

Ulla-Maija Roimola

PEREHDYTTÄMISKANSIO
KARTANOHOTELLI
RADANSUULLE

Opinnäytetyö
Matkailun koulutusohjelma


Toukokuu 2009




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences	Opinnäytetyön päivämäärä
Tekijä(t) Ulla-Maija Roimola	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Matkailun koulutusohjelma
Nimeke Perehdyttämiskansio Kartanohotelli Radansuulle	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyöni on perehdyttämiskansio Kartanohotelli Radansuulle. Kartanohotelli Radansuu on matkailualan yritys Etelä-Suomessa, jolla ei ole vielä minkäänlaista perehdyttämissuunnitelmaa. Perehdyttämiskansion tavoite on toimia tukevana pohjana uuden työntekijän perehdyttämiselle.</p> <p>Perehdyttäminen yrityksissä on erittäin tärkeä toimenpide, joka säästää sekä aikaa että rahaa. Kunnon perehdyttämisellä saadaan uudesta työntekijästä nopeasti itsenäisesti työskentelevä osaaja ja vältytään työtaturmilta ja onnettomuuksilta.</p> <p>Käsittelen opinnäytetyössäni perehdyttämisen teoriaa, perehdyttämisen lainsäädäntöä sekä uuden työntekijän perehdyttämistä ja perehdyttämismateriaaleja. Perehdyttämismateriaaleista oli tärkeä ottaa selvää suunniteltaessa perehdyttämiskansiota.</p> <p>Opinnäytetyössä on kvalitatiivisten eli laadullisten tutkimusmenetelmien avulla selvitetty perehdyttämisen tämänhetkinen tila ja kehittämismahdollisuudet. Käyttämiäni tutkimusmenetelmiä ovat teemahaastattelut ja havainnointi. Näiden avulla sain paljon tietoa perehdyttämisestä tällä hetkellä, toivomuksista, mitä perehdyttämisen yrityksessä pitäisi olla ja perehdyttämiskansion sisällöstä.</p> <p>Perehdyttämiskansiosta tuli kattavan teorian sekä laadullisen tutkimuksen tuloksena selkeä ja helppolukuinen tietopaketti, johon on koottu tarvittavat tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista. Perehdyttämiskansion tekeminen antoi myös hyvän pohjan toimivan perehdyttämissuunnitelman rakentamiselle Kartanohotelli Radansuulle. Perehdyttämiskansiota tehtäessä Kartanohotelli Radansuun perehdyttämiselle luotiin selvät tavoitteet, joiden avulla perehdyttämisen suunnittelu helpottuu huomattavasti.</p>	
Asiasanat (avainsanat) Perehdyttäminen, Perehdyttämiskansio, Perehdyttämissuunnitelma, Kartanohotelli Radansuu	
Sivumäärä 34	Kieli Suomi
URN 	
Huomautus (huomautukset liitteistä) 	
Ohjaavan opettajan nimi 	Opinnäytetyön toimeksiantaja Kartanohotelli Radansuu

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis	
Author(s) Ulla-Maija Roimola		Degree programme and option Degree programme in Tourism	
Name of the bachelor's thesis Orientation portfolio for Kartanohotelli Radansuu			
<p>Abstract</p> <p>My dissertation is an orientation portfolio for Kartanohotelli Radansuu, which is operates in the area of tourism by offering its services in Southern-Finland. Kartanohotelli Radansuu has not previously done an orientation plan for the employees of the hotel. Therefore the objective of the orientation portfolio is to be profitable information source for new employees as they go through their orientation for the hotel.</p> <p>In today's organizations proper orientation of new employees is crucial as it saves time and money. With proper orientation new employee can in short order be independent skilled person and avoid employment injury and accidents.</p> <p>In my work I process theory of orientation, legislation and new workers orientation and orientation materials. I'm projecting an orientation portfolio and therefore it was important to find out about orientation materials.</p> <p>In the dissertation qualitative research methods were applied to investigate the current situation of the orientation and the possible opportunities to improve it. The methods used are theme interviews and observation, which enabled me to gain profitable information about orientation in today's organizations and feedback what the orientation should be like and what the content of an orientation portfolio should include.</p> <p>The orientation portfolio turned out to be readable information package for new employees as it is a mixture of comprehensive theory and qualitative research. It contains all important information about the organization and its operation methods. The orientation portfolio gave a good basis for Kartanohotelli Radansuu to start planning for a practical orientation plan aloplan alongside the while doing the orientation portfolio.</p>			
<p>Subject headings, (keywords)</p> <p>Orientation, orientation portfolio, orientation plan, Kartanohotelli Radansuu</p>			
Pages 34	Language Finnish	URN	
Remarks, notes on appendices			
Tutor		Bachelor's thesis assigned by Kartanohotelli Radansuu	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tausta	1
2	KARTANOHOTELLI RADANSUU	2
3	PEREHDYTTÄMINEN OSANA HENKILÖSTÖHALLINTOA.....	5
3.1	Perehdyttäminen käsitteenä	6
3.2	Perehdyttämisen hyödyt.....	8
3.3	Perehdyttämistä käsitteleviä säännöksiä.....	10
3.4	Uuden työntekijän perehdyttäminen	12
3.5	Perehdyttämisen suunnittelu	13
3.6	Perehdyttämismateriaali.....	15
4	TOTEUTUS	16
4.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus.....	16
4.2	Tutkimusmenetelmä	17
4.3	Opinnäytetyöprosessi	18
4.4	Aineiston kerääminen ja analysointi.....	19
4.5	Tutkimuksen luotettavuus.....	21
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	21
6	PÄÄTELMÄT.....	24
6.1	Perehdyttämiskansion sisältö.....	25
6.2	Perehdyttämisen kehittäminen	27
	LÄHTEET	30
	LIITTEET	33

1 JOHDANTO

Kartanohotelli Radansuu on pieni matkailualan yritys. Siellä, kuten monissa pienissä yrityksissä, työntekijöiden roolit ja työtehtävät eivät aina vastaakaan sitä, mihin työtehtävään työntekijä on hakenut. Tarjoilija pääasiassa tarjoilee, mutta tarvittaessa joutuukin siivoojaksi tai keittiöapulaiseksi. Kaikkien työntekijöiden on siis hallittava mahdollisimman monta yrityksen osa-alueita. Tällöin uudella taloon tulevilla työntekijällä on paljon opittavaa.

Uuden, pitkäaikaisen työntekijän perehdyttäminen on haastavampaa kuin suuremmissa yrityksissä, jossa työtehtävät on selvästi rajattu. Myös se, että kaikki työntekijät osallistuvat perehdyttämiseen tuo omat haasteensa, siihen miten uudet työntekijät saavat varmasti samat pohjatiedot.

Perehdyttämisellä eli uuden työntekijän opastuksella olisi siis hyvä olla toimiva perehdyttämissuunnitelma, jotta uusi työntekijä saisi heti realistisen kuvan työstään ja yrityksestä. Perehdyttämiskansio on tärkeä osa perehdyttämissuunnitelmaa, koska sen avulla perehdytettävä saa pohjatiedot yrityksessä ja sen olisi tarkoitus toimia kokoajan apuna työssä.

1.1 Opinnäytetyön tausta

Olen työskennellyt Kartanohotelli Radansuussa jo monta vuotta opintojeni ohessa ja kesäisin toimin siellä salivastaavana. Osallistun työssäni paljon uusien työntekijöiden, pääasiassa kesätyöntekijöiden, perehdyttämiseen ja neuvomiseen. Perehdyttämiskansion tärkeydestä on puhuttu yrityksessä jo pitkään ja pohdittu, miten se helpottaisi sekä uusien työntekijöiden opastamista että vanhoja työntekijöitä työssään. Kun aloin pohdita opinnäytetyöni aihetta oli selvää, että tahtoisin tehdä työn minua lähellä olevasta aiheesta ja töissä asiasta puhuessani keksimme että nyt olisi hyvä hetki tehdä se kaivattu perehdyttämiskansio.

Kun itse aloitin työt Radansuussa, ei perehdyttämistä juurikaan ollut. Minun oli opeteltava itse asioita, kyseltävä muilta työntekijöiltä ja seurattava perässä, että mitä olisi tarkoitus tehdä ja miten. Kassajärjestelmä oli ainoa asia, mihin sain edes jonkinlaista

perehdyttämistä. Kaiken yrityksestä, työyhteisöstä ja työtavoista olen siis opetellut kokeilemalla ja ottamalla itse asioista selvää.

Nyt perehdyttäminen Radansuussa on hieman kehittynyt, mutta siinä on vielä reilusti puutteita, jota kansion ja sitä kautta muodostuvan perehdyttämissuunnitelman avulla pyritään korjaamaan ja paikkaamaan. Keittiön tehtäviin perehdyttäminen on jo paremmalla tasolla, kuin se on ollut, mutta sekin kaipaa vielä lisäyksiä.

Perehdyttämiskansion ja sitä kautta perehdyttämissuunnitelmaa aloittaessani pohdin, mitkä ovat ne olennaisimmat tiedot, jotka uusi työntekijä yrityksestä ja sen palveluista tarvitsee? Millä keinoin uusi työntekijä pääsee mahdollisimman helposti sisään pieneen, mutta niin monipuoliseen yritykseen? Tutkimusta aloittaessani, mielestäni tärkeää oli selvittää perehdyttämisen todelliset tavoitteet ja sitä kautta alkaa pohtia miten niihin päästään.

Perehdyttämiselle Radansuussa ei ollut asetettu tavoitteita, vaan luotettiin enemmän uuden työntekijän aktiivisuuteen ottaa asioista selvää. Perehdyttämistä tutkiessani perehdyttämiselle asetetut tavoitteet nousivat usein esille. Tämän takia, ennenansion sisällön tekemisen aloittamista, asetimme perehdyttämiselle tavoitteet, joiden pohjalta sekä perehdyttämiskansio että – suunnitelma alkoivat rakentua.

2 KARTANOHOTELLI RADANSUU

Kartanohotelli Radansuu on pieni matkailualan yritys Etelä-Suomessa, Iitissä. Sen toimintaan kuuluvat hotelli- ja ravintolapalvelut, kokous- ja kongressipalvelut sekä erilaiset oheispalvelut. Kartanohotelli Radansuu sijaitsee Iitissä, josta on pääkaupunkiseudulle vain 130 km Lahteen 40 km ja Kouvolaan 20 km, eli sijaintinsa puolesta se on loistavalla paikalla. Vaikka se on näinkin lähellä suuria keskuksia, se sijaitsee luonnonkauniissa ympäristössä Urajärven rannalla, aivan Iitin kirkonkylän kupeessa. (Kartanohotelli Radansuu.)

Kartanohotellin pihapiiriin kuuluu tällä hetkellä päärakennus, kongressikeskus, kaksi hotellirakennusta ja rantsauna. Päärakennuksessa toimivat ravintola ja hotellin vastaanotto. Tämä vuonna 1856 rakennettu, monivaiheisen ja kirjavan historian kokenut

päärakennus onkin koko kartanomiljöön ydin. Kartanon päärakennuksessa järjestetään paljon erilaisia juhlia ja tapahtumia. Hiljaisempina aikoina ravintola toimii a'la Carte-ravintolana. Kartanohotellin ravintola on auki kesällä joka päivä ja talvella tilauksesta ja tarvittaessa. (Kartanohotelli Radansuu.)

Nykyaikainen ja äänentoistollisesti korkeatasoinen kongressikeskus tarjoaa kokoustilat isommallekin ryhmälle. Kongressikeskukseen mahtuu noin sata henkilöä pitämään kokousta ja se on mahdollista jakaa kolmeen pienempään kokoustilaan. Radansuulla on myös muita pienempiä kokoustiloja 5-20 henkilölle. Radansuussa tarjoaa kokousasiakkailleen erilaisia kokouspaketteja, aina päivän kokouksista viikon kestäviin kokouspaketteihin oheispalveluineen. (Kartanohotelli Radansuu.)

Kahden eri hotellirakennuksen tarjoamat 80-vuodepaikkaa varmistavat asiakkaille hyvät ja ennen kaikkea rauhalliset yöunet. Huoneita on eritasoisia ja hintaisia, aina nykyaikaisista sviiteistä perus kahdenhengenhuoneisiin. Majoitusvuorokauteen kuuluu aamupala ja rantasauna. Kartanomiljööseen kuuluvassa rantasaunassa on mahdollista järjestää erilaisia tilaisuuksia ja yhteistyössä kouvolaalaisen Natural feeling KY:n kanssa turvehoitoja. (Kartanohotelli Radansuu.)

Kartanohotellin asiakaskunta käsittääkin niin satunnaiset yksityiskävijät kuin ryhmät ja yritysasiakkaat. Erilaiset harrastajaryhmät käyttävät Radansuun palveluja vuosittaisiin kokoontumisiinsa ja yritykset tuovat sekä työntekijöitään, että asiakkaitaan niin kokouksien kuin vapaa-ajanvietto tarkoituksissa. Radansuussa järjestetään paljon erilaisia juhlatilaisuuksia, kuten häitä. Nämä tilaisuudet tuovatkin paljon asiakkaita kartanohotellille. Myös karavaanarit ovat suuri kävijäryhmä. Aivan kartanohotellin naapurissa sijaitsee oma itsenäinen caravan-alue, jonka asukkaat käyttävät paljon kartanohotellin palveluja.

Kartanohotellilla on paljon erilaisia oheispalveluja, joista tärkein on golf ja sitä kautta golffarit ovatkin suuri asiakasryhmä. Iitti golf sijaitsee vain draivin, eli pitkän lyönnin, mittaisen matkan päässä Kartanohotellista ja näin golffarit käyttävätkin paljon Radansuun palveluja ja golfpaketit ovat kysytyjä (Kartanohotelli Radansuu). Kartanohotelli on Iitti Golf Oy:n merkittävä osakas, joten senkin takia yhteistyö golfin kanssa sujuu hyvin (Moilanen 2006). Iitti golfilla ei ole ruokailumahdollisuutta itse golf clubilla,

vaan kaikki seuran tilaisuudet, johon kuuluu ruokailu tai aamupala pidetään Radansuussa. Radansuu tekee aamuisin golf-klubin kahviotuotteet.

Kartanohotelli tekee aktiivista yhteistyötä kunnan muiden yrittäjien kanssa. Muita oheispalveluja ovat esimerkiksi kirkkovenesoutu yhteistyössä Iitin soutajien kanssa, Pyhäjärven risteilyt risteilyalus M/S Emilialla, kalastus ja erilaiset talviaktiviteetit, kuten moottorikelkkasafarit, pilkkiminen ja koiravaljakkoajelut. Radansuussa järjestetään myös jooga ja reiki kursseja. Reiki on ikivanha kehon- ja mielenhoitomenetelmä. Oheispalveluna on myös mahdollista päästä pelaamaan värikuulasotaa. (Kartanohotelli Radansuu.)

Radansuu sijaitsee otollisella paikalla myös erilaisiin kiertoajeluihin ja vaelluksiin. Kohtuullisen matkan päästä löytyvät, niin maailmanperintökohde Werlan tehdasmuseo, Mustilan Arboretum kuin kauniit Repoveden kansallispuiston vaellusreitit, unohtamatta Iitin vuonna 1990 Suomen kauneimmaksi valittua kirkonkylää ja sitä hallitsevaa jyrkää punaista puukirkkoa sekä lukuisia muita vierailemisen arvoisia kohteita. Kartanohotelli pyrkiikin toteuttamaan kaikki asiakkaiden oheispalvelutoiveet. (Kartanohotelli Radansuu.)

Kartanohotelli osallistuu aktiivisesti myös Iitin tapahtumiin, kuten Iitin musiikkijuhliin. Tuolloin Radansuussa järjestetään musiikkijuhlaruokailuja ja Iitin harrastajateatterin esityksiin, joihin Radansuussa myydään illallislippuja. Radansuussa järjestetään myös erilaisia tapahtumia, kuten jokavuotinen Hankipalloturnaus yhteistyössä Iitin naisjalkapallojoukkue Naarastiikereiden kanssa. Kartanohotellilla on järjestetty myös Sm-pilkkikilpailut. Kartanohotelli Radansuu on Iitin, Iitin kunnan keskuksen Kausalan, ainoa hotelli, joten erilaiset kunnan tapahtumat tuovat sinne paljon majoittujia. (Kartanohotelli Radansuu.)

Kartanohotelli Radansuun on osakeyhtiö jonka takana on yhdeksän henkinen sijoittajaryhmä, jolla on tavoitteena kehittää Radansuuta yhteistyössä kunnan, Iitti golfyhtiön ja lähialueen yrittäjätverkoston kanssa (Sipakko 2005). Nykyiset pääomistajat Marttisen perhe, Kamenskyt ja Jari Litmanen ovat sitoutuneet kehittämään Kartanohotellin toimintaa, kunnostamaan sen rakennuksia sekä huolehtimaan sen palvelujen kehittämisestä siten, että Radansuun kartanohotellista tulisi eräs Etelä-Suomen viihtyisim-

mistä kokous-, vapaa-ajan- ja lomanviettopaikoista koko vuoden ympäri. (Moilanen 2006.)

Kartanohotelli Radansuu työllistää tällä hetkellä kokoaikaisesti neljä työntekijää, jotka ovat ravintola-, keittiö- ja hotellivastaavat sekä talonmiehen. Osa-aikaisena vakituises-
sa työsuhteessa on henkilökuntaa, näiden edellä mainittujen lisäksi, on kolme muuta henkilöä, joille alkuvuoden hiljaisina kuukausina on vain satunnaisia työvuoroja. Kesäksi, sesonkiajaksi, Radansuuhun palkataan kesätyöntekijöitä, niin keittiön, salin kuin hotellinkin puolelle. Kesätyöntekijöitä tulee yleensä kolmesta neljään henkilöä, joista, lähes poikkeuksetta ainakin yksi uusi työntekijä, jolla ei ole ennestään mitään tietoa yrityksestä ja sen toiminnasta. Tavoitteena on, että edellisten vuosien kesätyöntekijöitä pyritään saamaan myös seuraaviin sesonkeihin töihin.

Kesät ovat Radansuun sesonkiaikaa. Pikkujoulukausi ja syksy työllistävät myös, mutta alkuvuosi on hiljainen. Siksi on vaikea löytää pysyvää henkilökuntaa, kun töitä ei ole tarjota koko vuodeksi. Vaihtuvien kesätyöntekijöiden takia perehdyttäminen onkin Kartanohotellilla joka keväinen operaatio ja siksi perehdyttäminen on hyvä suunnitella etukäteen.

3 PEREHDYTTÄMINEN OSANA HENKILÖSTÖHALLINTOA

Yritykset suunnittelevat, tuottavat ja kehittävät tuotteitaan ja palvelujaan. Tämän ansiosta yritysten järjestelmät ja teknologia kehittyvät. Lähes jokaisen yrityksen julkilausumissa todetaan, että henkilöstö on sen tärkein voimavara. Se ei oikeastaan vielä riitä, vaan on muistettava, että henkilöstöstä riippuu koko yrityksen olemassa olo. (Strömmer 1999, 10.)

Henkilöstön osaamisen puutteet ja työn huono laatu heijastuvat saman tien ulos yrityksen toiminnan puutteellisuuksina. Vaikka yrityksellä olisi pitkän kehitystyön tuloksena loistava tuote tai palvelu, se ei pelasta asiakasta pettymykseltä, jos tämä saa virheellisesti kootun tai asennetun tuotteen tai jos tuote on pahasti myöhässä. Hyväkään palvelukonsepti ei pelasta mainettaan, jos asiakaspalvelija käyttäytyy tylästi asiakasta kohtaan. Jos yritys haluaa kehittää toimintansa laadun korkealle tasolle ja näyttäytyä luo-

tettavana yrityksenä, sillä ei ole muuta vaihtoehtoa kuin huolehtia siitä, että työntekijät toimivat korkeatasoisesti ja pysyvät yrityksessä. (Strömmer 1999, 10.)

Yritys voi laadukkaalla perehdyttämisellä saavuttaa kilpailuetua. Yksinkertaisimmillaan on kysymys siitä, että laadukkaalla perehdyttämisellä pyritään vähentämään virheitä. Tyypillisiä tilanteita, joissa organisaation laatuongelmat lisääntyvät ovat yrityksen voimakas kasvu tai lisääntynyt henkilöstön vaihtuvuus. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20.)

Uuden työntekijän perehdyttäminen organisaatioon ja sen työtapoihin on tärkeä toimenpide, sillä hyvin suoritettuna se nopeuttaa tulokkaan työtehon nostamista optimaaliselle tasolle. Tärkeintä on että perehdyttäminen suoritetaan mahdollisimman pian ja perusteellisesti. Tällä tavalla vältetään muuten helposti sattuvilta virheilta, työtapa-turmilta ja taloudellisilta vahingoilta. (Kauhanen 2000, 83.)

Perehdyttäminen ja työhön opastus ovat tärkeimpiä työpaikoilla tehtäviä koulutuksia. Merkitys työmotivaatioon, työn tuloksiin, työturvallisuuteen ja työyhteisön kaikinpuoliseen hyvinvointiin on kiistaton. (Lepistö 2004, 56.)

3.1 Perehdyttäminen käsitteenä

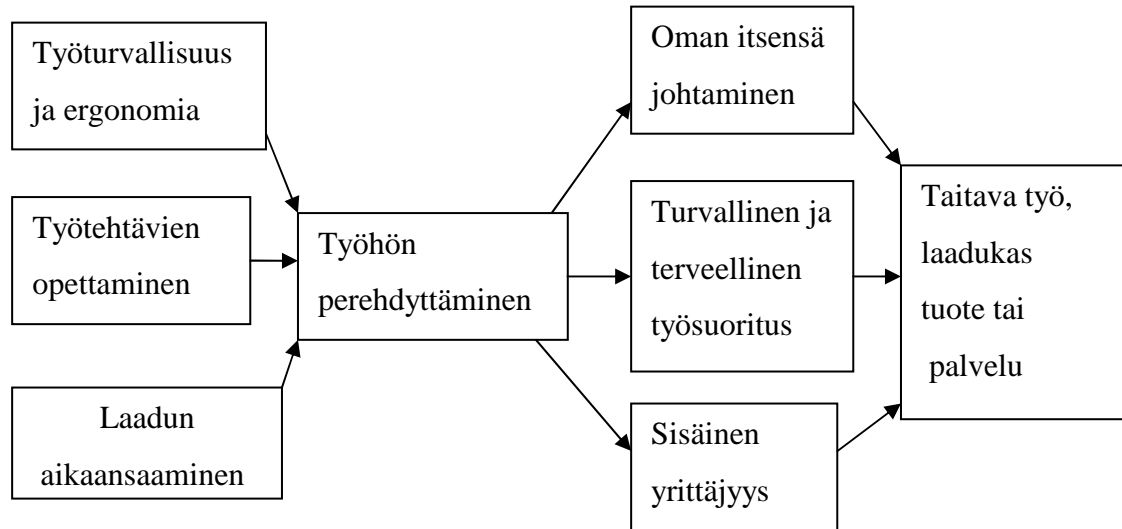
Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla uusi työntekijä otetaan sisään uuteen työpaikkaansa. Perehdyttämisen aikana selvitetään uudelle työntekijälle työsuhteasiat, talon tavat, tutustutaan tiloihin, omaan toimintayksikköön ja varsinaiseen toimintaan. Uudelle työntekijälle esitellään työtovereiden lisäksi työpaikan avainhenkilöt. (Karttunen 1996.)

Perehdyttäminen käsittää siis kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan:

- työpaikkansa, ja sen toiminta-ajatuksen, liike- tai palveluidean sekä sen tavat
- työpaikkansa ihmiset, työtoverit ja asiakkaat
- omaan työhönsä liittyvät odotukset ja työtehtävänsä. (Kangas 2000, 4.)

Perehdyttämisen avulla pyritään tutustumaan asioihin ja ihmisiin ja myös luomaan myönteistä asennoitumista työtä ja työyhteisöä kohtaan ja sitouttamaan perehdytettävä työyhteisön jäseneksi. Perehdyttäminen luo perustan työn tekemiselle ja hyvälle ja toimivalle yhteistyölle. (Kangas 2000, 5.)

Lepistön (2001, 2) mukaan työn perehdyttämisen kokonaisuutta voidaan kuvata seuraavalla kaaviolla:



Lepistön (2001, 2) mukaan työhön perehdyttämisen tavoitteena tulee olla taitava työ ja laadukas tuote tai palvelu. Hänen mukaan tavoitteeseen päästään, kun työhön perehdyttäminen nähdään monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana, joka ei rajoitu vain työtehtävien opettamiseen, vaan jossa otetaan huomioon myös omatoimisuuteen kannustaminen ja sisäisen yrittäjähengen omaksuminen. Työturvallisuus ja ergonomiakysymysten kytkeminen opetukseen on välttämätöntä turvallisten ja terveellisten työtapojen oppimiseksi.

Omatoimisuus merkitsee muun muassa sitä, että tilanteen muuttuessa osaa muuttaa omia toimintatapojaan sen sijaan, että toteuttaisi mekaanisesti opittua toimintatapaa. Joustavat organisaatiot tarvitsevat joustavia työntekijöitä. Työelämän muutokset edellyttävät entistä enemmän sekä kykyä että halua itsenäiseen vastuunottoon ja aktiivisuuteen. Työhön perehdyttämisen yhtenä tavoitteena on myönteisen asenteen tukeminen sekä kannustaminen uudentyyppiseen ajatteluun: oman itsensä johtamiseen. (Lepistö 2001, 2.)

Sisäiseen yrittäjyyteen kuuluvat edellä mainitut omatoimisuus ja aktiivisuus. Sisäisen yrittäjän ajattelu- ja toimintamallin omaksunut työskentelee tavoitteellisesti, hän näkee vaivaa asioiden vuoksi ja haluaa kehittää itseään ja osaamistaan. Tätä ajattelutapaa markkinoidaan jo työhön perehdyttämisvaiheessa. Sisäinen yrittäjä kantaa myös itse vastuun omasta oppimisestaan ja osaamisestaan. (Lepistö 2001, 2.)

3.2 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttämiskaksot on usein ajateltu kalliiksi investoinneiksi, mutta siitä on paljon hyötyä sekä työntekijöille että työnantajalle. Perehdyttämiskaksion suunnittelu on elintärkeää siksi, että molemmille osapuolille on perehdyttämisen alkaessa olemassa tärkeää käytettävissä olevaa tietoa valmiina. Yrityksen koolla tai toimialalla ei ole väliä, pitkäaikaiset hyödyt sekä ajassa että rahassa ovat arvostettuja. (Collins 1993, 70.)

Perehdyttämällä on paljon hyötyjä ja se on ihmiselle tärkeää monesta syystä. Sen lisäksi, että perehdyttämällä helpotetaan uuden työntekijän tai työtä vaihtavan sopeutumista ja oppimista, sillä samalla vähennetään epävarmuutta, virheitä ja muita harmeja, joita voi aiheutua, kun ei tunneta uutta työympäristöä eikä työtehtäviä. Perehdyttäminen vähentää myös tapaturmariskiä ja työn psyykkistä kuormitusta. (Lepistö 2001, 4.)

Hyvin hoidettu perehdyttäminen luo vahvan pohjan työn tekemiselle ja yhteistyölle yrityksessä. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä saa monenlaista tietoa ja taitoa, joita hän tarvitsee aloittaessaan omaa työtään. Mitä nopeammin perehdytettävä oppii uudet asiat, sitä nopeammin hän pystyy työskentelemään itsenäisesti ja ilman muiden apua. Perehdyttämällä pyritään myös luomaan uudelle työntekijälle myönteistä asennetta työyhteisöä ja työn tekemistä kohtaan sekä sitouttamaan uusi työntekijä osaksi työyhteisöä. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen käytetty aika tulee myöhemmin monin kerroin takaisin. (Kangas 2007, 4.)

Perehdyttämisen hyötyjä voi tarkastella sekä työntekijän, esimiehen ja työpaikan kannalta. Eri osapuolten kannalta hyötyjen tarkasteleminen on kuitenkin omalla tavallaan keinotekoisia, sillä kaikki perehdyttämisen hyödyt ovat yhteisiä. Eri osapuolten

hyötyjen tarkastelun tarkoitus on ennemminkin korostaa perehdyttämisestä saatavien hyötyjen moninaisuutta. (Lepistö 2004, 56.)

Hyvällä perehdyttämisellä poistetaan työntekijän epävarmuutta ja sen aiheuttamaa jännitystä ja hänen sopeutuminen työyhteisöön helpottuu. Uuden tulokkaan työnteko on perehdyttämisen ansiosta alusta alkaen sujuvampaa, kun työ opitaan tekemään alusta asti oikein. Perehdyttävän ammattitaito kehittyy ja työssä oppiminen helpottuu ja nopeutuu ja samalla tuo esille perehdyttävän kyvyt ja osaamisen paremmin. Hyvä perehdyttäminen myös kasvattaa työntekijän mielenkiintoa ja vastuuntuntoa työtä kohtaan. Koska uusi työntekijä oppii heti työmenetelmät ja tavat oikein, saavutetaan laatu-tavoitteet nopeammin ja tätä kautta tulokas saavuttaa normaalin ansiotason nopeammin. (Lepistö 2004, 56–57.)

Esimiehen hyödyt hyvästä perehdyttämisestä heijastuvat hänen omaan työhönsä. Hyvän perehdyttämisen avulla tulokas opitaan tuntemaan paremmin ja nopeammin ja näin hyvälle yhteistyöhengelle ja yhteistyölle muodostuu tukeva perusta. Hyvä perehdyttämien myös helpottaa työn ongelmien ratkaisua ja esimiehen aikaa säästyy vastaisuudessa paljon enemmän. (Lepistö 2004, 57.)

Hyvä perehdyttäminen antaa myös paljon hyötyä työpaikalle. Uuden työntekijän tekemä työn tulos ja laatu paranevat nopeammin. Tulokkaan asenne työpaikkaa ja työtä kohtaan muodostuu myönteiseksi, mikä parantaa paljon yrityskuvaa. Hyvän perehdyttämisen seurauksena uusi työntekijä tekee myös paljon vähemmän virheitä ja tapaturmia ja onnettomuuksia sattuu paljon vähemmän. Virheiden määrän pienentyessä, myös hävikin määrä pienenee ja tämä ilmenee selvinä kustannussäästöinä. Myös pois-saolot vähenevät ja työntekijöiden vaihtuvuus pienenevät huomattavasti. Raaka-aineita ja tarvikkeita käytetään järkevästi ja työvälineiden ja kalustojen huolto helpottuu ja syntyy kustannussäästöjä. Hyvä perehdyttäminen parantaa siis paljon yrityskuvaa ja pienentää yrityksen turhia kustannuksia. (Lepistö 2004, 57.)

Yrityskuva tarkoittaa sitä mielikuvaa mikä ihmisillä on yrityksestä. Tähän mielikuvaan vaikuttavat ihmisten omat kokemukset yrityksestä ja se, mitä he kuulevat toisiltaan. Esimerkiksi harjoittelijoiden kertomukset työpaikkakokemuksistaan vaikuttavat siihen mielikuvaan, jonka oppilaitoksen opettajat ja muut opiskelijat saavat kyseisestä yrityk-

sestä. Tämä vaikuttaa osaltaan siihen miten opettajat suhtautuvat yritykseen mahdollisena yhteistyökumppanina tai miten innokkaasti opiskelijat tulevaisuudessa hakevat sieltä töitä. Vaikka yrityskuvaan vaikuttavia tekijöitä on paljon, on hyvin hoidetulla perehdyttämällä siinä oma tärkeä osuutensa. (Kangas 2000, 6.)

3.3 Perehdyttämistä käsitteleviä säännöksiä

Uuden työntekijän perehdyttämisestä ja työhön opastuksesta on monessa eri laissa. Työturvallisuuslaissa on pykälä 14, työntekijälle annettava opetus ja ohjaus. Sen mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

1. työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
2. työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan vaaran tai haitan välttämiseksi;
3. työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta ja
4. työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

(Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Laissa nuorista työntekijöistä pykälässä 10 on mainittu, että ”Työnantajan on huolehdittava, että nuori työntekijä, jolla ei ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta, saa opetusta ja ohjausta työhönsä sekä työolojen, ikänsä ja muiden ominaisuuksiensa edellyttämää henkilökohtaista opastusta työssä niin, että hän välttyy aiheuttamasta vaaraa itselleen tai muille.” (Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998.)

Nuorista työntekijöistä ja heidän perehdyttämisestä on mainittu myös asetuksessa nuorten työntekijöiden suojelusta. Viidennen pykälän, opetus ja ohjaus, mukaan ”Nuorista työntekijöistä annetun lain 10 pykälässä tarkoitetussa opetuksessa on erityisesti huo-

lehdittävä siitä, että työntekijä tarpeellisella tavalla ja tarpeellisessa laajuudessa perehdytetään:

1. Työpaikan olosuhteisiin työn oikeaan suorittamiseen ja työhön mahdollisesti liittyviin terveysvaaroihin ja niiden torjuntaan;
2. koneiden ja laitteiden ja kemiallisten tuotteiden toimintatapaan ja niistä johtuviin menetelmiin;
3. menettelytapoihin, joita on noudatettava tuotantotoiminnan aloituksessa ja lopetuksessa, koneiden puhdistuksessa, säädössä, huollossa ja korjauksessa sekä tuotantotoiminnan tavanomaisissa häiriötilanteissa samoin kuin koneiden ja laitteiden vioittuessa; sekä
4. nuoren työntekijän työssään käyttämien koneiden ja laitteiden ja kemiallisten tuotteiden turvallisuusmääräyksiin samoin kuin työsuojelua koskevien säännösten mukaan työpaikalla noudatettavana oleviin menettelytapoihin ja varotoimenpiteisiin ja ensiapuohjeisiin.

Ennen työn aloittamista on varmistuttava, että työntekijä on riittävästi perehtynyt kyseessä olevaan työhön ja siihen liittyviin vaaroihin sekä osaa noudattaa työturvallisuusohjeita. Työn kuluessa on lisäksi kiinnitettävä erityistä huomiota työntekijän ohjaukseen ja valvontaan.

Nuori työntekijä on työvaiheen tai työmenetelmän omaksumisen ajaksi sijoitettava työskentelemään kokeneen ja ammattitaitoisen henkilön opastuksen ja silmälläpidon alaisena.

Työnantajan on ilmoitettava oppivelvollisen nuoren huoltajalle mahdollisista vaaratekijöistä ja kaikista hänen turvallisuuttaan ja terveyttään koskevista toteutetuista toimenpiteistä.” (Asetus nuorten työntekijöiden suojelusta 27.6.1986/508.)

Pelastustoimiasetuksessa (27.8.1999/857) kymmenennessä pykälässä on sanottu, että ”Pelastustoimilain 9 § 3momentissa tarkoitettussa suunnitelmassa on selvitettävä:

1. vaaratilanteet ja niiden vaikutukset;
2. toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi ja suojautumismahdollisuudet;
3. suojeluhenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen sekä muun henkilöstön perehdyttäminen suunnitelmaan;

4. tarvittava suojelumateriaali; sekä
5. suunnitelma toiminnasta erilaisissa onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa.

3.4 Uuden työntekijän perehdyttäminen

Perehdyttäminen on vaihe, kun uusi työntekijä tulee taloon ja hänelle aletaan kertoa olennaisia asioita hänen työstään, työyhteisöstään, koko organisaatiosta ja sen toimialasta. Alkuvaiheessa jokainen on herkkä huomaamaan asioita ja vastaanottavainen kaikelle uudelle. Havainnointikyky on terävimmillään sellaiseenkin mihin muut ovat jo tottuneet tai turtuneet. (Juholin 2008, 233.)

Perehdyttäminen on osa laajempaa kokonaisuutta ja alkaa jo rekrytointivaiheessa, ehkä jo aiemmista mielikuvista kyseisestä yrityksestä. Kun hakija lähettää hakemuksensa, hänellä on jo jonkunlainen kuva organisaatiosta ja päästessään keskustelemaan yrityksen edustajien kanssa hänelle alkaa muodostua mielikuva millaiseen taloon hän on hakeutumassa. Rekrytoinnin aikana mielikuvat vahvistuvat tai muuttuvat. Valituksi tulemisen jälkeen alkaa varsinainen perehdytys. (Juholin 2008, 233.)

Työhönopastustilanne on työhönoton jälkeen tärkein vaihe työuralla. Siinä yritykseen saapuvan mielikuva yrityksestä vahvistuu ja hän hankkii perusedellytykset suoriutua menestyksekkäästi työtehtävistään. Työnantajan velvollisuus on taata kaikille työntekijöilleen mahdollisuudet menestyä työssään heti alusta alkaen. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996, 207.)

Uuden työntekijän tulon on syytä valmistautua työyhteisössä. Valmistautumiseen sisältyy tulokkaasta tiedottaminen muille työyhteisön jäsenille etukäteen. Jokainen työyhteisössä tietää, kuka tulee, milloin ja mihin tehtävään. Työpaikalla on sovittu valmiiksi kuka on ottamassa häntä vastaan, kuka hänet perehdyttää alussa ja kuka ehkä hieman myöhemmin. Perehdyttäjä kokoaa jo valmiiksi kaiken tarvittavan, työasun, työohjeet ja muun perehdyttämisaineiston, avaimet yms. Hän suunnittelee ainakin ensimmäisen päivän ohjelman ja on tehnyt siitä muistilistan itselleen. On hyvä sopia etukäteen myös siitä, kuka hoitaa tilanteen, jos perehdyttäjä on estynyt, uuden työntekijän saapuessa, pääsemästä paikalle. (Kangas 2007, 9.)

Uuden työntekijän tulopäivä uuteen työpaikkaan on erityisen tärkeä hetki, jolla on taipumus säilyä pitkään mielessä. Erityisesti se muistetaan jos vastaanotto on ollut nuiva ja välinpitämätön. Aivan aluksi esimiehen tehtävä onkin esitellä uusi työntekijä ainakin muutamille lähimmille työntekijöille ja laatia tulijan kanssa hänelle perehdyttämishjelma. Perehdyttämisessä tulija tutustutetaan organisaation tavoitteisiin ja toimintatapaan, työympäristöön ja tulevaisuuden näkymiin. Liikeidean sisäistäminen tarjoaa jokaiselle työntekijälle oman sisäisen mallin oman työn taustaksi. (Strömmer 1999, 261.)

Ensimmäisen työpäivän ohjelma kannattaa suunnitella etukäteen valmiiksi. Ensimmäisenä päivänä kannattaa keskittyä sellaisiin asioihin, jotka on tärkeä oppia heti. Asioiden kertaaminen ja täydentäminen seuraavina päivinä varmistaa niiden muistamisen myös myöhemmin. Tulokkaan ammattitaito kannattaa selvittää ensimmäisenä päivänä tarkasti, jolloin on helpompi suunnitella tulevat päivät, miten tarkkaan ja mihin asioihin perehdyttämisessä keskitytään. ensimmäisten työpäivien kulku määräytyy siis pitkälti perehdyttävän jo olemassa olevien taitojen ja sen, miten helposti hän omaksuu uutta tietoa ja oppii asioita, mukaan. (Kangas 2007, 10.)

Perehdyttäminen työhön on tehokkainta työntekijän oikeassa työympäristössä, jossa hänellä on mahdollisuus heti oppia oikeat taidon ja oikean tekniikan. Hänelle on myös annettava mahdollisuus tehdä virheitä joista hän voi oppia. Motivaatio oppia ja hyväksyä oppiminen on korkeimmillaan aidossa työympäristössä. (Adams 2007, 294.)

Perehdyttämisjakson kesto on lyhyimmillään yleensä sama kuin koeajan pituus. Yleensä työn hallinnan saavuttaminen ja asettuminen uuteen ympäristöön kestää vähintään puoli vuotta. Perehdyttäminen loppuu silloin kun perehdyttämisen tavoitteet on saavutettu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

3.5 Perehdyttämisen suunnittelu

Suunnittelu on asioiden tietoista ja tavoitteellista pohtimista etukäteen ja sen avulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen. Perehdyttämisen suunnitteluun sisältyy tavoitteiden asettaminen ja perehdytys tilanteisiin valmistautuminen. Perehdyttämisen etu-

käteen suunnitteleminen tuo toimintaan johdonmukaisuutta ja tehostaa sitä. (Kangas 2000, 7.)

Perehdyttämisen suunnitteluun suurena osana kuuluu tavoitteiden asettaminen. Perehdyttämisen tavoitteita kannattaa tarkastella niin työyhteisön, esimiehen kuin perehdyttävänkin näkökulmista. (Lepistö 1991.)

Työnantajan on huolehdittava uuden työntekijän työhön perehdyttämisestä. Perehdyttämisestä, sen suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa uuden työntekijän lähin esimies. Hän voi hoitaa perehdyttämisen itse, delegoida sen kokeneelle työtoverille tai järjestää koulutetun työnopastajan. (Lepistö 2004, 59.)

Opetushallitus on määritellyt työpaikkakouluttajan roolin ja tehtävät seuraavasti: ”Työpaikkakouluttaja on organisaatiossaan ammatillisen koulutuksen asiantuntija ja oppimisedellytysten kehittäjä. Hän on yrityksessä ja työpaikalla oman alansa ja ammattinsa taitaja. Työpaikkakouluttaja toimii sekä oppisopimusopiskelijoiden että oppilaitosten työssä oppivien vastuullisena ohjaajana.” Työpaikkakouluttajat tekevät kouluttajan tehtäviä usein oman työnsä ohella. (Lepistö 2004, 1.)

Hyvän perehdyttäjän perusedellytys on hyvä ammattitaito, mutta se ei vielä riitä. Vähintään yhtä tärkeänä edellytyksenä on opastajan motivaatio opastaa ja myönteinen asenne opastamiseen sekä opastettaviin. Näiden lisäksi tarvitaan vielä opettamistaitoa ja taitoa saada erilaiset oppijat oppimaan. (Kangas 2007, 6.)

Perehdyttämisessä voidaan käyttää hyödyksi monenlaisia erilaisia johtamistapoja ja oppimista tukevia menetelmiä ja työvälineitä. Menetelmän valinnassa olennaista on niiden sopiminen organisaation tavoitteisiin, sekä eri menetelmien riittävä monipuolisuus, jolloin tulokkaalle tarjotaan erilaisia näkökulmia. Ovatpa valinnat mitkä tahansa, niin perehdyttämisen suunnittelussa joudutaan kuitenkin lähes aina ottamaan kantaa perehdyttämisessä käytettävään materiaaliin, tulokkaan ohjaamiseen sekä siihen minimaalista koulutusta ja opastusta tulokkaille tarjotaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205–206.)

3.6 Perehdyttämismateriaali

Ensimmäisenä päivänä perehdytettävälle kerrotaan paljon uutta asiaa. Hänen on helppompaa kuulemansa, jos hän on voinut etukäteen tutustua asioihin esimerkiksi kirjallisen tai sähköisen aineiston avulla. Oheismateriaalin onkin tarkoitus tukea mieleenpainamista ja asioiden muistamista, eli oppimista. (Kangas 2007, 10.)

Kankaan (2007, 11) mukaan perehdyttämisen oheisaineistoa ovat mm:

- Tervetuloa taloon oppaat
- Muu yritystä koskeva aineisto, toimintakertomus, esitteet yms.
- Henkilöstö- ja asiakaslehdet, tiedotteet, kiertokirjeet, muistiot
- Perehdyttämishjelmat, perehdyttämisen tarkistus- ja muistilistat
- Perehdyttämiskansiot, asiakaskohtaiset kohdekansiot
- Manuaalit (käsikirjat, joihin sisältyy erilaisia toimintaohjeita ja muuta työhön liittyvää tietoa)
- Työohjeet, koneiden käyttöohjeet, työturvallisuusohjeet, hygieniaohjeet, jätteiden käsittelyohjeet)
- Käyttöturvallisuustiedotteet
- Ilmoitustauluilla oleva aineisto
- Video- ja DVD-ohjelmat
- Ammattikirjallisuus ja lehdet

Tervetuloa taloon – oppaat ovat laajuudeltaan ja ulkoasultaan erilaisia vihkosia, jotka on yleensä tarkoitettu annettavaksi tulokkaalle. Niissä on yritykseen, talon tapoihin ja työsuhteasioihin liittyviä asioita. Toisinaan oppaassa voi olla myös toimenkuvia ja työohjeita. Oppaassa voi olla myös osia, joihin perehdytettävä itse etsii vastaukset. Opas voi olla toteutettuna myös tietokoneversiona. (Kangas 2000, 10.)

Oheismateriaalin tekeminen vie aikaa, mutta toisaalta se säästää varsinaiseen perehdyttämiseen tarvittavaa aikaa. Oheisaineistoa suunniteltaessa ja tehtäessä on kannattavaa samalla sopia, kuka tarkistaa aineiston ajan tasalle ja miten usein. Kaikkiin tuotoksiin tulee aina merkitä valmistuspäivämäärä, sillä vanhat ja uudet versiot sekoittuvat muutoin helposti keskenään. (Kangas 2007, 7.)

4 TOTEUTUS

Perehdyttämiskansion toteutus alkoi tavoitteiden asettamisella. Selvitettiin mitkä ovat tavoitteet, mihin uuden työntekijän perehdyttämisellä pyritään ja miten kansio avustaa näihin tavoitteisiin pääsemiseksi. Perehdyttämiskansio ei yksin riitä perehdyttämiseksi ja sen tarkoitus onkin toimia vahvana pohjana aloittaa työt Kartanohotelli Radansuussa.

Opinnäytetyöni tarkoitus oli luoda Radansuulle tämä perehdyttämisessä apuna oleva kansio. Kansion lisäksi alkoi muodostua osa perehdyttämissuunnitelmaa. Kansion sisällön suunnittelemisessa apuna oli Radansuun henkilökunta, joita haastattelin selvittääkseni heidän mielipiteitään perehdyttämiseen ja kansion sisältöä koskeviin asioihin. Nämä haastatteluvastaukset olivat suurena apuna, samoin kuin vuosien aikana tekemäni havainnot perehdyttämisestä ja sen tärkeydestä.

4.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön suurin käytännön tavoite on luoda Kartanohotelli Radansuulle toimiva ja käyttökelpoinen perehdyttämiskansio, josta on hyötyä sekä uusille, että vanhoille työntekijöille. Kansion on tarkoitus toimia työntekijöiden apuvälineenä työssä eli sinne koottaisi kaikki olennainen tieto, mitä työntekijä eri tehtävissä tarvitsee. Kansiosta on tarkoitus tulla selkeä ja helppolukuinen. Perehdyttämiskansion tulee antaa kaikille uusille työntekijöille sama pohjatieto yrityksestä, jonka jälkeen työskentely on helpompaa aloittaa. Perehdyttämiskansion on siis tarkoitus palvella sekä uutta työntekijää että koko työyhteisöä. Perehdyttämiskansion tulisi olla tukeva pohja alkaa rakentaa kunnan perehdyttämissuunnitelmaa. Perehdyttämisen tavoitteena ei ole tehdä täydellistä kaiken tiedon ja taidot osaavaa työntekijää, vaan oma-aloitteinen ja aktiivinen työntekijä, jolla perustiedot ja taidot ovat hallussa ja jolla on halu ottaa selvää uusista asioista, ja jolla on tapa toimia yrityksen ja työyhteisön eduksi, unohtamatta kuitenkaan hyvää asiakaspalvelua ja yrityksen ylläpitämää laatua.

Työni toinen tavoite on itse perehtyä työhön opastukseen ja perehdyttämiseen, josta työelämässä ja tulevaisuudessa uskon olevan paljon hyötyä eri työtehtävissä. Perehdyt-

tämisen teorian tunteminen auttaa sekä itse perehdyttävä että perehdyttäjänä, ja uskonkin, että tulevaisuudessa näitä tilanteita tulee eri muodoissaan vielä useita.

Opinnäytetyöni tavoite on luoda toimiva perehdyttämiskansio. Tämä luo hyvät pohjatiedot uudelle työntekijälle jotta työn aloittaminen on helpompaa. Perehdyttämiskansio ei kuitenkaan ole ainoa perehdyttämisväline, vaan osa perehdyttämissuunnitelmaa. Kansion pohjalta esimiesteni, jotka ovat vastuussa varsinaisesta perehdyttämisestä, on helpompi luoda hyvä perehdyttämissuunnitelma. Opinnäytetyöni on siis vain osa perehdyttämissuunnitelmaa, eikä tässä työssä ole tarkoitus tehdä koko suunnitelmaa.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmää valitessani oli selvää, että tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa ja sen kerääminen suoritetaan todellisissa ja luonnollisissa tilanteissa. Laadullisessa tutkimuksessa ei valita kovin suurta määrää tutkittavia ja valittuja tutkitaan perusteellisesti. Aineiston koolla on silti myös merkitystä. Aineiston tulisi olla kattava suhteessa siihen, millaista analyysiä ja tutkintaa siitä aiotaan tehdä. Aineisto pyritään valitsemaan tarkoituksen mukaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston haussa suositetaan teemahaastatteluja, osallistavaa havainnointia ja ryhmähaastatteluja. (Eskola & Suoranta 1998, 60–61)

Tutkimusmenetelmäksi valitsin teemahaastattelut ja havainnoinnin. Haastattelu on yksi tiedonkeruun keskeisistä perusmenetelmistä, jota käytetään sekä itsenäisesti että täydentämään muilla menetelmillä saatavaa tietoa. Haastattelu on helppo toteuttaa. Se voidaan tehdä hyvinkin nopealla varoajalla ja sillä voidaan kerätä monenlaista tietoa yhdellä kertaa. Lisäksi sen voi tehdä missä tahansa ja sitä on helppo soveltaa tilanteen mukaiseksi. (Huotari 2003, 28)

Teemahaastattelussa haastattelijalla on kysymysrunko, mutta sitä käydään läpi haastateltavan vastauksiin mukautuen ja tarkentavia kysymyksiä tehden. Teemahaastatteluisissa kysymysten avoin muoto mahdollistaa uusien tai yllättävien asioiden tulemisen esille ja haastattelutilanne puolestaan näihin yllättäviin asioihin syventymisen ja palaamisen. (Hyysalo 2006, 124)

Havainnointia käytetään joko itsenäisesti tai esimerkiksi haastattelun lisänä ja tukena. Havainnoinnin etuna on, että sen avulla saadaan välitöntä ja suoraa informaatiota yksilön, ryhmien ja organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Se mahdollistaa pääsyn tapahtumien luonnollisiin ympäristöihin. Havainnointi sopii menetelmänä hyvin laadullisen tutkimuksen menetelmäksi ja erinomaisesti esimerkiksi vuorovaikutuksen tutkimiseen. Havainnoiden voi myös tutkia tilanteita, jotka muuttuvat nopeasti tai ovat vaikeasti ennakoitavissa. Havainnointi sopii menetelmäksi myös silloin, kun tutkittavilla on kielellisiä vaikeuksia tai haluttaessa tietoa, josta tutkittavat eivät mielellään kerro haastattelijalle suoraan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

4.3 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessini alkoi syksyllä 2008. Jo ennen aiheen lopullista valintaa, oli selvää, että opinnäytetyöni teen kartanohotelli Radansuulle ja yrityksessä asiaa pohditiessamme, koimme tärkeäksi saada taloon perehdyttämiskansion, jolle on paljon tarvetta. Syksyllä aiheeni varmistuttua, tein opinnäytetyösuunnitelman ja suunnitelmani sai luvan jatkaa. Aloin heti tutustua erilaisiin perehdyttämistä käsitteleviin teoksiin ja sitä kautta sainkin hyvän teoriapohjan alkaa suunnitella Radansuulla perehdyttämiskansiota. Perehdyttämisestä on olemassa paljon teoksia, jotka ovat olleet suurena apuna opinnäytetyössäni.

Opinnäytetyöni suunnitelmaseminaari pidettiin maaliskuussa 2009. Sen avulla sain hyviä ideoita opinnäytetyötäni ajatellen. Suunnitelmaseminaarin jälkeen aloitin haastattelut ja kansion sisällön tekemisen. Haastattelujen vastausten avulla alkoi muodostua itse perehdyttämissuunnitelmakin, mutta myös kansion sisältöön tuli paljon loistavia ehdotuksia ja kommentteja. Kansio valmistui nopeasti ja suurena apuna materiaalin kanssa oli Radansuun ravintolapäällikkö, joka tarkasti kaikki tekstit ja korjasi virheitä, sekä vastaili lukuisiin kysymyksiini.

Kansion valmistuksen edetessä monet työntekijät lukivat sitä läpi ja antoivat muutoksia ja lisäysehdotuksiaan. Kansion tekemisen aikana sain siis paljon apua Radansuun henkilökunnalta. Kansio sai nykyisen muotonsa huhtikuun puolivälissä. On kuitenkin muis-

tettava, että se ei ole ikinä kokonaan valmis, vaan tietoja on muokattava ajankohtaisiksi kokoajan.

4.4 Aineiston kerääminen ja analysointi

Työskenneltyäni Radansuussa jo useita vuosia, koettuani itse aloittamisen vaikeuden yrityksessä ja nähtyäni uusien työntekijöiden sekä aloittavan, että lopettavan yrityksen palveluksessa, olen huomannut miten tärkeää hyvä perehdyttäminen on. Vaikka yritys on pieni ja työntekijöitä on vain kymmenkunta, on yrityksellä silti paljon erilaisia palveluja ja oheistuotteita, joiden opettelussa menee aikaa, koska kaikkea ei voi oppia kerralla ja jokainen oppii omaan tahtiin. Tämä tulee ottaa perehdyttämisessä huomioon. Esimerkiksi salityöntekijän pitää tietää laajasti asioita, jotta hän pystyy työskentelemään yksin.

Joltain osin perehdyttäminen Radansuussa on vuosien varrella kehittynyt, mutta osassa asioita on perehdyttäminen pysynyt alkutekijöissään. Tähän olisi tultava muutos. Havainnoinnin avulla, olemme huomanneet mitkä asiat ovat niitä, mikä uuden työntekijän tultua taloon jäävät usein sanomatta ja opastamatta. Esimerkiksi omavalvontasuunnitelmat ja pelastussuunnitelmat ovat sellaisia, joita ei kukaan muista antaa uudelle työntekijälle luettavaksi. Siksi myös teemahaastattelussa tuli useasti esille, että ne olisi saatava kansioon, jotta nämä suunnitelmat tulisivat saman tien uudelle tulokkaalle tutuiksi. Myös uuden palohälytinjaestelmän käyttöohjeet, jotka on jo kirjoitettu selkeämpään muotoon, on koettu käytännössä tarpeellisiksi osata ja siksi ne ovatkin tärkeät olla kansiossa. Pelastustoimiasetushan jo itsessään määrää koko henkilökunnan osaavan pelastussuunnitelman, joten siksi sekin on liitettävä kansioon.

Teemahaastattelut toteutin etukäteen suunnittelemani haastattelupohjan (Liite 1) avulla. Haastattelupohja antoi vastaajalle mahdollisuuden kertoa omia näkemyksiään asioihin, ilman että kysymykset vaikuttivat hänen vastauksiinsa. Kysymysten ja niihin saatujen vastausten perusteella oli helppo tehdä kysymykseen jatkokysymyksiä. Haastateltavien valinta pienessä yrityksessä ei ollut vaikea, vaan haastattelin viittä työntekijää, ravintola- ja keittiöpäällikköä, kokkia ja kahta tarjoilijaa. Kaikki haastattelut suoritettiin kahden kesken haastateltavien kanssa, jotta ulkopuoliset eivät vaikuttaisi vastauksiin. Kaikki haastateltavani olivat naisia, koska miehiä ei talonmiehen lisäksi yrityk-

sessä työskentele, ja kaikki haastateltavani ovat työskennelleet Radansuussa jo pidemmän aikaa.

Teemahaastattelun kysymyksiä pohtiessani, kirjoitin ylös mahdollisimman paljon erilaisia kysymyksiä, liittyen perehdyttämiseen ja perehdyttämiskansioon. Näistä kysymyksistä valitsin haastatteluun kysymykset, joista sain eniten tietoa perehdyttämissuunnitelman ja -kansion kokoamista ajatellen. Myös taustatieto haastateltavien perehdyttämiskokemuksista oli tärkeää. Haastattelulomakkeesta (Liite 1) tuli selkeä ja kysymyksiin oli helppo vastata ja niiden avulla keskusteluun sai helposti tehtyä jatkokysymyksiä.

En lähettänyt haastattelukysymyksiäni haastateltavilleni etukäteen. Tällä halusin varmistaa, että vastaukset jotka haastattelusta sain, eivät olleet ennalta mietittyjä ja muotoiltuja. Vastauksiksi halusin sen mikä tulee haastateltavalle ensimmäisenä mieleen ja näin vastaukset mielestäni olivat paljon toden mukaisempia kuin etukäteen mietityt, joista helposti tulee siistitympiä. Tutkimuksen kannalta oli hyvin tärkeää saada mahdollisimman todenmukaiset vastaukset. Haastateltavat kuitenkin tiesivät, että haastattelu koskee perehdyttämistä ja kansiota, joten kansion sisältöä koskeviin kysymyksiin osa oli miettinyt jo vastauksia valmiiksi.

Aloitin teemahaastattelun selvittämällä haastateltavieni kokemuksia ja mielipiteitä perehdyttämisestä ja sen miten heidät on perehdytetty kun he ovat aloittaneet yrityksessä. Kun nämä tiedot oli saatu, oli helpompi kysellä, mitä perehdyttäminen Radansuussa on nykypäivänä ja miten he haluaisivat sen kehittyvän. Kyselin myös mitä materiaalia he kaipaisivat perehdyttämiskansioon ja mikä heidän mielestään on tärkeää kertoa uudelle työntekijälle.

Teemahaastattelujen jälkeen keräsin kaikki haastattelujen tulokset yhdelle vastauslomakkeelle. Näin oli helppo tutkia vastauksia ja selvittää, missä ollaan samaa mieltä ja mitkä mielipiteet poikkeavat toisistaan. Kun kansion sisältö- ja kehitysehdotukset on kirjoitettu yhteen, on helppo nähdä, mikä on henkilökunnan mielestä tärkeää, ja miten heidän mielestään tulisi toimia.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksessa on käytetty apuna haastatteluja ja havainnointia. Havainnointia on tapahtunut jo vuosia. Aloin työskennellä yrityksessä syksyllä 2005. Omat kokoemukseni perehdyttävänä olemisesta ovat siltä ajalta. Vuosia perehdyttämistä tai sen puutetta seuranneena, olen saanut hyvän ja luotettavan kuvan perehdyttämisen nykytilasta Kartanohotelli Radansuussa.

Haastattelujen avulla selvitin muiden kokemuksia ja käsityksiä Radansuun perehdyttämisestä ja nämä vahvistivat paljon kuvaani perehdyttämisen nykytilasta. Haastattelutilanteissa oli mukana vain minä ja haastateltava, joten haastattelun aikana ulkopuoliset eivät päässeet vaikuttamaan vastauksiin. Aihe on radansuulaisille tärkeä ja siksi vastaukset joita sain, eivät olleet kaunisteltuja vaan todenmukaisia. Todenmukaisuus vahvistui haastattelujen edetessä, kun kaikkien haastateltavien vastaukset olivat lähellä toisiaan. Haastattelujen vastaukset myös vahvistivat tekemiäni havaintoja.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Teemahaastatteluissa sain kaikkiin kysymyksiin helposti vastauksia. Kaikki haastateltavat kertoivat avoimesti mielipiteensä ja ehdotuksensa. Haastattelujen aikana muodostui myös keskusteluja perehdyttämiseen liittyvistä asioista. Teemahaastattelukysymyksien tarkoitus oli selvittää perehdyttämisen tila, mielipiteitä perehdyttämisestä ja antaa ehdotuksia perehdyttämisen kehittämiseksi sekä perehdyttämiskansion sisältöön. Teemahaastatteluissa tulikin esille odottamani asiat, ja sain hyviä vastauksia kysymyksiin joihin erityisesti niitä tarvitsin.

Ensimmäisenä kysymyksenä teemahaastattelussa kysyin haastateltavieni mielipidettä perehdyttämisestä ja sen tarpeellisuudesta. Kaikki haastateltavani olivat sitä mieltä, että perehdyttäminen on erittäin tärkeää ja hyödyllistä. Lähes yksimielisesti he sanoivat kunnan perehdyttämisen helpottavan kaikkia ja että se on tehtävä hyvin aina uusiin työntekijöiden kohdalla.

Kysellessäni kokemuksia perehdyttämisestä aikaisemmissa työpaikoissa, sain paljon erilaisia vastauksia. Osaa työntekijöistä on muissa yrityksissä perehdytetty ihan kädes-

tä pitäen, eikä ketään ole perehdyttämisvaiheessa jätetty yksin, vaan aina on ollut joku opastamassa ja auttamassa. Haastateltavani ovat saaneet sekä kirjallista, että käytännössä tapahtuvaa perehdyttämistä. Lähes kaikki työntekijät ovat osallistuneet myös uusien työntekijöiden perehdyttämiseen aikaisemmin. Perehdyttäjinä he olivat tutustuneet kunnon perehdyttämisohjelmiin ja suunnitelmiin ja tietävät siis mitä uuden työntekijän hyvä perehdyttäminen vaatii yritykseltä ja perehdyttäjältä.

Kysymykseen ”mitä mielestäsi on hyvä perehdyttäminen?” Tuli paljon erilaisia vastauksia, jotka kaikki osoittavat sen, että perehdyttäminen on tehtävä huolellisesti ja sen tulisi olla kaikenpuolista työhön opastusta, joka pohjautuu itse tekemiseen ja neuvomiseen. Perehdyttämisen aikana uudelle työntekijälle tulee selväksi tehtäväkenttä ja hänellä tulee olla mukana kokoajan joku jolta voi kysyä. Perehdyttämisen tulisi olla selkeää opastusta, missä käydään työtehtävät yhdessä kohta kohdalta läpi.

Kun tiedustelin haastateltaviltani heidän saamaa perehdytystä, kun he aloittivat Kartanohotellin palveluksessa, kertoivat kaikki samaa, mitä itse koin taloon tullessani. Perehdyttämistä ei ollut ja se vähäinen mitä oli, oli tasoa ”kulje perässä ja opi”, eli lähinnä itseopiskelua. Kaikki mitä talosta tiedetään ja on opittu, on opeteltu omaaloitteisesti, ja mitään tietoa ei ole saatu valmiina, vaan kaikki on pitänyt osata kysyä tai itse selvittää.

Tämän hetkinen perehdyttäminen on haastateltavien mukaan paikoin parantunut, mutta paljon parannettavaa olisi vielä. Perehdyttäminen keittiössä työskentelyyn alkaa olla jo hyvällä tasolla. Uusien työntekijöiden kanssa käydään läpi a la carte annosten valmistaminen ja ohjeet löytyvät myös kirjallisessa muodossa. Kirjallisesti löytyvät myös keittiön omavalvonta ja siivouslistat, jotka uuden työntekijän kanssa käydään läpi hänen aloittaessaan. Muuten perehdyttäminen on vielä aikalailta itseopiskelua, ja kiinni uuden työntekijän mielenkiinnosta oppia ja ottaa selvää. Perehdyttämisen taso vaihtelee siis paljon perehdytettävän mukaan.

Kehittämisehdotuksia perehdyttämiseen tuli erilaisia. Perehdyttämisen pitäisi laajentua koko kartanohotellin toimintaan. Siihen tulisi myös varata enemmän aikaa, jotta uudella työntekijällä olisi rauhassa aikaa oppia työtehtävät, paikat ja talon tavat. Aika olikin haastateltavieni mielestä suurin ongelma. Perehdyttämisaajan löytäminen voi jo

itsessään olla haaste. Selvisikin, että juuri ajan puutteen vuoksi, Radansuulle ei ole tehty vielä minkäänlaista perehdyttämissuunnitelmaa.

Perehdyttämiskansion tavoitteita pohtiessamme lähes kaikki olivat sitä mieltä, että kansion luettuaan yrityksessä aloittavalle tulisi selvä kuva yrityksestä, sen tavoista ja työtehtävistä. Toivottiin, että ”kansion luettuaan jokainen työntekijä osaa omatoimisesti tehdä asiat, jotka kansio sisältää ja toimia ongelmatilanteissa”. Kansion tulisi olla selkeä ja helposti ymmärrettävä. Kansion tulisi siis sisältää kaikki perusasiat eli teorian yrityksestä ja sen palveluista.

Perehdyttämiskansion sisältöön tuli paljon ehdotuksia ja ideoita. Kaikki olivat sitä mieltä, että kansiossa tulisi olla kattava ja selkeä yritysesittely, jossa olisi esitelty selkeästi tuotteet ja rakennukset. Työtehtävät olivat myös kaikkien mielestä tärkeää kertoa, niin päivittäiset, vuoroittaiset kuin viikoittaisetkin. Omavalvontasuunnitelmat ja lait sekä pelastussuunnitelma mainittiin muutaman kerran. Myös hotellivarausten tekeminen ja varauskirjojen lukeminen olivat tärkeitä, koska Radansuulla ei ole tietokonejärjestelmää, vaan edelleen vanhanaikaiset varauskirjat, jotka vaativat hieman opettelua, jotta niitä osaa lukea oikein. Ruoka- ja viinilistat sekä talon historia ovat perustietoa, jotka kaikkien olisi syytä hallita ja niitä muutamat haastateltavat esittivät vastauksissaan. Työpaikan käytännöistä ja tavoista olisi myös syytä kertoa kansiossa, kuten esimerkiksi työvaatteista, talon tavoista toimia, tauoista sairaspöissaoloista ja vastaavista.

Haastatteluista kävi ilmi, ettei Radansuulla ole vielä minkäänlaista perehdyttämssuunnitelmaa, mutta sitä kaivattaisi kyllä. Toiveena tulikin, että salin-, keittiön- ja hotellin vastaavat perehdyttävät työntekijät omiin alueisiinsa ja että perehdyttämiseen löytyisi tarpeeksi aikaa. Muut, esimerkiksi paloturvallisuusasiat käytäisiin yhdessä läpi. Pelastussuunnitelman lisäämisellä kansioon haluttiin varmistaa, että jokainen uusi työntekijä saa sen luettavakseen ja tutustuu suunnitelmaan ja paloturvallisuusasioihin kunnolla. Myös omavalvontasuunnitelmien eli keittiön ja alkoholin anniskelun suunnitelmien yhdessä läpi käymistä kannatettiin, koska ne jäävät helposti kiireessä tai epähuomiossa pois.

6 PÄÄTELMÄT

Perehdyttämistä ja työhön opastusta tarvitaan jatkuvasti. Työyhteisössä, työssä ja koko yhteiskunnassa tapahtuu kokoajan muutoksia. Yksi työpaikka aloittaa toimintansa, ja toisessa muuttuvat omistussuhteet ja osittain sitä kautta myös toimintatavat. Yksi työntekijä vaihtaa työpaikkaa, toinen vaihtaa ammattia. Kolmannen työpaikka pysyy samana, mutta työ tai työmenetelmät muuttuvat.

Työssä ollaan tekemässä töitä. Työyhteisöön tai työhön perehdyttämisen tavoite yleensä on se, että perehdytettävä, uusi työntekijä tai muutokseen perehdytettävä pitkäaikainen työntekijä pystyy nopeasti työskentelemään itsenäisesti. Kaikkien osapuolten kannalta katsottuna on tärkeää, että perehdyttäminen on laadukasta ja tehokasta.

Aloittaessani perehdyttämiskansion pitkäaikaiselle työpaikalleni Kartanohotelli Radansuulle, tutustuin ensin perehdyttämisen teoriaan, josta löysin asioita, jotka minun tuli muistaa kansiota kootessani. Tutkiessani teoriapohjaa ja keskustellessani työstäni opettajani kanssa alkoi minulle selvitä, että pelkkä perehdyttämiskansion tekeminen ei yksin riitä tehokkaaseen perehdyttämiseen vaan se on vain yksi osa perehdyttämistä. Tämän tajuaminen muokkasi paljon käsitystäni perehdyttämiskansion materiaalista ja siitä, etten voi kirjoittaa käsikirjaa, joka kertoo perehdytettävälle mitä tehdä, milloin ja miten. Pohdin ja selvitin, mitkä yleensä ovat perehdyttämisen tavoitteet ja mitkä tavoitteet voisivat meidän työyhteisössä olla. Keskustelimme työyhteisössämme ja lopulta tavoitteet muokkautuivatkin realistisiksi ja toteutettavissa oleviksi.

Perehdyttämiskansiolle asetettiin luonnollisesti eri tavoitteet, kuin itse perehdyttämiskansiolle. Perehdyttämisen tavoitteiden asettaminen onnistui helpommin, kuin kansion tavoitteiden suunnittelu. On selvää, että jokainen ihminen oppii erilalla, eikä kenestäkään saa mestaria hetkessä. Pohdin omaa oppimistani, mikä onnistuu parhaiten tekemällä asiat käytännössä, ja totesin, että vaikka olen työskennellyt vakituisesti yrityksessä jo vuodesta 2006, en vieläkään tiedä, osaa ja muista kaikkia asioita yrityksestä, vaan vielä on paljon opittavaa ja kokoajan tulee uusia asioita. Perehdyttämisen tavoitteeksi ei siis voi laittaa mitään sellaista mikä ei onnistu monen vuodenkaan jälkeen.

Kansion tavoitteita pohtiessa nousi esiin kysymyksiä, mitkä tiedot ovat uudelle työntekijälle perehdyttämiskansiossa olennaisia ja mitkä tiedot eivät ole niin tärkeitä, että ne on tiedettävä heti alussa? Mitä kansiosta voi jättää pois, että se kuitenkin palvelisi vielä vanhojen työntekijöiden apuna? Suurimmat ongelmat tulivat esille juuri kansion sisältöä ja tavoitteista pohtiessani.

Perehdyttämiskansio on vain osa perehdyttämistä, mutta pohdinnan, teemahaastattelujen ja työyhteisön keskustelujen jälkeen, mielessäni oli vahvasti, että tämän uuden työntekijän ohjekirjan tulisi antaa tulokkaalle vahvat pohjatiedot yrityksestä ja sen pitäisi sisältää sellaista tarpeellista tietoa, mitä ei välttämättä tule kerrottua. Kansion olisi myös tarkoitus toimia vanhojen työntekijöiden apuna työssä.

Perehdyttämiskansion tarpeellisuudesta yrityksessä on puhuttu jo pitkään ja sainkin paljon apua kansion sisällön suunnitteluun ja tekemiseen. Vuosien aikana tekemäni havainnot uusien työntekijöiden tullessa taloon, auttoivat paljon hahmottamaan, mitä asioita uudelle työntekijälle kannattaa heti alussa kertoa ja painottaa. Teemahaastattelujen vastauksista sain arvokasta lisätietoa asioista ja paljon hyviä kehittämissuhteita.

6.1 Perehdyttämiskansion sisältö

Perehdyttämiskansioon kerättiin monipuolista tietoa yrityksestä, sen värikkästä historiasta ja monipuolisista palveluista. Kaikki palvelut ja rakennukset on esitelty selkeästi, omina lukuinaan ja näin yritystä ennestään tuntemattoman on helppo pysyä mukana, mikä rakennus on mikäkin ja mitä Radansuu oikeastaan tarjoaa asiakkailleen. Kansiossa on myös kerrottu työsuhdeasioista, jotka ovat uudelle työntekijälle tärkeitä tietää. Eri luvuiksi on eritelty liikeidea ja talon tapa toimia, työaika ja työvuorot, palkka ja palkan maksu sekä työturvallisuus. Työturvallisuus on tärkeää ja pienessä yrityksessä, jolla on paljon erilaisia palveluja ja tuotteita, on muistettava, ettei turvallisuusasioita ikinä painoteta liikaa. Yleinen toive muilta työntekijöiltä oli, että uuden palohälytyskeskuksen käyttöohje löytyisi myös kansiosta.

Perehdyttämiskansio on iso osa perehdyttämissuunnitelmaa, koska se sisältää niin paljon olennaisia ja tärkeitä tietoja yrityksestä. Nämä tiedot antavat uudelle työntekijälle hyvän pohjan aloittaa työskentely Radansuussa.

Pohdin myös paljon sitä, miten kansion tiedot saa pysymään ajan tasalla ja kuka tästä huolehtii. Päädyin tekemään kansion jokaisen kappaleen omaksi tiedostokseen, jotta niitä olisi helppo muokata ja päivittää. Tällä tavoin oikea sivu on helppo löytää, eikä muokkauksen jälkeen tarvitse tulostaa koko sisältöä uudestaan. Tiedostot tallennetaan yrityksen tietokoneelle, josta kaikilla työntekijöillä on mahdollista löytää ne ja käyttää hyödyksi. Tiedostot jäävät myös omalle koneelleni, jotta ne ovat jossain tallessa, jos yrityksen koneelle tapahtuu jotain tai tiedostot sieltä katoavat.

Se kuka päivittää kansion sisältämiä tietoja, on vielä avoin kysymys, johon vastauksen saaminen ei olekaan niin helppoa. Niin kauan kuin itse työskentelen aktiivisesti yrityksessä, on selvää, että huolehdin päivittämisestä. Kansiolahan ei ole käyttöä, jos tiedot eivät ole ajan tasalla.

Perehdyttämiskansiota suunnitellessa ja tehdessä alkoi muodostua myös perehdyttämissuunnitelma, jota ei Kartanohotellilla vielä ole. Käydessäni teemahaastattelun vastauksia läpi huomasin, että yhdistäessäni haastateltavieni toiveita ja näkemyksiä alkoi niistä muodostua runko perehdyttämissuunnitelmalle. Toki suunnitelmaa pitää vielä kehittää yhteistyössä perehdyttämisestä vastaavien esimiehien kanssa.

Mielestäni perehdyttämiskansiosta tuli ulkoiselta olemukseltaan selkeä. Se on tavallinen kansio, josta löytyvät kaikki tiedot. Se toteutettiin A4 kokoisena. Pääotsikoiden väliin tuli muoviset välilehdet jakamaan tiedot omiin asiakokonaisuuksiinsa. Näiden avulla tiedot eivät sekoitu keskenään, kansion käyttö helpottuu ja asioiden löytyminen kansioista nopeutuu. Perehdyttämiskansiossa on paljon kuvia, jotta asiat ovat entistä selkeämmät ja kuvat on sijoitettu asiayhteyksiin yhdessä tiedon kanssa.

Työ alkoi siis hyvän teoriapohjan löytämisellä. Se olikin perehdyttämisen osalta helppoa ja materiaalia löytyi aika reilusti. Löytynyt materiaali perehdyttämisestä pohjusti-kin paljon toinen toistaan ja tiedot olivat paljolti samoja. Tuotekehityssuunnitelman osalta teoriapohjan löytäminen olikin paljon vaikeampaa. Teemahaastatteluista, jotka

olivat tärkein osa tutkimussuunnitelmaa, löytyi paljon tietoa ja niiden pohjalta oli helppo tehdä haastattelut.

Haastattelujen jälkeen alkoi olla selvää, mitä asioita perehdyttämiskansio sisältää. Tuntui kuitenkin hankalalta alkaa kasaamaan kansiota, johon tulee paljon erilaista, mutta kuitenkin toisiinsa liittyvää asiaa. Halusin, että kansio etenee loogisesti ja että uusi työntekijä saa selvän kuvan yrityksestä ja sen palveluista. Siksi kansion sisällön järjestäminen loogiseen muotoon tuntuikin hankalalle, kun asiaa oli niin paljon. Tein muutaman erilaisen sisällysluettelomallin, jotka auttoivat minua pääsemään nykyiseen sisällysluetteluun, ja sitä kautta asioiden järjesty kansiossa selkiytyi. Tämän oivalluksen jälkeen, työ alkoi olla helppoa ja innostavaa.

Kansion edetessä kävin usein näyttämässä sitä esimiehilleni ja kyselin paljon heidän mielipiteitään ja muutosehdotuksiaan. Heidän avullaan kansion sisältö sai nykyisen muotonsa. Kansion tullessa käyttöön uskon, että sisältö muuttuu vielä hieman, asioita lisätään tai otetaan pois ja tällä tavalla siitä tulee tarkoitukseensa sopivampi.

6.2 Perehdyttämisen kehittäminen

Perehdyttämisen ja työhön opastuksen kehittäminen edellyttää tietoa siitä, mikä tilanne on tällä hetkellä, toisin sanoen lähtötilanteen perusteellista selvittämistä. Kun kehittämistarpeet on selvitetty, suunnitellaan kehittämisohjelma tavoitteineen, toimenpiteineen, vastuhenkilöineen ja aikatauluineen. Kehittämisohjelmaan sisältyy myös seurannan kehittäminen.

Lähtötilanteen selvittäminen tarkoittaa seuraavien asioiden arvioimista: Mitkä perehdyttämiseen ja työhön opastukseen liittyvät asiat ovat kunnossa? Mitkä eivät? Mitkä ovat tällä hetkellä tärkeimmät kehittämistarpeet?

Sekä teemahaastattelujen tuloksena, että omasta kokemuksestani huomasin, että perehdyttäminen Kartanohotelli Radansuussa on hoidettu heikosti. Ilokseni huomasin, että kehitystä perehdyttämiseen on tapahtunut, mutta tämäkin vain keittiön puolella. Teemahaastatteluissa selvisi, että keittiön puolella uusi työntekijä opettelee ruokannokset yhdessä perehdyttäjän, eli keittiövastaavan kanssa ja hänellä on myös kirjal-

liset ohjeet ruoka-annosten valmistamiseen. Keittiön omavalvontasuunnitelma ja siivouslistat käydään uuden tulokkaan kanssa läpi. Muualla talossa perehdyttäminen on vielä lapsen kengissä tai sitä ei ole ollenkaan. Tärkeimmät perehdyttämistä vaativat asiat, kuten kassajärjestelmä käydään läpi, mutta se onkin ainoa perehdyttämistoimisi salityöntekijöiden kohdalla, ja he ovat juuri niitä, joiden pitäisi osata kaikkein eniten asioita yrityksestä, sen palveluista ja työtehtävistä.

Tavoite tarkoittaa toivottua lopputulosta. Perehdyttämisen tavoitteet tarkoittavat sitä tasoa, joka perehdyttämiseen liittyvissä asioissa tulee olla. Perehdyttämisen kehittämiskohde valitaan sillä perusteella, minkä yrityksen osa-alueen tavoite on korkeammalla kuin nykytilanne.

Jo pelkästään haastattelutulosten perusteella huomasi, että perehdyttämiselle Radansuussa ei ole asetettu kunnan tavoitteita. Uuden työntekijän on vaikea tulla taloon ja työskennellä siellä, kun hänen oletetaan osaavan enemmän kuin hän osaa ja perehdyttämiseen osallistuu usea eri henkilö. Kun selvää perehdyttämissuunnitelmaa ei ole, on vaikea tietää, mitä uusi työntekijä on jo oppinut ja mitä hänelle tulisi opettaa, jotta perehdyttäminen etenisi johdonmukaisesti ja järkevästi.

Perehdyttämisen kehittämisessä otettiin esille tavoitteet, jotka uudelle työntekijälle asetetaan. Uuden työntekijän tullessa taloon, hän tutustuu ensin perehdyttämismateriaaliin, joka Radansuussa on perehdyttämiskansio. Tulokkaalle annetaan aikaa tutustua materiaaliin ja hän voi vapaasti esittää siitä kysymyksiä perehdyttäjälle. Kansion sisältöä (Liite 2) käydään mahdollisuuksien mukaan yhdessä läpi ja tulokkaalle painotetaan kysymisen tärkeyttä, jos hän ei ymmärrä jotain asiaa, tai jokin jäi epäselväksi. Perehdyttämiskansion tulisi toimia luotettavana pohjana uudelle työntekijälle työntekoa aloitettaessa.

Keskustellessani perehdyttämissuunnitelman tavoitteista perehdyttämisen toteuttajien kanssa, he toivoivat, että perehdyttämisohjelman suurin tavoite olisi tehdä uudesta työntekijästä oma-aloitteisesti toimiva, aktiivinen radansuulainen. Tarkoitus ei ole siis tehdä kaikkea osaavaa ja tietävää asiakaspalvelijaa, vaan että perustiedot ja taidot ovat kunnossa ja uudelle työntekijällä on halu ottaa asioista aktiivisesti selvää ja toimia työyhteisön ja yrityksen eduksi parhaalla mahdollisella tavalla.

Ennen varsinaisen kehittämisohjelman tekemistä ongelman tarkempi analysointi on paikallaan. Perehdyttämisen kehittämistarpeita löytyy todennäköisesti useita, mutta kannattaa aluksi valita tärkein ongelma, mihin puututaan.

Tekemässäni teemahaastattelussa sain erilaisia mielipiteitä siihen miten perehdyttäminen pitäisi toteuttaa, niin että se olisi mahdollisimman tehokasta ja uusi työntekijä saisi siitä mahdollisimman paljon irti ilman asioiden turhaa toistamista ja turhia olettamuksia siitä, mitä hän jo osaa. Lähes kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että perehdyttäjiä tulisi olla vain yksi. Radansuussa on keittiö-, sali ja hotellivastaavat ja olisikin parasta, että nämä osa-alueistaan parhaiten tietävät perehdyttäisivät tulokkaan omiin alueisiinsa. Koska hallittavia osa-alueita on paljon, tulisi tulokkaalle opettaa rauhassa vain yksi alue kerrallaan, jotta hän ehtisi omaksua saamansa tiedot rauhassa.

Haastattelussa myös valiteltiin, ettei kunnan perehdyttämiselle tahdo löytyä aikaa. Hankala kysymys, mutta uskon, että hyvällä suunnittelulla sekin voitaisiin ratkaista. Uudet työntekijät tulisi ottaa töihin hiljaisempina aikoina, jolloin on aikaa opettaa heitä. Perehdytyksen yritykseen, tiloihin ja toimintatapoihin liittyvä opastus on helppoa tehdä silloin.

Kartanohotelli Radansuun perehdyttämissuunnitelma on vielä alkutekijöissään ja kehitettävää ja muutettava sekä kansioon, että itse perehdyttämissuunnitelmaan tulee varmasti ajan kuluessa, menetelmien muuttuessa ja perehdytysuunnitelmaa kokeiltaessa. Perehdyttämiskansion tekeminen ja työyhteisössä asiasta paljon keskusteleminen sekä haastattelut ovat kuitenkin saaneet esimiehet ja vastaavat heräämään ja tajuamaan, miten hyvällä perehdyttämisellä saadaan paljon parempia tuloksia aikaiseksi. Tämä oivallus on antanut heille paljon intoa Radansuun perehdyttämissuunnitelman jatkuvalle kehittämiselle. Tämän tutkimuksen ja tuotekehityksen tuloksena tuottama kansio sekä osittainen perehdyttämissuunnitelma, antaakin heille hyvän pohjan uuden työntekijän kouluttamiseksi ja sitouttamiseksi kunnan radansuulaiseksi.

LÄHTEET

Kirjat

Adams, Jeremy. 2007. Managing people in organizations: Contemporary theory and practice. New York. Palgrave Macmillan.

Collins, Helen. 1993. Human resource management: Personnel policies & procedures. Lontoo. Hodder & Stoughton.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. Vastapaino, 1998.

Huotari, Petteri, Laitakari-Svärd, Ira, Laakko, Johanna & Koskinen, Ilpo. 2003. Käyttäjäkeskeinen tuotesuunnittelu; Käyttäjätiedon keruu, mallittaminen ja arviointi. Saarijärvi. Gummerus kirjapaino Oy.

Hyysalo, Sampsa. 2006. Käyttäjätieto: ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki. Edita Prima oy

Jaakkola, Jorma & Tunkelo, Eino. 1987. Tuotekehitys. Ideoista markkinoille. Espoo. Weilin+Göös.

Joutsenkunnas, Tapio & Heikurainen, Pekka. 1996. Esimiehenä palveluyrityksessä. Porvoo. WSOY.

Juholin, Elisa. 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. Juva. WS Bookwell Oy.

Kangas, Pirkko. 2007. Pehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Nykypaino Oy.

Kangas, Pirkko. 2000. Pehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki. Oy Edita Ab.

Kauhanen, Juhani. 2000. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Porvoo-Helsinki-Juva: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Kjelin, E & Kuusisto, P.-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum.

Lepistö, Irma. 2001. Työhön perehdyttäminen: Taidon ja laadun varmistaja. Helsinki. Alfabox Oy.

Lepistö, Irma. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki. Alfabox Oy.

Strömmer, Riitta. 1999. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki. Oy Edita Ab.

Lehtiartikkelit

Karttunen, Anu. 1996. Työnopastus tulee taas. Työ, terveys ja turvallisuus 12, 10–11

Lepistö, Irma. 1991. Työhön perehdyttäminen yrityksen voimavara. Yrittäjäpolitiikka 2, 20–23

Moilanen Teija, 2006, Katse jo ensi talvessa, Pohjois-Kymenlaakso, 29.12.2005, nro 52, 19

Elektroniset julkaisut

Asetus nuorten työntekijäin suojelusta 27.6.1986/508. WWW-dokumentti
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1986/19860508> Ei päivitystietoa. Luettu 27.3.2009

Kartanohotelli Radansuu. Yrityksen WWW-sivut.

<http://www.kartanohotelliradansuu.fi/> Ei päivitystietoa. Luettu 9.2.2009

Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998. WWW-dokumentti

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998> Ei päivitystietoa. Luettu 27.3.2009

Pelastustoimiasetus 27.8.1999/857. WWW-dokumentti

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030787> Ei päivitystietoa. Luettu 27.3.2009

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2009. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Päivitetty: 10.2.2009. Luettu 10.3.2009

Sipakko, Helena 2005. Radansuun kartanohotelli myyty yhdeksälle sijoittajalle. Kouvolan sanomien verkkolehti.

http://www.kouvolansanomat.fi/page.php?page_id=5&news_id=20052580668 Päivitetty 24.3.2005. Luettu 10.3.2009

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. WWW-dokumentti

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#a738-2002>. Ei päivitystietoa. Luettu 27.1.2009

LIITTEET**Haastattelupohja:**

Vastaaja: _____

Työnkuva: _____

1. Mikä on mielipiteesi perehdyttämisestä?
2. Mitkä ovat aikaisemmat kokemuksesi perehdyttämisestä?
3. Mitä mielestäsi on hyvä perehdyttäminen?
4. Miten sinut perehdytettiin kun aloitit yrityksessä?
5. Mitä perehdyttäminen Kartanohotelli Radansuussa on tällä hetkellä?
6. Miten toivoisit sen kehittyvän?
7. Mitkä ovat perehdyttämiskansion tavoitteet?
8. Mitä uuden työntekijän tulee osata ja tietää luettuaan perehdyttämiskansion?
9. Mitä tietoja kansion tulee sisältää?
10. Onko olemassa jo jonkinlainen perehdyttämissuunnitelma ja miten se toimii?

11. Miten perehdyttäminen toteutetaan ja miten muusta perehdyttämisestä huolehditaan?

12. Omat toiveet kansion sisällöstä?

13. Mitä muuta huomioitavaa toivot uuden työntekijän perehdyttämiseen?

SISÄLLYSLUETTELO

1. YRITYSESITTELY

1. Historia
2. Palvelut
 - 2.1 Ravintolapalvelut
 - 2.2 Hotellipalvelut
 - 2.3 Kokouspalvelut
 - 2.4 Oheispalvelut
3. Organisaatio
4. Yrityksen tiedot

2. TYÖSUHDEASIAT

1. Liikeidea ja tapa toimia
2. Työaika ja työvuorot
3. Työtehtävät
4. Palkka ja palkanmaksu
5. Työturvallisuus
 - 5.1 Pelastussuunnitelma
 - 5.2 Palohälyttimen käyttöohjeet

3. RAVINTOLATOIMINTA

1. Ruoka- ja viinilistat
2. Omavalvontasuunnitelmat
 - 2.1 Alkoholijuomien anniskelun omavalvonta
 - 2.2 Tupakan myynnin omavalvonta
3. Sali
4. Keittiö
 - 4.1 Omavalvontasuunnitelma