



Toimistoassistentin perehdytysopas

Management Events International Oy Ltd

Heidi Ahokas

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2019

Tradenomi (AMK)
Liiketalous

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tradenomi (AMK)
Liiketalous

AHOKAS, HEIDI KRISTIINA:

Toimistoassistentin perehdytysopas – Management Events International Oy Ltd

Opinnäytetyö 58 sivua, joista liitteitä 28 sivua
Marraskuu 2019

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Management Events International Oy:lle toimistoassistentin toimenkuvaan. Rooliin ei ole aikaisemmin luotu yhtenäistä perehdytysopasta, joten tämä projekti oli tarpeellinen.

Tavoitteena oli tehdä selkeä ja havainnollistava perehdytysopas, joka toimisi toimistoarjen tukena, nopeuttaisi työhön oppimista vähentäen epävarmuutta ja toimisi esimiestyön tukena.

Opinnäytetyön tutkimusosiossa pohditaan perehdytyksen rakennetta ja tärkeyttä työmotivaation kannalta. Työtä varten on haastateltu kolmea Management Events Internationalilla työskentelevää toimistoassistenttia ja lisäksi toimeksiantaja on antanut arvionsa produktista.

Toimistoassistentin perehdytysoppaan sisältö on toimeksiantajan Management Eventsin omaisuutta ja salataan osittain. Toimistoassistentin perehdytysopas on erillisenä liitteenä.

Asiasanat: työmotivaatio, perehdytys, toimistoassistentti

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Bachelor of Business Administration

AHOKAS, HEIDI KRISTIINA:

Orientation Manual for an Office Assistant – Management Events International Oy Ltd

Bachelor's thesis 59 pages, appendices 29 pages
November 2019

This thesis was created as an assignment to Management Events International for the role of an Office Assistant. The role has not had an orientation manual before.

The goal was to create a clear and informative orientation manual that would ease the onboarding process of an Office Assistant by making the process structured, expedite the learning progress, lessen insecurity at work and also support the Team Manager in her work.

As research for this thesis the structure of onboarding and its effect on motivation towards work was studied. For data gathering, three Office Assistant currently working at Management Events were interviewed and the Team Manager has given her evaluation on the final product.

The content of *Orientation Manual for an Office Assistant* is the property of Management Events International and will not be completely enclosed.

Keywords: work motivation, orientation, onboarding, office assistant

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	2
1.1	Aiheen valinta	2
1.2	Työn tavoitteet ja aiheen rajaus	3
1.2.1	Projektin kulku	4
1.3	Toimeksiantajan esittely	4
1.4	Toimenkuvan esittely	5
2	PEREHDYTYS	7
2.1	Säilyttävä ja uudistava perehdytys	9
2.2	Perehdytyksen rakenteet ja käytänteet	11
3	MOTIVAATIO	14
3.1	Motivaatioteoriat	15
3.1.1	Itseohjautuvuusteoria	15
3.1.2	Hertzbergin kaksifaktoriteoria	16
3.1.3	Maslow'n tarvehierarkia	17
4	PEREHDYTYKSEN VAIKUTUS MOTIVAATIOON	19
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	21
5.1	Tärkeimmäksi ja vähiten merkittäväksi koetut työtehtävät	22
5.2	Saadun perehdytyksen vaikutus nykyhetken osaamistasoon	22
5.3	Motivaatio toimistoassistentin arjessa	23
6	TOIMEKSIANTAJAN ARVIOINTI	24
7	POHDINTA	26
7.1	Opinnäytetyön luotettavuus	26
7.3	Työn johtopäätökset	27
7.4	Oma oppiminen	28
	LÄHTEET	29
	LIITTEET	30
	Liite 1. Otsikko	30

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Management Events Internationalille (jatkossa Management Events) tukemaan toimistoassistentin perehdytysprosessia. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, jossa tuotetaan toimistoassistentin tehtävänkuvaan perehdytysopas, joka toimii rutiinitehtävien tukena myös perehdytysjakson jälkeen. Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: perehdytysoppaasta ja aiheeseen liittyvästä ja oppaan tekoa tukevasta raportista.

Olen itse työskennellyt toimistoassistentin työnkuvassa Management Eventsillä 1.8.2018 lähtien, joten perehdytysopas rakennetaan tietoperustaan ja omiin kokemuksiin pohjaten. Perehdytysoppaan on tarkoitus varmistaa uuden toimistoassistentin perehdytyksen kokonaisvaltaisuus ja laatu. Toimenkuva on muuttunut työsuhteeni aikana ja yrityksessä on herännyt tarve koota informaatio ja periytyvä hiljainen tieto yksiin kansiin. Oppaasta löytyy yleiset tiedot yrityksestä, perehdyttämissuunnitelma, ohjeistukset käytettäviin ohjelmiin sekä ohjeet työtehtävien suorittamiseen ja ongelmatilanteiden ratkaisuun. Perehdytysopas on tarkoitus ottaa käyttöön heti valmistumisen jälkeen ja sitä voitaneen hyödyntää myös muissa maayhtiöissä, joissa toimistoassistentin positio on.

Opinnäytetyössä tarkastellaan perehdyttämistä käsitteenä, erilaisia perehdyttämismalleja ja laadukkaan perehdytyksen vaikutusta uuden työntekijän sitoutumiseen. Opinnäytetyössä käsitellään myös toimeksiantajan palaute tuotokseen.

1.1 Aiheen valinta

Valitsin aiheeksi perehdytysoppaan, koska vaikka toimistoassistentin positioita on ollut yrityksessä jo pitkään, ei tehtävään ole selkeää perehdytysuunnitelmaa. Toimenkuvan eläessä nousi minun ja esimieheni keskusteluissa esille suuri tarve tämän työn tuottamiselle. Perehdytyksessä siirretyt asiat ovat olleet suuresti oman muistin, muistiinpanojen ja kokemuspohjan varassa eikä koko-

naisvaltaista, suunniteltua perehdytystä ole voitu tarjota uusille toimistoassistentteille. Koen, että kirjattu perehdytysopas tukee oppimista käytännön perehdytyksen yhteydessä ja tarjoaa dokumentaation, johon palata myös jatkossa.

1.2 Työn tavoitteet ja aiheen raja

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa toimiva opas assistentin rutiinitehtäviin uudelle työntekijälle, jotta uudelle toimistoassistentille muodostuisi heti alussa selkeä ymmärrys työnkuvan vaatimuksista, tehtävistä ja tavoitteista. Perehdytysoppaan on myös tarkoitus tukea työntekijää selvittelytilanteissa. Perehdytysoppaasta hyötyy työntekijän lisäksi myös esimies, sillä vaikka perehdytysopas koostuukin pääsääntöisesti substanssiosaamisesta, voi siinä käsitellyjä aiheita hyödyntää esimerkiksi mittariston työssä suoriutumiseen ja tarkistuslistana viikoittaisissa palavereissa. Perehdytysoppaaseen kootaan vastauksia yleisimpiin kysymyksiin ja neuvoja siihen, mistä ratkaisun voisi muussa tapauksessa löytää. Oppaalla pyritään optimoimaan työaikaa ja sujuvoittamaan ja tasalaatuistamaan perehdytysprosessia.

Tarve perehdytysoppaaseen nousi esiin jo vuosi sitten, kun itse aloitin roolissa. Huomasin työhön sisältyvän paljon hiljaista tietoa eikä perehdytykselle itsessään ollut runkoa. Huomasin tekeväni kalliita virheitä, jotka voisi välttää laadukkaalla perehdytyksellä ja materiaalilla, johon tukeutua ongelmatilanteissa. Ajan kuluessa olen ollut mukana perehdyttämässä uusia työntekijöitä samaan rooliin Management Eventsin maayhtiöissä. Tähän kokemukseen pohjautuen on pyrkiä myksenä pitää perehdytysopas selkeänä ja helppolukuisena dokumenttina, jonka turvin pääsee helposti alkuun työn ensimetreillä.

Perehdytysopas tarjoaa perehdytykselle aikataulun ja tarkistuslistan, jotta rutiinitehtävät tulisi käytyä perusteellisesti ja selkeästi läpi. Opas käsittelee päivittäisiä työtehtäviä, tarjoaa kohta kohdalta - opastuksen käytössä olevien ohjelmistojen hallintaan, ratkaisuja yleisimpiin ongelmatilanteisiin ja selkiytyksiä yrityksen sisäisiin ohjeistuksiin.

1.2.1 Projektin kulku

Opinnäytetyön varsinaista tuotosta perehdytysopasta varten tutkitaan, kuinka Management Eventsillä työskentelevät kolme toimistoassistenttia kokevat ar- kensa ja tehtäviin saadun opastuksen tukevan todellisia työtehtäviä. Toimisto- assistentteja työskentelee Helsingin toimiston lisäksi Berliinissä, Tukholmassa ja Amsterdamissa.

Varsinaista perehdytysopasta varten käydään läpi talon sisäisiä materiaaleja ja käytänteitä, joita tullaan tarvittaessa päivittämään nykytilannetta vastaavaksi. Toimeksiantaja arvioi perehdytysoppaan huomioiden erityisesti seuraavia osa- alueita: työn tarkoituksen ja tavoitteiden toteutuminen, yhteistyö opinnäytteen tekijän kanssa ja opinnäytteen hyödyntäminen käytännössä. Toimeksiantajan arviolla pohditaan, onko työn toteutustapa ja sisältö kohdannut toimeksiantajan mielikuvan kanssa. Arvio on nähtävillä luvussa 6.

1.3 Toimeksiantajan esittely

Management Events on vuonna 1994 perustettu organisaatio, joka on erikoistu- nut ylimmän johdon kutsuvierastilaisuuksiin ja konferensseihin. Yrityksen tapah- tumat ovat kutsuvieraille ilmaisia ja tilaisuuksien teemat käsittelevät ajankohtai- sia aiheita esimerkiksi teknologian alalta. Yrityksen perustaja Olli Muurainen toi- mii hallituksen puheenjohtajana ja toimitusjohtajan virkaa hoitaa Jenni Tolonen.

Management Events on lähtöjään suomalainen ja on kansainvälistynyt voimak- kaasti Euroopassa ja Aasiassa. Helsingin pääkonttorin lisäksi Management Eventsillä on toimistoja Tukholmassa, Kööpenhaminassa, Amsterdamissa, Ber- liinissä, Münchenissä, Kuala Lumpurissa ja Karachissa. Vuonna 2019 yrityk- sellä on toimintaa edellä mainittujen lisäksi Norjassa, Belgiassa, Sveitsissä, Itä- vallassa, Singaporessa ja Arabiemiraateissa.

Management Eventsillä työskentelee noin 300 henkeä ja työntekijöiden keski-ikä on alle 30 vuotta. Nuorekas ilmapiiri näkyy yrityksen toiminnassa vahvana voittamisen ja tiimipelaamisen kulttuurina. Yrityksen arvot näkyvät vahvasti jokapäiväisessä tekemisessä. Arvoja ovat: Passion for Customer, Embrace the New, Clarity & Responsibility ja Winning Together.

1.4 Toimenkuvan esittely

Toimistoassistentin ensisijainen työtehtävä on toimia toimiston sydämenä ja varmistaa arjen sujuvuus työympäristössä. Oman toimipisteensä lisäksi toimistoassistentin apu ja ammattitaito tulee toisinaan tarpeeseen myös Group-tasolla, eli yli maarajojen. Toimistoassistentin muodostavat toimistotiimiin, jota johtaa HR-esimies. Toimistoassistentteja on pääsääntöisesti yksi toimistoa kohden ja vuonna 2019 assistenttien toimenkuva on ollut Helsingin lisäksi Amsterdamissa, Berliinissä ja Tukholmassa. Pääasiallinen työskentelykieli on englanti mutta myös maakohtaisen pääkielen taito vaaditaan.

Toimistoassistentin arki muodostuu monenlaisista tukitehtävistä niin kotitoimistossa, kuin muissakin yksiköissä ympäri Eurooppaa. Tällaisia tukitoimintoja ovat hallinnollisissa tehtävissä avustaminen, kuten laskujen tarkistus ja kulukorvausten luonti, matkasuunnittelu, yrityksen sisäisten käytäntöjen ja toimintatapojen seuranta, kirjaaminen ja kehittäminen sekä sisäinen ja ulkoinen asiakaspalvelu. Toimistoassistentti on usein kontaktihenkilönä niin ulkoisille toimittajille kuin henkilöstön kysymyksillekin.

Yhdessä koko toimistotiimin kanssa assistentti huolehtii yrityksen sisäisten koulutusten käytännön järjestelyistä, rakentaa tavoitteellisesti työilmapiiriä ja avustaa muissa projektikokonaisuuksissa parhaan taitonsa mukaan. Toimistoassistentin apua ja taitoja voidaan tarvita esimerkiksi uusien toimitilojen katsastamisessa, laitehankinnoissa ja harjoittelijoiden ohjauksessa.

Toimistoassistentilta odotetaan oma-aloitteista otetta työhön, asiakaspalveluasennetta ja kustannustehokkuutta. Toimistoassistentille luotetaan usein tehtäviä, jotka vaativat suurta tilannetajua ja salassapitovelvollisuutta. Toimistoassistentin palkkahaarukka on 2100-2400 euroa kuussa.

2 PEREHDYTYS

Perehdytys mielletään usein uuden työntekijän sisäänajoksi yritykseen. Opetetaan tarpeellinen työstä suoriutumisen edellyttämiseksi ja tutustutaan työyhteisöön. Perehdytysjakson pituus ja sisältö voi vaihdella suurestikin saman yrityksen sisällä. Pääpiirteissään perehdyttämisprosessilta kuitenkin edellytetään, että työntekijä oppii toimimaan organisaatiossa uusien kollegojen kanssa ja pysyy suoriutumaan työtehtävistään hyvin. Perehdytyksen järjestäminen on työnantajan vastuu.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan työntekijän opastusta organisaation kulttuuriin, keskeisiin työtehtäviin ja työkalujen käyttöön ottoon, sekä tutustumista työyhteisöön. Perehdytyksen tavoitteena on tukea työntekijän oppimisprosessia, sitouttaa häntä tehtäviinsä ja työyhteisöön sekä opastaa työn tulokselliseen hallintaan.

Organisaation tavoitteena on saada tulokas sopeutumaan hänelle tarjottuun rooliin ja tulokkaan tavoite on luoda uusi rooli itselleen sopivaksi. Perinteisesti perehdytyksessä painotetaan yksilön oppimista, organisaation mahdollisuus oppia on kuitenkin sekin jatkuvasti läsnä ja hyödynnettävissä. Jännitettä lisää tilanteen avoimuus: työ on ihmiselle välttämätöntä, mutta työpaikka on vaihdettavissa; organisaation näkökulmasta uusi työntekijä on tarpeellinen, mutta ei korvaamaton.

Tulokkaan tiedon tarve voidaan jakaa kolmeen ryhmään: vertailevaan tietoon, arviointitietoon sekä sosiaaliseen tietoon. Vertaileva tieto vastaa kysymykseen, mitä tulokkaalta työstä edellytetään (työn suorittaminen). Arviointitiedolla puolestaan haetaan vastausta kysymykseen, miten menestystä arvioidaan (oman menestymisen arviointi) ja sosiaalisen tiedon avulla tulokas suhteuttaa itseään ryhmän jäsenenä (suhteet muihin). (Kjelin & Kuusisto, 2003)

Perehdyttäminen on kaksisuuntainen tapahtuma, jossa molempien osapuolien aktiivisuudella on keskeinen merkitys. Aktiivisuus on sekä työnantajalle että työntekijälle tärkeää. Työntekijälle se antaa hyödyllisyyden ja mielekkyyden kokemuk-

sen, työnantaja taas haluaa työntekijästä mahdollisimman pian tuottavan. Pehdyttäminen kannattaa suunnitella siten, että se hyödyntää tulokkaan aktiivisuuden pyrkimystä sekä suuntaa häntä itsenäiseen oppimiseen ja oman roolinsa työstämiseen. (Kjelin & Kuusisto, 2003)

Tulokkaan itsensä lisäksi huomiota on kiinnitettävä siihen, kuinka muun organisaation osaamista siirretään tulokkaalle ja päinvastoin: miten tulokkaan osaamisesta tehdään laajemmin organisaation osaamista. Mitä paremmin tulokas kykenee toimimaan alusta asti vahvuuksillaan, sitä suurempi todennäköisyys on, että hän sitoutuu työhönsä ja organisaatioon. On vain huolehdittava, että tulokkaan vahvuudet tunnustetaan. (Kjelin & Kuusisto, 2003)

Pehdyttämisjaksolla on todettu olevan merkittävä vaikutus työntekijän sitoutumisen tasoon. Tutkimuksessa tarkasteltiin uuden työntekijän saaman tuen vaikutusta sitoutumiseen ensimmäisen 90 päivän aikana verrattuna sen jälkeen saadun tuen vaikutukseen. Näiden ensimmäisten kuukausien aikana saatu tuki vaikutti voimakkaammin työn tulokseen ja sitoutumiseen jatkossa kuin 90 päivän jälkeinen aika. Voidaan siis todeta, että ensimmäiset kuukaudet, jotka yleensä käsitellään pehdytysjaksona, ovat tärkeimpiä työntekijän sitoutumisen kannalta. (Kammeyer-Mueller ym. 2013) On myös pystytty toteamaan, että suunnitelmallisen pehdytysprosessin käyttöönoton ansiosta todennäköisyys siihen, että työntekijät olivat työtehtävissään vielä 3 vuoden jälkeen kasvoi 58 prosenttia. (Eklund, 2018)

Voidaan myös ajatella, että pehdyttäminen on jatkumoa rekrytoinnille. Mikäli pehdyttäessä ei pystytä vastaamaan rekrytointivaiheessa luotuun mielikuvaan työn rakenteesta, on mahdollisuutena, että uusi työntekijä ei pystykään tuottamaan toivottua tulosta annetussa ajassa ja samalla resursseja valuu hukkaan. Uuden työntekijän palkkaaminen on aina investointi. Rekrytointivaiheessa onkin erityisen tärkeää, että yritys pystyy ilmaisemaan selkeästi tarpeensa ja odotuksensa uutta työntekijää kohtaan. Näin voidaan varmistaa, että molempien osapuolien odotukset työtä kohtaan ovat saman kaltaiset. Rekrytointivaihe tarjoaa

myös arvokasta tietoa niin yritykselle uuden työntekijän tavoitteista ja osaamisesta, kuin hakijalle yrityksen toimintamalleista ja arvopohjasta. Perehdyttäessä rekrytointivaiheessa annetut lupaukset lunastetaan puolin ja toisin.

2.1 Säilyttävä ja uudistava perehdytys

Perehdyttämisellä on kiinteä yhteys yrityksen valitsemaan strategiseen toimintakonseptiin. Valitulla toimintatavalla yritys pyrkii saavuttamaan tavoitteensa ja etenemään valitsemaansa suuntaan ja valjastamaan henkilöstön taidot ja intressit, jotta haluttuun lopputulokseen päästään yhteisellä.

Perehdyttämisessä ja perehtymisessä voidaan lähteä liikkeelle monella tavalla ja usein pohditaan osaamista, joka tulokkaalta vielä puuttuu. Perehdyttämisessä on asetettava rinnakkain yksilön ja yrityksen tarpeet, sillä kyse ei aina ole irrallisista taidoista ja tiedoista, joita on opittava perehdytyksen aikana, vaan kohteena voivat yrityksen tarpeen mukaan ollakin prosessit ja ilmiöt, joita on ymmärrettävä ja hallittava. (Kupias & Peltola, 2009)

Teoksessaan *Tulokkaasta tuloksetekijäksi (2003)* Kjelin ja Kuusisto erottelvat säilyttävän ja uudistavan perehdyttämisen osuvasti ja selkeästi. Perehtyessä on ensisijaisen tärkeää sisäistää organisaation kulttuuri ja toimintatavat. Organisaation kulttuuriin on ajan saatossa hioutunut yhteen organisaatiossa pidempään työskennelleiden luomia yhteisiä toimintatapoja. Perehdyttämisellä pyritään muokkaamaan uusi työntekijä osaksi valmista organisaatiota säilyttäen samalla toiminnan jatkuvuus ja työn tasainen laatu. Tästä syystä säilyttävä perehdytys rajataan koskemaan vain uutta työntekijää sen sijaan, että koko työyhteisöä perehdytettäisiin. Säilyttävä perehdyttäminen nähdään organisaatiossa yksisuuntaisena tapahtumana, jonka tavoitteena on kehittää yksilön osaamista. (Kjelin & Kuusisto, 2003)

Kun pyrkimyksenä on uudistaa organisaatiota, voi perehdyttämisessä ottaa uudistavan otteen. Uudistava perehdyttäminen perustuu tulokkaan ja organisaation vuoropuheluun, jolloin myös organisaatio pyrkii kehittymään uuden tulok-

kaan mukana. Uudistava perehdytys ei kuitenkaan tarkoita niin kutsutun perinteisen perehdyttämisen korvaamista, vaan pikemminkin tukemista. Uudistava perehdytys on mahdollisuus pohtia käytäntöjen ja tapojen validiteettia. Kirjassaan Kjelin ja Kuusisto osuvasti toteavatkin kaikkien perehdyttämisen tavoitteiden olevan myös johtamisen tavoitteita. (Kjelin & Kuusisto, 2003)

Säilyttävä perehdyttäminen	Uudistava perehdyttäminen
Lähtökohtana tulokkaan työ	Lähtökohtana tulokkaan pätevyys sekä yrityksen arvot, visiot ja strategiat
Kaikille samanlainen etukäteissuunnitelma ja toteutus	Sisältö ja tavoitteet muodostuvat osittain tulokkaan osaamisen ja sen hetkisen tilanteen mukaan
Painottaa yksittäisiä työtehtäviä, käytäntöä ja tekemistä mallin avulla	Painottaa kokonaisuutta: asioiden välisiä suhteita, synergiaa ja ymmärryksen syntymistä
Organisaation tavoitteet, strategiat ja visiot kerrotaan tulokkaalle	Tulokkaan henkilökohtaisia tavoitteita työstetään, ja hänen rooliaan ja työn tavoitteita suhteutetaan organisaation visioon, strategiaan ja tavoitteisiin
Tulokkaalle esitellään ryhmän jäsenet	Tulokkaan rooli ja osaaminen tehdään näkyväksi ryhmän jäsenille. Yhteistyösuhteita rakennetaan tietoisesti
Tulokas sosiaalistetaan valitseviin toimintatapoihin ja työkuultuuriin	Perehdyttämisessä painotetaan organisaation oppimista tukevia ja tavoitteiden mukaisia työskentelytapoja
Työtä tarkastellaan yksilösuorituksena	Työtä tarkastellaan osana yhteistyöverkkoja ja prosesseja.
Perehdyttäjä välittää tietoa	Perehdyttäjä toimii tukihenkilönä ja peilinä työympäristössä ja yhteistyöverkossa
Esimies vastaa siitä, että perehdyttäminen toteutetaan	Esimies varmistaa toimintaedellytykset ja organisoii oppimistilanteet

Tulokkaalla on vastuu asioiden opettelusta	Tulokkaalla on oman oppimisen lisäksi vastuu muiden oppimisesta yhteisen toiminnan kautta
Työtä ja perehdyttämistä arvioidaan pelkästään taloudellisin mittarein	Arvioinnissa käytetään useita mittareita. Oppiminen ja innovaatiota huomioidaan

Taulukko 1 Säilyttävän ja uudistavan perehdyttämisen erot (Kjelin & Kuusisto, 2003)

2.2 Perehdytyksen rakenteet ja käytänteet

Perehdytysprosessin rakenteen on hyvä olla selkeä, jotta se tukee niin perehdyttäjää kuin perehdytettävääkin. Perehdytys rakennetaan ennalta allokoituun aikajänteeseen.

Jo ennen kuin uusi työntekijä astuu ensimmäiseen työpäiväänsä, on perehdytys jo käynnistynyt. Työpaikalla on yleensä esimiehen tai muun tiiminvetäjän johdolla varattu riittävästi aikaa ja resursseja perehdyttämiseen. Perehdyttämisessä käytettävä materiaali on tarvittaessa päivitetty nykyyttä vastaavaksi ja työnjako perehdytyksen suhteen on tehty selkeästi. On myös hyvä tapa tiedottaa työyhteisöä uudesta jäsenestä.

Uuden työntekijän ensimmäisen päivän koittaessa on kaikki keskeisimmät työvälineet valmiina odottamassa. Tämä tarkoittaa sitä, että tietotyöläisen tietokone on käyttövalmis ja odottaa siistillä työpisteellä kerä kulkuavaimen ja muistiinpanovälineiden. Työntekijälle esitellään työpaikan toiminta ja yhteisön tavoitteet. Työtehtäviin ja työn tavoitteisiin tutustutaan jo teorian tasolla. Työntekijää ohjataan eteen tulevilla kysymyksillä ja tarjotaan lisätietoa.

Työn aloitusvaiheessa esitellään perehdyttäjät ja kerrotaan perehdytyksen sisällöstä ja tavoitteista. Perehdytysohjelmaa voi muokata yhdessä työntekijän kanssa vastaamaan hänen tarpeitaan. Työyhteisön toimintatavat ja pelisäännöt käydään läpi. On myös hyvä selvittää uudelle työntekijälle työhön liittyvät ammattitermit ja työpaikalla käytetyt lyhenteet ja käsitteet.

Myös työsuhdeasioiden läpikäynti kuuluu oleellisesti perehdytykseen. Tulok-
kaalle kerrataan työaika, palkkaus, loma- ja poissaolokäytännöt sekä työsuhde-
edut. Niinkin jokapäiväinen asia, kuin lounaskäytäntö ja muu työn tauotus on
hyvä käydä läpi, jotta epäselvyyksiltä vältytään heti alkuun. Työntekijälle kerro-
taan hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä keskeisistä työntekijöitä ja
työnantajia koskevista laeista.

Osana perehdyttämistä työntekijää opastetaan turvalliseen ja ergonomiseen
työtapaan ja kerrataan keinot työn haittojen ja vaarojen estämiseksi ja välttä-
miseksi. Työntekijälle kerrotaan työterveyshuollosta ja siitä, miten toimia sairas-
tuessa. Lisäksi on perehdyttäjän vastuulla kertoa, mistä työntekijä löytää työtä
ja turvallisuutta koskevia tietoja ja ohjeita. Yhdessä työntekijän kanssa voidaan
pohdita, kuinka työntekijä voi vaikuttaa omaan työhyvinvointiinsa ja hyödyntää
mahdollisesti jo olemassa olevia työhyvinvointia edistäviä käytänteitä työpai-
kalla.

Itse työtehtäviin perehdyttäminen aloitetaan kertaamalla tehtävänkuva. Joiden-
kin kohdalla voi rekrytoinnista olla jo useampi viikko aikaa, joten on hyvä lähteä
perusteista. Tehtävänkuvan merkityksen ymmärtäminen osana työpaikan toi-
minnan kokonaisuutta on tärkeää tietoa uudelle työntekijälle. Yhdessä perehdy-
tettävän kanssa voidaan sopia tarkemmista työtehtävän vastuualueista. Työssä
käytettävät koneet, laitteet, alustat ja työvälineet esitellään yksityiskohtaisesti.
Koneiden ja laitteiden oikeaan käyttöön opastetaan ja neuvotaan miten toimia
vika- ja häiriötilanteissa.

Perehdytys ei lopu ensimmäisten viikkojen jälkeen. Perehdytyksen jatkuvuuden
varmistamalla työntekijä kokee saavansa tukea ja perehdyttäjä varmistaa pe-
rehdytyksen onnistuneen. Ensimmäisten viikkojen informaatiotulvan tuoksi-
nassa voi vähemmän oleellisiksi koetut asiat unohtua, joten on hyvä kerrata esi-
merkiksi työpaikan toimintamalleja ja tavoitteita yhdessä työntekijän kanssa. Li-
sämotivaatiota työntekijälle antaa tieto oman osaamisen kehittämismahdolli-
suuksista.

Uutta työntekijää tulee rohkaista kysymään ja kertomaan kehittämisideoita sekä tuomaan esille havaitsemiaan epäkohtia. Myös työpaikalla verkostoitumiseen kannattaa kannustaa. Tämä lisää henkilön sitoutumista työyhteisöön ja sitä kautta kasvattaa viihtymistä. Ei tule kuitenkaan unohtaa, että kommunikaatio ja tutustuminen toimii molempiin suuntiin. Kun työyhteisöä kannustetaan tutustumaan tulokkaaseen, pääsee uusi työntekijä sujuvammin osaksi työyhteisöä.

Kun perehdytys pääpiirteissään lähenee kohti maaliviivaa, on myös perehdyttäjän kannalta tärkeää arvioida perehdytyksen onnistumista yhdessä työntekijän kanssa. Perehdytyksestä saatu palaute on tärkeää rakennusmateriaalia prosessin kehitystä varten.

Perehdyttämistä jatketaan aina tarvittaessa. Perehdytyksen tarve herää aina työtehtävien ja työmenetelmien muuttuessa. Jopa työpaikan sijainnin muutos voi luoda tarpeen perehdytykselle, vaikka ydintyö ei muuttuisikaan. Perehdyttäminen on jatkuva prosessi, vastavuoroista keskustelua ja oppimista, johon osallistuvat niin työpaikan johto, henkilöstöhallinto, esimies kuin yksittäinen työntekijäkin. (Työterveyslaitos)

3 MOTIVAATIO

Motivaation ajatellaan olevan ihmistä eteenpäin työntävä sisäinen voima. Motivaatio saa tarttumaan haasteeseen, yrittämään lujemmin ja ylittämään itsensä. Usein motivaatiosta puhutaan esimerkiksi liikunnan ja urheilun yhteydessä. Motivaatiolla kuvataan omia kiinnostuksen ja innostuksen kohteita. Kun työ- ja koulumaailmassa työskennellään itseä kiinnostavan aiheen parissa, on oma asenne aihetta kohtaan heti vastaanottavaisempi ja tavoitteellisempi. Nuorisolangissa motivaatiosta käytetään lyhennettä ”moti”.

Kirjassaan *Työmotivaatio - innostusta, laatua ja tuottavuutta* (Tietosanoma, 2016) Marjo Sinokki määrittelee motivaation seuraavasti: ”Motivaatio on psyykinen tila, joka ohjaa henkilön vireyttä, aktiivisuutta ja ahkeruutta toimia omien tavoitteidensa saavuttamiseksi. Motivaation voimakkuus vaikuttaa siihen, kuinka sitkeästi tätä toimintaa ylläpidetään. --- Motivaatio toimii käyttäytymisemme energianlähteenä, ohjaa käyttäytymistämme tavoitteidemme suuntaan ja säätelee käyttäytymistämme. Motivaatio vaikuttaa toimintamme intensiteettiin, sitoutumiseen, tehtävien valintaan ja suorituksemme laatuun. (Sinokki, 2016)

Motivaatio-sana on johdettu latinan kielen termistä *motivere*, joka tarkoittaa liikumista ja kuvaakin hyvin motivaation aaltomaisuutta. Motivaatio ei ole pysyvä tila, vaan siihen vaikuttavat sisäiset ja ulkoiset tekijät. Motivoituminen on mutkikas prosessi, johon liittyy usein erilaisia tunnetiloja, ihmisen persoonallisuutta ja järkiseikkoja. Ulkoisia motivaation tekijöitä ovat esimerkiksi työyhteisön tai urheilujoukkueen henki. Kannustava ilmapiiri saa yksilön tähtäämään korkeammalle, ja päinvastoin lannistava ja negatiivinen energia ympärillä laskee motivaatiota yhteistä tavoitetta kohtaan. Toisinaan motivaatiota pyritään kasvattamaan erilaisilla palkinnoilla. Kuitenkin työympäristössä kestävämpiä motivaatiotekijöitä ovat tarpeeksi haastava työnkuva ja erilaiset työn ominaisuudet, työympäristö sekä työntekijän persoonallisuus ja elämänvaihe. Vahvasti motivoitunut työntekijä yrittää muita enemmän, sitoutuu yleensä toimintaan ja työyhteisöön lujemmin, keskittyy paremmin ja suoriutuu tehtävästään keskimäärin laadukkaammin. (Sinokki, 2016)

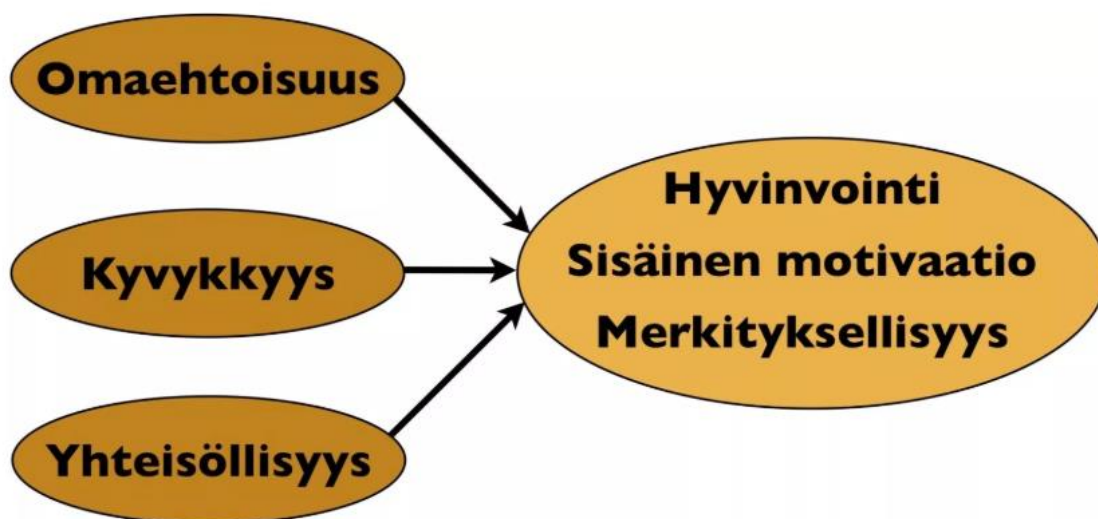
3.1 Motivaatioteoriat

Motivaatio on laajalti tutkittu aihe ja sitä tukemaan on luotu erilaisia teorioita. Nyt käsittelemme niistä kolmea: itseohjautuvuusteoriaa, kaksifaktoriteoriaa ja tarvehierarkiaa.

3.1.1 Itseohjautuvuusteoria

Professorit Edward Deci ja Richard Ryan ovat paljolti tutkineet ihmisten perustarpeita rajaten ne kolmeen ja näin luoden itseohjautuvuusteorian, jota paljon käsitellään työmotivaatiosta puhuttaessa.

Itseohjautuvuusteoria jakaa ihmisen onnellisuuden perustarpeet seuraavasti:



Kuva 1: Itseohjautuvuusteoria

Omaehtoisuus, eli autonomia, tarkoittaa henkilökohtaista kokemusta siitä, että on vapaa päättämään tekemisistään ja työnsä sisällöstä. Omaehtoisuutta edellyttää valinnan- ja toiminnanvapaus ja pakotettu ja tiukasti kontrolloitu tekeminen onkin autonomiaa arvostavalle henkilölle kirosana. Omaehtoisessa tekemisessä toiminta ei tunnu ulkoa ohjatulta, vaan motivaatio lähtee yksilön sisältä,

kun työn alla oleva asia koetaan “omaksi”. Autonominen toiminta on ennen kaikkea omaehtoista, kun yksilö kokee motivaation olevan lähtöisin hänestä itseltään eikä ympäristön tarjoamista palkinnoista tai ukaaseista.

Kyvykkyys tarkoittaa yksilön kokemusta siitä, että hän osaa asiansa ja on aikaansaava. Kyvykkääksi itsensä tunteva työntekijä uskoo pystyvänsä suoriutumaan tehtävistään moitteettomasti. Haastetason ollessa tarpeeksi kova mutta kokiessamme silti pärjäävämmekä, on ihmisen mahdollista saavuttaa flow-tila, jolloin työnteko sujuu haasteesta huolimatta jouhevasti ja tuloksellisesti. Tämä motivaatiotekijä on helppo selittää sillä, ettei työnteko varmastikaan maistu, jos suoritus jatkuvasti tökkii.

Yhteisöllisyys on kolmas sisäisen motivaation lähde. Yhteisöllisyys kumpuaa ihmisen perustavanlaatuisesta tarpeesta olla yhteydessä toisiin ihmisiin. Hyvinvointimme on vahvasti kytköksissä ympärillämme oleviin ihmisiin ja haluamme tulla kohdatuksi syvällisellä tasolla. Kun koemme olevamme osa kannustavaa ja turvallista yhteisöä, pyrimme myös yksilötasolla parempiin suorituksiin.

3.1.2 Hertzbergin kaksifaktoriteoria

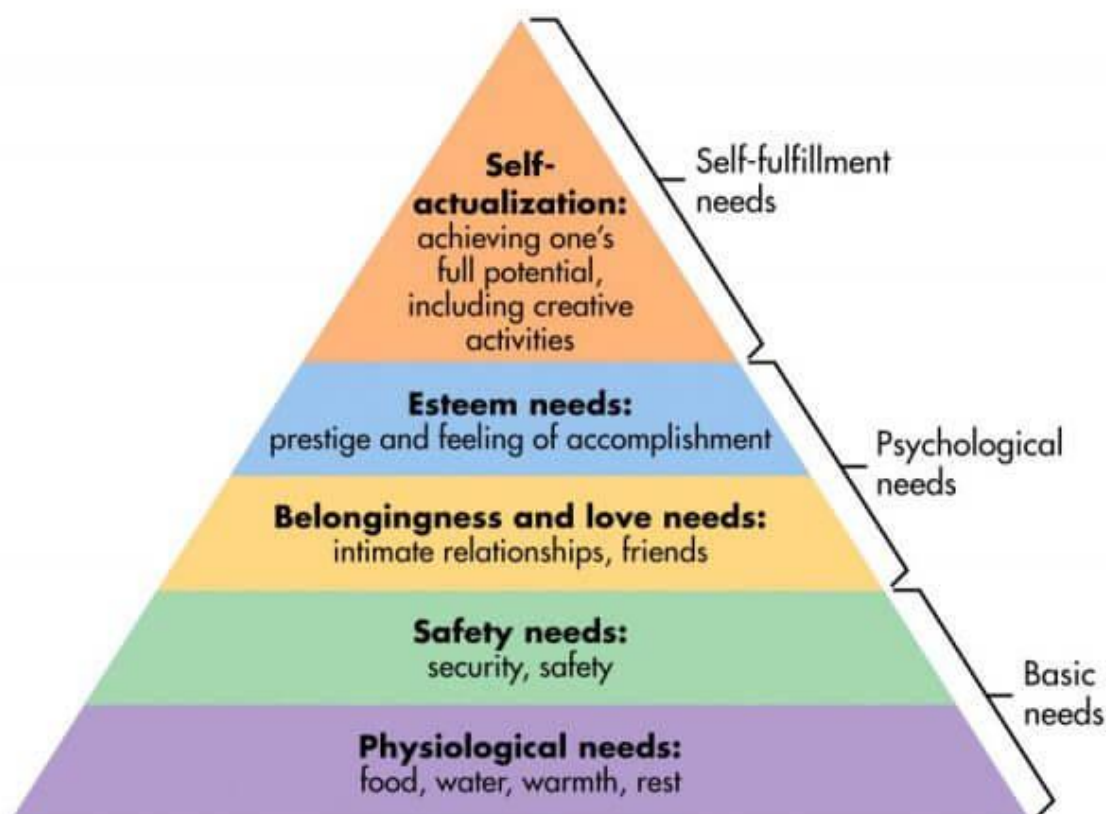
Frederick Hertzberg kehitti hygieniateoria- ja motivaatioteorian eli kaksifaktoriteorian vuonna 1968, joka lähtee olettamuksesta, että työntekijän motivaatioon vaikuttavat sekä työn ulkoiset “hygieniatekijät”, että työntekijän sisäiset “motivaatiotekijät”. Hygieniatekijöitä ovat esimerkiksi työympäristö, palkka ja muut työntekoon vaikuttavat tekijät. Kun hygieniatekijät puuttuvat, ne aiheuttavat huonovointisuutta, kun taas motivaatiotekijöitä lisäämällä parannetaan hyvinvointia. Teoksessaan *Työmotivaatio* Marjo Sinokki käyttää rahaa esimerkkinä hygieniatekijästä. Sen puute aiheuttaa huonovointisuutta, mutta kun rahaa on riittävästi, ei ylimäärä enää lisää hyvinvointia. Kaksifaktoriteorian mukaan huonosti hoidettuina hygieniatekijät aiheuttavat paljon tyytymättömyyttä, mutta hyvin hoidettuina ne eivät vaikuta huomattavasti tyytyväisyyteen työpaikalla.

Motivaatiotekijöitä ovat Herzbergin mukaan esimerkiksi työssä eteneminen ja saavutukset ja niistä saatu tunnustus, työn luonne ja henkilökohtainen kasvu. Nämä vaikuttavat hyvin hoidettuina voimakkaasti työtyytyväisyyteen, mutta huonosti hoidettuina vaikutus tyytymättömyyteen on vähäinen. Herzbergin mukaan motivaatioteoriat ovat ihmisten kokemia seurauksia omista tekemisistä, ja nämä tekijät syntyvät ihmisessä itsessään. (Sinokki, 2016)

Hygienia-tekijät (työn ulkoiset tekijät)	Motivaatiotekijät (henkilön sisäiset tekijät)
<ul style="list-style-type: none"> • Työympäristö ja -ilmapiiri • Palkkaus • Johtaminen • Strategia ja hallintomalli • Ihmissuhteet työssä • Työolosuhteet 	<ul style="list-style-type: none"> • Saavutukset • Eteneminen uralla • Tunnustus • Vastuullisuus • Työn luonne • Henkilökohtainen kasvu ja kehitys

3.1.3 Maslow'n tarvehierarkia

Abraham Maslow'n tarvehierarkia (1943) perustuu niiden tarpeiden voimassa-oloon, jotka vaikuttavat jokaiseen yksilöön. Teoria esitetään visuaalisesti pyramidin muodossa. Pyramidin alinta osaa pidetään kaikkien tärkeimpänä tarpeena biologisen selviytymisen kannalta. Kun pohja on kunnossa, voidaan siirtyä kohti pyramidin huippua ja näin saavuttaa lisää tyytyväisyyttä uusilla tasoilla.



Kuva 2: Maslow'n tarvehierarkia

Tarvehierarkian alimmalta tasolta löytyvät fysiologiset tarpeet, joilla mahdollistetaan kehon fyysinen hyvinvointi. Nämä ovat tärkeitä selviytymisen ja lisääntymisen kannalta. Kun fysiologiset puitteet ovat kunnossa, pyrkii ihminen kohti turvaa, vakautta ja elämänhallintaa.

Kun yllämainitut perustarpeet ovat kunnossa, voimme keskittyä sosiaalsiin tarpeisiin. Haluamme muiden ihmisten seuraa, ystävyyttä ja kommunikaatiota. Tälle portaalle kuuluu myös rakkauten ilmaiseminen ja vastaanottaminen sekä esimerkiksi työyhteisössä hyväksynnän saaminen. Sosiaalinen tarve lukeutuu tunnustuksen tarpeen kanssa psykologisiin tarpeisiin. Kun sosiaaliset suhteet voivat hyvin, on ihmisen mahdollista hakea tunnustusta ympäristöstään. Haluamme kokea olomme arvostetuksi, saada mainetta ja erottua eduksemme. Tähän tasoon kuuluu itsekunnioitus ja itsetunto.

Pyramidin huipulla sijaitsevat itsekehittämisen tarpeet. Tämä taso sisältää kaikkein vaikeimmat tavoitteet. Ihminen haluaa jättää jälkeensä jotain pysyvää ja tehdä lähtemättömän vaikutuksen. (Mielenihmeet, 2018)

4 PEREHDYTYKSEN VAIKUTUS MOTIVAATIOON

Kun käsitellään perehdyttämistä, tulee käytännön asioiden substanssiosaamisen lisäksi ottaa huomioon työelämän laatu. Laadun suhteen voidaan kiinnittää huomiota tietynlaisiin organisatorisiin käytäntöihin ja olosuhteisiin, kuten työn sisällön kehittämiseen, henkilöstön osallistumiseen päätöksentekoon ja turvallisiin työskentelyolosuhteisiin. Työelämän hyvä laatu vaikuttaa myönteisesti henkilöstön hyvinvointiin ja toimipaikan menestykseen. Hyvinvointi ja motivoituneisuus työssä heijastuvat ulospäin sekä tuotteiden että palvelujen laadun paranemisenä ja suurempana asiakastyytyväisyytenä. Henkilöstön hyvinvoinnin tukeminen on yksi yrityksen menestystekijä. (Riikonen, ym. 2003)

Suuri tekijä työntekijän hyvinvoinnissa ja motivaation tasossa on työyhteisön ja etenkin esimiehen tuki. Tukea voi tarjota monella tavalla. Management Eventsillä esimerkiksi toteutetaan viikoittaiset kahdenkeskiset keskustelut esimiehen ja alaisen välillä. Kyseessä ei ole kehityskeskustelu, vaan ennemminkin tilannekatsaus työntekijän arkeen. Etenkin etäjohtaessa säännöllisen keskusteluyhteyden merkitys korostuu. Myös viikoittainen palaveri tiimin kesken auttaa paitsi jakamaan työkuormaa, myös yhtenäistämään henkilöstöä. Tiimin ja esimiehen tuki voi keskustelun lisäksi olla arvostusta ja auttamista, joka parantaa työn sujuvuutta, kommunikaatiota ja edistää hyvinvointia ja jaksamista työssä.

Kommunikointi työtehtävien sisällöstä ja kuormituksesta auttaa työn jäsentelyssä ja priorisoinnissa. Selkeät mutta omaa osaamista haastavat työtehtävät tuntuvat motivoivilta. Motivaation saa kuitenkin rapisemaan nopeasti, jos työyhteisö ei pysty antamaan työntekijälle eväitä uuden äärellä. Mikäli työyhteisön keskinäinen tai työntekijän henkilökohtainen motivaatio on kärsinyt, on todennäköisempää, että henkilön sitoutuminen työtehtäviinsä kärsii, mikä voi näkyä työn laadun huonontumisessa ja kokeneena henkilöstön vaihtuvuutena. Onkin olennaisen tärkeää, että organisaatio pystyy sitouttamaan työntekijänsä. Organisaatioon sitoutumisen perustana on työntekijän ja työnantajan keskinäinen vaihtosuhte: organisaatio pystyy tyydyttämään yksilön taloudelliset ja psyykkiset tarpeet ja saa tästä vastineeksi yksilön työpanoksen. Psyykkisiä tarpeita tyydyttää esimerkiksi toimiva työyhteisö, mahdollisuus lisäkoulutukseen, mahdollisuus vaikuttaa oman

työnkuvan sisältöön ja toimintatapoihin sekä mahdollisuus yletä organisaatiossa. Sitoutunut työntekijä uskoo organisaation päämääriin ja arvoihin ja omaksuu ne osaksi toimintaansa, haluaa ponnistella organisaation hyväksi ja on halukas säilyttämään organisaation jäsenyyden. Organisaatioon sitoutumisen on havaittu olevan yhteydessä muihin organisaatiokäyttäytymisen ilmiöihin kuten myöhästylihin, poissaoloihin, vaihtuvuuteen ja työskentelyn tehokkuuteen. Sitoutuminen lisääntyy yleensä iän ja palvelusajan myötä. Myös organisaation imago ja arvostus vaikuttavat sitoutumiseen. (Riikonen, ym. 2003)

Organisaation on mahdollista myös sitouttaa työntekijöitään. Sitouttamisella tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla organisaatio synnyttää ja parantaa henkilöstön sitoutumista. Erilaisia sitouttamisen keinoja ovat esimerkiksi yrityksen arvojen selkeyttäminen ja päivittäminen vastaamaan nykyisen henkilöstön arvomaailmaa, mahdollisten palkitsemis- ja ylennysmallien selkeyttäminen sekä lisäkoulutuksen tarjoaminen. Yksi suuri sitouttava tekijä on kattava perehdytys työyhteisöön ja työnkuvaan. Perehdytys tarjoaa mahdollisuuden tutustuttaa työntekijä esimerkiksi juuri työpaikan arvomaailmaan ja helpottaa työyhteisön omaksumista. Jo kokeneemman työntekijän mahdollisuus lisäoppimiseen vahvistaa tunnetta siitä, että työntekijä on merkittävä osa työyhteisöään.

Kaikkien työntekijöiden ei välttämättä odoteta sitoutuvan voimakkaasti organisaatioon, vaan tietyn joustavuuden saavuttamiseksi henkilöstöä rekrytoidaan määrääkäksi ja muihin tilapäisiin työsuhteisiin. Näiltä työntekijöiltä odotetaan sitoutumista omaan työtehtävään ja kyseessä olevaan työsuhteeseen, mutta ei niinkään sitoutumista organisaatioon. (Riikonen, ym. 2003)

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tätä opinnäytetyötä varten haastattelin kolmea kollegaani, jotka kaikki työskentelevät toimistoassistentin toimessa. Kysymyksiä oli yhteensä yhdeksän ja niihin vastasivat Anouk (Amsterdam, 8 kuukautta Management Eventsillä), Elise (Tukholma, 4 kuukautta Management Eventsillä) ja Anastasia (Berliini, 1 kuukausi Management Eventsillä).

Empiirisen tutkimuksen haastattelu toteutettiin sähköpostikyselynä ja tarkoituksena oli löytää assistenttien välisiä yhtenäisyyksiä sekä perehdytyksen puutteissa, että motivaatiotekijöissä pohtimalla mieluisia työtehtäviä ja uramahdollisuuksia Management Eventsillä. Toimistotiimin jäsenet valikoituivat otokseen, koska he omaavat riittävää substanssiosaamista ja kokemusta työtehtävästä vastatakseen tutkimuksen kysymyksiin. Tutkimus suoritettiin 14.10.2019.

Empiirinen tutkimus perustuu kokemukseen tutkittavasta kohteesta. Tässä opinnäytteessä tutkittava kohde on toimistoassistentin kokemus saadusta perehdytyksestä ja perehdyttämisen antamista valmiuksista suoriutua rutiininomaisista työtehtävistä. Empiirinen tutkimus perustuu teoreettisen tutkimuksen perusteella kehitettyihin menetelmiin. Tässä tapauksessa tutkimusongelmana on ollut ratkaisun löytäminen siihen, miten jokin asia pitäisi toteuttaa. Tutkimusongelma on se, usein kysymykseksi muotoiltu pohdittava asia, johon tutkimuksella pyritään saamaan ratkaisu. Usein valinta on lähestymistavasta ja näkökulmasta riippuvaa tutkimustavoitteiden ja resurssien asettamien rajoitusten yhteensovittamista. (Heikkilä, 2014)

Empiirisiä tutkimuksia ovat esimerkiksi kuvaileva eli deskriptiivinen tutkimus, kartoittava tutkimus, selittävä eli kausaalinen tutkimus, kokeellinen eli eksperimentaalinen tutkimus, toimintatutkimus, evaluaatiotutkimus ja ennustava tutkimus. Tutkimukset voidaan jakaa aikaperspektiivin mukaan poikkileikkaustutkimuksiin tai historiallisiin pitkittäistutkimuksiin. Ote tutkimukseen voi lisäksi olla kvantitatiivinen eli määrällinen tai kvalitatiivinen eli laadullinen.

5.1 Tärkeimmäksi ja vähiten merkittäväksi koetut työtehtävät

Tärkeimmiksi työtehtäviksi toimistotiimissä koettiin toimiston viihtyvyyden varmistaminen ja arjen sujuminen sekä erilaiset hallinnolliset tehtävät, kuten kulu- seuranta ja laskujen käsittely. Myös yrityksen edustaminen ja toimiston kasvoina toimiminen nähtiin tärkeänä ja linkitettiin osaksi viihtyvyyden varmistamista. Toimistoassistentit kokevat olevansa vastuussa toimiston ilmapiiristä ja pyrkivät päivittäisellä toiminnallaan kohottamaan ilmapiiriä, vaikka se vaatisi tehtäviä myös ydintyönkuvan ulkopuolelta. (Kysymys 1)

Vähiten merkittäväksi työtehtäväksi toimistoassistentit kokivat kollegojen sotkujen siivoamisen eri muodoissa. Tämä ei varsinaisesti ole työtehtävä, vaan pikemminkin toimistoissa toistuva trendi. Toimiston siisteys linkittyy vahvasti viihtyvyyden varmistamiseen, mutta toimistoassistentit myös kokivat, että sen varjolla heitä työllistetään ylimääräisellä siivoustyöllä, mikä taas vie aikaa muilta tehtäviltä. (Kysymys 2)

Ajankäytön kannalta kuluttavimman tehtävän valinnassa oli toimistokohtaista hajontaa. Matkasuunnittelu, vaihteen hoito ja toimiston tarvikkeiden inventaario koettiin aikaa vieviksi. Yhtenäistä piirre löytyi tehtävän kiireellisyydestä; viime hetken pyynnöt kiilaavat usein tehtävälistan kärkeen ja aiheuttavat lisästressiä. (Kysymys 3)

5.2 Saadun perehdytyksen vaikutus nykyhetken osaamistasoon

Toimistoassistentit kokivat, että kirjallisesta perehdytysmateriaalista olisi ollut hyötyä ensimmäisinä viikkoina ja toisinaan vielä tänäkin päivänä. Haasteelliseksi koettiin perimätiedon löytäminen arkistojen uumenista. Toimistoassistenttien perehdytys on ollut pitkälti etäperehdytystä, ja arjen pyörteissä onkin herännyt toive, että perehdytys tapahtuisi edes jossain määrin strukturoituna lähipe- rehdytyksenä. Koska tämä ei aina sijainnin ja henkilöstömuutosten vuoksi ole

mahdollista, koettiin kirjallinen selkeä perehdytysopas hyvänä vaihtoehtona. (Kysymys 4).

5.3 Motivaatio toimistoassistentin arjessa

Tärkeimmiksi luonteenpiirteiksi toimistoassistentin tehtävässä nähtiin ajankäytön hallinta, sosiaaliset taidot ja oma-aloitteisuus. (Kysymys 5)

Nämä peilautuvat suoraan nykyisen toimistotiimin mieluisiin ja epämieluisiin työtehtäviin. Mieluisia tehtäviä olivat luovuutta ja suunnittelua vaativat suuremmat projektikokonaisuudet ja tehtävien vaihtelu arjessa. Epämieluisiksi koettiin monotoniset rutiinitehtävät, kuten laskujen tarkastus ja puhelin- ja sähköpostivaihe. Rutiinitehtävät vaativat runsaasti keskittymistä, mikä voi avotoimistossa olla haastavaa. Asiakaspalvelutehtävät omalta osaltaan rikkovat keskittymistä ja rutiinia, vaikka ne päivittäiseen tehtävärepertuaariin kuuluvatkin. (Kysymys 6)

Toimistotiimin jäsenistä 50 % on ollut työtehtävässään alle 6 kuukautta, mikä selittää sen, etteivät tiimin jäsenet olleet juuri tietoisia, mitä ylenemismahdollisuuksia toimistoassistentilla voi Management Eventsillä olla. (Kysymys 7 & 8) Jos uramahdollisuudet olivat jo tiedossa, ei niitä koettu juuri motivoivina. Jo nykyinen työnkuva nähdään suppeahkona ja koetaan, että on paljolti itsestä kiinni, mihin työaikansa käyttää. Tältä osin työhön toivotaan enemmän struktuuria ja päämäärätietoisuutta, jotta jatkomahdollisuudet olisivat selkeitä ja tavoitteet kirkkaita.

Lisämotivaatiota toimistoassistentteille tuo työyhteisön ja esimiehen arvostus etenkin silloin, kun käsillä ollut ongelma on saatu ratkaistua toimistoassistentin omasta aloitteesta kekseliäisyyden avulla. Motivaatiota lisää toiminnanvapaus ja se, että työpäivissä on runsaasti vaihtelua.

6 TOIMEKSIANTAJAN ARVIOINTI

Produktin on toimeksiantajan puolelta arvioinut Jenni Tommila. Jenni on toiminut toimistotiimin esimiehenä 12 kuukautta ja työskentelee Management Eventsillä pääsääntöisesti HR:n parissa. Haastattelu suoritettiin puhelimitse 28.10.2019. Haastateltava oli toimitettu haastattelukysymykset etukäteen.

Miten työn tarkoitus ja tavoitteet mielestänne toteutuivat?

Kiitettävästi. Työ on tehty erinomaisesti palvelemaan tarkoitustaan. Opas on konkreettinen sekä hyvin yksityiskohtainen opas uudelle toimistoassistentille. Toimeksianto on lähtenyt tarpeesta kirjata ylös yrityksen ohjeita, politiikkoja sekä hiljaista tietoa. Aikaisemmin nämä eivät olleet dokumentoituina, joka hidasti uuden toimistoassistentin perehtymistä rooliinsa sekä aiheutti sekaannuksia. Toimistoassistentin perehdytysopas on vastaa tähän tarpeeseen erinomaisesti, koska tämä tuo esille nimenomaan nämä hiljaiset tiedot sekä kokoaa yhteen ohjeet ja politiikat, joita kaikkien toimistoassistenttien tulisi noudattaa Management Eventsillä. Oppaassa on myös käsitelty kaikki toimistoassistentin tärkeimmät työtehtävät.

Miten yhteistyö opinnäytteen tekijän kanssa mielestänne sujui?

Kiitettävästi. Yhteistyö sujui erinomaisesti, Heidi otti toimeksiantajan toiveet huomioon sekä on käyttänyt omaa ammattiosaamistaan hyödyksi työssä. Tämä näkyy myös lopputuotoksessa. Heidi on tehnyt työn hyvin itsenäisesti sekä hoitanut työn eri vaiheet erinomaisesti. Hän on tunnistanut tarpeet sekä politiikat ja ohjeet, jotka kaipaavat täsmennystä sekä ovat keskeisiä toimistoassistentin työssä. Lisäksi hän on tämän jälkeen kirjannut toimintaohjeet ja politiikat yrityksen periaatteet hyvin tuntien ylös.

Millä tavoin opinnäytetyötä voidaan hyödyntää käytännössä?

Opinnäytetyön tulos, perehdytysuunnitelma, tulee suoraan käytäntöön yrityksemme tukifunktioon. Tätä tullaan käyttämään jatkossa uuden Toimistoassistentin perehdyttämisessä. Tämä tulee olemaan opas henkilölle, joka aloittaa uudessa roolissaan. Oppaasta on löydettävissä kaikki roolin tärkeimmät ja yleisimmät tehtävät sekä ohjeet niiden suorittamiseen. Oppaan avulla uusi työntekijä selviää hyvinkin itsenäisesti työtehtävistä.

7 POHDINTA

Opinnäytetyössä käsitellään perehdyttämistä ja työmotivaatiota. Lisäksi tavoitteena oli tuottaa toimistoassistentin perehdytysopas produktina toimeksiantajalle. Oppaan valmistumisessa kesti hieman pidempään, kuin olin aiemmin suunnitellut, koska en osannut käyttää aikaani optimaalisesti. Koin tutkimusosuuden erittäin mielenkiintoiseksi ja olenkin voinut hyödyntää opittua työssäni.

Oppaasta tuli selkeä tietopaketti ja toivon, että siitä on hyötyä tulevaisuudessa. Perehdytysopasta ei ole vielä testattu käytännössä, mutta näen seuraavan toimistoassistentin perehdytysprosessin mutkattomana ja selkeämpänä vahvistaen näin myös toimistoassistentin sitoutumista ja motivaatiota työtehtävää kohtaan. Kun hiljainen ja itsestään selvänä pidetty tieto on koottu yhteen paikkaan, on helpompaa selvittää arjen pulmatilanteista. Opas helpottaa myös perehdyttäjän työtä, kun materiaalia ei tarvitse kerätä eri lähteistä usein kiireellisellä aikataululla.

7.1 Opinnäytetyön luotettavuus

Produktin tiedot on kerätty luotettavista lähteistä Management Eventsin intranetistä, tiedostopankeista ja omiin kokemuksiin ja tietoon pohjaten. Lisäksi opinnäytetyötä varten haastateltiin toimistotiimin esimiestä ja kolmea kollegaa. Halusin tehdä oppaasta hyvin Management Events -spesifin. Muussa tapauksessa haastattelua olisi voitu laajentaa koko ammattikunnalle, mutta en kokenut sitä tarpeelliseksi. Toimeksiantajan arvioinnilla varmistetaan, että teos on käyty yhdessä läpi ja hyväksytty käyttöön. Teoriaosuuksissa on hyödynnetty useita eri lähteitä koskien perehdyttämisprosesseja ja työmotivaatiota ja -hyvinvointia. Usein yksi laadukas lähde ohjasi toisen luo.

7.2 Produktin haasteet ja korjausehdotukset

Suurin haaste oli tiedon selkeä jäsentäminen ja validiteetin arviointi. Toimistoassistentin työnkuva on kuin muovailuvahaa ja onkin usein vaikeaa sanoittaa sitä,

mitä työkseen oikein tekee. Toisena haasteena oli erinäisten ohjelmistojen käytön selkeä mutta ytimekäs kuvaaminen. Minä ja toimeksiantaja emme halunneet perehdytysoppaan sivumäärän paisuvan ja halusimme säilyttää toiminnallisuuden ja käytettävyyden. Tämän yhdistäminen yksityiskohdaisiin ohjelmistojen käyttöohjeisiin oli haaste.

Viimeisenä haasteena haluan mainita, ettei opinnäytetyön teko kokopäivätyön ohella ole helppo tehtävä. Minulla oli toimeksiantajan puolelta lupa käyttää työaika opinnäytteen tuottamiseen, mutta usein tingin tästä muiden työtehtävien vuoksi. Tutkimus- ja kirjoittamistyö pitkien ja usein kuluttavien työpäivien jälkeen ei ottanut onnistuakseen ja opinnäytteen teko aiheutti runsaasti stressiä. Opin tästä kuitenkin hallinnoimaan omaa aikaani jälleen hieman paremmin ja pitämään tiukemmin kiinni aikataulutuksesta.

Seuraavaksi opas käännetään englanniksi, jonka jälkeen toimistotiimi yhdessä voi tehdä tarvittavat lisäykset ja poistot niin maakohtaisiin tehtäviin liittyen, kuin yleisellä tasolla. Tavoitteena on, että samankaltainen opas löytyisi aina sieltä, mistä assistenttikin ja yhdessä toimistotiimin voimin tieto pysyisi ajankohtaisena ja validina. Opas on sähköisessä muodossa, joten sen muunneltavuus ja päivittäminen on helppoa. Koska kyseessä on entry level -positio, on toimistotiimissä jonkin verran vaihtuvuutta ja näin ollen on hyvin tärkeää varmistaa, että perehdytysmateriaali on saatavilla joka maassa.

7.3 Työn johtopäätökset

Olen tyytyväinen työn lopputulokseen. Opinnäytetyön aloittaminen oli minulle iso kynnyskysymys, kun mielenkiintoista aihetta ei meinannut löytyä ja samalla työnteko vei mennessään. Lopulta aihe kuitenkin löytyi juuri työn keskeltä ja toiminnallinen opinnäytetyömalli tuntui heti omalta. Vaikka opinnäytteen teossa tuli kiire, olen kiitollinen, että olen onnistunut tuottamaan konkreettista hyötyä toimeksiantajalle ja että työni tulee käyttöön. Perehdytysoppaan tekeminen on ollut yllättävän haastavaa, kun on pitänyt pystyä irrottautumaan rutiineista ja tarkastella asioita niin, kuin näkisi ne ensimmäistä kertaa. Onnekseni olen saanut

kollegoiltani paljon tukea kirjoitusprosessissa ja ideoita lähdekirjallisuudesta. Olen voinut käsitellä aihetta suullisesti kahvipöydässä ja minua on haastettu raapaisemaan vielä hieman pintaa syvemmältä. Työssäni pohdin usein erinäisiä henkilöstön motivointikeinoja ja tämän kirjoitusprosessin myötä olen oppinut runsaasti työmotivaation rakentumisesta.

7.4 Oma oppiminen

Opinnäytetyön tutkimusosuuden valmistaminen ja lähdemateriaalin läpikäynti oli hyvin opettavaista ja mielenkiintoista. Perehdyttäminen on laajalti käsitelty aihe ja materiaalia oli saatavilla runsaasti eri vuosikymmeniltä. Tässä opinnäytetyössä pyrin pitäytymään niissä teorioissa ja aineistoissa, jotka koin opinnäytteelle tarkoituksenmukaisiksi ja toimeksiantajalleni validiksi.

Olen aikaisemmin mieltänyt perehdytyksen työhön opastukseksi ja yksinkertaistanut prosessin tärkeyden. Tutkimustyön myötä olen päässyt pohtimaan esimerkiksi erilaisia oppimismalleja, perehdyttämistapoja ja motivaatioteorioita. Näikä on kasvanut syödessä ja jatkan näiden aiheiden tutkimista myös näin opinnäytetyön valmistumisen jälkeen pyrkimyksenä hyödyntää karttunutta osaamista työssä sekä mahdollisesti jatko-opinnoissa.

LÄHTEET

Kirjallisuuslähteet

Eklund, A. 2018: Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys, s. 35

Heikkilä, T., 2014: Tilastollinen tutkimus s. 12, 13, 14

Kjelin, E. & Kuusisto, P.-C., 2003: Tulokkaasta tuloksetekijäksi s.16-17, 47, 130, 170, 173-174, 169, 179

Kupias, P. & Peltola, R., 2009: Perehdyttämisen pelikentällä, s. 43

Riikonen, E., Tuomi, K., Vanhala, S. & Seitsamo, J., 2003: Hyvinvoiva henkilöstö – menestyvä yritys, s. 8, 35-36, 40

Sinokki, M., 2016: Työmotivaatio – innostusta, laatua ja tuottavuutta, s. 60-61, 80, 104-106

Verkkolähteet

Kammeyer-Mueller, Wanberg, Rubenstein & Song, 2013.: Support, Undermining and Newcomer Socialization: Fitting in During the First 90 days, luettu 3.10.2019
Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/264782308_Support_Undermining_and_Newcomer_Socialization_Fitting_in_During_the_First_90_Days

Martela, F., 2014: Itseohjautuvuusteoria – Eli onnellisen elämän kolme keskeisintä tekijää, luettu 21.10.2019
Luettavissa: <https://frankmartela.fi/2014/04/04/itseohjautuvuusteoria-eli-kolme-vastausta-siihen-mika-tekee-ihmisen-onnelliseksi/>

Mielenihmeet: Maslow'n tarvehierarkia, 2018. Luettu 28.10.2019
Luettavissa: <https://mielenihmeet.fi/maslown-tarvehierarkia/>

Työterveyslaitos: Perehdyttäjän top 10 -muistilista, luettu 8.10.2019. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohdaminen/tyoelamaan-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista/>

Kuva 1: <https://frankmartela.fi/2014/04/04/itseohjautuvuusteoria-eli-kolme-vastausta-siihen-mika-tekee-ihmisen-onnelliseksi/>

Kuva 2: <https://mielenihmeet.fi/maslown-tarvehierarkia/>

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

Haastattelussa käytiin läpi seuraavat kysymykset:

1. What would you consider as the five most important tasks in the everyday life of an office assistant? Please rank those.
2. And five least important?
3. Which one out of your tasks takes the most time in your calendar?
4. Imagine you are back on your first day as an Office Assistant. Do you feel like you are missing something / could you use more support on something?
5. What would you consider as the most important qualities of an Office Assistant?
6. Out of all of your tasks, which one do you like the most and which one is not your favorite?
7. Are you aware of the future career paths in office management within Management Events?
8. If yes, do you consider the future opportunities motivating?
9. In your everyday work duties, do you find qualities that bring more motivation towards your work?

Liite 2. Toimistoassistentin perehdytysopas

Toimistoassistentin perehdytysoppaan sisältö on toimeksiantajan Management Eventsin omaisuutta ja salataan osittain.

Management Events

Toimistoassistentin perehdytysopas

Management Events

Heidi Ahokas

Marraskuu 2019

SISÄLLYS

1	ESITTELY	33
2	VASTAANOTON TYÖTEHTÄVÄT	36
	2.3 Puhelinvaihte	36
	2.4 Sähköposti	36
	2.5 Vieraiden vastaanotto	36
	2.6 Posti	37
	2.7 Kuriiripalvelu TNT	37
	2.8 Tavaralähetys Pk-seudulla	38
3	PALAVERIEN JÄRJESTÄMINEN	39
4	TOIMISTON VIIHTYVYYS JA YHTEISET TILAT	40
	4.1 Toimiston siisteys	40
	4.2 Tavarantoimittajat	41
5	KUN UUSI TYÖKAVERI ALOITTA	42
	5.1 Puhelinliittymien hallinta ja puhelinetu	43
	5.1.1 Puhelinliittymän avaaminen	43
	5.1.2 Puhelin liittymän siirto takaisin työntekijälle tai työpuhelimen sulk	43
	5.2 Hukkunut avain, puhelin, taksikortti tai tietokone	44
6	TAKSIKORTIT	45
	6.1 Kertakäyttöiset taksikortit	45
	6.2 Henkilökohtaiset taksikortit	45
7	LASKUJEN TARKASTUS -OHJELMASSA JA -KULUJÄRJESTELMÄ	47
	7.1 n käyttö	47
	7.2 Kulujärjestelmän käyttö	47
	7.3 Paperilaskut ja laskutustietojen päivitys	48
8	KÄYNTIKORTTIEN JA NIMIKYLTTIEN TILAUS	49
	8.1 Käyntikortit	49
	8.2 Nimikyltit	49
9	MATKAVARAUSTEN TEKO JA POLITIIKAT	50
10	TOIMISTOTIIMI JA IT	52
11	TOIMISTON VUOSIKELLO JA KUL	54
	11.1 KUL eli Kulttuuri- ja urheilulautakunta	55
12	ME-SANASTOA	57
13	RUTIINI	58

1 ESITTELY

Tervetuloa Management Eventsille!

Tästä oppaasta löydät tarvittavan tiedon, joka auttaa sinua jokapäiväisissä työtehtävissä menestymisessä. Uusi työtehtävä voi alkuun jännittää mutta kun arki alkaa rutinoitua ehkä huomaatkin, että voit omalla toiminnallasi vaikuttaa siihen, millaisista tehtävistä ja projekteista arkesi koostuu. Sitä ennen käydään kuitenkin perusteet läpi.

1.1 Management Events

Management Events on suomalainen, vuonna 1994 perustettu sittemmin voimakkaasti kansainvälistynyt yritys, jonka toimiala on tapahtumat. Management Events järjestää vuosittain satoja tapahtumia ympäri Eurooppaa ja Aasiaa. Aikaisemmin Management Events on tunnettu nimellä Kontakti Yhtymä, ja tähän nimeen voi törmätä vielä silloin tällöin.

Helsingin toimisto on Management Events -konsernin päämaja ja tuletkin työskentelemään päivittäin esimerkiksi johtoryhmän jäsenten kanssa. Yrityksen perustaja Olli Muurainen itse asuu nykyään Singaporessa, mutta on silti hyvin tiukasti vielä toiminnassa kiinni. Olli vieraillee silloin tällöin toimistolla ja vaikuttaa esimerkiksi johtoryhmän puheenjohtajana.

Organisaatorakenne:

Sinun lisäksi toimistoassistentteja löytyy Tukholman, Amsterdamin ja Berliinin toimistoilta. Teette tiivistä yhteistyötä esimerkiksi isoimpien koulutusten aikaan ja pyritte yhdessä varmistamaan, että arki rullaa ympäri Euroopan. Toimistotiimin työtä tukee hallinnonkoordinaattori. Toimipisteesi sijainnin vuoksi teet toisinaan yhteistyötä myös Management Events Asia:n henkilöstön kanssa. Helsingin toimistolle on keskitetty yrityksen tukitoiminnot (Business Support Services, BSS): HR, talous, markkinointi ja viestintä, käytännön asiat ja koulutukset.

Arjessa olet se ensimmäinen henkilö, jolta tullaan etsimään ratkaisua miltä askarruttaviin kysymyksiin.

1.2 Tytäryhtiöt

Mainitsen nyt Management Eventsin tytäryhtiöt ja toimialat, sillä näidenkin yhtiöiden asioita hoidetaan pääkonttorilta käsin. Tytäryhtiöiden asioiden hoito on paljolti hallinnonkoordinaattorin alaa, mutta nämä ovat sinunkin hyvä tietää.

Ulkomaan tytäryhtiöiden yhteystiedot löydät parhaiten nettisivuiltamme www.managementevents.com.

1.3 Toimisto

Toimisto sijaitsee osoitteessa Itämerenkatu 23, 00180 Helsinki. Puhelinnumero on 09 681 590 ja sähköpostiosoite info@managementevents.com. Toimistolla työskentelee noin 60 henkilöä noin kymmenestä eri maasta, eli ympäristö on hyvinkin kansainvälinen. Koska kyseessä on pääkonttori, saamme usein vieraita muista toimistoista.

Mikäli olet aamulla ensimmäinen toimistolla, tulee sinun sulkea hälytys. Hälytyksen hallintapaneelin löydät seinästä keittiön läheltä. Näppäile ja odota kuittaus, että hälytys on deaktivoitu. Jos lähdet illalla viimeisenä, laita hälytys päälle samalla koodilla.

2 VASTAANOTON TYÖTEHTÄVÄT

2.3 Puhelinvaihde

Työpisteeltäsi löydät työpuhelimen. Tähän puhelimeen ohjautuu Management Eventsin vaihteen puhelut. Suurin osa puheluista tulee Suomesta, mutta toisinaan myös muualta. Puhelimeen vastataan sanoin "Management Events, hyvää huomenta / päivää." Oma nimeä ei vastatessa käytetä.

Emme yhdistä vaihteesta puheluita tai luovuta puhelinnumeroita, vaan otamme viestin ja kehotamme lähestymään toivottua henkilöä sähköpostitse. Sähköpostit ovat muotoa etunimi.sukunimi@managementevents.com. Kysyjälle voi vastata toivotun henkilön olevan palaverissa, kokouksessa tai koulutuksessa.

2.4 Sähköposti

Sinä olet info@managementevents.com -sähköpostiosoitteen pääkäyttäjä. Tähän osoitteeseen tulee jonkin verran mainospostia ja runsaasti tarpeellista tietoa. Mainospostin voi siirtää roskakoriin ja validit sähköpostit niille osoitettuihin kansioihin.

2.5 Vieraiden vastaanotto

Oletkin jo ehkä tavannut aulahenkilömme. Aulahenkilö on kiinteistömme vuokranantajan, , puolesta järjestetty. Useimmiten vieraat ilmoittautuvat hänelle, jolloin aulahenkilö soittaa sinulle, jotta tiedät odottaa vierasta yläkertaan hetken kuluttua. Ilmoita vierasta odottavalle kollegallesi vieraan saapuvan ja vastaanota vieras. Vierasta ohjataan jättämään takki henkariin ja tarjotaan kahvia tai

muita virvokkeita. Mikäli vieras on etuajassa tai kollegasi ei heti ehdi vierasta vastaanottamaan, ohjaa vieras lounge-tilan sohville odottamaan.

2.6 Posti

Saamme liki päivittäin postia kirjeiden, lehtien ja pienten pakettien muodossa. Kaikki posti avataan ja käsitellään postin luonteen mukaisesti. Saapuva posti toimitetaan aamulla klo 8-10 sinisessä laatikossa ja samaisessa laatikossa lähtevä posti haetaan iltapäivällä klo 15-16.

- Laskut
 -
- Lehdet
 - Talouselämää toimitetaan kaksi numeroa. Toinen näistä Jenni Toloselle, toinen esimerkiksi loungeen muiden luettavaksi.
 - Mikäli lehti vaikuttaa mainokselta, voi sen laittaa heti kierrätykseen.
- Paketit
 - Tarkasta, että paketti on osoitettu Management Eventsille. Toisinaan henkilöstö tilaa toimituksen toimistolle, ja näissä tapauksissa voit jättää paketin kyseisen henkilön pöydälle.
 - Lajittele paketin sisältö oikealle paikalleen.
- Verokortit ja muut henkilötietoja sisältävät dokumentit
 -

Lähtevään postiin laitetaan riittävä määrä postimerkkejä ja kirjeet toimitetaan siniseen laatikkoon, josta ne sitten iltapäivällä haetaan.

2.7 Kuriiripalvelu TNT

Mikäli on tarpeen lähettää tavaraa toiseen toimistoon, pyritään ensisijaisesti lähettämään tavara seuraavan työmatkustajan mukana. Mikäli tämä ei onnistu, voidaan käyttää kuriiripalvelu TNT:n apua.

TNT:tä käytetään ensisijaisesti, kun:

-

TNT:n palveluita pääset käyttämään osoitteesta . Annetuista vaihtoehdoista valitaan halvin, mikäli ei ole erityistä kiirettä. Muista ilmoittaa tarkka osoite, vastaanottaja, yrityksen nimi, laskutustiedot, viite ja muut tarkentavat tiedot.

2.8 Tavaralähetys Pk-seudulla

Joskus sinua pyydetään lähettämään esimerkiksi viinipullo paikalliselle asiakkaalle.

3 PALAVERIEN JÄRJESTÄMINEN

- Tilaukset
 - Tarjoilutilauksien tulee tulla sinulle viimeistään edeltävänä arkipäivänä ennen klo 14. Tilausta varten tarvitset tapahtuman ajankohdan, henkilömäärän, mahdolliset erikoisruokavaliot ja tilan.
 - Toisinaan kahvituspyyntöjä voi tulla vielä saman päivän aikana, mutta tällöin sinä päätät, mahtuuko kahvitus kalenteriisi.

- Advisory Board (AB) ja Partner Brief
 - Nämä järjestetään yleensä perjantaiamuisin ja paikalle tulee asiakkaitamme. Kyseessä on aamupalatilaisuus,
 - Aamupalan lisäksi pöytään katetaan kylmää appelsiinimehua samppanjalaseissa, kahvi ja tee, sekä maito, sokeri, yms.
 - Varaa tilaisuusaamuna runsaasti aikaa (1 h) kattamista ja muita valmisteluja varten.

- Lounastilaus
 -
- Asiakaspalaverit
 - Pelkkä kahvi ja tee. Tarjolle voi laittaa keksiä tai suklaata, jos selaista sattuu varastosta löytymään.

- Valmistelut
 - Varaa valmisteluihin aikaa noin puoli tuntia. Palavereihin, joissa on muita, kuin oman talon väkeä, käytetään aina litalan valkoisia ja vihreitä astioita.
 - Termoskannut kahville ja teevedelle.

4 TOIMISTON VIIHTYVYYS JA YHTEISET TILAT

4.1 Toimiston siisteys

- Keittiö
 - Keittiötä huoltaa viikoittain vaihtuva kolmen hengen joukko työporukastamme. Viikon tehtäviin kuuluu keittiön siistinä pito, kahvin ja teeveden keitto sekä tiskikoneen tyhjennys ja täyttö.
 - Tiskikoneeseen valitaan lyhin ohjelma
 - Jääkaappeja on viisi: yksi eväille, yksi limuille, kaksi Friday Bar -juomille ja yksi aamupalatarvikkeille
 - Huolehdi, ettei kollegat jätä pilaantuvaa ruokaa jääkaappiin. Jääkaappia saa tyhjentää melko armottomasti. Jos parasta ennen -päiväys on mennyt → kierrätykseen.
- Tölkit ja pullot, kahvikapselit
 - Toimistomme pyrkii kierrättämään sen, mitä pystyy.
 - Tölkit kerätään Palpa-pussiin isoon astiaan. Täyden pussin voi antaa seuraavan toimituksen yhteydessä kuljettajalle. Tölkit ja muovipullot eri pusseihin. Pusseja ja sulkijoita saa tilattua Heinon Tukusta, viivakooditarroja taas suoraan Palpalta.
 - Viinipullot kerätään viinilaatikoihin. Kun laatikoita on kertynyt sopivasti, voi Alkolta tilata näille noudon.
 - Kahvikapselit kerätään astiaan, ja pussin täytyessä toimitetaan jätehuoneeseen metallinkierrätykseen.
- Neuvotteluhuoneet
 - Tarkista, että jokaisessa huoneessa on tarvittava määrä tuoleja, sinne ei ole unohtunut astioita edelliseltä päivältä ja valkotaulu on siisti.
 - Mikäli neuvotteluhuoneessa on ollut kahvitus, siivotaan huone mahdollisimman pian palaverin päätteeksi yhdessä kahvituksen pyytäjän kanssa.

- Pidetään yhteisen tilat ja varastot siistinä, jotta yleisilme säilyy ja tavaroita on helppo löytää kiireenkin keskellä.
- Tarvittaessa täytä WC-tilojen pienet korit ilmanraikastimella yms.
- Lounge
 - o Tilan yleisilme on siisti, rahat ja sohvatyyny järjestyksessä
 - o Laitetaan musiikkia soimaan ja viimeisin aftermovie pyörimään heti aamusta, niin on mukava tulla töihin
 - o Loungen olut- ja siiderijäakaapit on hyvä täyttää vaikkapa torstaina, niin juomat ehtivät kylmetä ennen perjantai-iltapäivää
- Siivouksesta huolehtii .
- Viherkasvien huollosta huolehtii kahden viikon välein.

4.2 Tavarantoimittajat

- : aamupalatarvikkeet, makeiset, limut, miedot alkoholijuomat, suodatinkahvi ja tee
- : kahvikapselit
- : Samppanja, kuohuviini ja muut viinit. Samppanja n. euroa pullolta, kuohuviini max. euroa, muut viinit max. euroa.
- : toimistotarvikkeet
- : sähköpöydät
- Mikäli tarve on kiireellinen, Citymarket palvelee 24/7 läheisessä kauppakeskuksessa

5 KUN UUSI TYÖKAVERIALOITTA

Management Events pyrkii kasvamaan kovalla vauhdilla ja tämä näkyy uusien työntekijöiden määrässä. Lähiesimiehen lisäksi sinä olet usein se henkilö, keneltä pyydetään apua arjen pulmatilanteissa. Tehtävänäsi onkin varmistaa, että uusi työntekijä saa mahdollisimman pehmeän alun ME-uralleen. Tässä on muistilista itsellesi, mitä kaikkea uusi työntekijä tarvitsee ensimmäisenä päivänään.

- Kulkuavain
 - o Aktivointi tapahtuu sähköpostitse,
- Tietokone ja muu IT-laitteisto
 - o Tietokoneen saat IT-osastolta. Vie se uuden työntekijän pisteelle ja kytke hiiri, kuulokkeet, näppäimistö ja näyttö kiinni ja käyttövalmiiksi. Varmista, että tarvikkeet ovat edellisen käyttäjän jäljiltä siistissä kunnossa ja tarvittaessa korvaa uusilla.
- Lounas- ja liikuntaetu
 - o Kun työntekijä aloittaa, esimies usein näyttää hänelle paikat ja tutustuttaa ihmisiin. Tämä on hyvä hetki sinulle kertoa työsuhde-eduistamme ja neuvoa käyttöönotossa.
- Puhelinetu
 - o Puhelinetu koskee vain
 - o Tästä tarkemmin alla
- Taksikortti
 - o Myyjät ja muut paljon tapaamisissa käyvät voivat saada käyttöönsä taksikortin.
- Muuta
 - o Samalla sinun on mahdollisuus kertoa toimistomme arjesta ja mainita, mikäli tulevana viikkoina on tapahtumassa toimiston yhteisiä aktiviteetteja.

Kun työntekijä lopettaa ME:llä, viimeisenä päivänä kerätään talteen laitteisto ja avaimet. Avaimen deaktivoinnista ilmoitetaan samaan sähköpostiosoitteeseen. Myös puhelinliittymä tulee vaihtaa takaisin henkilön omiin nimiin. Saat tiedon tulevista ja lähtevistä työntekijöistä sähköpostiisi.

5.1 Puhelinliittymien hallinta ja puhelinetu

Puhelinedulla tarkoitetaan sitä, että yritys ottaa työntekijän henkilökohtaisen puhelinliittymän hallintaansa ja maksaa koko laskun. Puhelinetu on verotettava etu, ja puhelinedun aktivoinnin myötä sinun tulee ilmoittaa.

Vaihtoehtoisesti henkilö voi valita myös työpuhelimen, jolloin hänen käyttöönsä avataan liittymä, jota on lupa käyttää työaikana työasioihin. Tätä ei lasketa puhelineduksi eikä työpuhelimella ole verotettavaa arvoa.

5.1.1 Puhelinliittymän avaaminen

Mikäli olemassa oleva numero siirretään yrityksen nimiin, tarvitaan henkilöltä valtakirja. Mikäli olemassa oleva liittymä ei ole , tarvitaan myös sim-kortti.

Näiden kahden painikkeen alta portaalissa pystyt hallinnoimaan uusia liittymiä:

5.1.2 Puhelin liittymän siirto takaisin työntekijälle tai työpuhelimen sulkeminen

Valitaan se liittymä, joka halutaan muuttaa. Muutoksia on mahdollista tehdä näiden painikkeiden alta:

Päivitä muutokset liittymissä aina tänne:

5.2 Hukkunut avain, puhelin, taksikortti tai tietokone

Avaimen ja taksikortin saat deaktivoitua helposti sähköpostitse. Kun tavaran huk-
kuminen tulee tietoosi, eikä sitä etsinnöistä huolimatta löydy, ole yhteydessä

Kadonneen puhelimen liittymä on helppo sulkea tilapäisesti portaalista.

Mikäli yrityksen omistamaa laitteistoa on kadonnut, tulee tästä ilmoittaa vakuu-
tusyhtiöön. Täältä löydät ohjeet, kuinka toimia:

6 TAKSIKORTIT

Toimistomme käytössä on taksikortteja sekä kertakäyttöisinä, että henkilökohtaisina taksikortteina. Näitä kortteja voi käyttää asiakastapaamisissa kulkemiseen sekä siinä tapauksessa, kun kotoa tai toimistolta täytyy päästä liikematkan merkeissä lentokentälle. Laskun saapuessa tarkasta, että korttia on käytetty asianmukaisina aikoina ja ajetut matkat ovat pidempiä, kuin kävelyetäisyys.

6.1 Kertakäyttöiset taksikortit

Kertakäyttötaksikortteja antaessa tulee ottaa ylös henkilön nimi, päivämäärä, kortin kuusi viimeistä numeroa sekä syy, mihin korttia käytetään (esim. matkat lentokentälle ja takaisin)

Tiedot merkitään Excel-taulukkoon, jossa näkyy jokaisen kortin kohdalle henkilön nimi, kustannuspaikka, päivämäärä ja syy taksikortin käyttöön.

- Taulukko:

Mikäli kertakäyttötaksikortit uhkaavat loppumaan, voit tilata täydennystä sähköpostitse

laskussa on raportti käytetyistä taksikorteista. Lasku tiliöidään käytettyjen taksikorttien kustannuspaikkojen mukaan.

6.2 Henkilökohtaiset taksikortit

Tilataan sähköpostitse . Mainitse tilatessa käyttäjän nimi ja yrityksen asiakasnumero. Kortti saapuu postitse noin viikon kuluessa tilauksesta.

7 LASKUJEN TARKASTUS INVOICEREADY-OHJELMASSA JA M2-KULUJÄRJESTELMÄ

Suurena kokonaisuutena osana työtäsi on laskujen tarkastelu -ohjelmassa. Olet pääasiassa vastuussa . Laskujen tarkastelun oppiminen on haastava prosessi, joten ole itsellesi armollinen ja varaa tähän aikaa.

Prosessi laskujen suhteen kulkee näin:

Laskujen tarkastelussa ja kulujen käsittelyssä tarvitset ME:n sisäisiä funktiokodeja ja kustannuspaikkoja. Löydät ajantasaisen listan täältä:

7.1 n käyttö

Suosittelen, että tarkastelet laskuja päivittäin. Niitä ilmaantuu etenkin aamupäivästä. Mikäli laskuissa on jotain epäselvää, ota heti yhteyttä toimittajaan. Seuraa laskujen eräpäiviä, näin pystyt priorisoimaan.

- Yksityiskohtaisen käyttöohjeen järjestelmään löydät täältä:
- Mikäli lasku ei kuulu sinulle, siirrä se oikealle henkilölle. Mikäli tämä henkilö ei käytä , voit tarkastuttaa laskun esimerkiksi sähköpostitse.

Ohjelmiston käyttöohjeen löydät täältä:

7.2 Kulujärjestelmän käyttö

on matka- ja kululaskujärjestelmä, jossa voit hakea kulukorvausta sekä käsitellä yrityksen luottokortilla tehdyt ostokset. -järjestelmää hallinnoi hallinnonkoordinaattori.

- Yksityiskohtaisen käyttöohjeen järjestelmään löydät täältä:

7.3 Paperilaskut ja laskutustietojen päivitys

Management Events ei vastaanota paperilaskuja. Mikäli toimittaja sellaisen kuitenkin lähettää, voidaan paperilasku skannata . Toimittajalle on kuitenkin hyvä ilmoittaa, että suosimme sähköistä laskutusta. Management Eventsin laskutustiedot löydät täältä:

Pienemmät tytäryhtiömme vastaanottavat paperilaskuja. Nämä skannataan hallinnonkoordinaattorille maksettavaksi ja kuun vaihteessa lähetetään tilitoimistoihin.

8 KÄYNTIKORTTIEN JA NIMIKYLTTIEN TILAUS

8.1 Käyntikortit

Käyntikortit voidaan tilata henkilölle tämän suoritettua onboarding-jakson menestyksekkäästi. Henkilö täyttää tämän kaavakkeen tiedoillaan: ja Business Card Ordering Template. Täytetty lomake lähetetään osoitteeseen .He palaavat sinulle vedoksen kera. Tarkasta, että tiedot ovat oikein ja hyväksy vedos kuittamalla se sähköpostitse. Käyntikortit lähetetään toimistoihin noin 2-3 viikon kuluessa.

8.2 Nimikyltit

Nimikyltit tilataan . Tarkkaile varastossa olevien kylttien saldoa ja tarvittaessa tilaa lisää. Kaikki nimikyltit lähetetään postitse Helsingin toimistolle, josta voit sitten joko postittaa kyltit kohdemaihin tai laittaa seuraavan matkustajan mukana perille.

Toisinaan tapahtumatiimit pyytävät nimikylttejä, joissa on vain Management Events -logo. Näitä käytetään tapahtumissa tapahtumatyöntekijöillä. Voit tilata tyhjiä nimikylttejä sähköpostitse: . Suosittelen, että tilaat vähintään 100, jotta kappaleen kustannus pysyy mieluisana.

9 MATKAVARAUSTEN TEKO JA POLITIIKAT

Henkilöstömme on liikkuvaa ja toimistotiimin apua tarvitaan niin omien työntekijöiden kuin puhujien matkajärjestelyissä. Jotta varauksissa pysyisi järki matkassa, on työtämme helpottamiseksi luotu selkeät matkustuspolitiikat.

- 1) Kaikki matkapyynnöt tulee lähettää tämän kaavakkeen kautta
- 2) Oman henkilöstön matkapyynnöt tulee lähettää vähintään ennen matkustamista.
- 3) Aina ennen varaamista, varmista matkan tarkoituksellisuus vielä matkustajan esimieheltä.
- 4) Lennot pyritään varaamaan työajan ulkopuolelle, eli lähtö joko ennen klo 9 aamulla tai klo 17 jälkeen iltapäivällä.
- 5) Euroopan sisällä suosimme suoria lentoja. Saksassa on hyvät junayhteydet, joten tämä vaihtoehto kannattaa myös tarkistaa.
- 6) Lentolippuun ei lähtökohtaisesti sisälly ruumaan menevää matkatavaraa.
- 7) Emme suosi mitään lentoyhtiötä, vaan valitsemme sen lennon, jolla on paras hinta.
- 8) Varataan aina halvin hinta, vaikka muutosehdot ovatkin silloin huonommat.
- 9) Liikematkoilla majoitutaan hotellissa, ja varaukseen kuuluu aina aamupala sekä joustava peruutus.
- 10) Pyrimme siihen, että kaksi saman sukupuolista henkilöä jakaisi aina huoneen. Ainoastaan toimitusjohtaja saa oman huoneen.
- 11) Hotelli pyritään varaamaan paikallisen toimiston läheisyydestä kävelyetäisyydeltä.
- 12) Yhden yön arvo riippuu kohdemaasta, se ei kuitenkaan saisi olla yli 150 euroa.
- 13) Kun henkilö matkustaa tapahtumaan, varmista aina ensin paikalliselta Event Experience Managerilta, onko hänelle jo majoitus.

Toimistotiimi kerää jatkuvasti lisätietoa maakohtaisista poikkeuksista ja vinkkejä matkavarausten helpottamiseksi. Löydät lisää tietoa täältä:

Kuvalliset ohjeet matkavarauksen tekoon -portaalin kautta löydät täältä:

Olemme pitkään tehneet yhteistyötä :n kanssa, mutta mikään ei kuitenkaan estä tarkastamasta, joko edullisempi hinta samalle lennolle löytyisi muuta kautta.

Hotellivarauksissa suositaan -sivustoa. Sinun kannattaa luoda itsellesi profiili.

Puhujien majoitus varataan aina tapahtumapaikan läheisyydestä, jotta varmistetaan, ettei puhuja ole jumissa ruuhkassa, kun puheen pitäisi alkaa. Puhujille varataan myös kuljetus lentokentältä hotellille/venueille ja takaisin lentokentälle.

10 TOIMISTOTIIMI JA IT

Toimistotiimi:

- Vastaa puhelimesta ja liittymistä
- Valmistele tietokoneen uutta työntekijää varten
- Tekee pienemmät It-hankinnat, kuten ostaa kuulokkeet, hiiret, näytöt, jne.
- Ilmoittaa ongelmasta, mikäli sellainen tulee arjessa vastaan. Tällaisia ovat esimerkiksi heikko nettiyhteys, tulostimien toimimattomuus, jne. Paikallinen assistentti toimii tarvittaessa linkkinä IT:n ja paikallisen palveluntuottajan välillä.
- Neuvo työntekijöitä, kuinka toimia silloin, kun laite on rikkoutunut tai varastettu ja on yhteydessä vakuutusyhtiöön asian tiimoilta.

IT-tiimi:

- Huolehtii tietokoneiden inventaariosta ja tarvittaessa tekee lisähankintoja.
- Huolehtii IPadien inventaariosta ja tarvittaessa tekee lisähankintoja. IPa-deja käytetään lähinnä tapahtumissa.
- Tekee isommat IT-hankinnat, kuten esimerkiksi tulostimet, skannerit, videoneuvottelujärjestelmät.
- Määrittelee tarvittaessa, millaisia pien-IT- hankintoja toimistoassistentti tekee.

Täältä näet ajantasaisen listan hyväksytyistä IT-hankinnoista:

Mikäli laitteiston kanssa ilmenee jokin ongelma, jota työntekijä ei ole itse pystynyt ratkaisemaan, kehoita häntä olemaan yhteydessä : auttaa seuraavissa asioissa:

- Tietokoneongelmat
- Windows-käyttöjärjestelmä
- Microsoft Office
- Outlook/sähköposti
- Jaetut kansiot ja serveri

- Printterit ja skannerit
- Internet.

Laitteiston kanssa kannattaa kuitenkin muistaa, että usein apu on lähellä ja uudelleenkäynnistys tekee ihmeitä.

Mikäli ilmenee ongelmia seuraavien ohjelmien kanssa, tulee työpöytä lähettää täällä:

11 TOIMISTON VUOSIKELLO JA KUL

Yrityksemme järjestämät tapahtumat sijoittuvat helmi-toukokuulle ja syys-marras-kuulle. Toimistolla kuitenkin tapahtuu koko ajan ja sinä olet päävetovastuussa sisäisten aktiviteettien järjestämisestä. Hoidat myös sisäisten koulutusten käytännön järjestelyt. Toimiston vuosikello on viime aikoina näyttänyt jotakuinkin tältä:

- Tammikuu
 - January Training
 - Group Competition Trip
 - Lisätietoa täältä:
- Helmikuu
 - Ystävänpäivä
 - Millionaires Trip to Dubai
 - Lisätietoa täältä:
- Maaliskuu
 - Class Reunion.
 - Lisätietoa täältä:
 - TM training
 - Leadership Days
 - Lisätietoa täältä:
- Huhtikuu
 - Leadership Days
 - Urheiluiltapäivä
- Kesäkuu
 - Leadership Days Competition Trip
 - Lisätietoa täältä:
- Heinäkuu
 - Suurin osa lomailee, joten tämä on hyvä aika suunnitella seuraavaa puolikasta
- Elokuu
 - Billnäs Kick-Off & Iron Awards

- Lisätietoa täältä:
 - Syyskuu
 - Leadership Days
 - TM Training
 - Lokakuu
 - Class Reunion
 - Marraskuu
 - Leadership Days
 -
 - Joulukuu
 - Pikujoulut

Yllämainittujen lisäksi arjessa toistuu kuukausittain aamupalakattaus koko toimistolle, henkilöstön kokoukset, ulkoiset vieraat, pienemmät koulutukset ja ne tapahtumat, jotka itse haluat järjestää. Vaikka jokaiselle yllämainitulle tapahtumalle on jo olemassa selkeä rakenne, saat projektista tehtyä itsesi näköisen luovuutta käyttämällä.

11.1 KUL eli Kulttuuri- ja urheilulautakunta

Management Events tukee työntekijöidensä vapaa-ajan harrastamista .
Ohjeet lautakunnan jäseneksi liittymiseen täällä:

Omien harrastusten lisäksi KUL-jäsenten on mahdollista järjestää pienimuotoisia tapahtumia, joiden osallistumismaksua yritys tukee osallistujaa kohden. Tällaisia tapahtumia ovat esimerkiksi oopperavierailu, Laser Tag -peli tai elokuvailta. Tapahtumia järjestää puolivuositain valittava joukko, jonka puheenjohtajana sinä toimit.

Puheenjohtajana tehtävänäsi ei ole järjestää KUL-aktiviteetteja, vaan tarvittaessa tukea järjestäjää ja avustaa esimerkiksi oikeiden laskutustietojen kanssa.

12 ME-SANASTOA

13 RUTIINI

Tästä löydät esimerkin rutiinistasi, jonka avulla sinun on helppo varmistaa, että työt tulevat tehdyiksi. Voit muokata rutiinia mieleiseksesi. Aina tässä ei ole helppo pysyä, mutta rutiini on hyvä pitää mielessä silloin, kun kiire hellittää ja on mahdollista palata takaisin tavallisten tehtävien pariin.

Päivittäin:

- Tarkasta, että toimiston yhteiset tilat ja neuvotteluhuoneet ovat siistit ja viihtyisät.
- Tarkastele laskut ja käsittele kulut -kulujärjestelmässä.
- Pidä sekä sähköposti, että auki työpäivän ajan. Reagoi saapuneisiin viesteihin, mikäli tarpeellista.
- Tee matkavarauksia, mikäli sellaisia on avoinna.
- Lajittele postit ja skannaa laskut hallinnonkoordinaattorille.
- Nauti päivästäsi ja avusta kollegoita tarvittaessa aina hymyssä suin.
- Päivän päätteeksi siisti työpöytäsi ja kirjoita itsellesi tehtävälisteri seuraavalle päivälle.

Viikoittain:

- Tee ruoka- ja juomatilaukset tarvittaessa varaston saldon mukaan.
- Toimita lähetykset.
- Tee hankinnat, mikäli sellaisille on tarve.
- Täytä jääkaapit virvokkeilla, jotta juomat ovat kylmiä perjantaina.
- Päivitä budjetti- ja suunnittelutiedostot toteutuneen mukaan.
- Tiimipalaveri

One-to-one -tapaaminen esimiehen kanssa