



PEREHDYTTÄMISOPAS HENKILÖKUNNALLE

Koivulahden Rapukartano

Heidi Juhala

Opinnäytetyö
Marraskuu 2010
Liiketalouden koulutusohjelma
Maaseutuelinkeinojen markkinoinnin
suuntautumisvaihtoehto
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Maaseutuelinkeinojen markkinoinnin suuntautumisvaihtoehto

JUHALA, HEIDI: Perehdyttämisosas henkilökunnalle, Koivulahden Rapukartano

Opinnäytetyö 115s., liitteet 90s.
Marraskuu 2010

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda Koivulahden Rapukartanon uusille ja nykyisille työntekijöille perehdyttämisosas. Opinnäytetyön aihe saatiin toimeksiantona Koivulahden Rapukartanolta. Tarkoituksena oli luoda mahdollisimman monipuolinen ja yksityiskohtainen perehdytysmateriaali yrityksen käyttöön. Tärkeimpänä tavoitteena oli kehittää perehdyttämistä yrityksessä. Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, joka jaettiin kahteen eri osaan. Teoreettinen osuus käsittelee perehdyttämistä ja työnohjausta tarkemmin käsitteenä. Toiminnallinen osuus sisältää varsinaisen perehdyttämisosan Koivulahden Rapukartanolle.

Materiaali koottiin haastatteluiden ja aiheeseen sopivien lähteiden pohjalta. Lopullinen perehdytysosas koottiin kansioksi, jota on helppo käyttää. Päämääränä oli luoda mahdollisimman selkeä ja tarkka osas sekä perehdyttämisen tueksi että myös yrityksen jokapäiväiseen käyttöön.

Perehdytyskansioista tuli tärkeä apuväline toimeksiantajan perehdyttämiprosessissa. Valmistunut kansio toimii myös muiden työntekijöiden tukena ja muistin virkistäjänä. Materiaali on koottu ennen kaikkea sen varalle, jos joskus joudutaan tuuraamaan toista työntekijää. Prosessin päätyttyä Koivulahden Rapukartano sai valmiin ja laajan perehdyttämismateriaalin käyttöönsä. Materiaali koottiin sekä sähköiseen versioon että kansiomuotoon. Perehdytyskansio on tehty luottamuksella, joten sitä ei julkaista yleisölle.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Option of Marketing of Agricultural and Rural Industries

JUHALA, HEIDI: Guidebook for familiarization for Koivulahden Rapukartano workers

Bachelor`s thesis 115 pages, appendices 90 pages
November 2010

The aim of this thesis was to create a guidebook for familiarization for Koivulahden Rapukartano workers. The topic of the thesis was commissioned by a company. The main purpose was to create the most comprehensive and detailed orientation material for in the company. The main objective was to develop orientation in company. The work was carried out as a functional thesis, which was divided into two distinct parts. The theoretical part dealt with orientation and supervision concept in more detail. The final orientation guidebook contains the actual orientation in a folder for Koivulahden Rapukartano.

The material was collected by interviews and by relevant sources. Final orientation guide was compiled to a folder, which is easy to use. The goal was to create as clear and precise guide as well as induction support that our company for everyday use.

The Guidebook became an important tool for the principal orientation process. The finished folder also functions as a support for other workers and a memory refresher. Process at the end of Koivulahden Rapukartano Manor was finished and the extensive use induction. The material was collected both in an electronic version and in an folder into form of. The guidebook has been done confidentially so it will not be published.

Keywords: Introduction, supervision of work, customer service

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TOIMEKSIANTAJANA KOIVULAHDEN RAPUKARTANO	6
2.1 Koivulahden Rapukartanon esittely	6
2.2 Nykytilanne ja toimeksiannon hyöty yritykselle	7
3 PEREHDYTTÄMINEN	9
3.1 Perehdyttämisen merkitys ja hyöty yrityksessä	11
3.2 Perehdyttämisen suunnittelu	12
3.3 Perehdyttämisen ongelmat	13
4 KOKO TYÖYHTEISÖ PEREHDYTTÄÄ	14
4.1 Uusi työntekijä	14
4.2 Työyhteisö oppijana	15
4.3 Perehdyttämisvastuu työyhteisössä	16
5 TYÖHÖN OPASTAMINEN	18
5.1 Työnopastus käytännössä	19
5.2 Suunnittelu	19
5.3 Viisi askelta työnopastuksessa	20
6 PEREHDYTYSOPPAAN TOTEUTTAMINEN	21
6.1 Toteutus	21
6.2 Perehdytysoppaan muoto	22
6.3 Perehdytysoppaan sisältö	23
7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	24
LÄHTEET	25
LIITTEET	26

1 JOHDANTO

Opinnäytetyönäni toteutin perehdytyskansion Pirkanmaalla Mänttä-Vilppulassa sijaitsevalle, elämyksiä, kokouksia ja erilaisia juhlatilaisuuksia järjestävälle Koi-vulahden Rapukartanolle. Opinnäytetyön aihe löytyi työelämästä, kun yritys tarjosi koulun kautta mahdollisuutta tehdä perehdyttämisoppaan opinnäytetyönä yrityksen käyttöön.

Opinnäytetyöprosessi oli mielenkiintoinen sen vuoksi, että perehdytysoppaan tekeminen tulee erityiseen tarpeeseen toimeksiantajalle, koska heillä ei prosessin alkaessa ollut kunnan perehdytysopasta käytössään. Lisämielenkiintoa opinnäytetyöhön toi se, että jokainen meistä on elämänsä aikana perehdytettävän asemassa ja näin ollen oli varsin mielenkiintoista luoda materiaali uuden työntekijän tueksi.

Kyseinen työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä ja se koostuu kahdesta eri osasta. Ensimmäinen osa sisältää teoriaosuuden, joka käsittelee perehdyttämistä käytännössä. Teoriaosuudessa kerrotaan tiiviissä muodossa perehdyttämisestä yleensä. Toinen osa puolestaan koostuu toimeksiantajalle palautettavasta perehdytysoppaasta, joka pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman hyvin toimeksiantajan tarpeita noudattaen.

Tärkeätä oli luoda materiaali, joka auttaa uusia ja nykyisiä työntekijöitä oivaltamaan työtehtävänsä ja talon tavat mahdollisimman hyvin. Työn tarkoituksena oli selvittää yrityksen tarpeet ja luoda yrityksen käyttöön sen pohjalta toimiva ja mahdollisimman kattava perehdyttämisopas, jota voidaan jatkossa hyödyntää työntekijöiden perehdyttämisessä. Perehdytysmateriaali pyrittiin rajaamaan niin tarkasti kuin mahdollista, jotta oppaasta ei tulisi liian laaja tai hankalalukuinen.

2 TOIMEKSIANTAJANA KOIVULAHDEN RAPUKARTANO

2.1 Koivulahden Rapukartanon esittely

Koivulahden Rapukartano sijaitsee Pirkanmaan koillisosassa Mänttä- Vilppulan kaupungissa. Mänttä-Vilppulan kaupunki on Mäntän kaupungista ja Vilppulan kunnasta 1.1.2009 yhdistynyt uusi kaupunki. Tampereelta ja Jyväskylästä ajomatkaa Rapukartanolle on noin 90 km ja Helsingistä noin 250 km. Yritys on aloittanut toimintansa vuonna 2006 ja se tarjoaa asiakkailleen kokous-, juhla-, majoitus-, ja erilaisia aktiviteetti palveluja. Varsinainen rakentaminen aloitettiin vuonna 2003, minkä jälkeen yritys on noussut monipuoliseksi palvelujen tarjoajaksi Pirkanmaalla.

Koivulahden Rapukartano on Suomessa harvinainen laatuaan. Kartano on rakennettu Pirkanmaalle kauniin Kuorevesi-järven rantaan. Talo henkii vahvasti suomalaisuutta ja se on ulkonäöltään jyrkevä ja suomalaisia perinteitä kunnioittava (kuva). Talo pitää sisällään tunnelmaltaan ja kooltaan erilaisia tiloja, jotka ovat ensiluokkaisia ja varustettu uusimmalla tekniikalla.



KUVA: Koivulahden Rapukartano (www.rapukartano.fi)

Yritys tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden järjestää erilaisia kokouksia ja juhlia tiloissaan. Koivulahden Rapukartanoon mahtuu niin pienet kuin suuremmatkin asiakasryhmät aina 150 hengen ryhmiin saakka. Yritys on erikoistunut rapujen kasvatukseen ja tarjoaa ohessa majoituspalveluita sekä erilaisia aktiviteetteja yhteistyössä paikallisten yritysten kanssa.

Koivulahden Rapukartano toimii erinomaisena juhlapaikkana. Siellä järjestetäänkin muun muassa häitä, syntymäpäiviä ja rippijuhlia. Kartanossa on oma luontokirkko ja sieltä löytyy myös perinteinen kelosauna sekä ympärivuotisessa käytössä oleva savusauna ja ulkosuihkut. (Heinonen 2009; Koivulahden Rapukartano kotisivut 2010; Mänttä-Vilppulan kaupungin kotisivut 2010.)

2.2 Nykytilanne ja toimeksiannon hyöty yritykselle

Perehdytysopas tulee tarpeeseen Koivulahden Rapukartanolle, koska yrityksellä ei prosessin aloitushetkellä ollut valmista ja kaiken kattavaa perehdytysmateriaalia, vaan materiaali oli vajavainen ja päivityksen tarpeessa. Perehdytysmateriaalia on kuitenkin ollut jonkin verran jo aiemminkin, mutta se on ollut hajanaisesti koottua, eikä siitä ole varsinaista kansiota luotu. Se puolestaan on hankaloittanut uuden työntekijän perehdyttämistä ja työhön tutustumista. Perehdytysoppaan puuttuessa, kaikkia asioita ei välttämättä muisteta työsuhteen alussa kertoa työntekijälle. Lisäksi työntekijöillä ei myöskään ole paikkaa, mistä tarkistaa, miten asiat on tarkoitus hoitaa työyhteisössä.

Perehdytysopas antaa hyvän turvan ja pohjan varsinaiselle perehdytykselle. Se auttaa perehdyttäjää käymään jokaisen perehdyttämisen osa-alueen varmasti läpi. Perehdyttäjä saattaa vaihtua yrityksessä, joten on hyvä, että yrityksellä on materiaali, joka tekee yrityksen perehdyttämisestä yhtenäistä, vaikka perehdyttäjä vaihtuisikin. Näin saadaan taattua kaikille uusille ja vanhoille työntekijöille yhtenäinen pohja työn teolle.

Työntekijä, joka on perehtynyt mahdollisimman tarkasti uuden työpaikkansa toiminta-ajatukseen ja liikeideaan, pystyy tuntemaan olonsa tervetulleeksi uudessa työyhteisössään ja näin ollen työtkin sujuvat paremmin. Perehdyttämisopas ja sen myötä toteutettu henkilöstön perehdyttäminen luo perustan toimivalle työn tekemiselle ja yhteistyölle. (Kangas 2003, 5.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Opinnäytetyön tekijän kokemusten perusteella perehdyttäminen ja ylipääntensä kaikenlainen työhön opastaminen on tärkeää nykypäivän yrityksissä. Monet työt ovat osa-aikaisia, mikä aiheuttaa työyhteisössä henkilöstön vaihtuvuutta. Yrityksistä osa lopettaa toimintansa kun samaan aikaan uusia yrityksiä tulee jatkuvasti tilalle. Myös koululaisten työssä oppimisjaksot ovat nykypäivää. Ensimmäinen työpaikka luo käsityksen työnteosta, joten onkin selvää, että perehdyttämisen ja työhön valmentamisen merkitys työntekijälle on merkittävä hänen tulevan työelämänsä kannalta. Näin saadaan lisättyä uuden työntekijän varmuutta ja helpotetaan häntä omaksumaan uudet asiat mahdollisimman hyvin, sekä helpotetaan sopeutumista työmarkkinoille.

Perehdyttäminen vaikuttaa äkkinäisesti tarkasteltaessa yksiselitteiseltä käsitteeltä. Käsitteellä tarkoitetaan työyhteisössä tapahtuvaa työntekijän vastaanottamista ja ohjaamista uuden työn alkuun. (Kupias & Peltola 2009, 17–18.) Lyhykäisyydessään perehdyttämisellä siis tarkoitetaan niitä kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii työpaikkansa tavat, ihmiset, omaan työhönsä kohdistuvat odotukset ja työnkuvan mahdollisimman hyvin. Perehdyttäminen nähdään kuitenkin nykyään yleisterminä, johon kuuluu myös työhön opastaminen, joka on vielä yksityiskohtaisempi tapa opettaa uudelle työntekijälle hänen uudet tehtävänsä. (Piili 2006, 124.)

Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa positiivisesti koko organisaatioon (kuvio 1). Organisaatiokohtaiset vaikutukset näkyvät liiketaloudellisina vaikutuksina yrityksissä, jotka tavoittelevat voittoa. Organisaatio- ja työyhteisökohtaiset vaikutukset vaikuttavat aina taustalla, kun suunnitellaan perehdyttämistä. Työntekijöiden varmuuden lisääntyessä, myös yrityksen on helpompi kehittyä ja saada toiminnastaan vakaampaa. Onkin tärkeää, että perehdyttäminen tuottaa lisäarvoa koko yritykselle ja työyhteisölle. (Kupias & Peltola 2009, 112-113.)



KUVIO 1. Hyvän perehdyttämisen tunnuspiirteitä (Kirkpatrick 1994, mukailen Kupias & Peltola 2009, 113, muokattu)

Perehdyttäminen suunnitellaan erilaisten perehdytettävien ja tarpeiden mukaan. Perehdytettäviä on monenlaisia ja niinpä perehdytys on sovellettava tilanteeseen sopivaksi. Työyhteisössä on lyhytaikaisia sijaisia, opiskelijoita työharjoitteluissa ja vakituisia työntekijöitä. Tämän vuoksi on tärkeää, että perehdyttäminen tapahtuu tehokkaasti, mutta kuitenkin mahdollisimman monipuolisesti. Perehdytyksessä voidaan kuitenkin käyttää perusrunkona samaa runkoa, jota sovelletaan jokaiseen tilanteeseen parhaaksi havaitulla tavalla. (Kangas & Hämäläinen 2007. 2-3.)

3.1 Perehdyttämisen merkitys ja hyöty yrityksessä

Onnistuneella perehdyttämisellä pyritään luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä ennen kaikkea sopeuttamaan perehdytettävä mahdollisimman hyvin uuteen työyhteisöön. Yrityksessä mallikkaasti hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta on hyvä muistaa, että siihen käytetty aika saadaan myöhemmin monin verroin työyhteisössä takaisin, koska mitä

nopeammin uusi työntekijä oppii asiat, sitä helpommin ja nopeammin hän pysyy työskentelemään ilman muiden apua. (Kangas 2003, 5.) Projektipäällikkö Elisa Valviston (2005) mukaan on voimavarojen ja mahdollisuuksien hukkaamista, jos perehdytysvaihe kuitataan parilla dokumentilla ja pysyväsiohjeella. Mikäli yritys etsii liiketoiminnassaan jatkuvaa tehokkuutta, kannattaa sen ehdottomasti hakea sitä perehdyttämisestä. (Valvisto 2005, 47.)

Perehdyttäminen tuo yritykselle monenlaista hyötyä. Perehdytettävä oppii työnsä nopeasti ja mikä tärkeintä perehdytettävä oppii tekemään työnsä oikein heti alusta alkaen. Tämän myötä virheet vähenevät, joka puolestaan vähentää niiden korjaamiseen kuluvaa aikaa. Perehdytettävä joutuu myös vähemmän kysymään muiden apuja ja neuvoja. Joten perehdyttäminen hyödyttää koko työyhteisöä ja työntekijän työpanoksesta saadaan tuottavampi. Kokonaisuutena onnistunut perehdyttäminen vaikuttaa myönteisesti uuden työntekijän mieli-alaan, motivaatioon ja jaksamiseen. (Kangas 2003, 5.)

Perehdytettävän omatoimisuus ja vankka osaaminen tarkoittavat muun muassa sitä, että henkilö osaa tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan työyhteisössä ja kehittää tilalle uusia. Tämä luo yritykselle etuja ja palvelee parhaiten yrityksen tarpeita. Ammattitaitoinen ja työhönsä vahvasti sitoutunut henkilö työskentelee tavoitteellisesti.

Työntekijä haluaa jatkuvasti kehittää itseään ja ottaa vastuuta oppimisestaan asioista. Ammattitaitoinen työntekijä pitää osaamisestaan huolta kysymällä, kertaamalla, tarkistamalla ja ottamalla selvää, jos on epävarma jostakin asiasta. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.) Perehdyttämisellä on merkitystä myös yrityksen yrityskuvaan. Yrityskuvalla tarkoitetaan sitä mielikuvaa, joka ihmisille on muodostunut yrityksestä. Yrityskuvaan vaikuttaa ihmisten omat kokemukset sekä se mitä he ovat kuulleet muualta. (Kangas 2003, 6.)

Hyvän perehdytyksen ansiosta turvallisuusriskit vähenevät, joka puolestaan pienentää yritykselle aiheutuvia kuluja, koska tapaturma kulut pienentyvät. Tutkitusti tapaturma herkimpiä ovat työntekijät, jotka aloittelevat uutta tehtäväänsä. Perehdyttämisen avulla saadaan myös poissaoloja ja vaihtuvuutta

vähennettyä. Hyvän ensivaikutelman saanut työntekijä on sitoutuneempi ja helpompi pitää yrityksessä. (Euroopan työterveys- ja turvallisuusvirasto, 2010.)

3.2 Perehdyttämisen suunnittelu

Mitä on suunnittelu? Suunnittelun avulla pyritään ja voidaan vaikuttaa tulevaisuuteen. Se on asioiden tavoitteellista ja tietoista pohtimista etukäteen. Suunnitelmien avulla saadaan kaikkeen toimintaan tehokkuutta ja johdonmukaisuutta. Suunnittelu on myös perehdyttämisessä ja henkilöstön kehittämisessä tärkeä työkalu. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Perehdyttäminen sisältää tulokkaan osaamisen kehittämisen sekä käytännön toimet, jotka helpottavat uuden työntekijän töiden alkua. Perehdyttäminen voi pitää sisällään myös uuden tulokkaan aiempien kokemusten ja osaamisen hyödyntämisen sekä työyhteisön ja toimintatapojen kehittämisen perehdyttämisen yhteydessä. (Kupias & Peltola 2009, 86.)

Seuranta ja arviointi kuuluvat perehdytys suunnitelmaan. Suunnitelma sisältää perehdyttäjien ja opastajien koulutuksen sekä heille tarvittavan aineiston. Perehdyttämisen apuvälineinä voidaan käyttää yrityksen toimintaan kuuluvaa aineistoa, kuten esitteitä, tiedotteita, kyseisen alan työsuojelusoppaita ja muuta aiheeseen sopivaa materiaalia. (Mäntynen & Penttinen 2009, 2.)

3.3 Perehdyttämisen ongelmat

Perehdyttämisen yleinen ja suurin ongelma on yrityksen kiire, eli ajanpuute. Tämä aiheuttaa sen, että perehdyttäminen jätetään joskus kokonaan tekemättä tai se toteutetaan huonosti ja hosuen. Työntekijöiden omat työt sitovat työntekijät, joten uudelle työntekijälle ei löydy vaadittua aikaa. Joissakin työyhteisöissä saattaa käydä myös niin, että uusi työntekijä saatetaan kokea uhkana, jonka vuoksi motivaatio perehdyttämiseen puuttuu muilta työntekijöiltä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Yksi ongelma perehdyttämisessä on, että perehdyttävä henkilö tuntee työtehtävänsä liian hyvin ja työtehtävä on hänelle rutiininomaista toimintaa, jolloin perehdyttämisvaiheessa uutta työntekijää opastettaessa työtehtäviin liittyviä asioita pidetään itsestään selvinä asioina. Myös työntekijän siirtyminen toisiin tehtäviin yrityksen sisällä voi aiheuttaa ongelmia, koska hänen oletetaan osaan uudet työtehtävät ilman ohjausta. (Koulutus ja työhön perehdyttäminen, 2010.)

Perehdytyksen aikana ja sen jälkeen on hyvä seurata perehdyttämisen etenemistä ja onnistumista. Hyvä seurannan apuväline on tarkistuslistat. Yritys voi tehdä itselleen tarkistuslistan ja sen avulla seurata ja varmistaa, että perehdyttäminen on hoidettu asianmukaisesti ja uuden työntekijän riittävä koulutus taattu. (Kangas 2003, 16.)

4 KOKO TYÖYHTEISÖ PEREHDYTTÄÄ

Työympäristö vaikuttaa aina voimakkaasti uuden työntekijän oppimiseen ja perehtymiseen. Tämän takia onkin tärkeää, että koko työyhteisö on tavalla tai toisella mukana perehdyttämisessä, koska yksittäinen työntekijä ei opi eikä perehdy tyhjiössä. (Kupias & Peltola 2009, 76.)

4.1 Uusi työntekijä

Uuden työntekijän tullessa taloon on tärkeää, että viestintä on hoidettu selkeästi ja ajoissa, jotta työyhteisö valmistautuu ottamaan vastaan uuden työntekijän. Työntekijöille on kerrottava kuka tulee, mitä tekemään ja kuinka työyhteisössä hoidetaan uuden tulokkaan perehdyttäminen. Hyvä ja tyypillisin tiedotuskanava on sähköposti. (Kupias & Peltola 2009, 76.) Työyhteisössä on hyvä sopia hyvissä ajoin kuka ottaa tulokkaan vastaan. Yleinen käytäntö on, että tehtävän hoitaa lähin esimies. Mikäli esimies ei pysty ottamaan uutta työntekijää vastaan on sovittava kuka asian hoitaa hänen puolestaan. Käytännössä vastuu perehdyttämisestä kuitenkin on esimiehellä. (Piili 2006, 125.)

Uuden työntekijän saapuessa aloittamaan ensimmäistä työpäiväänsä, tulokas otetaan vastaan. Ellei tulokas ja esimies tunne toisiaan entuudestaan, on hyvä varata hyvin aikaa tutustumiselle. Tutustumisen yhteydessä on hyvä käydä perehdyttämisohjelma pääpiirteittäin läpi. Joskus on hyvä tutustuttaa uusi työntekijä myös uuteen paikkakuntaansa. (Helsilä 2002, 52.)

Päivän aikana hoidetaan kiireisimmät käytännön asiat pois, kuten avainten luovuttaminen, kulkuluvat sekä muut luvat ja käytännöt. Ensimmäisen päivän aikana uudelle työntekijälle esitellään lähimmät työtoverit, työpiste ja muut työtilat. Tärkeää on, että päivän aikana on tarpeeksi tekemistä. On kuitenkin hyvä muistaa, että uusi työntekijä ei pysty sisäistämään ja muistamaan liian suuria tietomääriä ensimmäisinä työpäivinä. Tämän takia kaikista tärkeimmät asiat käydään läpi ensin, jonka jälkeen tietoja lisätään ja täydennetään pikkuhiljaa. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Uuden työntekijän ensimmäiset työpäivät ovat kriittisiä, koska uusi työntekijä tulee uudelle työpaikalleen täynnä tarmoa ja suuria odotuksia uudesta työstään. Uudella työntekijällä on muodostunut tietynlaiset käsitykset työnantajasta ja työnkuvasta ja voikin olla, että työnkuva on myös esitelty niin, että uudelle työntekijälle on muodostunut sellainen kuva työstä, että se on ruusunpunaista. Joten ensimmäisenä päivänä onkin tärkeää muistaa täyttää lupaukset. Ei ole hyvä asia, jos uusi työntekijä joutuu ensimmäisenä päivänä pahasti pettymään, koska todennäköisesti tämä varjostaa tulevaa työntekoa ja näin ollen hankaloittaa tekemään täysipainoista työtä. Työpiste, työvälineet ja valmiiksi muotoiltu perehdytysohjelma antavat uudelle työntekijälle hänen ensimmäisenä työpäivänä tunteen, että hän on yritykselle tärkeä – yhtä tärkeä kuin yritys hänelle. (Valvisto 2005, 48.)

4.2 Työyhteisö oppijana

Yrityksen pysyminen kilpailukyisenä vaatii yritykseltä taitoja ja resursseja kehittää ja kouluttaa henkilöstöään säännöllisesti. Tulevaisuuteen on hyvä sijoittaa pitkäjänteisesti kouluttamalla henkilöstöään mahdollisimman monipuolisesti työtehtäviin. Henkilöstön kehittäminen voidaan nähdä yrityksen kannalta investointina, jolla parannetaan henkilöstön osaamista, laatua, tuetaan työssä jaksamista ja näin ollen vähennetään myös työtapaturmia ja turhia poissaoloja. Uuden oppiminen tuo yritykselle kilpailuetua. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2)

Perehdyttämisen aikana sekä uudelle että jo olemassa olevalle työyhteisölle avautuu monia mahdollisuuksia oppia ja kehittyä paremmaksi. Organisaatio ja yksilö pystyvät itse vaikuttamaan siihen kuinka paljon näitä oppimis- mahdollisuuksia käytetään hyväksi. Uutta työntekijää pitää herätellä ja tarjota hänelle mahdollisuuksia kysyä ja kyseenalaistaa työtehtäviään. Muun työyhteisön on osattava kuunnella uutta työntekijää. Työyhteisön hyvä valmistelu uuden työntekijän tulon edesauttaa saavuttamaan paremman pohjan palautteelle. Palaute voi olla ihmettelevää, mutta se ei tarkoita, ettei ihmettelyihin voi olla olemassa järkevä selitys.

Tärkeää on aina muistaa uuden työntekijän ihmettelyn lähtökohdat, koska hänen käsityksensä työnteosta suodattuvat aikaisempien kokemusten kautta. Uuden työntekijän on hyvä ja oikeutettua tietää, mitä asioita hän voi muuttaa ja mihin hänen tulee toistaiseksi sopeutua. Tärkeää on kertoa avoimesti ja rakentavasti oikeat toimintatavat. Jos perehdyttäjä kertoo yhtä ja työyhteisö samanaikaisesti touhuaa muuta, on uusi työntekijä väkisinkin hämmentynyt. Todennäköisesti uusi työntekijä alkaa noudattaa työyhteisön tapoja, vaikka oikea käytäntö olisi aivan jotain muuta. (Kupias & Peltola 2009, 78–79.)

4.3 Perehdyttämisvastuu työyhteisössä

Eri laeissa on annettu suoria määräyksiä ja viitteitä perehdyttämiseen. Erityisesti huomiota on kiinnitetty työnantajan vastuuseen työn opastamisessa. Työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja yhteistoiminta laki yrityksissä käsittelevät erityisesti perehdyttämistä. Työsopimuslain mukaan työnantajan on huolehdittava, että työntekijä pystyy suoriutumaan työstään, vaikka yrityksen toiminta, työ tehtävät tai työmenetelmät muuttuisivat. Työnantajan on myös edistettävä mahdollisuuksien mukaan työntekijän mahdollisuuksia kehittyä ja edetä työurallaan. (Kupias & Peltola 2009, 20–21.)

Työturvallisuuslaki puolestaan edellyttää, että työnantajan on perehdytettävä työntekijä työhön ja työpaikan olosuhteisiin sekä työ- ja tuotantomenetelmiin. Tämän lisäksi uusi työntekijä tulee perehdyttää työhön liittyvien vaarojen ja uhkien varalle sekä perehdyttää työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaoppiseen käyttöön. (Työturvallisuuslaki 2002/738, 3; 14§)

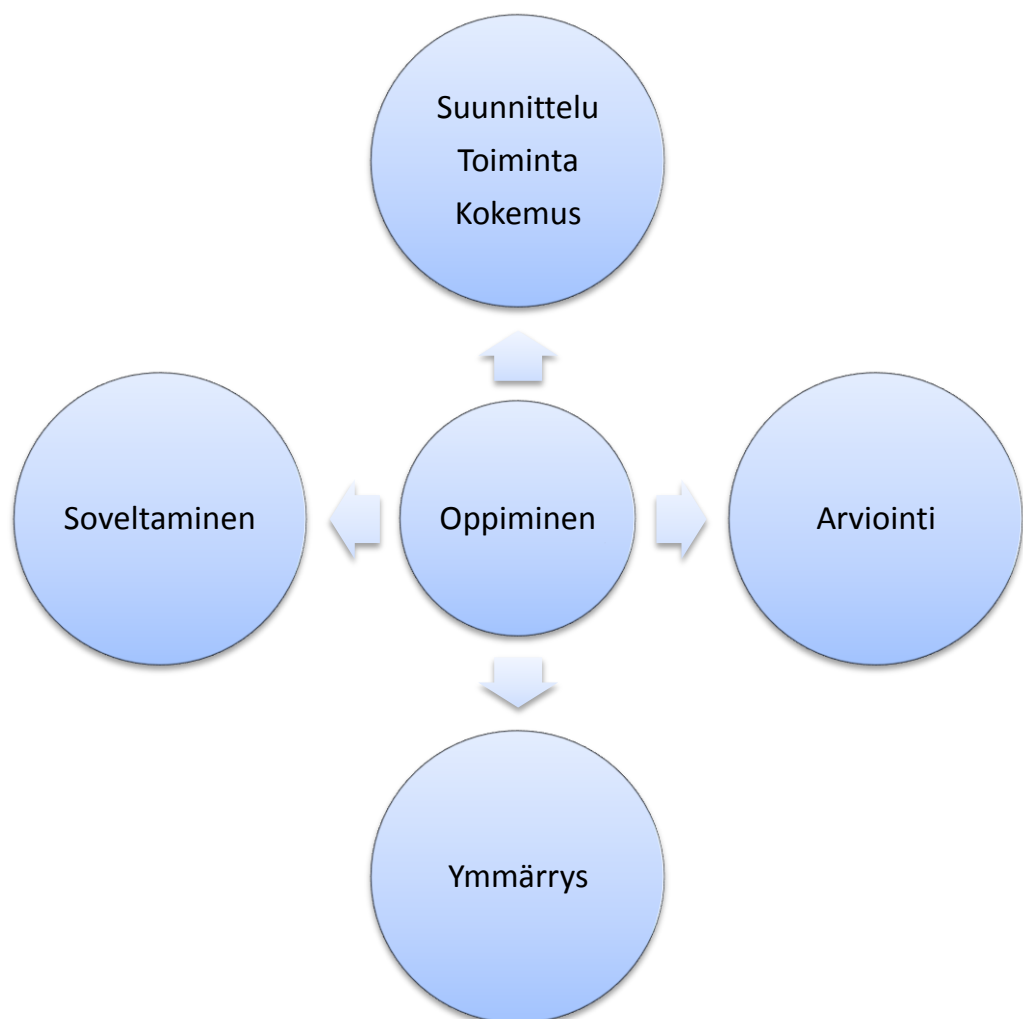
Kuka sitten todellisuudessa perehdyttää? Onko työyhteisössä nimetty perehdyttäjät, työnopastajat tai työpaikkakouluttajat vai kuuluuko perehdyttäminen ja työhön opastaminen kaikille? Millainen on esimiehen osuus entä muiden? Millaiset tiedot ja taidot ja ennen kaikkea asenteet ja valmiudet perehdyttäjiillä on perehdyttämiseen? (Kangas 2003, 7.)

Hyvään perehdyttämiseen kuuluu, että jokainen työyhteisön jäsen tuntee olevansa omalta osaltaan vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä. Tämän takia olisikin hyvä, jos vain mahdollista, kouluttaa koko työyhteisö perehdyttämisen eri osa-alueisiin. Tämän avulla koko työyhteisö tutustuu uuteen työntekijään. Mikäli yritys on yhtään suurempi, on yrityksen hyvä systematisoida perehdyttämistoiminta, määrittää perehdyttäjät ja varmistaa perehdyttämisen onnistuminen. Työhön perehdyttämistä ei tule unohtaa myöskään uusiin työtehtäviin siirtyvien henkilöiden osalta. (Helsilä 2002, 52.)

Suuri perehdytysjoukko ei aina kuitenkaan ole hyvä asia. Vaaran aiheuttaa se, että kaikki eivät välttämättä ole ajan tasalla tehtävässään tai he eivät ole tarpeeksi motivoituneita perehdyttämisestä. Jokaisen perehdyttäjän olisi hyvä ymmärtää, että uusi työntekijä ei ole pelkästään sopeutumassa työtehtäviin vaan hän on tuomassa yritykselle paljon uutta tietoa ja kehittämisajatuksia. Tämän takia perehdyttäjien olisi hyvä myös tiedostaa ne alueet joita voidaan ja halutaan kehittää. (Kupias & Peltola.2009, 81-82.)

5 TYÖHÖN OPASTAMINEN

Työnopastaminen on aloittelevan henkilön ohjaamista ja neuvomista siitä, kuinka työ uudessa työyhteisössä tehdään. Työnopastuksessa korostuu työn sisällön hallinta (kuvio 2). Työnopastus sekoitetaan usein työn ohjaamiseen, joka puolestaan korostaa vuorovaikutusta, erilaisten paineiden sietämistä ja omien tunteiden tutkimista. (Kalliola, Kurki, Salmi & Tamminen – Vesterbacka 2010, 156–157.)



KUVIO 2. Työssä oppiminen – työnopastus (Helsilä 2002, 53.)

5.1 Työnopastus käytännössä

Perehdyttämisen jälkeen vuorossa on varsinainen työnopastus, joka voi kestoltaan kestää muutamasta päivästä muutamaa kuukauteen. Kuitenkin voidaan sanoa, että noin vuoden kuluttua taloon saapumisesta, uusi työntekijä pystyy antamaan täyden työpanoksensa yritykselle. Pienissä yrityksissä työnopastus ja perehdyttäminen voi tapahtua paljon nopeamminkin. (Kauhanen 2001, 141.)

Työnopastus on hyvin tärkeässä roolissa, kun perehdytetään uutta työntekijää. Työnopastus on heti tapahtuvaa, työhön liittyvien taitojen ja tietojen opettamista. Opastuksen avulla pyritään saamaan opastettava työntekijä selviytymään mahdollisimman itsenäisesti ja omatoimisesti. Työnopastus on vahvasti sidottu perehdyttämiseen, eikä se ole irrallinen toimenpide. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.) Työnopastuksen tarkoituksena on tutustuttaa uusi työntekijä työtehtäviinsä. Opastuksessa keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Työntekijää pyritään tukemaan ja opastamaan itsenäiseen ja omatoimiseen ajatteluun sekä oppimiseen. (Kangas 2003, 9.)

5.2 Suunnittelu

Työnopastuksen tulee olla yksilöityä, koska opastettavat ovat kaikki erilaisia. Opastus tuleekin soveltaa jokaisen opastettavan ja tilanteen mukaan sopivaksi. Opastettavat eroavat toisistaan fyysisiltä ja psyykkisiltä ominaisuuksilta. Heidän tiedot ja taidot ovat myös erilaisia, aivan kuten asenteet ja motivaatiokin. Toiset oppivat näkemällä, toiset kuulemalla ja kolmannet tekemällä.

Opastajalta vaaditaan taitoa, viitseliäisyyttä ja tarmokkuutta paneutua jokaisen perehdytettävän tilanteeseen alusta alkaen. Onkin tärkeää kuunnella, keskustella ja esittää kysymyksiä opastettavalleen, jotta osaa valita sopivan opastustavan.

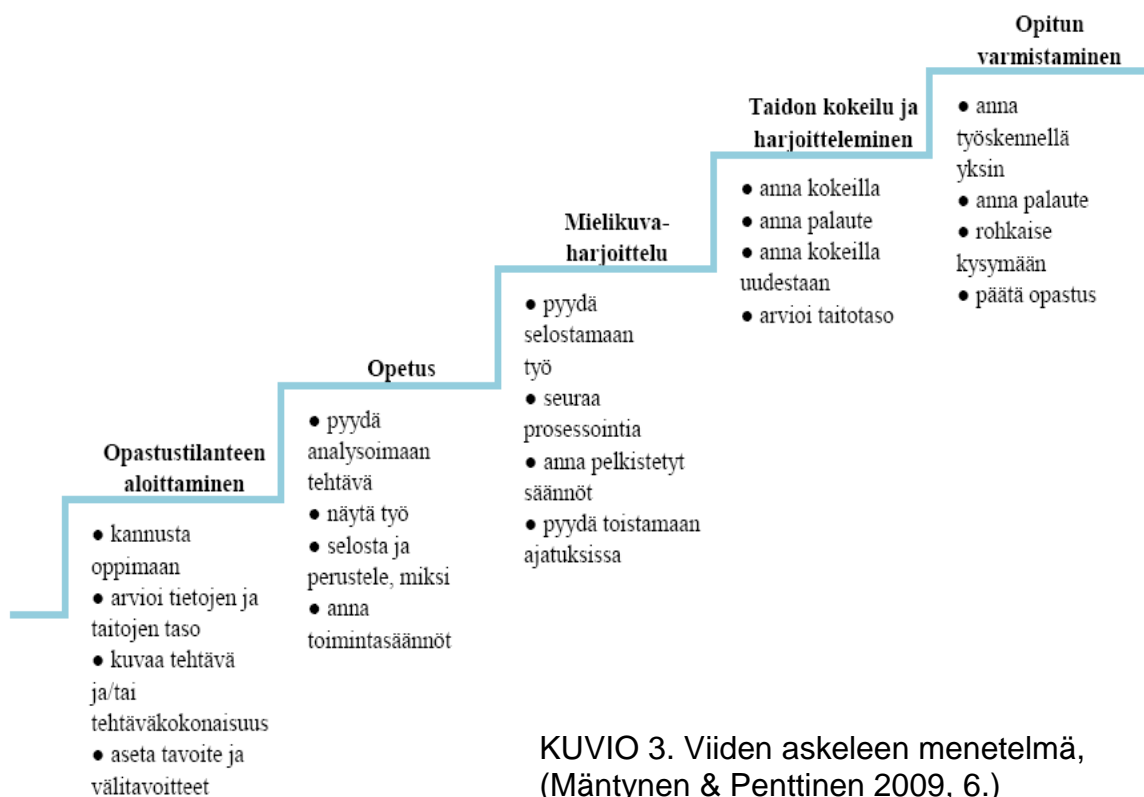
Työnopastusta suunniteltaessa on hyvä pitää mielessä seuraavat kysymykset:

- Ketä opastat?
 - Miksi opastat?
 - Mitä opastat?
 - Miten opastat?
 - Miten varmistat oppimisen?

(Kangas & Hämäläinen 2007, 13–14.)

5.3 Viisi askelta työnopastuksessa

Työnopastus voidaan toteuttaa erilaisia menetelmiä hyödyntäen. Tunnetuin menetelmä on niin sanottu viiden askeleen menetelmä, joka on esitetty tarkemmin kuviossa 3. Menetelmää voi soveltaa joustavasti omaan opetukseensa ja hyödyntää sitä parhaaksi näkemällään tavalla.



KUVIO 3. Viiden askeleen menetelmä, (Mäntynen & Penttinen 2009, 6.)

6 PEREHDYTYSOPPAAN TOTEUTTAMINEN

Työ sai alkunsa toimeksiantajan tarpeesta saada materiaalia perehdytyksen tueksi. Yrityksen toiveena oli saada mahdollisimman toimiva ja kattava materiaali perehdyttämisen tueksi. Prosessi lähti käyntiin toimeksiantajan edustajan kanssa käydyn keskustelun jälkeen. Työn suunnittelu alkoi tutkimalla erilaisia materiaaleja perehdyttämiseen liittyen. Tärkein suunnitteluvaiheen keskustelu käytiin kuitenkin toimeksiantajan kanssa, jolloin tarkentui, mitä yritys tarkalleen ottaen haluaa perehdytysoppaalta. Syksyllä 2009 aloitin työn kokoamalla rungon työn ympärille. Työtä suunniteltaessa tutustuin valmiisiin perehdytysoppaisiin, jotta saisin hieman kuvaa millaisia perehdytysmateriaaleja on olemassa.

6.1 Toteutus

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallinen opinnäytetyö on tutkimuksellisen opinnäytetyön vastakohta. Toiminnallinen opinnäytetyö on ammatilliseen käytäntöön tehty ohje tai opastus, jonka loppu tuotoksena on aina jonkinlainen konkreettinen tuote, kuten ohjeistus, kirja, tietopaketti, tapahtuma, tuote tai raportti. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51.)

Työ aloitettiin tutkimalla yrityksen taustoja ja etsimällä materiaalia perehdyttämiseen liittyen. Työn aloitin käytännössä heti keskusteltuani ensimmäisen kerran toimeksiantajan kanssa. Toteutuksen aikana tapasimme toimeksiantajan kanssa noin neljä kertaa. Tapaamisien aikana haastattelin työntekijöitä ja keräsin materiaalia oppaaseen. Tapaamiset olivat kestoltaan noin 5-7 tuntia kerrallaan. Ensimmäisen tapaamisen jälkeen pystyin aloittamaan todenteolla työn kokoamisen. Opas valmistuikin nopeassa aikataulussa.

Opinnäytetyö toteutettiin pääsääntöisesti oman aikatauluni puitteissa. Varsinaisen perehdytysoppaan kokosin kuitenkin syksyn 2009 ja talven 2010 aikana ja näin ollen opas oli valmis keväällä 2010, jolloin pystyi luovuttamaan sen toimeksiantajalle. Tämän jälkeen jatkoin teoriaosuuden viimeistelyä kesällä ja syksyllä 2010. Ja lopullinen aikataulu hahmottui kesän aikana. Opinnäytetyöprosessi sai päätöksen syksyllä 2010.

6.2 Perehdytysoppaan muoto

Toimeksiantajan toiveet huomioon ottaen päädyin tekemään oppaan sähköisessä sekä kansion muodossa. Materiaali on pyritty kokoamaan niin, että perehdyttäjän ja perehdytettävän on mahdollisimman helppo opettaa ja omaksumaa uudet asiat oppaasta.

Uuden työntekijän ja tarvittaessa myös vanhan työntekijän on helppo ottaa perehdytysmateriaali mukaan kotiinsa ja perehtyä työtehtäviin kaikessa rauhassa. Kansio puolestaan turvaa sen, että materiaalia pystyy nopeasti ja helposti hyödyntämään tarvittaessa työpisteessään. Kansio sisältää paljon materiaalia ja näin ollen sitä ei tarvitse heti lukea alusta loppuun. Materiaali on toteutettu niin, että eri välilehtien takaa löytyy nopeasti tarvittava tieto ja sisällysluettelo helpottavat kansion selaamista.

Kansio on tehty yrityksen näköiseksi ja ulkoasu on miellyttävä, jotta uuden työntekijän kiinnostus materiaaliin heräisi. Opas on koottu monipuolisesti ja oppaaseen on lisätty kuvia elävöittämään tekstiä. Kansioista pyrittiin tekemään mahdollisimman kestävä ja helppokäyttöinen. Kestävyyttä ja helppokäyttöisyyttä lisättiin laittamalla oppaan sivut muovitaskuihin, jolloin sivut pysyvät siisteinä ja tarvittaessa ne on helppo vaihtaa päivitettyihin sivuihin. Kansion päivittämisestä vastaa jatkossa yritys itse. Yritys valitsee henkilöstöstään vastaavan, jonka vastuulla perehdyttäminen jatkossa on.

6.3 Perehdytysoppaan sisältö

Perehdytysoppaan (liite) sisältö koostuu seuraavista aihealueista:

- 1) Johdanto
- 2) Koivulahden Rapukartano
- 3) Työ Rapukartanolla
- 4) Työsuhteen ehdot ja työsopimus
- 5) Vastuualueet

Johdannon tarkoituksena on antaa uudelle työntekijälle mielenkiintoinen alku oppaaseen tutustumiseen. Tämän jälkeen perehdytettävän on mukava lukea lisää tietoa Koivulahden Rapukartanosta, miljööstä, kohderyhmistä, palveluista ja organisaatiosta.

Työ Rapukartanolla kappale perehtyy tarkemmin uuden työntekijän työnkuvaan. Sieltä selviävät tarkat tiedot työajoista ja palkanmaksupäivistä. Jaksossa on kerrottu myös palavereista, tavarantilauksesta ja omavalvonnan käytännöistä. Opasta lukiessaan perehdytettävä on saanut tähän mennessä tiedon uudesta työympäristöstään ja sen tärkeistä käytännöistä.

Seuraavaksi onkin vuorossa perehtyminen työsuhteen ehtoihin ja työsopimukseen. Otsikon alle sisältyy vaitiolovelvollisuussopimus, hygienia ja alkoholipasseista informaatiota sekä vakuutukseen liittyvää tietoa. Viimeisenä osana käsitellään yksityiskohtaisesti vastuualueet yrityksessä. Ensimmäisenä on talon isännän tehtävät, jonka jälkeen tulevat keittiöhenkilökunnan, salin, salityöntekijän, toimistotyöntekijän sekä siivoojan työnkuvat.

Perehdytysoppaaseen on liitetty lisäksi 13 liitettä, joista löytyy edellä mainittuihin sisältöihin vielä tarkennusta. Liitteissä on myös ristiriitatilanteita ja kehittämistilanteita varten suunnitelma sekä liitteinä löytyy myös ensiapuopas, perehdytysoppaan päivitys, vuosikello ja perehdyttämisen muistilista.

7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Koivulahden Rapukartano on asiakaspalvelutaitoa vaativa yritys, jonka onnistunut toiminta pohjautuu hyvään ja taidokkaaseen henkilökuntaan. Mahdollisimman hyvä ja osaava henkilökunta puolestaan saadaan perehdyttämällä uusi työntekijä perusteellisesti uuteen työhönsä.

Tarkoituksena oli tehdä Koivulahden Rapukartanolle hyvä ja toimiva, kaiken kattava perehdyttämismateriaali, uusien sekä nykyisten työntekijöiden työnteon tueksi. Oppaasta tuli monipuolinen ja se tehtiin todella yksityiskohtaisesti toimeksiantajan toivomuksesta, jotta tarvittaessa kaikki työntekijät pystyvät hoitamaan työt kuin työt yrityksessä.

Koivulahden Rapukartanolla työskentelevän on tärkeää tietää mahdollisimman tarkasti talon toiminnoista ja käytännöistä. Työntekijöiden tueksi oppaaseen on koottu materiaalia esimerkiksi yrityksestä, työntekijöistä, työsopimuksesta ja eri työnkuvista yrityksessä. Näin pyritään saavuttamaan tilanne, jossa työntekijä on mahdollisimman hyvin sopeutunut ja valmistautunut uuteen työpaikkaansa.

Opinnäytetyön tuloksena Koivulahden Rapukartano sai selkeän ja heidän toiveensa täyttäneen perehdytysoppaan, joka on helppo ottaa käyttöön aina, uutta työntekijää perehdytettäessä sekä tilanteen muuten niin vaatiessa. Perehdytysopas on mielestäni selkeä, vaikkakin se sisältää paljon tietoa ja materiaalia yrityksestä. Oppaasta tuli ulkoasultaan miellyttävä ja siitä koottu kansio on yrityksen näköinen ja materiaalia on helppo päivittää ja ottaa käyttöön.

Työn rajaus oli alun perin selkeä ja tiivis, mutta haastatteluja ja materiaalia koottaessa perehdyttämisoapas laajeni ja rajaus suureni. Toimeksiantaja halusi perehdytysoppaan olevan tarkka, jonka myötä oppaaseen tuli materiaalia paljon. Opinnäytetyön tekeminen on ollut kaiken kaikkiaan pitkä ja aikaa vievä prosessi, mutta työ on ollut koko ajan mielenkiintoista ja sitä on ollut todella mielekästä tehdä. Olen opinnäytetyöprojektiin kaiken kaikkiaan erittäin tyytyväinen. Oma työpanokseni ja motivaationi on ollut hyvä ja yhteistyö toimeksiantajan ja koulun kanssa on sujunut ongelmitta.

LÄHTEET

Heinonen, P. Koivulahden Rapukartanon omistaja. 2009. Haastattelu 10.11.2009. Haastattelija Juhala, H. Koivulahden Rapukartano. 2010.

Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki: Tammi.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Talentum Media Oy.

Kalliola, T., Kurki, A., Salmi, M., Tamminen-Westerbacka, T. 2010. Matkalla ohjaajuuteen. Helsinki: Kirjapaja.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla, työturvallisuuskeskus. Helsinki: Edita Prima Oy.

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

Kauhanen, J. 2001. Henkilöstön voimavarojen johtaminen. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö WSOY.

Kirkpatrick, D.L. 1994. Evaluating Training Programs, The Four Levels. San Fransisco: Berret-Koehler Publishers.

Koivulahden Rapukartano. 2010. Luettu 20.1.2010. <http://www.rapukartano.fi>

Koulutus ja työhön perehdyttäminen. 2010. Euroopan työterveys- ja turvallisuusvirasto. Luettu 9.8.2010. http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/tuottavuustekija/tyoymparisto/koulutus/index_html

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

Mänttä-Vilppulan kaupunki. 2010. Luettu 2.9.2010. <http://www.manttavilppula.fi>

Mäntynen, J. & Penttinen, A. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus –ennakoivaa työsuojelua. 2. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.

Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet, Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

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

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