



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

PEREHDYTYSKANSIO LAPLAND HOTELS KUOPIOON

TEKIJÄ/T:

Riina Sulkakoski
Karoliina Savolainen

| | |
|--|---------------------------|
| Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala | |
| Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalan tutkinto-ohjelma | |
| Työn tekijä(t) Karoliina Savolainen, Riina Sulkakoski | |
| Työn nimi Perehdytyskansio Lapland Hotels Kuopioon | |
| Päiväys 2.12.2020 | Sivumäärä/Liitteet 32 |
| Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Lapland Hotels Kuopio | |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä perehdytyskansio Lapland Hotels Kuopiolle. Työn toimeksiantajana toimi Lapland Hotels Kuopio, joka on avattu Kuopioon kesäkuussa 2019. Perehdyttäminen ja työnopastus on prosessina aikaa vievä, mutta laadusta ei saa tinkiä. Perehdytyskansio auttaa yhdenmukaistamaan perehdyttämistä ja sen on tarkoituksena toimia niin uusien työntekijöiden, harjoittelijoiden kuin kokenempienkin työntekijöiden työskentelyn tukena. Opinnäytetyön teoriaosuuden pääkäsitteet ovat; perehdyttäminen, työnopastus ja perehdytysprosessi.</p> <p>Työ on toiminnallinen opinnäytetyö ja tuotekehityshanke. Opinnäytetyö toteutettiin yhdessä Lapland Hotels Kuopion myyntikoordinaattorin kanssa. Hän tarkasti kansion sisällön, antoi tarvittaessa kehittämisideoita ja viimeisenä hyväksyi kansion käyttöön otettavaksi. Opinnäytetyön teorian kirjoittamisessa on käytetty monipuolisesti kirjallisia lähteitä ja verkkojulkaisuja. Lähteet on merkitty tekstiin ja lähdeluetteloon selkeästi. Teoriaosuus sekä perehdytyskansio luotiin yhtäaikaaisesti.</p> <p>Tuotoksena syntyi kattava perehdytyskansio, joka käsittelee työskentelyä vastaanotossa ja aulabaarissa, sekä kokous- ja myyntipalveluissa. Kansiossa on lisäksi hyödyllistä tietoa itse yrityksestä sekä Lapland Hotels Kuopion ravintolasta Gallá & Kitchen Bar:sta.</p> <p>Opinnäytetyö on luotu tarpeeseen, sillä Lapland Hotels Kuopiolla ei perehdytyskansiota vielä ollut. Kansiota voidaan hyödyntää tulevaisuudessa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja kokeneiden työntekijöiden työnopastuksessa. Työn konkreettinen hyöty tulee ilmi vasta, kun se otetaan käyttöön hotellissa. Sen käyttäminen jää työntekijöiden ja perehdyttäjien vastuulle. Kansiota täytyy tarvittaessa päivittää, ettei siihen jää vanhentunutta tietoa ajan kuluessa.</p> | |
| <p>Avainsanat</p> <p>perehdyttäminen, perehdytyskansio, työnopastus, perehdytysprosessi</p> | |

| | |
|--|------------------------|
| Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services | |
| Degree Programme Degree Programme in Tourism and Hospitality Management | |
| Author(s) Karoilina Savolainen, Riina Sulkakoski | |
| Title of Thesis Orientation folder for Lapland Hotels Kuopio | |
| Date 2.12.2020 | Pages/Appendices 32 |
| Client Organisation /Partners Lapland Hotels Kuopio | |
| <p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to create an orientation folder for Lapland Hotels Kuopio. The client was Lapland Hotels Kuopio, which opened in Kuopio in June 2019. Orientation and job guidance are time consuming but the quality should not be compromised. The orientation folder helps to standardize orientation and is intended to support the work of new employees, trainees and also more experienced employees. The main concepts of the theoretical part of the thesis are orientation, job guidance and orientation as a process.</p> <p>The work is a functional thesis and a product development project. The thesis was carried out together with the sales coordinator of Lapland Hotels Kuopio. The coordinator checked the contents of the folder, provided development ideas when necessary, and in the end approved the folder for use. Book sources and online publications have been used in a variety of ways in writing the theory of the thesis. The sources are clearly marked in the text and in the list of sources. The theoretical part and the orientation folder were created simultaneously.</p> <p>The result was a comprehensive orientation folder on working in the reception and lobby bar, as well as meeting and sales services. The folder also contains useful information about the company itself, as well as Lapland Hotels Kuopio's restaurant Gallá & Kitchen Bar.</p> <p>The thesis was created because it was a necessity, as Lapland Hotels Kuopio did not have an orientation folder before. The folder can be used in the future for orientation of new employees and job guidance for experienced employees. The concrete benefits of the work will only become apparent when it is deployed in a hotel. Its use remains the responsibility of employees and instructors. If necessary, the folder can be updated so that no obsolete information remains over time.</p> | |
| Keywords Orientation, job guidance, orientation process | |

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| 1. JOHDANTO | 5 |
| 1.1. Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus | 5 |
| 1.2. Luotettavuus ja eettisyys | 5 |
| 2. LAPLAND HOTELS KUOPIO | 6 |
| 2.1. Yrityksen esittely | 6 |
| 2.2. Majoituspalvelut | 7 |
| 2.3. Kokouspalvelut | 7 |
| 3. PEREHDYTTÄMINEN | 9 |
| 3.1. Mitä on perehdyttäminen? | 9 |
| 3.2. Perehdytys tyylit | 11 |
| 3.3. Perehdyttämisen merkitys | 12 |
| 3.4. Hyvä perehdyttäjä | 14 |
| 3.5. Lainsäädäntö perusperehdytyksessä | 15 |
| 3.6. Perehdyttämisen vaikutukset | 17 |
| 4. TYÖNOPASTUS | 19 |
| 4.1. Työn opastuksen merkitys ja tavoite | 19 |
| 4.2. Viiden askeleen menetelmä | 20 |
| 5. PEREHDYTYSPROSESSI | 22 |
| 6. TUOTOKSENA PEREHDYTYSKANSIO | 26 |
| 6.1. Perehdytyskansion suunnittelu ja toteutus | 26 |
| 6.2. Valmis perehdytyskansio | 26 |
| 7. POHDINTA | 29 |
| LÄHTEET | 30 |

1. JOHDANTO

1.1. Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus

Uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttäminen on asia, joka jokaisen yrityksen tulisi tehdä perusteellisesti ja ajan kanssa. Rekrytointi on kallis investointi, jonka takia uuden henkilön tullessa työhön, täytyy hänen perehdyttämiseen panostaa niin hyvin kuin mahdollista. Perehdyttämisen tulisi olla yhtenäistä ja selkeää. Jos perehdyttäjä on ollut kauan yrityksessä, voi hänen olla vaikea asettua uuden työntekijän asemaan. Sen helpottamiseksi halusimme luoda perehdytyskansion, jonka uusi työntekijä voi lukea jo ennen töihin tuloa. Perehdytyskansio toimii molempien, niin perehdyttäjän kuin perehtyjän apukätenä työn opettamisessa ja oppimisessa. Kansio on myös luotu työnopastuksen näkökulmasta. Pidempään organisaatiossa työskennellyt voi palata tarvittaessa kansion pariin ja palauttaa mieleen unohdettuja asioita.

Työ on toiminnallinen opinnäytetyö ja tuotekehityshanke. Toimeksiantajana on Lapland Hotels Kuopio, joka avattiin Kuopioon kesäkuussa 2019. Työn tarkoituksena on luoda perehdytyskansio Lapland Hotels Kuopion vastaanoton, myyntipalveluiden ja kokouspalveluiden perehdyttämisen ja työnopastuksen tueksi. Työ tulee tarpeeseen, sillä kyseisessä hotellissa ei vielä ole perehdytyskansiota. Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta ja liitteenä on itse toteutus, eli perehdytyskansio. Teoreettinen viitekehys koostuu perehdyttämisestä, työnopastuksesta ja perehdytysprosessista. Tavoitteena on luoda perehdytyskansioista tarpeeksi kattava, jotta se voidaan ottaa käyttöön hotellissa.

1.2. Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä toimeksiantajan kanssa ottaen huomioon myyntikoordinaattorilta tulleen palautteen ja kehitysehdotukset koskien perehdytyskansiota. Valmis perehdytyskansio tulee Lapland Hotels Kuopion käyttöön ja henkilökunnalla on oikeus päivittää tai muokata sitä tarvittaessa.

Hyvä tieteellinen käytäntö noudattaa tarkkaavaisuutta, rehellisyyttä ja huolellisuutta. Havaintojen vääristely, plagiointi tai toisen henkilön tutkimuksien käyttö omista nimistä on kielletty. Plagionnilla tarkoitetaan toisen henkilön tekstin käyttöä ilman, että lähde on merkitty. (Eväitä opiskeluun 2020.) Työssä käytetään luotettavia, monipuolisia ja tuoreita lähdemateriaaleja. Lähteinä on käytetty kirjallisuutta ja verkkojulkaisuja. Käytetyt lähteet on tarkasteltu lähdekriittisesti arvioiden tiedonlähteiden tarkoituksiperiä, sekä selvittämällä verkkojulkaisujen julkaisuaikat ja kirjoittajat. Lähdeviitteet on merkitty tarkasti tekstiin ja lähdeluetteloon, jotta lukija tunnistaa referoidun tekstin. Opinnäytetyön edetessä tulemme tutustumaan henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyviin asetuksiin ja periaatteisiin, sekä ammattikorkeakoulun ohjeistuksiin ja tutkimuseettisiin ohjeisiin.

Hyödynnämme Lapland Hotels Kuopion myyntikoordinaattorilta saatuja tietoja ainoastaan opinnäytetyöhön eli Lapland Hotels Kuopion perehdytyskansioon. Opinnäytetyössä ei käytetä kenenkään työntekijän nimeä tai muita henkilötietoja. (Koivisto & Aro 2019.)

2. LAPLAND HOTELS KUOPIO

2.1. Yrityksen esittely

Lapland Hotels Oy on perheomisteinen yritys, joka on perustettu vuonna 2008. Ketjun tarina alkaa jo vuodesta 1965, kun Arvo Yliniemi perusti Oloksen hiihtokeskuksen, johon kuului yksi hissi, leirintäalue sekä kahvila. Ketjuun kuuluu 18 hotellia ja 1600 työntekijää. Ketjun omistaa Pertti Yliniemi. Hotelleja on yhteensä 18, joista 14 on lapissa ja loput 4 ovat kaupunkihotelleja. Kaupunkihotellit ovat tyyliltään samanlaisia ja ne sijoittuvat Ouluun, Kuopioon, Tampereelle ja Helsinkiin. Lapin uniikit hotellit puolestaan sijaitsevat Levillä, Ylläksellä, Muoniossa, Rovaniemellä, Pallaksella, Saariselällä, Kilpisjärvellä, Hetassa ja Luostossa. Yhdeksästoista hotelli avataan Tampereelle joulukuussa 2021. Yritykseen kuuluu myös viisi hiihtokeskusta ja ohjelmapalveluyritys Lapland Safaris, joka on pohjoismaiden suurin ohjelmapalveluyritys. (Lapland Hotels julkaisuaika tuntematon a.)

Lapland Hotels Oy on laatinut yritykselleen vision, mission, strategian ja arvot, joiden tulisi näkyä yrityksen ja sen työntekijöiden päivittäisessä toiminnassa. Visio kuvaa yrityksen tulevaisuuden tavoitetta. Vision on hyvä olla eteenpäin vievä ja motivoiva, jotta se olisi helpommin saavutettavissa. Yrityksen työntekijöiden täytyy pystyä sitoutumaan vision toteuttamiseen omasta halustaan. Visio, joka on luotu sloganin tai tarinan muotoon jää usein työntekijöille helpommin mieleen. Kun yrityksen visio on selkeä, pystytään luomaan strategia. Strategialla tarkoitetaan niitä keinoja, joiden avulla luotu visio saavutetaan. Missio puolestaan vastaa kysymykseen siitä, mitä yrityksen toiminnalla pyritään saavuttamaan ja mikä on yrityksen olemassaolon tarkoitus. Missio kuvaa enemmän tämänhetkistä tilannetta, kun puolestaan visio tulevaisuutta. Yrityksen arvot ovat yrityksen periaatteita ja suuntaviivoja, joiden tulisi kulkea mukana työntekijöiden ja johdon päivittäisessä työssä. Jokaisen työntekijän tulee tietää ja sisäistää yrityksen visio, missio, strategia ja arvot. Näin organisaatio pääsee helpommin kohti visiotaan ja siten tavoitteitaan. (Yrityksen-perustaminen.net julkaisuaika tuntematon.)

Yrityksen arvot ovat:

- Sielu lapissa
- Vastuullisesti 360°
- Into kehittyä
- Asiakasta varten
- Tavoitella enemmän

Arvot kuvaavat, mitkä Lapland Hotels Oy:n periaatteet ovat. Perheomisteisen yrityksen koti on Lapissa ja se näkyy osana arvoja. Asiakasuskollisuus on tärkeää ja asiakas halutaan mukaan kehittämään palveluita. Tavoitella enemmän kuvastaa tuloksellisuuden merkitystä yritykselle.

Visio 2022:

“To be the natural choice when thinking arctic experiences”

Missio:

"Share the true spirit of Lapland"

Visiona on "olla luonnollinen valinta, miettiessä arktisia kokemuksia". Missiona puolestaan on jakaa Lapin henkeä. Lapin tunnelmaa viedään myös Lapin ulkopuolelle, sillä hotelleja on ympäri Suomen aina Helsingissä asti. Missioon sisältyy myös ajatus mutkattomasta, lämmينhenkisestä ja laadukkaasta palvelusta sekä mieleenpainuvien elämyksien luomisesta Lappi-henkisillä ravitsemis- ja majoituspalveluilla. (Lapland Hotels 2019b).

2.2. Majoituspalvelut

Lapland Hotels Kuopion toimiala on majoitusliiketoimintaa ja sen ydintuote on majoituspalvelut. Majoitusliiketoiminta on "ammattimaisesti tapahtuvaa kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamista tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille" (Finlex 2006). Majoitusliike on majoitustoimintaa harjoittava liike. Majoitusliike tarjoaa tilapäistä majoitusta esimerkiksi vapaa-ajan matkajille, kokousvieraille ja työmatkailijoille. (Finlex 2006.)

Lapland Hotels Kuopiossa on 139 huonetta. Saatavilla on esteettömiä sekä lemmikki- ja allergiaystävällisiä huoneita. Huoneen hintaan kuuluu monipuolinen aamiainen Gallá Kitchen & Bar:ssa, yleisten saunojen ja kuntosalin käyttö. Hotellissa on yhden ja kahden hengen huoneita, Deluxe huoneita, Lapland Junior Suiteja ja Lapland Suite. Huoneista huokuu Lapin mystiikka ja tunnelmallisuus ja ne ovat sisustettu maanläheisiä värejä käyttäen. (Lapland Hotels julkaisuaika tuntematon c.)

Lapland Hotels Kuopion asiakassegmenttiin kuuluu niin kotimaiset, kuin ulkomaisetkin matkajat ja sopiva majoitus löytyy sekä työ-, että vapaa-ajan matkailijoille. Paikalliset voivat viettää pohjoisen staycationin omassa kotikaupungissaan. Lapland Hotels Kuopion tarjoama pohjoinen staycation pitää sisällään majoituksen, aamiaisen sekä yllätysmenun, jonka voi täydentää menuun sopivalla viinipaketilla. Pohjoisen staycationin voi ostaa kuka tahansa paikallisten lisäksi. Staycation käsitteenä tarkoittaa hotelliloman viettämistä kotipaikkakunnalla.

Muita palveluja hotellissa on ravintola Gallá Kitchen & Bar, Lounge bar, Lapland Shop ja monipuoliset kokouspalvelut. Lapland Shopista voi ostaa matkamuistoja, virvokkeita ja pientä purtavaa kuten talonleipiä, makeisia ja marmeladeja. Lounge Barista voi ostaa erilaisia kylmiä tai kuumia juotavia, sekä alkoholillisia virvokkeita.

2.3. Kokouspalvelut

Kokousmatkailu on tärkeässä osassa Lapland Hotelsin toimintaa. Kokousmatkailu on nuori, mutta vauhdilla kasvava matkailun ala. Kokousmatkailulla tarkoitetaan tilaisuuden takia matkustamista kohde paikkakunnalle. Kokouksella tarkoitetaan samaan paikkaan yhtäaikaaisesti tarkoituksella koontuneiden ihmisten tilaisuutta. Kokouksen tarkoituksena voi olla esimerkiksi keskustella, tiedottaa

tai päättää tietyistä asiasta. Yleensä kokoukset ovat ennakoon hyvin suunniteltuja. Kokousmatkailu on ympärivuotista ja sesongeista riippumatonta. Parhaassa tapauksessa kokousvieras myös palaa lomalle, jos tilaisuus on ollut esimerkiksi hotellin puolesta onnistunut. Yritysvieraat ovat ostovoimaisia ja siten voivat tuoda suuria tuloja kohdepaikkakunnalle. Kokousmatkajat vaativat usein kohteesta riippumatta korkeatasoisia palveluita. (Laakso 2019.)

Lapland Hotels Kuopiossa on kuusi kokoustilaa, joissa voi järjestää monipuolisesti erilaisia kokouksia ja tilaisuuksia. Tilat soveltuvat esimerkiksi illanviettoihin, perhejuhliin, illallisiin ja karonkkoihin. Kirnu, joka on kapasiteetiltään 120 henkilöä, on Lapland Hotels Kuopion kokouskerroksen sydän ja se soveltuu esimerkiksi cocktailtyyliseen juhlintaan. Valkia, Haltia ja Joikua soveltuvat esimerkiksi yritysten koulutuspäiviin tai talonyhtiön kokoustamiseen. Kuuleassa on diplomaattipöytä 12 hengelle ja sauna, joten tilassa toimii niin muodolliset kokoukset, kuin rennommatkin saunaillat. Jávri on Gallá Kitchen & Bar:n oma kabinettitila, joka on kapasiteetiltään 22 henkilöä.

Kokoukset ja tilaisuudet räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaisiksi. Keittiömestarit loivat menut ja tarjoilut kokousasiakkaiden nautittavaksi. Valittavissa on myös valmiita kokouspaketteja. Koko päivän kokouspakettiin sisältyy aamun aloitus, lounas ja iltapäivän piristys. Aamun aloitus pitää sisällään kahvin/teen, suolaisen kahvileivän, pienen makean, kasviksia ja makuvesiä. Lounas tarjoillaan Kitchen & bar Gallassa ja se sisältää keittoa, lämmintä ruokaa sekä kahvia kera pienen makean. Iltapäivän piristys sisältää kahvin ja teen, pienen makean, smoothieta, hedelmiä ja makuvettä. Puolen päivän kokouspaketti sisältää kokoustilan neljäksi tunniksi, lounaan ja kokouksen ajankohdasta riippuen aamun aloituksen tai iltapäivän piristyksen. (Lapland Hotels julkaisuaika tuntematon d.)

3. PEREHDYTTÄMINEN

3.1. Mitä on perehdyttäminen?

Perehdytys tarkoittaa työntekijöiden opastusta työtehtäviinsä ja toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, työpaikan käytännöt, ihmiset ja työhön liittyvät odotukset. (Työturvallisuuskeskus julkaisuaika tuntematon.) Perehdytykseen sisältyy monenlaisia asioita, kuten henkilöstön koulutusta ja kehittämistä sekä lisäksi se myös voi olla valmiin tiedon varmistamista, vahvistamista ja päivittämistä. Tukena perehdytyksessä käytetään työnopastusta, joka sisältää esimerkiksi työturvallisuusasiat sekä työpaikan pelisäännöt. (Työsuojeluhallinto 2018.) Kokonaisuudessaan perehdytyksen tulisi antaa työntekijälle parhaat mahdolliset valmiudet työskennellä työyhteisössä ja työtehtävissään oikealla ja turvallisella tavalla, huomioiden mahdolliset tapaturma ja- vaaratilanteet. (Työsuoja 2018) Perehdyttämistä tarvitaan jokaisella työpaikalla, riippumatta toimialasta tai organisaation koosta.

Lisäksi perehdytyksessä on tärkeää määrittää tavoitteet – niin perehdytettävän omat tavoitteet koskien tulevaa työtä kuin myös itse perehdytysprosessin tavoitteet. Onnistunut perehdytys edellyttää työyhteisön sisällä tehtyä yhteistyötä, sillä työntekijät toimivat yhdessä uuden työntekijän tiedonlähteinä, opettajina ja vertailukohteina. Muiden työntekijöiden tuki on hyvin tärkeää, sillä sosiaalisen tuen puuttuminen ja kiire ovat suurimpia ongelmakohtia perehdytyksen onnistumisessa.

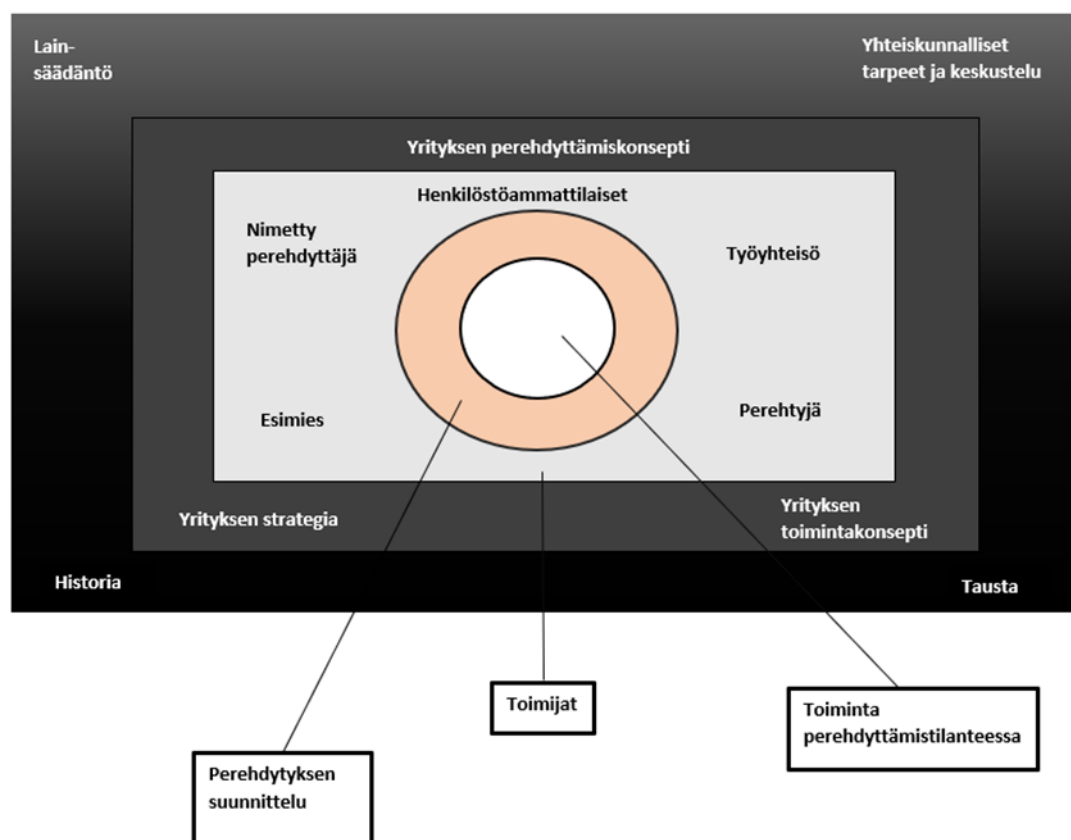


KUVA 1. Hyvän perehdytyksen tunnuspiirteet (mukaillen Kupias & Peltola 2009. 113)

Vaikka perehdyttämisen katsotaan yleisesti alkavan työntekijän ensimmäisestä työpäivästä ja päättyvän, kun työntekijä on täysin valmis työhön, on perehdyttäminen kuitenkin jatkuva prosessi ja prosessin tulisi kestää läpi työsuhteen. Työtavat, työolot ja työpaikan käytännöt muuttuvat jatkuvaan, joten perehdytyksen tulee päivittyä ja muuttua olosuhteiden mukaisesti. Myös mahdollisia aukkoja perehdytyksessä tulee täydentää niitä löydettyessä. Uusiin tehtäviin siirtyessä kokeneemmatkin työntekijät tarvitsevat opastusta sekä tukea, eikä muutokseen sopeutumista pidä jättää työntekijän omalle vastuulle, sillä myönteisetkin muutokset voivat kuormittaa työntekijää.

Edellytyksiä onnistuneelle perehdytykselle

- Suunnitelmallisuus
- Tavoitteellisuus
- Perehdyttämistyön ja -vastuiden jako
- Verkostoituminen
- Toimiva vuorovaikutus
- Perehdyttävän tukeminen ja kannustaminen



KUVA 2. Perehdyttämisen pelikentällä – perehdyttämisen lähtökohdat (mukaillen Kupias & Peltola 2009, 16)

Yllä kaaviossa on kuvailtu perehdytyksen pelikenttä. Perehdyttäminen liittyy vahvasti niin hyvään henkilöstötyöhön kuin liiketoiminnallisten päämäärien takaamiseen. Perehdytyskenttä on laaja konsepti, jossa jokaisella eri tekijällä on tärkeä osuutensa ja vaikutus toisiinsa. (Kupias & Peltola, 16).

3.2. Perehdytys tyylit

Perehdytyksen voi toteuttaa monella erilaisella tyylillä. Teknologian kehitys ja sosiaaliset muutokset yhteiskunnassa mahdollistavat erilaisten perehdytysmuotojen ja tapojen jatkuvan kehityksen.

Vierihoitoperehdyttäminen

Vierihoitoperehdytyksen ajatuksena on, että perehdytettävä henkilö seuraa kokeneemman työntekijän työskentelyä. Perehtyjälle valitaan tietty perehdyttäjä, joka kertoo työskentelyn ohella työtehtävistä, työyhteisöstä ja yrityksestä. Perehdyttämisen tapahtuessa yhden työntekijän ohjeistamana, korostuu perehdyttäjän yksittäiset taidot ja perehdytykseen käytettävissä oleva aika. Ajan rajallisuus perehdytyksen toteutukseen ja perehdytyksen vastuu vain yhdellä työntekijällä voivat olla haitaksi perehdytyksen laadulle. Etuna vierihoitoperehdytyksessä on puolestaan se, että perehtyjä tietää varmasti, kuka perehdyttäjä on. Lisäksi vierihoitoperehdytys on hyvin yksilöllistä. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.)

Malliperehdyttäminen

Malliperehdyttäminen noudattaa tiettyjä kaavoja tai perehdytykseen tarkoitettuja malleja. Malliperehdytystä käytetään usein lisänä jotain muuta perehdytystyyliä. Se tuo perehdytykseen apumateriaaleja ja apuvälineitä tukemaan perehtyjän oppimista. Selkeät ja hyvin suunnitellut mallit tukevat perehdytystä, mutta huonosti toteutetut materiaalit voivat olla uhkana perehdytyksen onnistumiselle. Liian kaaviomainen perehdytys voi olla myös jäykkämainen, jolloin perehdytettävän erityistarpeet saattavat jäädä huomiotta. (Kupias & Peltola 2009, 37–39.) Lapland Hotels Kuopiolla on käytössään perehdytyksen tukemisena perehdytyskortti, josta perehtyjän on helppo seurata perehdytysprosessia.

Laatuperehdyttäminen

Laatuperehdytyksessä vastuu perehdytyksestä on työyhteisöllä, jolloin työntekijöiden täytyy esimies mukaan lukien valita, ketkä tai kuka ottaa suuremman vastuun perehdytyksestä. Laatuperehdytyksen lähtökohtana on nimensä mukaan laadun jatkuva parantaminen. Laatuperehdytyksen onnistumiseen vaaditaan, että työyhteisö ja yksiköt sen sisällä mieltävät perehdyttämisen yhteisenä prosessina, johon he haluavat sitoutua sitä kehittäen. Perehtyjälle on oppimisen kannalta suuri etu työtöiden tehdessä yhteistyötä, sillä perehtyjä pääsee kehittämään osaamistaan laajasti eri yksiköissä. Vaarana laatuperehdytyksessä on, ettei kukaan ota riittävästi vastuuta perehdytyksestä. (Kupias & Peltola 2009, 39–40.)

Räätälöity perehdyttäminen

Yritysten siirryttyä massatuotannosta asiakaskohtaiseen tuotantoon, massatuotantoprosessit kehittyvät jatkuvasti asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi. Samaa trendiä mukaillen työorganisaatiot ovat usein siirtyneet massaperehdytyksestä räätälöityyn perehdytykseen, jossa perehdytystä koskevat palvelut muovataan erilaisiin kokonaisuuksiin. Suurista kokonaisuuksista rakennetaan perehdytettäville yksilöllisiin tarpeisiin vastaavat kokonaisuudet. Perehdyttämisen koordinoijana toimii joku työorganisaation taho tai työntekijä. Koordinoijan tehtävänä on ymmärtää perehdytyksen eri osa-alueet yhdistelemällä niitä keskenään, joka voi koitua perehdytyksen haasteeksi. (Kupias & Peltola 2009, 40–41.)

Dialoginen perehdyttäminen

Dialogi tarkoittaa vuoropuhelua kahden tai useamman henkilön välillä. Dialoginen perehdytys tarkoittaa vuoropuheista perehdytystä koko työyhteisön sisällä, jonka toiminta perustuu yhteiskehittelyn periaatteelle. Yhteiskehittely tarkoittaa palvelun tai tuotteen kehittämistä yhdessä työorganisaation kanssa, mukaan lukien yrityksen asiakkaat. Perehdytyksestä ja sen laatimisesta vastuussa on pääasiallisesti itse perehtyjä. (Kupias & Peltola 2009, 41–42.)

Alla olevassa taulukossa (Taulukko 1) on esitelty esimiehen tai nimetyn perehdyttäjän, perehdytettävän, henkilöstöammattilaisen ja työyhteisön merkitykset eri perehdytystyyleissä.

TAULUKKO 1. Toimijoiden työnjako eri perehdytystyyleissä (mukaillen Kupias & Peltola 2009, 49).

| | Vierihoito-perehdytys | Malli-perehdytys | Laatu-perehdytys | Räätälöity-perehdytys | Dialoginen-perehdytys |
|------------------------------|--|--|---|---|--|
| Esimies/nimetty perehdyttäjä | Toimii perehdyttäjänä | Työnjohdollinen rooli | Koordinoi perehdytys-prosessia kehitystä tiimityöskentelyn kautta | Sovittaa yhteen moduulit ja perehtyjän osaamisen | Kehittää ja luo edellytyksiä dialogille. osallistuu dialogiin |
| Perehdytettävä | Toimii hiljaisen tiedon vastaanottajana | Sopeuttavan perehdytyksen kohteena. | Oppii prosessit ja jatkuvan laadun parantamisen aatteen | Osallistuu perehdytys-suunnitelman laatimiseen | Osallistuu aktiivisesti dialogiin. Tuo omaa osaamistaan esille |
| Henkilöstö-ammattilainen | Ei aktiivista roolia | Yleis-perehdytyksen hoito. Tuottaa materiaalia/ohjeita. Koordinoi, suunnittelee. | Tuottaa tarvittavaa materiaalia. Antaa tukea työtiimeille ja yksiköille | Kehittää perehdytyksen moduuleja ja antaa tukea työyhteisölle | Luo edellytyksiä dialogille |
| Työyhteisö | Joku työyhteisöstä voi toimia perehdyttäjänä | Työyhteisö osallistuu työnopastukseen työnjaon mukaisesti | Keskeisessä asemassa perehdytyksen laadun kehittäjänä | Osallistuu sovittujen osa-alueiden perehdytykseen | Osallistuu dialogiin ja kehittää sitä |

3.3. Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämisellä on merkitystä niin työntekijöiden hyvinvointiin ja turvallisuuteen kuin työnhallinnan kehittämisen ja yrityksen tuottavuuden parantamiseen. Organisaation tuottavuuteen ja tulokseen voi vaikuttaa suoraan suunnitellulla ja kattavalla perehdytyksellä. (Grönfors 2010, 123.) (Kupias & Peltola, 2009, 111 & 64.) Puutteellisen perehdytyksen vaikutukset tulevat näkyviksi lyhyellä aikavälillä, kuten sisäisen viestinnän ongelmat työyhteisön sisällä. Rekrytointi ja uuden työntekijän perehdyttäminen ovat yritykselle kalliita investointeja, mutta laaja perehdytysprosessi tulisi nähdä sijoituksena, jonka saa moninkertaisena tulevaisuudessa takaisin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–243.)

Perehdytyksen merkityksiä voidaan tarkastella työntekijöiden-, työpaikan- ja työhyvinvoinnin näkökulmasta. (Lepistö 2004, 56–57.)

| Perehdytyksen merkitys työntekijälle: | Perehdytyksen merkitys organisaatiolle: |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • sopeutuminen uuteen työyhteisöön sujuu nopeammin ja helpommin • jännitys ja epävarmuus työn aloituksessa vähentyy • työntekijän motivointi • työtehtävät opitaan tekemään alusta alkaen oikealla tavalla • uuden työn sisäistäminen ja oppiminen helpottuu • työnteon sujuvuus • työntekijän omat tavoitteet tulee kuulluiksi • työn taito- ja laatuvaatimusten täyttyminen • työtapaturmien riskin madaltuu. | <ul style="list-style-type: none"> • työn laatu ja tuottavuus paranee, sillä toimintatavat lujittuvat. • työtapaturmat ja näin ollen poissaolot vähentyvät • hävikki vähenee, koska virheet ja väärät toimintatavat vähenevät • työntekijöiden vaihtuvuus vähentyy, kun työntekijät sitoutuvat työtehtäviin ja organisaatioon • yrityskuva paranee ammattitaitoisen henkilökunnan näkyessä ulospäin -> tuo myös kilpailuetua. |

KUVA 3. Perehdytyksen eri merkityksiä työntekijälle. KUVA 4. Perehdytyksen eri merkityksiä organisaatiolle.

Perehdytyksen merkitystä työntekijöiden hyvinvoinnille voi ajatella psyykkisen, fyysisen- ja sosiaalisen hyvinvoinnin kannalta. Uuden tiedon määrä uudessa työpaikassa on etenkin työn alkaessa suuri, joka voi kuormittaa psyykkisesti työntekijää. Helpottaakseen perehdytettävän taakkaa uuden tiedon sisäistämässä, on perehdytys syytä jakaa eri osiin.

Työuran alkuvaiheissa sosiaalinen vuorovaikutus muun työyhteisön kanssa on työhyvinvoinnin kannalta tärkeä voimavara tekijä. Muiden työntekijöiden sosiaalinen tuki selkeyttää omaa identiteettiä ja roolia työyhteisössä sekä vahvistaa käsitystä omasta osaamisesta. Tällöin voidaan puhua psykososiaalisesta tuesta työpaikalla. Hyvä perehdytys tukee työntekijöiden urakehitystä, koska perehdytyksen edistämänä työntekijät saavat erilaisia valmiuksia ja taitoja edetäkseen urallaan toivomallaan tavalla. Suuri merkitys urakehitykselle on myös työpaikan ihmissuhteet. Työyhteisössä yksilöt ovat riippuvaisia toisistaan oppien ja kehittyen työssään olemalla kontaktissa toisiinsa. Organisaation hyvinvointiin ja integroitumiseen vaikuttaa myös keskeisesti organisaatiossa vallitsevat toimintatavat ja työntekijän oma kokemus työympäristöstä. Integroitumisella tarkoitetaan yksilön yhdenytymistä muuhun työyhteisöön. (Karjalainen 2010, 22; Lepistö 2004, 56–57.)

3.4. Hyvä perehdyttäjä

Usein perehdytettävälle henkilölle valitaan henkilökohtainen perehdyttäjä. Päävastuu perehdyttämisestä on ensi sijassa esimiehellä, mutta hän voi halutessaan siirtää vastuun perehdytyksestä valitsemalleen henkilölle, joka kuitenkin työskentelee aina yhteistyössä esimiehen kanssa. Esimies ei voi kokonaan ohittaa perehdyttämistä, sillä hänen tulee luoda tarvittavat edellytykset hyvälle perehdytykselle, kuten perehdyttäjän opastus ja koulutus perehdytyksen toteutukseen. Esimiehen tehtävänä on myös seurata perehdyttämistä ja jakaa palautetta, sekä tukea jokaista perehdytystyötä tekevää. (Kupias & Peltola 2009, 62. 83.) Poissaolotapauksia varten olisi suotavaa sopia varahenkilö pääperehdyttäjän tilalle.

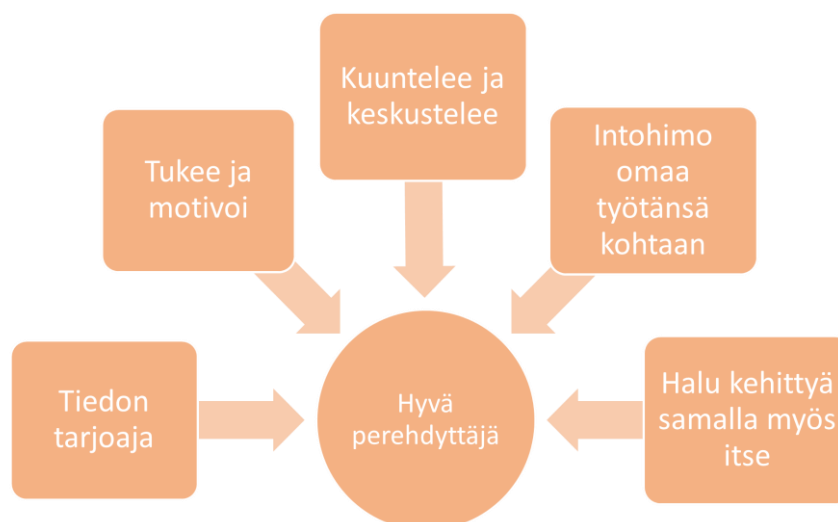
Vaikka perehdytykseen nimetään usein erillinen henkilö, osallistuu jokainen organisaation henkilöstöstä perehdyttämiseen, sillä hyvä perehdytystilanne voi olla yksinkertaisuudessaan keskustelu kahvikupin äärellä. (Kauhanen 2009, 151–152.) Jokaisella työntekijällä on oma tarinansa ja polkunsä, miksi ja miten on päätyntä kyseiseen työtilanteeseensä ja työtehtäväänsä. Näiden tarinoiden jakaminen etenkin nuorelle perehdytettävälle henkilölle on arvokasta ja monesti myös inspiroivaa. Suurin etu ja hyöty saavutetaan, kun koko työyhteisö voi osallistua perehdyttämiseen omalla vuorollaan. (Kupias & Peltola, 2009, 81–82.)

Tärkeää on myös niin kutsutun ”hiljaisen tiedon” jakaminen eli ei-sanallisen tiedon, joka siirtyy perehdyttäjältä perehdytettävälle arkisen työssä toimimisen ja opettamisen, sekä osaamisen jakamisen yhteydessä. Hiljaista tietoa kertyy myös omakohtaisen kokemuksen ja opettelun myötä, sillä hiljaista tietoa näyttäytyy jokapäiväisessä toiminnassa työpaikalla. (Nonaka & Takeuchi 1995, 8). Hiljaista tietoa on myös yrityksen toimintatavat, kirjoittamattomat säännöt ja organisaatiokulttuuri. Nämä ovat useimmiten pidempiaikaisten työntekijöiden vahvuuksia, sillä heillä on monipuolista osaamista ja kokemusta, jota koko työorganisaatio vaatii toimiakseen kilpailukykyisesti ja edistytvästi. Pidempään työelämässä olleet ovat avainasemassa hiljaisen tiedon jakamisessa uudemmille työntekijöille. Siksi organisaation on kannustettava työyhteisöä olemaan avoin tiedon jakamisen kulttuurissa. (Eklund 2018, 154-157.) Perehdytystilanteissa tulisi muistaa työpaikalla käytettävän ammattislangin olevan todennäköisesti vierasta perehdytettävälle. Tämän takia perehdyttäjän tulee selventää käyttämänsä sanat perehdytettävälle niin, että hän ymmärtää, mistä asiayhteydessä puhutaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 197.)

”Hyvä perehdyttäjä tarjoaa peilin, eli tuo tilanteita, jotka antavat tulokkaalle mahdollisuuden oman toiminnan ja omien käsitysten arviointiin ja asioiden tarkastelun erilaisista näkökulmista.” (Kjelin ja Kuusisto 2003, 197).

Hyvä perehdyttäjä pitää työstään ja hänestä välittyy intohimo tekemäänsä työtä kohtaan. Motivaatio toimii perehdyttäjän avainsanana, sillä perehdyttäjänä olemisen edellyttää perehdytyksen sisäistämistä ja aitoa kiinnostusta ja halua auttaa sekä opastaa perehdytettävää. Perehdyttäjänä voi toimia

myös kohtalaisen uusi työntekijä työyhteisössä, mutta hänen tulee tuntee hyvin opastuksen kohteena oleva työ. Perehdyttäjän on tärkeää tunnistaa, ettei kaikilla ole samanlaisia tapoja oppia. Työssään viihtyvä ja positiivisesti työhönsä asennoitunut perehdyttäjä on parempi vaihtoehto perehdyttäjänä, kuin työntekijä, joka on liian rutinoitunut työhönsä, sillä rutinoitunut työntekijä ei välttämättä pysty selostamaan työnopastuksen tarpeellisia osa-alueita. (Kjelin ja Kuusisto 2003, 196.) Hyvä perehdyttäjä osaa kuunnella perehdytettäväänsä ja antaa hänelle mahdollisuuden osallistua perehdytysprosessiin.



KUVA 5. Hyvän perehdyttäjän tunnuspiirteitä.

Parhaimmillaan perehdytys on molemminpuolista vuorovaikutusta – uusi työntekijä voi tuoda esiin omia kokemuksiaan, näkökulmiaan ja kehitysehdotuksia perehdytyksen edetessä. Tämä on hyvä mahdollisuus työyhteisössä tarkastella ja kyseenalaistaa omia totuttuja toimintatapoja, jonka seurauksena työyhteisö voi oppia jotain uutta työntekijältä. Etenkin kulttuurillisesti monimuotoisessa työorganisaatiossa eri kulttuurien väliset toimintatavat voivat herättää keskustelua ja hyvää pohdintaa työyhteisön sisällä. (Lappalainen 2019).

Molemmin puolinen vuorovaikutus edellyttää kuitenkin luottamusta uuden työntekijän ja työyhteisön välillä. Luottamussuhteen rakentaminen uusien ja vanhojen työntekijöiden välille on erityisen tärkeää, sillä luottamussuhteen puuttuminen voi johtaa monenlaisiin ongelmiin, kuten joukkoon kuulumattomuuden tunteen muodostuminen uudelle työntekijälle. (Arola 2017).

3.5. Lainsäädäntö perusperehdytyksessä

Suomessa on asetettu erilaisia lakeja, jotka määrittävät ja määrittävät perehdytyksen sisällön. Työnantajan on työturvallisuuslain velvoittamana perehdytettävä työntekijä työhön ja työolosuhteisiin, turvallisiin työtapoihin sekä työvälineiden oikeaoppiseen käyttöön. Perehdyttäminen ja työnopastus

ovat molemmat ennakoivaa turvallisuustoimintaa, sillä yksi merkittävä syy työtapaturmiin on puutteellinen työnopastus. (Työsuojelu 2018.) Riittävään ja kattavaan työnohjaukseen tulee työnantajan käyttää tarpeeksi aikaa ja ohjaus on riittävää, kun työntekijä osaa tehdä työnsä oikein ja oikeanlaisia työtapoja noudattaen. Myös työergonomia tulee huomioida, joka tarkoittaa työpisteen räätälöintiä sopivaksi uudelle työntekijälle. (Kupias & Peltola 2009, 23.) Laki velvoittaa työnantajaa huomioimaan työntekijän iän ja muut henkilökohtaiset ominaisuudet. Nuoren työntekijän kohdalla lakia sovelletaan työhön, jota alle 18-vuotias henkilö tekee työ- tai virkasuhteessa. (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993, 1 §). Valtioneuvoston asettama säädäntö erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä velvoittaa työnantajan antamaan työntekijöille tarvittavaa henkilökohtaista- ja erityisopetusta. Tällä säädöksellä halutaan välttää tapaturman vaaraa ja terveydellisiä haittoja työpaikalla. (Valtioneuvoston asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä 475/2006 5 §).

Työturvallisuudesta huolehtiminen kuuluu olennaisena osana onnistuneeseen ja huolelliseen perehdytykseen. Työturvallisuuteen sisältyy paljon muutakin kuin oikeaoppista työssä käytettävien koneiden, välineiden ja laitteiden käyttöä. Perehdyttävälle tulee selostaa työpaikan turvallisuussuunnitelma, jonka kuuluu sisältää muun muassa paloturvallisuussuunnitelman sekä antaa ohjeet poikkeustilanteissa toimimiseen, kuten väkivallan uhan kohtaaminen. palvelualalla voi kokea väkivallan uhkaa esimerkiksi, jos asiakas käyttäytyy uhkaavasti työntekijää kohtaan. Näitä mahdollisia tilanteita varten on hyvä kerrata työturvallisuussuunnitelma koko työyhteisön kesken sopivin väliajoin.

Perehdyttämistä määrittelee työturvallisuuslain lisäksi myös työsopimuslaki, jossa määritellään työnantajan velvollisuus huolehtia, että työntekijä suoriutuu työstään yrityksen toimintaa, työmenetelmiä tai tehtävää työtä muutettaessa tai kehittäessä. Laki määrää myös, että työnantajan tulee pyrkiä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä ja edetä kykyjensä mukaan työurallaan. (Työsopimuslaki 55/2001 § 1). Työsopimuslaissa on lisäksi työntekijään kohdistuvia velvollisuuksia, kuten työn tekeminen huolellisesti ja työnantajalta saatuja ohjauksia noudattaen. Lisäksi työntekijän tulee noudattaa työolojen ja työtehtävien edellyttämää varovaisuutta ja huolellisuutta, huolehtien samalla omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle, jos hän tarvitsee lisäohjausta. (Työsopimuslaki 55/2001 § 2). Työnantajan tulee seurata annettujen ohjeiden noudattamista ja puututtava siihen, jos työntekijä ei annettuja ohjeistuksia noudatta.

Euroopan Unioni säati kaikissa EU-maissa henkilötietoja säätelevän lain GDPR (General Data Protection Regulation) keväällä 2018. Uusi tietosuoja-asetus laati paremman suojan henkilötiedoille sekä enemmän keinoja hallita omien tietojen käsittelyä. Uuden tietosuojalain merkitystä on syytä kerrata jokaisen työntekijän kanssa – niin uusien tulokkaiden kuin pitkään organisaatiossa työskennelleiden kesken. Tietosuoja-asetus koskee lähes jokaista yritystä, mukaan lukien Lapland Hotels Oy:n. (Euroopan Unioni 2020; Tietosuojalaki 1050/2018 1 §.)

Lapland Hotels Oy:n tietojen lähteet, luovutus, suojaus ja säilytys

Pääasiasiallinena lähteinä Lapland Hotels Oy:n hallussa oleville henkilötiedoille on asiakkaan tai kumppanin itse ilmoittamansa tiedot. Henkilötietoja voi kertyä myös asiakaspalvelussa, kuten puhelimitse, sähköpostitse, chat-palveluissa tai asiakaspalvelutiskillä asioidessa. (Lapland Hotels 2018b).

Rekisteröityjä tietoja voi luovuttaa Rekisterinpitäjän sekä sen tytär- /sisaryhtiöiden sisällä. Tietoja voidaan luovuttaa myös Lapland Hotels Oy:n yhteistyökumppaneille kuvatus käyttötarkoituksen toteutukseen. Muissa tapauksissa tietoja luovutetaan ainoastaan lain velvoittamissa ja sallimissa rajoissa. Tietoja voidaan siirtää EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle vain, jos palvelun toteutus sen edellyttää, mutta näissä tapauksissa Rekisterinpitäjä pitää huolta riittävästä tietoturvasotasosta olemassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Lapland Hotels Oy määrittää, että rekisteröinnin perusteena on asiakkaan tai kumppanin Lapland Hotels Oy:n kanssa sopimuksella vahvistettu erillinen suostumus tai liiketoimintasuhde asiakastietojen käsittelyyn. Rekisteröinnin tarkoitus on ylläpitää yrityksen asiakkaiden ja kumppaneiden välisen yhteistyön edellyttämiä henkilötietoja, mahdollistaa markkinointi, liiketoiminnan kehittäminen ja suunnittelu sekä varmistaa vaivaton asiakaspalvelu.

Lähtökohtana henkilötietojen käsittelyssä on, että hallussa olevien henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste on varmistettu, sekä vapauden ja oikeuksien kunnioittaminen tiedon käsittelyn jokaisessa vaiheessa. Rekisterinpitäjä käsittelee ja kerää ainoastaan henkilötiedot, jotka ovat vain välttämättömät toiminnan kannalta.

Lapland Hotels Oy:n hallitsemaan digitaaliseen aineistoon on pääsy ainoastaan siihen oikeutetulla työntekijällä, yhteistyökumppanilla tai ammatinharjoittajalla, joilla jokaisella on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Jokaiselle käyttäjälle on olemassa eritasoisia käyttöoikeuksia, joita jaetaan tehtävän hoitamisen kannalta riittävästi, kuitenkin mahdollisimman rajallisesti.

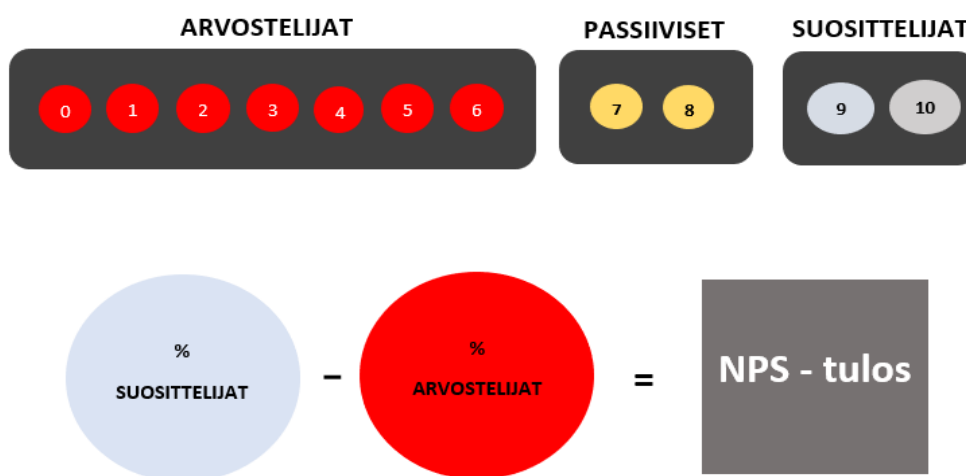
Asiakas- ja/tai kumppani tietoja säilytetään asiakassuhteen päättymisen ja kaikkien velvoitteiden täyttymisen jälkeen rekisterissä vähintään yhden vuoden verran, ellei ole erikseen muuta sovittu tai lainsäädännön toisin määräessä. (Lapland Hotels 2018a.)

3.6. Perehdyttämisen vaikutukset

Yrityksen kannalta perehdytyksessä on kyse kannattavuudesta ja yrityksen laatiman strategian toteuttamisesta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.) Perehdytyksen vaikutukset näyttäytyvät organisaatiolle liiketaloudellisina vaikutuksina, toiminnann laadun kehittämisenä ja ylläpitämisenä. (Kupias & Peltola 2009, 112.) Tuottavuutta ja tulosta halutaan parantaa aina entisestään, joten organisaatiot etsivät jatkuvaan eri keinoja, miten yrityksen toimintaa voitaisiin kehittää ja tehostaa.

Erityisesti palvelualoilla, kuten hotelleissa, tulevaisuuden menestys on ennustettavissa hyvin pitkälti asiakastyytyväisyyden mukaan. (Lahtinen & Isoviita 1994, 5.) Perusteellinen perehdytys ylläpitää hyvää asiakastyytyväisyyttä, joka on yrityksen tuloksen näkökulmasta ehdottoman tärkeää, koska palveluun tyytyväiset asiakkaat haluavat käyttää palvelua hyvin todennäköisesti uudelleen tulevaisuudessa. (Lahtinen & Isoviita 1994, 27.)

Tehokas tapa mitata asiakastyytyväisyyttä on NPS-mittari. NPS-mittari eli ”net promoter score” vastaa asiakasnäkökulmasta kysymykseen ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit yrityksen tuotetta tai palvelua ystävällesi tai kollegallesi?”. (Shaw 2007). Asiakas vastaa kysymykseen asteikolla 0–10. 1 tarkoittaa erittäin epätodennäköistä suosittelemista muille, kun puolestaan 10 tarkoittaa, että asiakas suosittelee erittäin todennäköisesti käyttämäänsä palvelua tai tuotetta. Saatujen vastausten perusteella vastaajat jaotellaan kolmeen eri ryhmään; 9–10 suosittelijat, 7–8 passiiviset/neutraalit ja 0–6 arvostelijat. Lopullinen NPS tulos lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosentuaalinen määrä suosittelijoiden prosenttimäärästä, jolloin saatu luku sijoittuu -100 (ei lainkaan suosittelijoita) ja 100 (ei lainkaan arvostelijoita) välille. (Sales communications 2019; Qualtrics julkaisuaika tuntematon).



KUVA 6. Kuvaus Net Promoter Score-mittarista. (Mukaillen Sales communications 2019.)

Saatu tulos antaa tärkeää tietoa organisaatiolle siitä, millainen kokemus asiakkailla on yrityksen palveluista, tuotteista ja asiakaspalvelusta sekä siitä, millainen maine yrityksellä on asiakkaiden keskuudessa. Tulosten perusteella voidaan kehittää yrityksen palveluita, tuotteita sekä yrityskuvaa toivottuun suuntaan. Etenkin yrityskuvalla on suuresti merkitystä uusien asiakkuuksien saamisessa. Näin ollen on selvää, että perehdyttämällä vaikutetaan kokonaisvaltaisesti myös yrityksen kehittämiseen ja tulokseen, eikä pelkästään työntekijän osaamiseen ja tulevaan toimintaan. (Kupias & Peltola 2009, 20, 112–113.; Eräsalo 2008, 60.)

4. TYÖNOPASTUS

4.1. Työn opastuksen merkitys ja tavoite

Työnopastuksen tavoitteena on kehittää työntekijöiden ammatillista taitamista, parantaen työn laatua, riipeyttä ja tulosta.

Perehdytyksen ja työnopastuksen sekoitetaan usein olevan sama asia, vaikka työnopastus on yksi osa perehdytystä. Perehdytys on teoriapohjaista ohjeistusta ja työnopastus on käytännössä konkreettista perehdyttämistä, eli työnopastus alkaa perehdytyksen pohjalta. Työnopastus voidaan määritellä alkavaksi, kun työntekijä aloittaa konkreettisesti työn tekemisen. Työnopastus on suunnitelmallista toimintaa ja se voi toimia perehdytysvaiheen kanssa samanaikaisesti, molemmat tukien toisiaan. (Moisalo 2011, 324–328.)

Esimiehen tehtävänä on selvittää, millaiset taidot uusi työntekijä jo hallitsee ennestään ja mikä on tulokkaalle täysin uutta. Tämä sulavoittaa työnopastuksen aloittamista ja helpottaa keskittymistä niihin asioihin, mitkä tarvitsevat eniten opastusta. Vaikka tietyt asiat olisivatkin uudelle työntekijälle ennestään tuttuja, on syytä silti kerrata kaikki tarpeellinen ja tarkistaa, että uusi tulokas osaa kertomansa asiat. Ammattitaidottoman työntekijän työnopastus aloitetaan vähitellen jaetuissa osissa ja ammattitaitoinen uusi työntekijä saattaa työskennellä jo ensimmäisinä päivinä yksin, kuitenkin olemalla tietoinen, mistä hän saa tarvittaessa lisää tietoa. (Eräsalo 2008, 67; Penttinen & Mäntynen 2009, 4.)

Työnopastus koskee jokaista työntekijää työpaikalla ja se auttaa työpaikan sisällä uusiin työtehtäviin siirtyvää työntekijää tutustumaan omaan vastuualueeseen, vaatimuksiin ja häneltä odotettaviin edellytyksiin. Joka kerta, kun työolosuhteet ja tehtävät töissä vaihtuvat, tulee työntekijät muutostilanteessa työnopastaa uuteen tilanteeseen. Tällä halutaan ennaltaehkäistä työstä mahdollisesti johtuvia vaaratilanteita, joten työnopastus on ennaltaehkäisevää työsuojelua. (Eräsalo 2008, 67).

Työnopastusta tarvitaan aina kun;

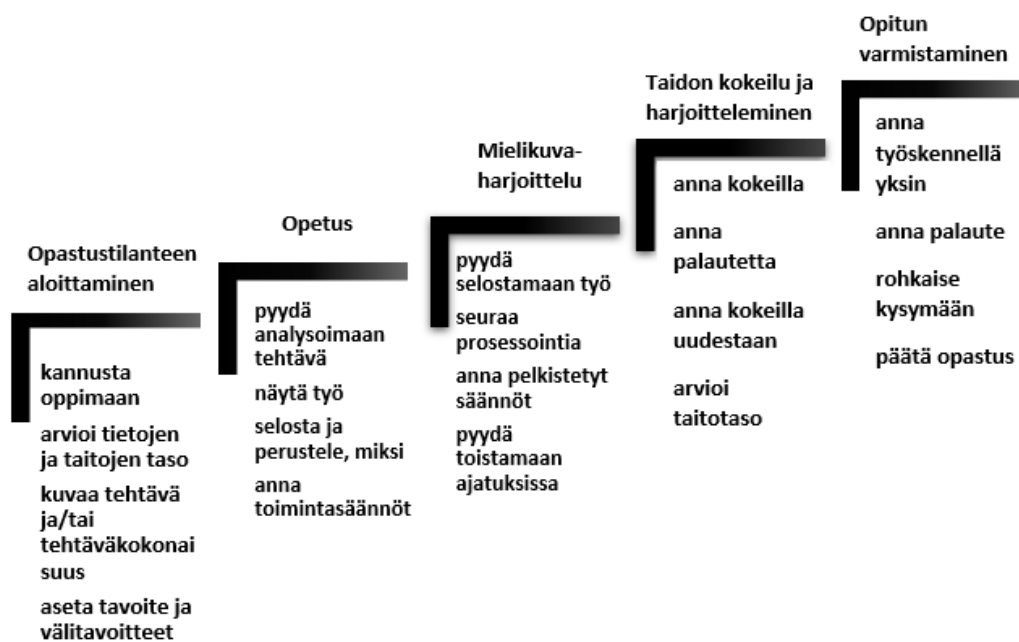
- työmenetelmät muuttuvat
- työtehtävät vaihtuvat
- työpaikalla otetaan käyttöön uusia laitteita, koneita, tai muuta uutta teknologiaa
- työhön tarvittaessa kertausta työn toistuessaa harvoin
- laiminlyödessä turvallisuusohjeita
- uuden lainsäädännön muodostuessa
- työtapaturman sattuessa tai ammattitaudin havaittaessa
- työtilanne poikkeaa tavanomaisesta
- työnopastuksessa havaitaan puutteita
- havaittaessa virheitä toiminnassa
- havaittaessa puutteita tuotteiden ja palvelujen laadussa.

(Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Hyvä työnopastaja on valmistautunut opetustilanteeseen ja työnarviointiin huolellisesti. Työnopastajan kuuluu olla itse perehtynyt työprosessin kulkuun, työturvallisuuteen ja työssä käytettäviin menetelmiin. Lähtökohta hyvään työnopetukseen on hyvän kokonaiskuvan eli orientaatioperustan luominen. Kokonaiskuva työstä saadaan työntekijälle esitellessä työtehtävän rakenne, sen ensisijaiset ominaisuudet ja sen tehtävään liittyvät periaatteet ja säännöt. Työnopastus olisi suotavaa tehdä rauhallisessa paikassa ja tilanteessa, jolloin työnopastettava voi tarvittaessa kysyä häntä askarruttavia kysymyksiä. Opetuspaikan osalta täytyy varmistaa tilan olevan hyvässä kunnossa ja työvälineiden käyttövalmiita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234–235; Ahokas & Mäkeläinen 2013).

4.2. Viiden askeleen menetelmä

Jokaisella yrityksellä on omanlaiset käytännöt työnopastuksen järjestämiseen ja luonteeseen, mutta työnopastus tapahtuu silti aina vaiheittain. Yksi tunnetuimmista menetelmistä on viiden askeleen menetelmä, johon on porrastettu vaiheittain viisi eri työnopastuksen vaihetta.



KUVA 7. Viiden askeleen menetelmä (Mukaillen Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Kuvassa 7 esitellään porrastettuna työnopastuksen eri vaiheet. Työnopastus alkaa työntekijän oppimistavoitteen selvittämällä ja lähtötason kartoittamisella. Näiden tietojen perusteella pystytään asettamaan yhdessä työntekijän kanssa oppimistavoitteet tehtäväkokonaisuuden oppimiseksi.

Menetelmän toisessa vaiheessa tavoitteena on antaa opastettavalle kokonaiskuva opastettavista työtehtävistä sekä työtä koskevista keskeisistä ohjeista. Tässä vaiheessa opastettava oppii työn kannalta keskeisimmät toimintatavat ja säädökset. Tehtäväkokonaisuus on syytä jakaa osiin uuden tiedon omaksumisen ja oppimisen kannalta. Työnopastaja näyttää työn selostaen ja perustellen toimintatapojansa. Kysymykset ”Miksi toimin näin?” ja ”Mitä hyötyä tästä on?” tukevat opastettavan oppimista. Opastaja kysyy, kuuntelee ja arvioi oppimisen edistymistä.

Seuraavassa vaiheessa työnopastaja voi pyytää opastettavaa selostamaan vaiheittain opastettava työkokonaisuus; Missä järjestyksessä työvaiheet etenevät? Mikä on erityisen tärkeää ja huomioitavaa eri työvaiheissa? Millaisia laitteita tai välineitä opastettava mahdollisesti tarvitsee? Eri kysymysten johdattelemana opastettava mielikuvaharjoittelee työkokonaisuutta. Sisäisen mallin syntyminen työstä on yksi tärkeimmistä osista työnopastuksessa, sillä harjoittelun ja kokemuksen myötä syntyneet mallit ohjaavat ammattitaitoisten työntekijöiden toimintaa, jolloin heidän ei tarvitse miettiä jo kaista työvaihetta erikseen.

Työn oppiminen edellyttää työn tekemistä sekä paljon tehtyjä toistoja. Usein työssä tarvittavat taidot saavutetaan vasta käytännön harjoittelussa. Neljännen vaiheen ajatuksena on harjaannuttaa opastettavan taitoja. Näin ollen opastettava pääsee tekemään työtehtävän alusta loppuun omassa työtahdissaan opastajan seurattessa työskentelyä. Työtehtävän ollessa valmis, opastettava arvioi itse tekemänsä työn tuloksen, jonka seurauksena työnopastaja arvioi saman tehtävän. Neljäs vaihe sisältää kannustavaa palautetta ja rakentavaa keskustelua työnopastajan ja opastettavan välillä.

Viidennessä ja viimeisessä vaiheessa varmistetaan, että uusi työntekijä on saanut riittävät tiedot ja taidot työskentelemään ja hoitamaan työtehtäviä itsenäisesti. Työn oppimisen kannalta on tarpeellista, että työntekijä saa kokeilla toimia muissakin samantapaisissa työtehtävissä työpaikalla. Lopuksi työnopastaja antaa loppupalautteen ja päättää opetustilanteen. Opastaja seuraa opastettavan työskentelyä ja antaa palautetta työn ohessa loppupalautteen jälkeenkin, kuitenkin antamalla opastetun työntekijän tehdä työtään itsenäisesti. Varsinaisen työnopastuksen päättyessä on tärkeää, että lisäopetusta on edelleen saatavilla mahdollisten ongelmakohtien varalta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 235; Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua; Työturvallisuuskeskus 2013; Kangas 2007, 13; Kangas 2000, 14–15.)

5. PEREHDYTYSPROSESSI

Jokainen perehdytysprosessi on ainutkertainen ja yhdenmukainen. Yhdenmukaisuus tarkoittaa sitä, että jokainen perehdyttäjä tavoittelee samaa hyvää laatua yrityksen strategian ja arvojen mukaisesti. Ainutkertaisuudella tarkoitetaan mielenkiintoa uutta tulokasta kohtaan yksilökohtaisesti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 193–194.)

Perehdyttämisprosessiin vaikuttavia tekijöitä ovat työtehtävät sekä työsuhteen pituus. Joskus perehdyttämiseen on käytettävissä vain rajallisen vähän aikaa, kuten työntekijän tullessa tekemään lyhyen sijaisuuden tai työharjoittelun. Näissä tapauksissa perehdytysprosessi pitää sisällään vain työn kannalta oleelliset tiedot.

Perehdyttäminen voidaan nähdä prosessina, joka jaetaan seuraaviin eri vaiheisiin:

- aika ennen rekrytointia ja rekrytointivaihe
- ennen töihin tuloa
- vastaanottaminen
- ensimmäinen päivä ja viikko
- ensimmäinen kuukausi
- koeajan päättymisen
- työsuhteen päättymisen.

(Kupias & Peltola, 2009. 102)

Aika ennen rekrytointia ja rekrytointivaihe

Pohja perehdytykselle luodaan rekrytointivaiheessa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 74.) Työn määrittäminen on keskeisin osa-alue rekrytoinnissa perehdytyksen kannalta. Rekrytoinnin päätehtävänä on oikeanlaisen ihmisen löytäminen osaksi organisaatiota. Rekrytointia voidaan pitää myös eräänlaisena myyntityönä, sillä eri organisaatiot kilpailevat hyvistä työnhakijoista keskenään. Tämän takia jo työpaikkailmoituksessa tulee miettiä tarkkaan sanavalintoja sekä mielikuvia, joita organisaatiosta halutaan jakaa. (Kupias & Peltola 2009, 72)

Uutta työntekijää työyhteisöön hakiessa on syytä määritellä haettavan henkilön profiili, sillä se luo hyvän lähtökohdan onnistuneelle työsuhteelle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 78.) Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että organisaatio pyrkii työpaikkailmoituksessa houkuttelemaan yritykseen ”sopivia” työnhakijoita erittelemällä erilaisia asioita, kuten luonteenpiirteet, taidot ja koulutus, joita odotetaan työnhakijalla olevan.

Perehdytys alkaa rekrytointiprosessin aikana, jolloin työnhakijalle kerrotaan haetusta työpaikasta, työstä ja sen vaatimuksista. Samalla organisaatio saa tietoja työnhakijoiden osaamisesta ja ajatuk-

sista. Työhön valitulle työnhakijalle ilmoitetaan yleensä puhelimitse, jonka jälkeen sovitaan tapaaminen esimiehen ja mahdollisesti myös tulevan perehdyttäjän kanssa. Tässä vaiheessa uusi tulokas tulee perehdyttää ainakin työpaikalla oleviin ohjeistuksiin, tapoihin ja yleisiin pelisääntöihin. Myös organisaation arvojen, strategian, mission ja vision läpi käyminen on tärkeää. (Kupias & Peltola 2009, 103.) Uudella työntekijällä on myös mahdollisuus kysyä häntä askarruttavia kysymyksiä ennen varsinaisen työn aloitusta.

Lisäksi työntekijälle voi jakaa tulokkaalle tarkoitettua materiaalia yrityksestä, jolloin hänellä on mahdollisuus tutustua yritykseen tarkemmin ennen ensimmäistä työpäiväänsä. (Kupias & Peltola 2009, 102–103; Viitala 2008, 356).

Ennen töihin tuloa

Perehdytyksen suunnittelu on helpompi laittaa alulle, kun valittu uusi työntekijä on tiedossa. Tällöin voidaan valita perehdyttämistä tukeva toimintakonsepti. Perehdytys alkaa perehdytysuunnitelman laatimisella. Suunnitelmaa laatiessa kannattaa määritellä ensin oppimistavoitteet, jonka jälkeen voi aloittaa varsinaisen ohjelman suunnittelun. Perehdytysuunnitelmasta tulee käydä ilmi perehdytettävän vastaanottaja, joka esittelee hänet uudessa työyhteisössä. Suunnitelmassa tulee myös ilmetä, miten uusi työntekijä saa tarvitsemaansa tietoa organisaatiosta ja sen mahdollisista eri yksiköistä. (Juuti & Vuorela 2015, 63–64.) Perehdytysuunnitelma toimii työkaluna kaikille perehdytykseen osallistuneille. Suunnitelma voidaan laatia joko tarkasti päiväkohtaisesti tai pidempänä jaksena. Jokaisen työhön perehdyttäjän tulee tehdä lista perehdytyksen käytännöllisistä toteutustavoista. Listan suunnittelussa on otettava huomioon ketä, miksi, mitä ja miten perehdyttäjää tulee opastamaan ja perehdyttämään. Suunnitelmallisuus tuo tehokkuutta ja johdonmukaisuutta perehdyttämiseen. Tehokkaan ajankäyttämisen ratkaisevin edellytys on ajankäytön hyvä suunnittelu. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Vastaanottaminen

Hyvän ensivaikutelman luominen uudelle työntekijälle on merkityksellistä, sillä ensivaikutelma luo kivijalan työsuhteelle, sekä kuvan siitä, millainen ilmapiiri organisaatiossa vallitsee ja tuntee työntekijä itsensä tervetulleeksi osana uutta työyhteisöä. Uutta työntekijää vastaanottamassa on suotavaa olla esimies, joka esittelee uuden työntekijän muulle työyhteisölle. (Kupias & Peltola 2009, 105; Viitala 2008, 357.)

Ensimmäinen päivä ja viikko

Tärkeä vaihe uuden työntekijän perehdytyksessä on ensimmäinen viikko. Työntekijälle tulee esitellä päivittäiset perusrutiinit ja -toiminnot, työtilat, työpisteet ja henkilöstö, sekä työntekijälle luovutetaan myös mahdollisesti työasu, työavaimet ja kulkukortit. Tarvittavat luvat ja työvälineet tulisi mahdollisuuksien mukaan hoitaa ennen ensimmäistä kokonaista työpäivää. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Ensimmäisen viikon kuluessa uusi työntekijä pääsee aloittamaan työtehtävänsä, saaden samalla kokonaiskuvan työstään ja organisaatiosta. Perehdytyskansio helpottaa työn alkuun pääsemisessä ja sen pariin on vaivatonta palata aina tarvittaessa. Perehdytysuunnitelmaa tulisi muovata uuden työntekijän henkilökohtaisten tarpeiden mukaisesti. Ensimmäisen viikon kuluttua uuden työntekijän

kanssa kannattaa keskustella perehdytyksen ensivaikutelmista ja arvioida esimerkiksi sitä, mihin asioihin olisi syytä kiinnittää perehdytyksen jatkuessa enemmän huomiota. (Arola 2017).

Ensimmäinen kuukausi

Ensimmäisen viikon jälkeen uuden työntekijän olisi suotavaa päästä kiinni tuottavaan työhön ja työyhteisön toimintakulttuuriin. On tärkeää, että perehdytettävällä on mahdollisuus ilmaista näkemyksiään ja mielipiteitään perehdytyksen aikana, jotka ihanteellisimmassa tapauksessa johtavat toiminnan ja perehdytyksen kehittämiseen. (Kupias & Peltola 2012, 106-107.) Ensimmäisen kuukauden aikana perehdytys jatkuu perehdytys suunnitelman mukaisesti ja päävastuu perehtymisestä siirtyy pikkuhiljaa perehdyttäjältä perehdytettävälle.

Koeajan päätyttyä

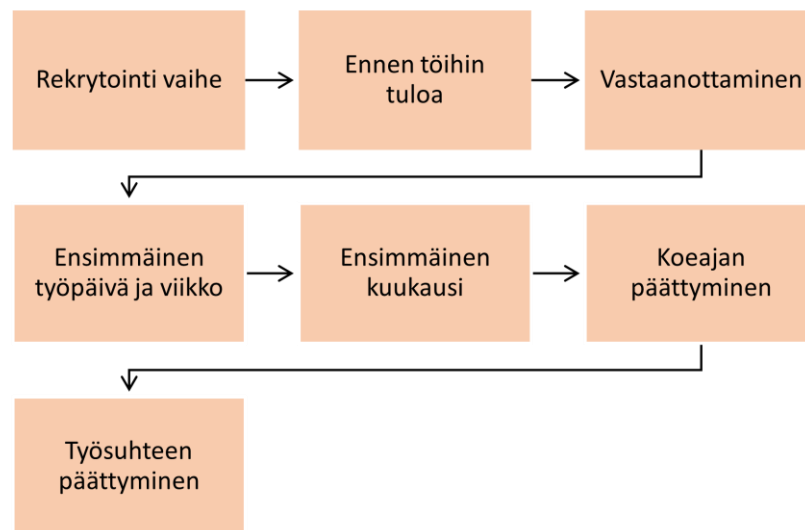
Työsopimuksen ehtoihin kuuluu yleensä koeaika, joka voi olla enintään kuusi kuukautta pitkä. Koeajasta ja sen pituudesta tulee sopia työsopimuksessa ja se alkaa aina työnteon aloittamisen ensimmäisestä päivästä. Koeajan tarkoitus on selvittää molemminpuolinen soveltuvuus, eli työntekijä ja työnantaja voivat molemmat arvioida, soveltuuko työntekijä kyseiseen työtehtävään. Koeaikaa on mahdollisuus pidentää kuukaudella, jos työntekijä on pitänyt perhevapaata tai jos työntekijällä on ollut työkyvyttömyyttä työskennellä tehtävässään koeaikana. (Laki24 2020.)

Ennen koeajan päättymistä pidetään kehityskeskustelu esimiehen/perehdyttäjän johdolla, jossa arvioidaan rekrytoinnin ja perehdytys suunnitelman onnistuneisuutta ja mahdollisesti jatkoperehdytyksen tarvetta työtehtävien mukaisesti.

Koeajan päätyttyä työntekijä usein tuntee jo olevansa osana työyhteisöä ja osaa työskennellä itsenäisesti sekä kykenee hahmottamaan työnsä merkityksen organisaation toiminnassa. (Kauhanen 2009, 151–157.)

Työsuhteen päättyminen

Perehdytys päättyy, kun työntekijä lopettaa työtehtävänsä organisaatiossa. Jos kyseessä on määräaikainen työsuhde, on työsuhteen päättyminen luonnollinen päätös perehdytysprosessille. Työsuhteen päättymisen voi tapahtua hyvinkin nopeasti, riippuen irtisanomisen perusteista sekä koeajasta. Työsuhteen päättyessä olisi suotavaa pitää lähtökeskustelu, jossa työntekijä ja esimies voivat molemmat antaa palautetta. Perehdytysprosessin päätyttyä ihanteellinen tilanne on, jos molemmat, niin työntekijä kuin työnantaja ovat oppineet jotain vierähtäneen työsuhteen aikana. (Kupias & Peltola 2012, 109–110.)



KUVA 8. Kaavio prosessin etenemisestä. (Mukaillen Kupias & Peltola, 102.)

6. TUOTOKSENA PEREHDYTYSKANSIO

6.1. Perehdytyskansion suunnittelu ja toteutus

Teimme perehdytyskansion Lapland Hotels Kuopiolle, jossa ei ennestään ollut selkeää perehdytysopasta. Perehdytyskansio sisältää niin vastaanoton, kuin myynti- ja kokouspalveluidenkin perehdyttämismateriaalit. Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta ja liitteenä on itse toteutus, eli perehdytyskansio.

Aiheen keksimme itse, kun toinen tekijöistä oli ensin harjoittelussa ja sitten töissä Lapland Hotels Kuopiossa. Tuli ilmi, ettei heillä ole selkeää perehdytyskansiota perehdyttämisen avuksi. Esimerkiksi harjoittelijoita on hotellissa useita vuosittain, joten kansio tulisi todella tarpeeseen. Ehdotimme aiheen hotellinjohtajalle, ja hän hyväksyi ehdotuksen. Hän edellytti, että kansion tulisi sisältää vastaanoton, myyntipalveluiden ja kokouspalveluiden perehdyttämisen. Näin ansiosta tulisi laajempi ja siten myös hyödyllisempi toimeksiantajalle, kun vain yhden osaston materiaalit.

Ensin suunnittelimme kansion sisällön. Tukenamme läpi prosessin oli Lapland Hotels Kuopion myyntikoordinaattori. Hänellä hyväksyimme kansion sisällön ja saimme myös tarvittaessa vinkkejä sisältöä kirjoittaessa, sillä hänellä on laaja tietotaito kaikista osa-alueista, joita kansiossa käsitelimme.

Toteutus kävi suunnittelun jälkeen sujuvasti. Jaoimme keskenämme vastuualueet ja lähdimme kirjoittamaan ja luomaan kansiota yhtäaikaaisesti opinnäytetyön teorian kanssa. Teimme työtä yhdessä sekä erikseen, tiiviisti toisiamme auttaen ja tukien.

6.2. Valmis perehdytyskansio

Valmiista perehdytyskansista tuli hyödyllinen ja kattava tietopaketti. Kansio tehtiin niin sähköiseksi, kuin fyysiseksi ansioksi. Sähköistä versiota on helppo muokata tarvittaessa, sillä kansion asiat voivat muuttua ajan saatossa. Valmis perehdytyskansio sisältää ne asiat, jotka koimme yhdessä myyntikoordinaattorin kanssa kaikista hyödyllisimmiksi teemoiksi.

Kansio alkaa lukijan tervehdyksellä ja tiedolla, mitä hotellissa työskentely ylipäätään vaatii. Sen jälkeen esitellään tärkein informaatio itse yrityksestä, sen taustasta, arvoista, missiosta ja visiosta. Kolmantena tulee tiedot Lapland Hotels Kuopiosta; tietoa ravintolasta, kiinteistöstä, huoneista ja muista hotellin palveluista, kuten pysäköinnistä, saunoista ja pesulapalvelusta. Kansiossa on käyty läpi osasto kohtaisesti työskentely vastaanotossa ja aulabaarissa sekä kokous- ja myyntipalveluissa. Kansion viimeiset kappaleet käsittelevät henkilöstöetuja, sairastumista ja turvallisuutta.

Kansioon perehdyttyään uusi työntekijä tai harjoittelija tietää jo hyvin toimintatavoista Lapland Hotels Kuopiossa. Perehdyttäessä täytyy kuitenkin pitää mielessä, että kansio on tarkoitettu vain apuvälineeksi. Perehdytyskansio on hyvä pitää työntekijöiden saatavilla, jolloin siitä on helppo kerrata esimerkiksi turvallisuuteen liittyvät ohjeistukset.

Kansiosta tuli teoreettinen, mutta sitä on elävöitetty kuvilla ja luetteloilla, jotta se olisi mahdollisimman selkeä ja lukijaystävällinen. Otsikointi johdonmukaistaa ja helpottaa lukijaa oikean tiedon etsimisessä. Seuraavassa kuvassa (Kuva 9) on perehdytyskansion sisältö. Itse kansio jää sisäiseen käyttöön, eikä sitä julkaista.

| SISÄLTÖ | |
|-----------|--|
| 1 | TERVETULOA!..... 5 |
| 2 | KÄSITTEET 7 |
| 3 | LAPLAND HOTELS OY..... 9 |
| 4 | LAPLAND HOTELS KUOPIO 11 |
| 4.1 | GALLA KITCHEN & BAR..... 11 |
| 4.2 | KIINTEISTÖ JA PALVELUT 14 |
| 4.3 | HUONETIEDOT 14 |
| 4.4 | PYSÄKÖINTI JA PYÖRIEN LAINAUS..... 16 |
| 4.5 | SAUNAT JA KUNTOSALI..... 16 |
| 4.6 | SILITYSHUONE 17 |
| 4.7 | PESULAPALVELU 17 |
| 4.8 | LÖYTÖTAVARAT 17 |
| 5 | LAPLAND HOTELS CLUB 19 |
| 6 | TYÖSKENTELY VASTAANOTOSSA 21 |
| 6.1 | TYÖAJAT 21 |
| 6.2 | TYÖVAATTEET 22 |
| 6.3 | KÄYTTÖJÄRJESTELMÄT..... 22 |
| 6.4 | SISÄINEN VIESTINTÄ VASTAANOTOSSA..... 23 |
| 7 | TYÖSKENTELY LOUNGE BAR..... 26 |
| 8 | TYÖSKENTELY KOKOUSPALVELUT..... 28 |
| 8.1 | KOKOUSVASTAAVA 28 |
| 8.2 | KOKOUSVARUSTUS 28 |
| 8.3 | ASIAKKAAN VASTAANOTTO/OHJAUS 29 |
| 8.4 | KOKOUSTILAT..... 30 |
| 9 | TYÖSKENTELY MYYNTIPALVELUT..... 31 |
| 9.1 | MYYNTIPALVELUN TEHTÄVÄT..... 31 |
| 10 | HENKILÖSTÖEDUT 34 |
| 11 | MITÄ TEEN, KUN SAIRASTUN?..... 35 |
| 12 | TURVALLISUUS 36 |
| 12.1 | VARAUTUMINEN UHKAAVIIN TILANTEISIIN 36 |
| 12.2 | TIETOTURVALLISUUS 36 |
| 12.3 | PALOTURVALLISUUS..... 37 |
| 13 | LOPPUSANAT..... 40 |

KUVA 9. Kuvakaappaus perehdytyskansion sisällysluettelosta.

7. POHDINTA

Olemme tyytyväisiä lopputulokseen, vaikka aikataulumme oli tiukka. Vallitsevan maailman tilanteen, eli koronapandemian vuoksi alkuperäinen opinnäytetyö aiheemme ei toteutunut, joten meidän piti keskeyttää silloinen opinnäytetyöprosessi ja aloittaa uudestaan uuden aiheen kanssa. Keksimme uuden aiheen lokakuussa 2020 ja saimme työn valmiiksi joulukuun alussa 2020. Aihe oli luonnollinen valinta toisen tekijän työskennellessä kyseisessä hotellissa. Kansio luotiin todelliseen tarpeeseen ja koimme, että työllämme on selkeä tarkoitus ja tavoite.

Olemme työparina hyvä tiimi ja yhteistyö opinnäytetyötä tekiessä sujui moitteettomasti ja luontevasti. Työnjako oli selkeää ja teimme yhteisen aikataulun, jota molemmat noudatimme. Ennen kuin aloitimme varsinaisen opinnäytetyön kirjoittamisen, laadimme työsuunnitelmaan SWOT-analyysin, jossa kartoitimme opinnäytetyötä ja sen tekemistä koskevat vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet. Pohtimalla edellä mainittuja eri kohtia, pystyimme välttämään mahdollisia opinnäytetyötämme koskevia häiriötekijöitä.

Opinnäytetyöprosessissa ehdoton vahvuutemme oli se, että toinen opinnäytetyön tekijöistä työskentelee Lapland Hotels Kuopiossa ja toinen puolestaan ei. Näin meillä oli kaksi erilaista ja yhtä arvokasta näkökulmaa työn toteutukseen ja tarkasteluun – Lapland Hotels Kuopiossa työskentelevän ja työskentelemättömän näkökanta. Toinen opinnäytetyön tekijöistä sai opinnäytetyön myötä syventävän harjoittelupaikan Lapland Hotels Kuopiosta, jonka ansiosta hän pääsee kokemaan perehdytyskansion käytännölliset opit konkreettisesti työskennellessä.

Opinnäytetyön tekeminen ja perehdyttämisen teoriaan syvemmin tutustuminen on kasvattanut tietoisuutta siitä, kuinka laaja käsite perehdytys on. Tästä voi mahdollisesti olla hyötyä ajatellen tulevaisuutemme työelämää, jolloin molemmilla on kattava teoreettinen valmius perehdyttämiseen. Opimme, kuinka suuri ja merkittävä rooli perehdytyksellä on työorganisaation eri osa-alueisiin, kuten työhyvinvointiin ja organisaation taloudelliseen tuottavuuteen. Perehdyttämisestä ja sen eri osa-alueista on olemassa paljon erilaista teoriaa ja tietoa, joten aiheen rajaaminen oli ajoittain hieman haastavaa. Tiedonhaku taitomme ovat työn tekemisen lomassa kehittyneet, sekä olemme oppineet tarkastelemaan lähteitä lähdekriittiseltä näkökannalta.

Molemmille opinnäytetyön tekijöille oli työn aihetta miettiessä ja etsiessä tärkeää, että työn aihe on mieluinen ja kiinnostava toteutettava. Koemme, että tätä opinnäytetyön tekeminen parhaimmillaan voi olla, kun jokainen työhön liittyvä osapuoli saa jotain uutta – me opimme paljon uutta perehdytyksestä laajana käsitteenä ja toimeksiantajamme sai käyttöönsä heiltä puuttuvan apumateriaalin perehdytyksen toteutukseen.

LÄHTEET

- Ahokas, Laura & Mäkeläinen, Jussi 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Verkkojulkaisu. Työturvallisuuskeskus. Päivitetty 2013. https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua. Viitattu 15.11.2020.
- Arola, Janne 2017. Kuinka uusi työntekijä ajetaan sisään nopeasti? Tiede apuna. Verkkojulkaisu. Y-studio. Päivitetty 19.10.2017. <https://y-studio.fi/yrityksen-kasvu/johtaminen/kuinka-uusi-tyontekija-ajetaan-sisaan/>. Viitattu 10.11.2020.
- Eklund, Annina 2018. Tervetuloa meille. Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy.
- Euroopan Unioni 2020. Yleinen tietosuojasetus. Verkkojulkaisu. Päivitetty 14.09.2020. https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index_fi.htm. Viitattu 18.11.2020.
- Eväitä opiskeluun 2020. Tiedonlähteiden arviointi ja lähdekritiikki. Verkkojulkaisu. <https://evaitaopiskeluun.fi/tiedonlahteet/tiedonlahteiden-arviointi-ja-lahdekritiikki/>. Viitattu 8.10.2020.
- Finlex 2006. Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta. Verkkojulkaisu. Päivitetty 28.04.2006. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060308>. Viitattu 26.11.2020.
- Grönfors, Terttu. 2010. Työssä oppiminen - avain tuottavuuteen. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Juuti, Pauli & Vuorela, Antti 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha 2007. Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, Helsinki.
- Kangas, Pirkko 2000. Työturvallisuuskeskus. Perehdyttäminen palvelualoilla. Oy Edita Ab.
- Kangas, Pirkko 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Kangas, Pirkko 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.
- Karjalainen, Merja 2010. Ammattilaisten käsityksiä mentoroinnista työpaikalla. Väitöskirja. Kasvatus-tieteiden tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. https://www.proviisoriyhdistys.net/sites/default/files/karjalainen_merja_2010_vaitoskirja_mentoroinnista.pdf Viitattu 20.10.2020.
- Kauhanen, Juhani 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.
- Kjelin, Eija & Kuusisto, Pia-Christina. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Talentum.
- Koivisto, Kaisa & Aro, Päivi 2019. Ammattikorkeakoulun opinnäytetöiden eettiset kysymykset. Verkkojulkaisu. Päivitetty 11.11.2019. <http://www.oamk.fi/epooki/2019/ammattikorkeakoulun-opinnaytetoiden-eettiset-kysymykset/>. Viitattu 8.10.2020.
- Laakso, Petra 2019. Kokoukset ja kongressit orientaatio. Opetusmateriaali. Kokous- ja kongressimatkailun peruskäsitteet. Savonia-ammattikorkeakoulu.

Lahtinen, Jukka & Isoviita, Antti 1994. Asiakaspalvelu. Kokkola: Avaintulos Oy.

Laki nuorista työntekijöistä 998/1993. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998>. Viitattu 16.11.2020.

Laki24 julkaisuaika tuntematon. Työsopimuksen koeaika. Verkkojulkaisu. <https://www.laki24.fi/tyvi-tyosuhde-tyosopimuksenkoeaika/>. Viitattu 17.11.2020.

Lapland Hotels 2018a. Tietosuojaseloste. Verkkojulkaisu. Päivitetty 18.5.2018. <https://www.lapland-hotels.com/FI/lapland-hotels-oy/tietosuojaseloste.html>. Viitattu 14.11.2020.

Lapland Hotels 2018b. Evästeitä koskevat tiedot. Verkkojulkaisu. Päivitetty 18.5.2018. <https://www.laplandhotels.com/FI/lapland-hotels-oy/evasteita-koskevat-ehdot.html>. Viitattu 14.11.2020.

Lapland Hotels 2019b. Pohjoisen elämyksiä kaikille aisteille. Verkkojulkaisu, intranet. Päivitetty 13.12.2019 https://www.laplandacademy.fi/pluginfile.php/483/mod_resource/content/9/PRESENTAATIO%20P%C3%84VITETTY%20112019.pdf. Viitattu 27.11.2020.

Lapland Hotels julkaisuaika tuntematon d. Kokousten pohjoinen. Verkkojulkaisu. <https://www.laplandhotels.com/FI/kaupunkihotellit/kuopio/lapland-hotels-kuopio/kokoukset-ja-juhlat.html>. Viitattu 27.11.2020.

Lapland Hotels julkaisuaika tuntematon c. Tervetuloa vieraaksemme! Verkkojulkaisu. <https://www.laplandhotels.com/fi/kaupunkihotellit/kuopio/lapland-hotels-kuopio/majoitus.html>. Viitattu 27.11.2020.

Lapland Hotels julkaisuaika tuntematon a. Yrityksemme. Verkkojulkaisu. <https://www.laplandhotels.com/FI/lapland-hotels-oy/yrityksemme.html>. Viitattu 27.11.2020.

Lappalainen, Sari 2019. Kulttuurisen monimuotoisuuden huomioiminen perehdytyksessä terveysalalla. Verkkojulkaisu. LAMK Pro. Päivitetty 12.11.2019. <http://www.lamkpub.fi/2019/11/12/kulttuurisen-monimuotoisuuden-huomioiminen-perehdytyksessa-terveysalalla>. Viitattu 3.11.2020.

Lepistö, Irma 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuus keskus. 2. Uudistettu painos.

Moisalo, Veli-Pekka 2011. Uusi HR, Arjen henkilöstöjohtamista. Kuopio: Suomen Graafiset Palvelut Oy.

Nonaka, Ikujiro & Takeuchi Hirotaka 1995. The Knowledge-Creating Company, How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. New York: Oxford University Press.

Penttinen, Aulikki & Mäntynen, Jukka 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakoivaa työsuojelua. 2. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Qualtrics julkaisuaika tuntematon. What is net promoter score (NPS)? Definition & examples. Verkkojulkaisu. <https://www.qualtrics.com/experience-management/customer/net-promoter-score/>. Viitattu 29.11.2020.

Sales communications 2019. Mikä on NPS ja miksi sen tulisi kiinnostaa yritystä? Verkkojulkaisu. Sales communications. Päivitetty 25.2.2019. <https://www.salescommunications.fi/blog/mika-on-nps-ja-miksi-sen-tulisi-kiinnostaa-yritysta>. Viitattu 17.11.2020.

Shaw, Colin 2007. The DNA of Customer Experience – How Emotions Drive Value. Great Britain: Palgrave Macmillan.

Tietosuoja laki 1050/2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181050>. Viitattu 16.11.2020.

Työelämään.fi julkaisuaika tuntematon. Työntekijän oikeus perehdytykseen. Verkkojulkaisu. <https://tyoelamaan.fi/blog/2020/02/25/tyontekijan-oikeus-perehdytykseen/>. Viitattu 2.11.2020.

Työsopimuslaki 55/2001. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>. Viitattu 16.11.2020.

Työsuojelu 2018. Opetus ja ohjaus. Verkkojulkaisu. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Päivitetty 18.10.2020. <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/opetus-ja-ohjaus>. Viitattu 12.11.2020.

Työturvallisuuskeskus julkaisuaika tuntematon. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Verkkojulkaisu. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus. Viitattu 15.11.2020.

Työturvallisuuslaki 738/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Viitattu 16.11.2020.

Valtioneuvoston asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä 475/2006. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2006/20060475>. Viitattu 16.11.2020.

Viitala, Riitta 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Prima Edita Oy.

Yrityksen-perustaminen.net julkaisuaika tuntematon. Yrityksen arvot, missio ja visio. Verkkojulkaisu. <https://yrityksen-perustaminen.net/yrityksen-arvot/>. Viitattu 25.11.2020.