoa on haastattelu ja havainnointi. Näissä osallistuvuus on ominaista, ja onnistunut lopputulos saadaan silloin kun tutkija pystyy säilyttämään tilanteen sellaisena kuin se on vaikuttamatta siihen itse. (Eskola, Suoranta, 1998) Perinteinen tutkimus lähteekin siitä, että tutkija ja tutkittava tulee pitää erillään, jotta tutkija ei vaikuta tutkittavaan vaan tilanteesta saadaan luotettavaa tietoa. Kehittämis- ja toimintatutkimus sitä vastoin laittaa tutkijan keskeiseen rooliin muutoksen organisoinnissa ja tällöin tutkija on osa tutkimuksen kohdetta. (Kananen, 2012, s. 28) Yleensä perinteisissä laadullisella tutkimusotteella olevissa opinnäytetöissä löydetään ongelman syyt ja esitellään muutamia ehdotuksia ongelman ratkaisemiseksi. Jotta työstä voidaan tehdä kehityskohde, täytyy ongelmiin löytää syyt ja valita keinot, joilla sitä pienennetään tai poistetaan kokonaan. Tässä on merkittävin ero laadullisen ja määrällisen tutkimuksen välillä. (Kananen, 2012, s. 16)

Havainnointi on hyvä keino muutosprosessin aikana, kun on tarve arvioida prosessin etenemistä. Osallistuvassa havainnoinnissa on tutkijan rooliin mukautuen eri asteita. Pääsääntöisesti osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu toimintaan mukaan, vaikka joidenkin mielestä pelkkä läsnäolokin on osallistuvaa havainnointia. (Kananen, 2012, s. 95)

Toimintatutkimuksessa tavoitteena on saada aikaan muutos, ja tutkija osallistuu muutokseen ja sen toteuttamiseen, joten ero kehittämistutkimukseen onkin hyvin häilyvä. Toimintatutkimuksessa ehkä enemmän kohdistetaan tekemistä ihmisiin ja heidän vaikuttamismahdollisuuksiin ja mukaan saamiseen, ja tutkija itse on myös tutkimuskohteen jäsen. Tällöin myös tutkijalla on enemmän tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen, 2012, s. 38)

Jotta tutkittavasta aineistosta saadaan erotettua tulokset havainnoista, tarvitaan jonkinlainen tutkimusmetodi. Metodi koostuu niistä käytännöistä ja operaatioista, joiden avulla tuotetaan havaintoja ja johtolankoja. Ilman selkeitä sääntöjä metodin käytännöistä tutkimus voi helposti muuttua tutkijan omien ennakkoluulojen todisteluksi. Jos siis aineisto koostuu muutaman henkilön haastattelusta, täytyy teoreettisen viitekehystenkin olla sen mukainen; muutaman ihmisen vastausten pohjalta ei voida puhua esimerkiksi kaikkien yrityksen työntekijöiden puolesta. (Alasuutari, 2011)

Luotettavuuskriteerien pohjalta tutkijan on analysoitava omaa tutkimusprosessiaan, siitä tehtyjä ratkaisuja ja tuloksia. Tällä pyritään näyttämään toteen saatujen tulosten oikeellisuus ja työn laatu. Tutkimuksen kirjoittajan kyky tuoda julki oman tutkimuksen heikkouksia ja puutteita osoittaa kuitenkin tarvittavaa analyttisyyttä ja metodologien osaamista. (Kananen, 2012, s. 17)

Tulosten mittaaminen ja arviointi perustuvat hyvään dokumentaatioon. Se kohdistuu prosessin vaiheiden, lähtökohtatilanteen ja lopputuleman sekä käytettyjen menetelmien yksityiskohtaiseen kuvaamiseen. Jotta pystytään tekemään luotettava arviointi, on tulosten ja johtopäätösten oltava aukottomia todistusketjun tarkastelussa. (Kananen, 2012, s. 165) Kehittämistutkimus pyrkii muutokseen, mutta se ei pyri yleistämään. Tutkimusta ja siitä saatua muutosta ei voida sellaisenaan siirtää vastaaviin yrityksiin, koska kyseessä on aina yksittäinen kohde. Se voi kuitenkin olla siirrettävissä vastaavanlaisiin tapauksiin, kun tutkimusasetelma ja kohde on tarkkaan kuvattu. (Kananen, 2012, s. 175)

Jotta tutkittava ongelma saadaan poistettua, edellyttää se ratkaisun keksimistä millä muutoksella tulos saadaan aikaiseksi. Silloin täytyy ymmärtää jo kyseistä ilmiötä syvällisemmin ja olla selvä kuva siitä, miten ja miksi joku tietty toimenpide vaikuttaa siihen. (Kananen, 2012, s. 74)

4.1 Nykytilanne

Tällä hetkellä toimeksiantajayrityksessä työharjoittelijoita on ollut tasaisesti ja perehdyttämiseen on olemassa seuranta varten taulukko, eli "ruksilista" oppimisen kehittymisestä, jota esimies harjoittelun edetessä täyttää. Lisäksi perehdyttäminen muuten on hyvin pitkälti muiden palkka-

asiantuntijoiden harteilla, jotka neuvovat ja opastavat tekemään annetut työtehtävät. Harjoittelija saa myös niin kutsuttua vierihoitoa eli hän seuraa ensin vierestä, miten esimerkiksi palkka-ajo tehdään, ja tämän jälkeen tekee sen itse perehdyttäjän seurattessa vieressä.

Kuitenkin todellisuudessa esimiehen on hyvin vaikea arvioida harjoittelun etenemistä ja oppimista, kun perehdyttämisen tekee joku muu. Lisäksi tällä hetkellä perehdyttäminen ei ole johdonmukaista; harjoittelijalle ensin useimmiten opetetaan helpoimmat tehtävät, joita hän voi itsenäisesti alkaa tehdä, ja pikkuhiljaa vaikeutetaan. Kuitenkin aikataulujen ollessa tiukkoja, uusien työtehtävien opettaminen ei aina ole mahdollista, ja harjoittelija tekee samoja helpoimpia työtehtäviä kuin alussa, tai on jopa pahimmassa tapauksessa välillä ilman mitään tekemistä. Vaikka henkilö olisi oma-aloitteinen, on vaikea tarttua toimeen, jos ei tiedä mistä lähtisi tekemistä hakemaan. Voisiko esimerkiksi opiskella jostain jotain lisää? Vai ruveta oma-aloitteisesti purkamaan sähköpostiviestejä? Usein muille harjoittelijan kanssa työskenteleville ei ole täysin selvää, mitä harjoittelija jo osaa, joten työtehtävien opastaminen on haastavaa.

Työssä tarvittavaa materiaalia löytyy paljonkin, mutta hajanaisista paikoista ja välillä jokseenkin vaikeasti haettavissa. Sitä saattaa löytyä yrityksen intrasta, verkkolevyiltä tai joissain tapauksissa jopa vanhanaikaisesti paperimapeista. Jotta itsenäinen opiskelu ja tekeminen olisi helpompaa, täytyy materiaalin saaminen olla yksinkertaisempaa.

Lisäksi tieto siitä kokonaisuudesta mitä palkka-asiantuntijan työtehtävään kuuluu saattaa jäädä harjoittelun alussa vajavaiseksi, riippuen siitä kuka perehdytystä hoitaa. Jotta asioita pystyy itsenäisesti ja tavoitteellisesti opiskelemaan ja oppimaan, täytyy olla kokonaiskuva siitä, mitä kaikkea tietoa tarvitaan. Palkka-asiantuntijaksi perehdyttäminen vaatii paljon jo aiemmin mainittua vierihoitoa ja neuvojen kysymistä, mutta ehdottomasti myös itsenäistä otetta ja halua oppia asiakaskohtaisista ohjeista ja järjestelmistä lisää.

4.2 Toimeksiantajan tavoitteet

Toimeksiantajalla on toiveena saada yhteistyö eri oppilaitosten kanssa sujuvaksi, ja yhteistyön myötä saada alan työharjoittelijoita sopivalla tahdilla töihin. Jotta työharjoittelijoiden palkkaaminen ja työhön ottaminen olisi mahdollista tavoitteen mukaisesti, pitää perehdyttämisen olla erittäin tarkasti suunniteltu.

Tällä hetkellä oman kokemukseni mukaan on hieman epäselvää, mitä työhön saapunut harjoittelija osaa, millaisia töitä hänelle saa tai voi antaa tehtäväksi ja kenen kuuluu vastata siitä, että harjoittelijalla on koko ajan hommia. Työharjoittelijan näkökulmasta puuttuu runko siitä, mitä asioita olisi syytä itsenäisesti opiskella ja tehdä. On myös haastavaa olla oma-

aloitteinen, jos kukaan ei osaa luovuttaa omista työtehtävistään mitään pyydettäessä.

Perehdyttämisopas siis tulee todelliseen tarpeeseen, ja siitä tulisi löytyä ohjeistukset sekä työnantajan että työharjoittelijan näkökulmalle. Tähän perehdytyskansiolla haetaan hieman apuja. Toivotaan, että harjoittelijan oppimista tuetaan niin, että oppiminen ja perehtyminen olisi mahdollisimman sujuvaa ja mielekästä. Jos perehdyttäminen takkuaa eikä työharjoittelijat saa harjoitteluajastaan irti sitä kaikkea mitä ovat tulleet hakemaan, ei kohta paikasta kiinnostuneita harjoittelijoita ole.

4.3 Haastattelun teema ja kysymykset

Tämän opinnäytetyön haastattelun teemana on perehdyttäminen, mitä siltä toivotaan tässä kyseisessä yrityksessä ja nykytilanne sen suhteen. Tarkoituksena on hieman kartoittaa kuinka nykyiset työharjoittelijat ja heitä perehdyttäneet henkilöt kokevat perehdyttämisen onnistuneen ja mitä sen suhteen tulisi ottaa enemmän huomioon.

Haastattelutyyppinä on useita erilaisia, mutta tässä opinnäytetyössä on käytetty teemahaastattelua. Haastattelulle on siis tietty aihepiiri ja teema etukäteen määrätty, eikä kysymysten muoto ja järjestys ole tarkka (Eskola, Suoranta, 1998). Alasuutarin (2011) mukaan ominaista kvalitatiiviselle aineistolle onkin sen monipuolisuus ja -tasoisuus. Esimerkiksi haastatteluista ei merkitä muistiin pelkästään vastauksia vaan myös sanatarkasti se, missä muodossa kysymys on esitetty. Haastateltavien kanssa käydään sama teema-alue läpi, mutta järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelusta toiseen. Haastattelijalla on jonkinlainen tukilista käsiteltävistä asioista, mutta ei kuitenkaan sanatarkkoja kysymyksiä. (Eskola, Suoranta, 1998) Omassa aineistossani on kysymykset kirjoitettu auki tarkasti, mutta huomioitavaa on, että haastattelun edetessä kysymysten muoto on voinut vaihdella kirjoitetusta.

Teemahaastattelun runko on vain ohjeellinen pohja keskustelulle. Se on vain apuväline, jolla varmistetaan, että kaikista oleellisista aiheista muistetaan keskustella (Kananen, 2012, s. 62). Tutkimukseen valittujen tutkittavien tulee olla ilmiön kannalta oleellisia, toisin sanoen oikeiden haastateltavien valinta on tärkeämpää kuin niiden satunnaistaminen (Kananen, 2012, s. 71).

Teemahaastattelu muotona on toimivin tutkimuksen niissä vaiheissa, joissa tarvitaan eniten ymmärrystä ilmiöistä ongelman määrittelyssä (Kananen, 2012, s. 99). Yleensä jos ilmiö pitää sisällään paljon eri havaintoyksiköitä, otetaan niin paljon haastateltavia, että saadaan vastaukset saturoitumaan. Toisin sanoen uusi haastateltava ei enää toisi mitään uutta ilmiön ymmärtämiseen. (Kananen, 2012, s. 101)

Tässä haastattelutyypissä ei mennä liiallisiin yksityiskohtiin, jottei vahingossa suljeta pois ei-yksityiskohtaisia asioita, joilla voi olla suurikin merkitys lopputulokseen. Tämä on niin sanottu suppilotekniikka, jossa yksittäisestä teemasta edetään yleisistä asioista yksityiskohtiin. Lopuksi aineistosta tulkitaan mitä tämä kaikki tarkoittaa, mitä aineistosta tulee ilmi. (Kananen, 2012, s. 115)

4.4 Haastattelun vastaukset

Tätä opinnäytetyötä varten on haastateltu neljä henkilöä, sekä perehdytettävänä olleita että heitä perehdyttäneitä henkilöitä. Ensimmäinen haastateltu henkilö oli perehdytettävä ollut, jolla kolmen kuukauden harjoittelu loppusuoralla. Hän opiskeli kansainvälistä liiketaloutta, pääaineina kirjanpito, taloushallinto ja markkinointi. Toinen perehdytettävistä oli vuokratyön kautta tullut työntekijä, jolla oli taloushallinnon tradenomin tutkinto ja työkokemusta palkanlaskennasta kolme kuukautta.

Molemmat perehdyttäjistä ovat koulutukseltaan taloushallinnon tradenomeja, toisella kokemusta palkanlaskennasta yli vuosi ja toisella alle vuosi. Haastateltavia on siis yhteensä ollut neljä, ja niiden on koettu olevan riittävä antamaan se kuva tutkittavasta ongelmasta, joka yrityksessä tutkimushetkellä vallitsi.

Haastattelu on toteutettu kasvotusten sitä varten varatussa neuvotteluhuoneessa. Haastattelu oli keskustelunomainen tapaaminen, jossa haastattelijana johdatin keskustelua eteenpäin vapaamuotoisesti. Haastattelu lähti liikkeelle siitä, mitä koetaan yleisesti hyvään perehdytykseen kuuluvaksi, mitä hyvää toimeksiantajan tämän hetkisessä perehdyttämisessä on ja mitä siinä olisi kehitettävää. Lopuksi kävimme läpi, mitä haastateltavat toivoisivat perehdytyskansion sisältävän.

Keskustelussa siitä, mitä kuuluu hyvään perehdyttämiseen, nostettiin esiin ajantasaiset ja kattavat ohjeet, työtilojen ja työvälineiden esittelyt sekä koko työyhteisölle esittely niin, että harjoittelija voi tunteja itsensä tervetulleeksi eikä tarvitse tuntea epävarmuutta siitä, miten työvälineet toimivat tai miten yhteisissä tiloissa kuuluu käyttäytyä. Yleisesti hyvään perehdyttämiseen kuului haastateltavien mielestä lisäksi alan, työtehtävien ja aikataulujen läpikäynti laajemmalla tasolla. Hyvä esilleotto tähän oli se, että varsinkin työharjoittelijoiden kohdalla on osattava ottaa huomioon harjoittelijoiden erilaiset lähtötasot; toisilla voi olla palkkahallinnosta jo jotain työkokemusta ja toisilla ei mitään. Kaikki harjoittelijat eivät siis välttämättä tiedä töihin tullessaan, mitkä ovat palkkahallinnon aikataululliset raamit ja mitkä sen tärkeimmät työtehtävät. Kaikki tämä olisi hyvä käydä läpi heti alussa.

Kävimme läpi, mitä hyvää toimeksiantajan tämän hetkessä perehdyttämisessä on. Koettiin, että eri asiakkuuksien ohjeita päivitetään koko ajan tehtävien tai työtapojen muuttuessa. Hyväksi koettiin myös toimeksiantajayritykselle uutena tullut tiimityömalli, jossa jokainen tiimin jäsen osaa tehdä kaikki samat työtehtävät, eikä jokin spesifi osaaminen ole yhden ihmisen harteilla. Se helpottaa töiden tasaisesti jakautumista ja sitä kautta perehdyttämistä, kun voit jatkossa kysyä keneltä tahansa neuvoa. Lisäksi koettiin hyvänä, että alussa sai seurata vierestä, kun muut tekevät, ja sen jälkeen sai vaihtaa rooleja ja kokeilla itse saman asian tekemistä osaavan henkilön seurattessa vierestä. Haastateltavien mielestä voisi olla jopa pidemmän aikaa niin, että pääsee tekemään itse ja joku seuraa tekemistä vieressä.

Kun puheeksi tuli tämän hetkisen perehdyttämisen puutteet, isoimmaksi ongelmaksi tuntui nousevan kattavat ja ajantasaiset ohjeet yleisesti palkkahallinnosta sekä eri asiakkuuksien järjestelmästä. Vanhoilla työntekijöillä on paljon tietotaitoa, mutta ohjeita ei ole päivitetty ajantasaiseksi kaikissa tiimeissä tai asiakkuuksissa vaan ne saattavat pahimmassa tapauksessa sisältää jopa vanhojen järjestelmien kuvakaappauksia. Toivottiin myös enemmän suunnitelmallisuutta ja järjestelmällisyyttä perehdyttämiseen. Ei saa tulla yllätyksenä, että työharjoittelijan perehdyttäminen vie aikaa. Pitäisi olla tietyt henkilöt, jotka perehdyttävät ja ovat jatkuvasti ajan tasalla siitä, missä työharjoittelijan osaaminen sillä hetkellä menee. Vaikka hyvänä koettiin, että pääsee itsenäisesti tekemään ja kokeilemaan eri asioiden hoitamista, olisi selkeämpää, kun olisi aina tietty henkilö, kenen puoleen kääntyä ongelmatilanteissa. Lisäksi toivottiin enemmän keskustelua ja palautetta esimiestasolta. Esimies voisi kysellä kuulumisia tasaisin väliajoin ja toiveita siitä, mihin suuntaan harjoittelua viedään. Ja muistetaan kiittää tehdystä työstä!

Lopuksi nostin keskustelua esiin siitä, mitä tulevan perehdytyskansion toivotaan sisältävän. Kansion olisi hyvä sisältää työpaikan käytännöt, etiketit ja arvot, jotta harjoittelija tietää mitä häneltä odotetaan ja miten kuuluu käyttäytyä, jotta voi toimia samalla tasolla kuin muutkin työntekijät. Olisi myös hyvä olla ohjeistukset toimiston laitteista kirjallisesti, kuten miten tulostin toimii ja mitkä asiat sen huollossa kuuluvat työntekijöille. Samat ohjeistukset tulisi olla sosiaalitalan laitteisiin. Myös muut työntekijöiden omaan toimimiseen kuuluvat järjestelmät, kuten työajan seuranta, olisi hyvä käydä läpi perehdytyskansiossa, johon voi tarvittaessa palata. Toimeksiantajalla samassa toimistossa palkka-asiantuntijoiden lisäksi työskentelee järjestelmäasiantuntijoita, joten toivottiin, että perehdytyskansiossa käytäisiin läpi, koska järjestelmäpuolen ihmisten kanssa on tarvetta työskennellä ja kuinka se toteutetaan.

Haastateltavat olivat yhtä mieltä myös siitä, että perehdytyskansion olisi hyvä sisältää palkkahallinnosta ja palkanlaskennasta tietoa yleisellä tasolla, oli asiakkuus mikä hyvänsä. Näin työharjoittelijan on helppo palata teoreettisiin ohjeisiin itsenäisesti eikä vaivata heti muita. Ei toivota niinkään yksittäisiä pieniä ohjeita, vaan suurempia kokonaisuuksia, jolloin asiat on helpompi hahmottaa.

Lisäksi yhtenä ehdotuksena tuli jokin ruksilista tai vastaava harjoitteluun tulevalle henkilölle, jotta hän pystyisi sen avulla seuraamaan omaa kehittymistään. Tällainen voisi motivoida lisää, kun näkee itse missä milläkin hetkellä omassa prosessissaan menee.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA HYÖTYARVO

Tämän opinnäytetyön viimeisessä luvussa pohdin, mitä tuloksia tutkimus antoi ja mitä hyötyarvoa työni tuo toimeksiantoyritykselle. Työn tuotoksena syntyi perehdytyskansio yrityksen sisäiseen käyttöön. Kansio sisältää ajantasaiset tiedot yrityksestä ja sen sisäisistä käytännöistä, käytössä olevista järjestelmistä, palkanlaskennasta ja sen tärkeimmistä laeista ja asetuksista, sekä aikataulutietoa palkanlaskennan eri vaiheista. Tämän opinnäytetyön jälkeen kansiota on myös jatkossa päivitettävä, koska palkkahallinnon ala on jatkuvassa muutoksessa ja uutta tietoa ja toimintatapoja tulee valtavasti. Tärkeintä on kuitenkin saada perehdytyksestä jokapäiväinen ja tuttu toimintatapa, jotta uusien työntekijöiden ja varsinkin työharjoittelijoiden perehtyminen on sujuvaa kaiken kiireen ja muutoksen keskellä.

Nimettömäksi jäävässä toimeksiantoyrityksessä on ollut haasteena perehdyttäminen asiantuntijatyöhön, missä työnkuva on jatkuvassa muutoksessa, sitä säätelee tiukat aikataulut, lait, asetukset ja asiakkaiden erilaiset toimintatavat. Aloittaessani omaa työharjoittelua yrityksessä koin, että ohjeet olivat liian hajanaisesti ja jopa se, mistä kaikki mahdolliset ohjeet löytyvät, jäi perehdytyksessä liian vähälle kartoittamiselle. Siitä syntynyt idea perehdytys suunnitelmasta ja perehdytyskansioista on nyt saatettu toistaiseksi loppuun omalta osaltani, vaikka se vaatiikin päivittämistä myös jatkossa.

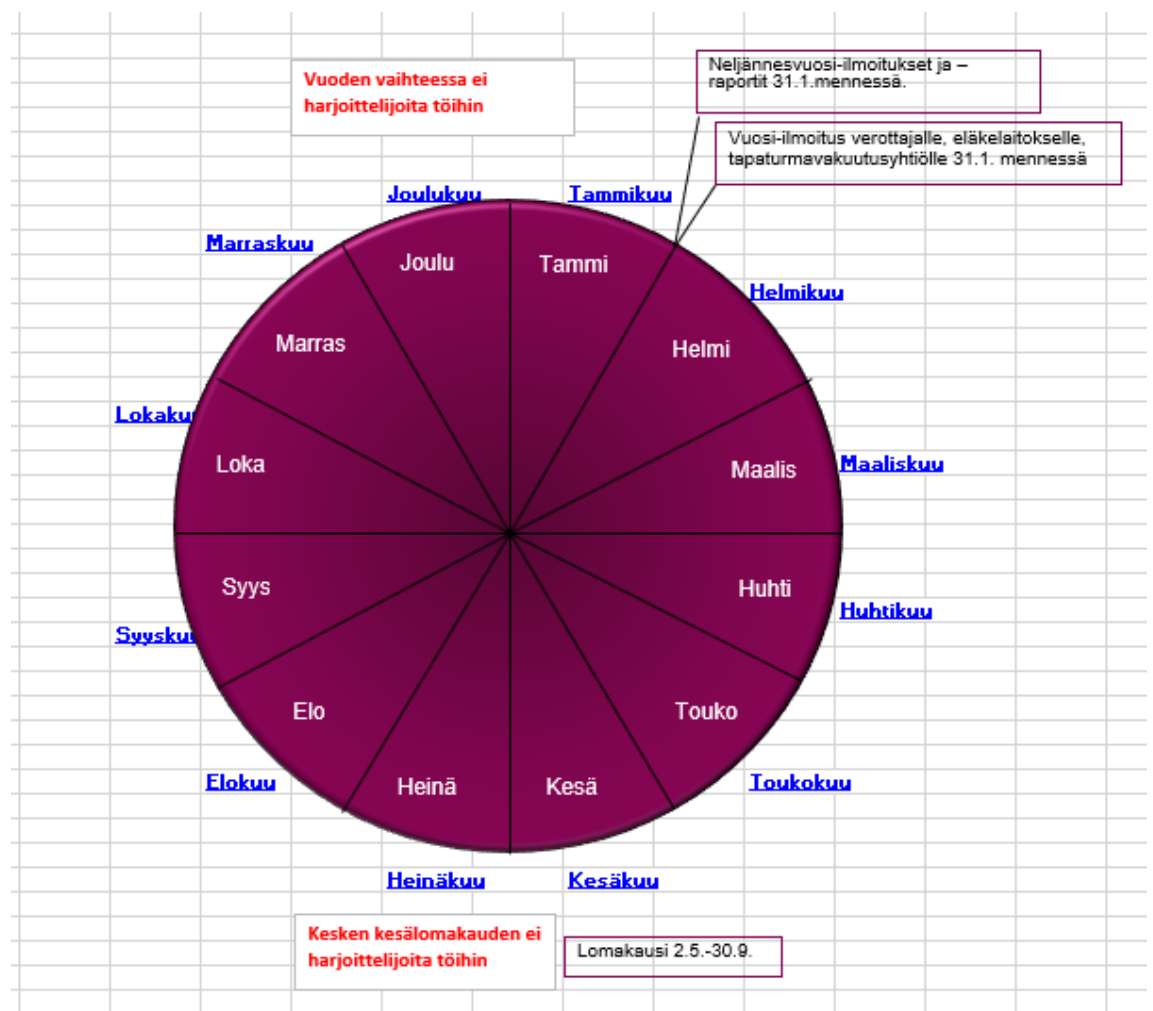
Tutkimuksesta esille nousseet tulokset vahvistavat sitä oletusta, joka on vallinnut jo aiemmin; perehdyttäminen on jäänyt joiltain osa-alueilta puutteelliseksi, mikä vaikuttaa työn tekemisen virheettömyyteen ja oppimisen etenemiseen, kun jotkin perusteista ovat jääneet vaillinaiseksi. Ilman sujuvaa perehdytystä ei työharjoittelijoiden työhön tuleminen ole mielekästä kellekään osapuolelle. Työharjoittelija itse jää liian paljon oman aktiivisuuden varaan eikä tarvittavaa kokonaiskuvaa ja oppimista työstä ja alasta välttämättä synny, ja taas perehdyttäjien ja työnantajan puolelta työharjoittelijoiden ottaminen koetaan raskaammaksi kuin sen on tarvis olla, koska perehdyttäminen ei ole tarpeeksi suunnitelmallista ja sujuvaa.

Tuloksena syntynyt perehdytyskansio pitää sisällään palkanlaskentaa koskevaa yleistä teoriapohjaa mm. työsopimuksista ja työehtosopimuksista, palkan muodostumisesta ja vähennyksistä, luontoiseduista, poissaoloista ja niihin liittyvistä käsittelyistä, palkanlaskennan aikatauluista ja eri vaiheissa tehtävistä raporteista ja viranomaisilmoituksista, sekä talon yleisiä toimintaohjeita, järjestelmien käyttöohjeita sekä linkkejä muualta löytyviin ohjeistuksiin.

Perehdytyskansio aiotaan pitää vain sähköisessä muodossa, jotta sitä on helppo ja nopea päivittää, ja kaikilla on aina saatavilla ajantasaista tietoa. Paperiset versiot vanhenevat nopeasti, ja sähköisellä muodolla säästetään myös luontoa.

Lisäksi perehdytyskansion ohella halutaan selkiyttää perehdyttämisen prosessia ja sitä, mikä rooli on esimiehellä, perehdyttäjällä ja perehdytettävällä itsellään. Uusi työntekijä lisää aina muiden työntekijöiden työmäärää, sillä perehdyttämiseen on käytettävä aikaa ja vaivaa, ja se on silloin pois muusta normaalista työajasta. Selkeillä ohjeistuksilla ja työnjaolla halutaan helpottaa myös perehdyttäjien ja muun tiimin työnjakoa.

Yrityksessä oli toiveena saada työharjoittelijoiden työhön tulemisesta sujuvaa, ja että harjoittelijoita voisi tulla vuoden ympäri. Aiemmin työssään oli esillä palkanlaskennan vuosikello, jossa kävi ilmi vuoden aikana tapahtuvat tärkeimmät työt ja työvaiheet. Tuota vuosikelloa peilaten voi myös miettiä, mihin ajankohtaan harjoittelijoiden ottaminen on sujuvinta ja milloin taas ei kannattaisi harjoittelijoita ottaa, sillä perehdyttäminen olisi aikataulujen mukaan vaikeinta. Alla oleva kuvioon on merkittynä ajankohdat, jolloin harjoittelijoiden työhön tuleminen ei ole paras mahdollinen ajankohta.



Kuva 4 Palkanlaskennan vuosikello. (Toimeksiantajan intrasivut, n.d.)

Kriittisimmät ajankohdat työharjoittelijan töihin tulemiseen ja työhön perehdyttämiseen ovat mielestäni vuodenvaihde, kun edellinen vuosi laitetaan pakettiin raportteineen ja samaan aikaan uutta vuotta lähdetään jo käymään läpi. Tulorekisterin myötä raportointi ja edellisen vuoden täsmäyttäminen ovat muuttuneet, mutta työmäärä hyvin todennäköisesti pysyy jokseenkin samanlaisena. Silloin perehdyttämiselle ei ole kunnolla aikaa, sillä kaikkien asiantuntijoiden työmäärä on kohdistettu kokonaan edellä mainittuihin työtehtäviin.

Toinen huono ajankohta on tulla kesken lomakauden. Tällöin resurssit ovat muutenkin vajaalla lomien pyöriessä ja tehtävät on jaettu paikalla oleville. Palkkahallinnossa aikataulut eivät joustu, vaikka lomakausi olisikin päällä, joten jotta aikatauluissa on mahdollista pysyä, ei työaikaa pysty käyttämään enää muuhun ylimääräiseen. Tästä syystä paras hetki varmasti olisi keväällä ennen lomakauden käynnistymistä, kun suurin osa asiantuntijoista on paikalla ja työharjoittelija ehdittäisiin mahdollisesti perehdyttää niin pitkälle, että hän voi tuurata jotain lomalla olijaa ainakin suurimmassa osassa työtehtäviä.

Muutoin vuoden aikana olevat työtehtävät ovat sellaisia, etteivät ne normaaleilla resursseilla kuormita liikaa vaan aikaa jäisi perehdyttämiseen, kunhan se on hyvin suunniteltua kaikilta osapuolilta.

Tämä opinnäytetyö prosessina oli mielenkiintoinen, sillä olen itse ollut perehdytettävänä työharjoittelijana toimeksiantajayrityksessä, mutta nykyään myös itse asiantuntijana ja jatkossa myös perehdyttäjän roolissa. Olen päässyt opinnäytetyön aikana näkemään molemmat puolet, sekä kuulemaan yrityksen HR-osaston mielipiteet ja ohjeistukset, toimiston esimiesten osuuden sekä kollegoiden mielipiteet perehdyttämisestä ja sen vaiheista ja onnistumisista. Perehdytyskansiota on odotettu, ja toivotaan että se pääsee kunnolla käyttöön niin, että työstä olisi pitkään hyötyä. Haasteena on se, että kansiota pidetään jatkuvasti ajankohtaisena sekä ohjeistetaan aina mistä sen löytää. Kunhan perehdyttämisestä saadaan soljuva prosessi ja työnjako sen osalta on selkeää, uskon että tässä onnistutaan hyvin.

LÄHTEET

Aaltonen, M. (2018). *Perehdytys työn oppimisessa – Työntekijöiden kokemus perehdytyksen taso yrityksessä X*. Pro gradu -tutkielma. Kasvatustieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. Haettu 9.3.2019 osoitteesta

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/103401/1526385673.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Aarresaari (n.d). *Antoisa harjoittelu – Opas harjoittelupaikalle*. Haettu 30.9.2018 osoitteesta

https://www.aarresaari.net/ty%C3%B6nantajalle/ilmoita_harjoittelupaikasta/antoisa_harjoittelu

Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Ammattinetti, 2018. *Palkanlaskija*. Haettu 20.1.2019 osoitteesta http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/319_ammatti

aTalent Recruiting (2018). *Nyrkkisäännöt työntekijän sitouttamiseen – Osa 1*. Haettu 22.9.2018 osoitteesta

<https://atalent.fi/blog/nyrkksaannot-tyontekijan-sitouttamiseen-osa-1>.

Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino. Haettu 15.9.2018. Ellibs library tietokanta.

Hakkarainen, A. & Kangas, P. (1999). *Kouluttajana työpaikalla*. Helsinki: Järvenpään kotitalousopettajaopisto.

Hakonen, M. & Roos, M. 2014. *Taloushallinnon taitajaksi*. Helsinki: Sanoma Pro.

Helin, K. (2006). *Yhdessä menestymisen taito*. Helsinki: Talentum.

Helsilä, M. (2009). *Henkilöstöasioita esimiehille*. Helsinki: Otava.

Isoaho, M. (2007). *Rohkea johtaja – hyödynnä kritiikki ja villit ideat*. Helsinki: WSOY.

Juuti, P. & Vuorela, A. (2015). *Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi*. Juva: PS-Kustannus.

Kananen, J. (2012). *Kehittämistutkimus opinnäytetyönä*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. (2007). *Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus*. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Kauhanen, J. (2012). *Henkilöstövoimavarojen johtaminen*. Helsinki: Alma Talent.

Kjelin, E. & Kuusisto P. (2003). *Tulokkaasta tuloksetekijäksi*. Helsinki: Talentum.

Kondelin, A., Laitinen, M. & Peltomäki, T. (2015). *Palkkahallinnon säädökset*. Helsinki: Talentum.

Kupias, P. & Peltola, R. (2009). *Perehdyttämisen pelikentällä*. Vantaa: Palmenia.

Lampikoski, K. (2005). *Panosta avainhenkilöihin – luo kilpailuetua sitouttamisstrategialla*. Helsinki: Edita.

Lepistö, I. (1992). *Työpaikan aikuiskoulutus. Perehdyttäminen, työnopatus*. Forssa: Työturvallisuuskeskus.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. (2009). *Työhön perehdyttäminen ja opastus: ennakoivaa työsuojelua*. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK 2006.

Proliitto. (2017). *Lomapalkka ja lomarahaa – maksettiinko ne oikein?* Haettu 24.2.2019 osoitteesta <https://www.proliitto.fi/prostoori/palkka-ja-toimeentulo/lomapalkka-ja-lomarahaa-maksettiinko-ne-oikein>

Rajalahti, H. (2000). *Paras investointi työntekijään*. Talouselämä 1.9.2000. Haettu 30.9.2018 osoitteesta <https://www.talouselama.fi/uutiset/paras-investointi-tyontekijaan/ddfc8602-05d8-3c36-ab2b-70fdfe4dc2f7>

Sanders, A. & Kleiner, B. 2002. *Orienting employees into new positions successfully*. Management Research News.

Savileppä, A. (2005). *Johda monimuotoisuutta – investoi tulevaisuuteen*. Helsinki: Star-Offset Oy.

Stenback, J. & Söderström, T. (2015). *Palkanlaskenta*. Helsinki: Sanoma Pro.

Strömmer, R. (1999). *Henkilöstöjohtaminen*. Edita.

Syvänperä, O. & Turunen, L. (2015). *Palkkavuosi*. Edita.

Tietosuojavaltuutetun toimisto. (n.d.) *Usein kysyttyä EU:n tietosuojasetuksesta.* Haettu 6.10.2018 osoitteesta <https://tietosuoja.fi/gdpr>

Tilisanomat. (2018). *Työaikalaki ja työaikalain kokonaisuudistus: Mistä on kyse ja mikä muuttuu?* Haettu 30.9.2018 osoitteesta <https://tilisanomat.fi/koulut/palkkahallinnonkoulut/tyoikalaki-ja-tyoikalain-kokonaisuudistus-mista-on-kyse-ja-mika-muuttuu>

Toimeksiantajan intra-sivut, (n.d.) Palkanlaskennan vuosikello. Haettu 9.3.2018.

Verohallinto. (2018). *Tulorekisteri.* Haettu 6.10.2018 osoitteesta <https://www.vero.fi/tulorekisteri/>

Viitala, R. (2014). *Henkilöstöjohtaminen – strateginen kilpailutekijä.* Haettu 22.9.2018 osoitteesta <https://login.ezproxy.hamk.fi/login?url=http://library.ellibs.com/login?library=79&book=978-951-37-6411-1&language=fi>

LIITTEET

Haastattelun kysymykset

Liite 1

Perehdytyskansion sisällysluettelo

Liite 2

LIITE 1

Haastattelun kysymykset

1. Minkälainen tausta sinulla on taloushallinnosta ja palkanlaskennasta?
2. Mitä sinun mielestäsi kuuluisi hyvään perehdytykseen työpaikalla?
3. Miten toivoisit, että perehdytys hoidetaan?
4. Tällä kyseisellä työnantajalla, onko kaikki otettu huomioon vai puuttuuko jotain perehdytyksestä?
5. Mikä tällä hetkellä toimii?
6. Mitä asioita sinun mielestäsi perehdytyskansion tulisi sisältää?

Liite 2

Sisällys

1	JOHDANTO
2	***** TYÖNANTAJANA
2.1	Toimipisteet
2.2	TES ja Kiky
2.3	Luottamushenkilöt, työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelupäällikkö
2.4	Työterveyshuolto
2.5	Käytössä olevat järjestelmät
2.5.1	****
2.5.2	****
2.5.3	****
2.5.4	****
2.5.5	****
2.5.6	****
3	PALKANLASKENTA
3.1	Työsuhde ja työsopimus
3.2	Työehtosopimus
3.3	Palkan muodostuminen
3.4	Ennakonpidätys
3.5	Palkasta tehtävät muut vähennykset
3.5.1	Palkkaennakko ja palkan oikaisu
3.5.2	Työeläkevakuutus ja työttömyysvakuutusmaksu
3.5.3	Ulosmittaus
3.5.4	Ammattiyhdistysten jäsenmaksut
3.6	Luontoisedut ja korvaukset
3.7	Työaika
3.8	Sairausajan palkka
3.9	Perhevapaat
3.10	Vuosilomat
3.11	Työnantajan maksut, tilitykset ja ilmoitukset
3.12	Palkkakirjanpito
4	PALKKAKAUDEN TEHTÄVÄT
5	KUUKAUSITTAISET TEHTÄVÄT
6	KÄSITTEET PALKKAHALLINNOSSA
7	LAADUNSEURANTA
8	*****
9	TIETOJASUOJA ELI GDPR SEKÄ TULOREKISTERI
10	TIIMITYÖMALLI