

YHTENÄISET PEREHDYTYSMATERIAALIT FINAVIAN  
PALVELUNEUVOJILLE ROVANIEMEN, KITTILÄN JA  
IVALON LENTOASEMILLE

Lampela Noora

Opinnäytetyö  
Restonomikoulutus  
Restonomi (AMK)

2021

Restonomikoulutus  
Restonomi (AMK)

---

<b>Tekijä</b>	Noora Lampela	<b>Vuosi</b>	2021
<b>Ohjaaja</b>	Mervi Angeria		
<b>Toimeksiantaja</b>	Finavia Oyj		
<b>Työn nimi</b>	Yhtenäiset perehdytysmateriaalit Finavian palveluneuvojille Rovaniemen, Kittilän ja Ivalon lentoasemille		
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b>	36 + 13		

---

Opinnäytetyön aiheena oli perehdytyksen kehittäminen. Tehtävänä oli yhtenäistää Rovaniemen, Kittilän ja Ivalon lentoasemien palveluneuvojen perehdytysmateriaaleja. Lisäksi tehtävänä oli tehdä Rovaniemen lentoasemalle ”Tervetuloa töihin Finavialle Rovaniemelle” -perehdytysmateriaali. Toimeksiantajana työssä toimi Finavia Oyj.

Tavoitteena oli saada tehtyä perehdytyksestä mahdollisimman tehokasta, selkeää sekä yhtenäistä. Tämä helpottaa erityisesti sesonkityöntekijöiden perehdyttämistä työhön. Menetelminä opinnäytetyössä käytettiin haastatteluita ja avointa keskustelua lentoasemien palvelupäälliköiden kanssa sekä hyödynnettiin soveltuvien osin benchmarking-menetelmää. Opinnäytetyön aihetta lähestyttiin johtamisen näkökulmasta ja tietoperusta rakennettiin sen ympärille. Opinnäytetyön haasteena oli korona-aika. Poikkeusajasta johtuen lentoasemilla ei ollut sesonkityöntekijöitä, joten heidän haastattelemisensa perehdytyksen nykytilasta ja kehittämistarpeesta ei ollut mahdollista.

Tuotoksena opinnäytetyössä oli neljä eri PowerPoint-esitystä eri aihepiireistä: palveluneuvojan perehdytys, laitteet ja niiden käyttö, työpäivän tehtävät sekä Tervetuloa töihin Finavialle Rovaniemelle -diaesitykset. Näitä materiaaleja voi käyttää jatkossa palveluneuvojen perehdytykseen. Yhtenäiset perehdytysmateriaalit mahdollistavat tehokkaan ja yhtenäisen työhön perehtymisen. Ne auttavat uutta työntekijää hahmottamaan palveluneuvojan työkokonaisuuden heti ensimmäisistä työpäivistä alkaen. Opinnäytetyön materiaalit on luovutettu Finavialle ja niitä on mahdollista hyödyntää jatkossa perehdytyksessä.

**Avainsanat** Perehdyttäminen, työnopastus, henkilöstökoulutus, henkilöstöjohtaminen, johtamistaito

Degree Programme in Hospitality  
Management  
Bachelor of Hospitality Management

---

<b>Author</b>	Noora Lampela	Year	2021
<b>Supervisor</b>	Mervi Angeria		
<b>Commissioned by</b>	Finavia PLC		
<b>Subject of thesis</b>	Unified job orientation materials for Finavia's service advisors at Rovaniemi, Kittilä and Ivalo airports.		
<b>Number of pages</b>	36 + 13		

---

The subject of the thesis is the development of familiarization with work. The task was to harmonize the orientation materials for service advisors at the airports of Rovaniemi, Kittilä and Ivalo. In addition, the task was to make a familiarization material for Finavia Rovaniemi. Finavia PLC was the commissioner of this thesis.

The aim was to make the orientation to work as effective, clear, and consistent as possible. This makes it easier especially for the seasonal workers to become acquainted with their work. Interviews, open discussions, and applicable components of the benchmarking methods were used in this thesis process. The service managers of Rovaniemi, Ivalo and Kittilä airports were interviewed. The topic of the thesis was approached from the perspective of leadership, and the knowledge base was built around it. The challenge of the thesis was the time of Coronavirus. Due to the exceptional time, there were no seasonal workers at the airports at all. For this reason, it was not possible to interview seasonal workers about the current situation of orientation and development needs.

There are four PowerPoint presentations which were produced as a result of this thesis process. The topics are work orientation for service advisor, equipment and their use, tasks during the working day and Welcome to work at Finavia in Rovaniemi slide show. These materials can be used in the future to familiarize service advisors with their work. The unified work orientation materials enable effective and uniform introduction to work. They help new employees to obtain an overall understanding of a service advisors work right from the first days at work. The materials have been handed over to Finavia and it is possible to utilize them in the future for orientation.

**Key words** Job orientation, work familiarization, personnel training, human resource management, management skills

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 FINAVIA OYJ.....	7
3 ONNISTUNEEN PEREHDYTYKSEN MERKITYS.....	9
3.1 Laadukas perehdytys.....	9
3.2 Perehdytysuunnitelma.....	12
3.3 Työturvallisuuslaki .....	14
4 JOHTAMISEN ROOLI PEREHDYTYKSESSÄ .....	16
4.1 Esimiehen vastuu työelämässä .....	16
4.2 Osaamisen johtaminen osana henkilöstön johtamista .....	17
4.3 Valmentava ote ja coaching-menetelmä.....	19
4.4 Valmentava johtaminen apuna työntekijöiden sitouttamisessa .....	19
4.5 Strateginen ajattelu.....	22
5 TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT .....	23
5.1 Esimiesten haastattelut.....	23
5.2 Benchmarking.....	26
5.3 Henkilökunnan osallistaminen .....	28
6 PEREHDYTYSMATERIAALIT FINAVIALLE LAPIN LENTOASEMILLE .....	29
7 POHDINTA .....	31
LÄHTEET.....	34
LIITTEET .....	37

## 1 JOHDANTO

Organisaatiot ovat koko ajan muutoksen alaisina. Yllättäviäkin asioita tapahtuu ja työskentelytavat muuttuvat (Eklund 2018, 41). Perehdytys on aina ajankohtaista ja se ei tule olemaan koskaan täysin valmista. Tämän takia perehdytykseen tulee koko ajan panostaa ja miettiä, mikä auttaisi saamaan perehdytyksestä entistä parempaa. Perehdytystä on tärkeää ylläpitää koko työsuhteen ajan (Kahvikiveltä 2019). Perehdytys on työsuhteen tärkein mahdollinen koulutus. Mitä parempi ja tehokkaampi perehdytys on, sitä helpommin uusi työntekijä sopeutuu työympäristöön ja pystyy antamaan panoksensa organisaation menestymiseen (Rediteq 2019).

Opinnäytetyöni aihe on perehdytyksen kehittäminen. Toimeksiantajana opinnäytetyössäni toimii Finavia Oyj. Opinnäytetyön tehtävänä on yhtenäistää Rovaniemen, Ivalon ja Kittilän palveluneuvojien perehdytysmateriaaleja ja jatkokehittää jo olemassa olevia materiaaleja. Lähtötilanteessa Rovaniemen, Ivalon ja Kittilän lentoasemilla on omat erilliset perehdytysmateriaalinsa. Kehittämäni perehdytysmateriaalit mahdollistavat yhdenmukaisen perehdytyksen uusille työntekijöille. PowerPoint-materiaaleissa kuvataan työhön liittyviä eri osa-alueita ja muita perehdytykseen kuuluvia tärkeitä tietoja. Teen myös Rovaniemen lentokentälle oman ”Tervetuloa töihin” -perehdytysmateriaalin.

Jatkokehitetyn perehdytysmateriaalin avulla pyritään ratkaisemaan uusien työntekijöiden tehokas perehdytys, jotta esimerkiksi sesonkityöntekijöiden on helppompaa omaksua työtehtävät. Kun samat työntekijät käyvät useammalla Lapin lentoasemalla töissä, niin on myös järkevää, että perehdytysmateriaalit ovat yhtenäisiä. Tällöin työntekijöitä ei tarvitse perehdyttää kussakin paikassa uudestaan alusta lähtien. Tavoitteena on saada tehtyä perehdytyksestä kokonaisuudessaan tehokasta, selkeää, suunniteltua ja yhtenäistä.

Nyt laatimani perehdytysmateriaalin avulla perehdytyksestä pystytään tekemään selkeämpää ja tehokkaampaa. Se mahdollistaa työtehtävien nopeamman oppimisen. Myös työn laatu ja työn tekemisen tehokkuus paranevat. Uudet työntekijät oppivat oikeanlaisen ja turvallisen työn tekemisen tavan ja tietävät, mitä riskejä

työhön kuuluu. Suunnitelmallisen perehdytyksen avulla virheet vähenevät ja sesonkityöntekijöiden perehdytys helpottuu ja nopeutuu. (Työterveyslaitos 2021.)

Suoritin syventävän harjoittelun Rovaniemen lentoasemalla Finavialla. Harjoittelu kesti noin kolme kuukautta. Tutustuin harjoittelun aikana organisaation toimintaan ja sain esimakua myös perehdytyskäytännöistä oman perehdytykseni aikana. Organisaation toiminta ja toimintakulttuuri oli siis minulle jokseenkin tuttua.

Jotta perehdytys on toteutettu onnistuneesti, täytyy ottaa huomioon seuraavat asiat: tavoitteellisuus, suunnitelmallisuus, vastuiden jako perehdytyksessä, vuorovaikutus ja verkostoituminen, kannustaminen ja tukeminen sekä perehdytyksen seuranta (Tainio-Keinonen 2020). Tavoitteiden asettaminen perehdytystä suunniteltaessa on tärkeää, jotta tiedetään, mitä halutaan saavuttaa. Perehdytyksen suunnitelmallisuus on kaiken a ja o, mitä paremmin on suunniteltu, sitä helpompi perehdytys on toteuttaa ilman vastoinkäymisiä. Esimerkiksi mitä tehdään, milloin tehdään, kuka tekee ovat tärkeitä asioita ottaa huomioon. (Tapio 2021.)

Sesonkityöntekijöiden perehdytys on tärkeää tehdä tehokkaasti ja nopeasti. Perehdytyksen yhtenäisyydellä on myös merkittävä vaikutus, koska työntekijät voivat työskennellä eri lentoasemilla. Tällöin samalla perehdytyksellä, minkä on jo saanut, pääsee pitkälle muissakin paikoissa. Toki poikkeuksia toiminnassa on, mutta suurin osa tavoista olisi jo työntekijällä hallussa. Perehdytyksen seurannan avulla nähdään, miten perehdytettävä on suoriutunut tehtävistä ja mitä hän jo osaa. Tämä on tärkeä vaihe perehdytyksessä, jotta työntekijän kehittymisen seuraamisessa pysytään mukana. (Tapio 2021.)

Käsittelen opinnäytetyön tietoperustaa johtamisen näkökulmasta sen takia, koska olen itse kiinnostunut johtamisesta ja esimiestyöstä. Myös toimeksiantajan näkökulmasta katsottuna johtaminen liittyy vahvasti perehdytykseen. Perehdytys kuuluu esimiehen vastuualueisiin ja esimies toimii monesti myös itse perehdyttäjänä ja hänellä on suuri vastuu sen onnistumisessa.

## 2 FINAVIA OYJ

Finavia on lentoasemayhtiö, jonka tavoitteena on tehdä matkustamisesta sujuvaa ja mutkatonta. Finavia mahdollistaa hyvät lentoyhteydet maailmalle koko maan kattavan lentoasemaverkoston kautta. (Finavia 2020.)

Finavia Oyj:n arvot ovat turvallisuus, asiakaslähtöisyys, vastuullisuus sekä uudistukset. Yrityksen kaiken tekemisen perustana on turvallisuus. He pyrkivät ylittämään asiakkaan odotukset erinomaisella asiakaskokemuksella sekä palveluasenteella. Yritys välittää ja kantaa vastuuta ihmisistä ja ympäristöstä. Finavialla on myös tahto ja kyky uudistua avoimesti yhdessä kumppaneiden kanssa. (Finavia 2020.)

Finavia on julkinen osakeyhtiö, jonka omistaa kokonaan Suomen valtio. Valtioneuvoston kanslia vastaa omistajaohjauksesta. Finavialla on myös kaksi liiketoimintaa harjoittavaa tytäryhtiötä, Airpro Oy sekä RTG Ground Handling Oy, jotka täydentävät Finavian palveluja lentoliikenteelle. (Finavia 2020.)

Finavia Oyj:n lentoasemaverkostoon kuuluu 21 lentoasemaa eri puolilla Suomea, joista 19 palvelee pääasiassa matkustajaliikennettä ja kaksi pelkästään sotilas – ja yleisilmailua. Finavian päälentoasema on Helsinki-Vantaalla ja se on myös johdettava eurooppalainen kauko- ja vaihtoliikenteen solmukohta. (Finavia 2020.)

Vuoden 2019 lopussa Finavialla työskenteli 1 277 henkilöä. Konsernin palveluksessa työskenteli 2 775 henkilöä. Vuoden 2019 aikana Finavia palkkasi määräaikaista henkilöstöä asiakaspalveluun Helsinki-Vantaalle ja Lapin lentoasemille kehitysohjelmien vuoksi. Myös tietohallinnon sekä digitaalisten palveluiden kehittämisen vuoksi henkilöstön määrä Finavialla on kasvanut. (Finavia 2020.)

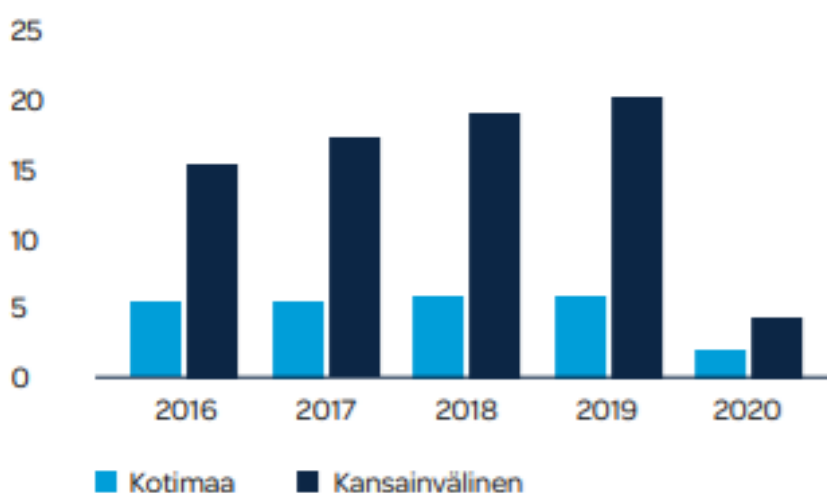
Maaliskuusta 2020 alkaen Koronavirus on vaikuttanut huomattavasti Finavian toimintaan. Lentoasemilta on vähentynyt matkustajaliikenne ja osalta niistä se on loppunut jopa kokonaan hetkellisesti. Matkustajamäärät ovat romahtaneet merkittävästi peruttujen lentojen sekä matkustusrajoitusten vuoksi. (Finavia 2020.) Lentoliikenne väheni jopa 90 prosenttia vuonna 2020. (Finavia 2021, 7). Finavia

on pyrkinyt sopeutumaan tilanteeseen parhaansa mukaan. Yhteistoimintaneuvotteluja on käyty koskien noin 950 työntekijän määräaikaista lomautusta. Neuvottelut loppuivat 19.3.2020. Vakituisten henkilökunnan Finavia lomautti enintään 90 päivän ajaksi riippuen, mistä yksiköstä ja työtehtävästä on kyse. (Finavia 2020.)

Koronaviruksen aiheuttamien muutosten vuoksi Finavian liiketoiminta muuttui huomattavasti. Vuonna 2019 lentoasemilla kulki 26 miljoonaa matkustajaa, kun taas vuonna 2020 kokonaismatkustajamäärä laski neljäsosaan edellä mainitusta eli 6,4 miljoonaan matkustajaan. Matkustajamäärä vuonna 2020 oli 75 prosenttia vähemmän kuin vuonna 2019 (Kuvio 1). (Finavia 2021, 61.) Poikkeuksellinen aika on vaikuttanut uusien työntekijöiden määrään. Käytännössä heitä ei ole ollut lainkaan Rovaniemen, Ivalon tai Kittilän lentoasemilla opinnäytetyön tekemisen aikaan.

### Finavian lentoasemien matkustajamäärät 2016–2020

miljoonaa



Kuvio 1. Finavian lentoasemien matkustajamäärät vuosina 2016–2020 (Finavia 2021, 61)

### 3 ONNISTUNEEN PEREHDYTYKSEN MERKITYS

#### 3.1 Laadukas perehdytys

Perehdyttäminen kuuluu henkilöstöjohtamisen ytimeen ja se vahvistaa onnistunutta rekrytointia (Eräsalo 2008, 60). Kaikki toimenpiteet, jotka auttavat uutta työntekijää tuntemaan työpaikkansa, toimintatavat, ihmiset, oman työnsä, sekä odotukset ovat osa perehdyttämistä (Penttinen & Mäntynen 2009, 2). Tavoitteena on saada työntekijä sopeutumaan työympäristöön ja hallitsemaan työtehtävät. Yleisesti ottaen perehdytyksellä tarkoitetaan uusien asioiden oppimista ja tiedon soveltamista käytäntöön. Oikeanlaisella ja toimivalla työhön opastuksella organisaation ja työntekijöiden välinen vuorovaikutus paranee. (Eklund 2018, 27.)

Perehdyttäminen on tärkeä henkilöstön kehittämisen osa-alue. Perehdytys sekä työhön opastus voidaan luokitella investoinniksi, sillä niiden avulla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista sekä vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Perehdytys on jatkuva prosessi, jota tulee kehittää henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.) Ahokas ja Mäkeläinen kirjoittavat myös työturvallisuuskeskuksen digijulkaisussa, että perehdytystä kehitetään henkilöstön sekä työpaikan tarpeet huomioiden jatkuvasti. (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Kun perehdytys on hoidettu hyvin, siitä seuraa monia erilaisia hyötyjä niin yritykselle kuin myös työntekijälle itselleen. Oppiminen on tehokkaampaa ja oppimisaika lyhenee, suhtautuminen työhön ja työyhteisöön on myönteinen ja se lisää työhön sitoutumista. Yrityskuvasta syntyy myönteinen mielikuva perehdytettävälle ja asiakkaille, virheet sekä niiden korjaamiseen kuluva aika vähenee, uusi työntekijä tunnistaa työn sekä työympäristön vaarat ja osaa toimia oikealla tavalla niiden poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi. Näin myös turvallisuusriskit vähenevät huomattavasti. Poissaolot sekä vaihtuvuus vähenee ja myös kustannukset pienenevät. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3–4.)

Tainio-Keinonen kirjoittaa blogikirjoituksessaan, että uusien työntekijöiden kehittyminen tuottavaksi työntekijäksi voi kestää jopa kuudesta kahteentoista kuukauteen. Mitä tehokkaampi perehdytys on, sitä enemmän yritys tai organisaatio hyötyy. Ensimmäiset 90 päivää uuden työntekijän työsuhteessa ovat kriittisiä. Uusista työntekijöistä jopa 22 prosenttia vaihtaa työpaikkaa ensimmäisten 45 päivän aikana ja jopa kolmasosa lähtee ensimmäisen vuoden aikana pois organisaatiosta. (Tainio-Keinonen 2020.)

Teknologian hyödyntäminen perehdytyksessä on havaittu myös positiiviseksi vaikutukseksi. Teknologian avulla perehdytyksestä on helpompi tehdä yhtenäinen ja tehokas. Myös jäsennellyllä perehdytysprosessilla on suuri vaikutus työntekijöiden työtyytyväisyyden kannalta. (Tainio-Keinonen 2020.) Myös Intron blogikirjoituksessa mainitaan, että organisaatiot, joilla on käytössä strukturoitu eli jäsennelly perehdytys suunnitelma, onnistuvat 58 prosenttia paremmalla todennäköisyydellä sitouttamaan uusia työntekijöitä vähintään kolmeksi vuodeksi organisaatioon (Intro 2019).

Organisaatioissa perehdytykselle asetetaan yleensä muitakin tavoitteita, kuin vain laissa määritelty työturvallisuudesta huolehtiminen. Yksi yleisimmistä perehdytyksen tavoitteista on työntekijän sitouttaminen työhön. Muita yleisiä tavoitteita perehdytykselle ovat nopea työhön oppiminen sekä rutiinitehtävien hyvä hallinta. (Eklund 2018, 28.) On tärkeää seurata ja arvioida perehdytystä ja sen tuloksia. Saavutettiinko asetetut tavoitteet, onnistuiko suunnitelma, missä asioissa oli puutteita, tulisiko jotakin muuttaa tai korjata. (Penttinen & Mäntynen 2009, 7.) Tätä väitettä puoltaa myös Ahokas ja Mäkeläinen. He mainitsevat kirjoituksessaan, että perehdytyksen seurannan sekä arvioinnin avulla voidaan saavuttaa halutut tavoitteet (Ahokas & Mäkeläinen 2013). Perehdytettyjen kokemuksia kannattaa kysellä ja kuunnella ja ottaa huomioon, kun perehdytystä jatkokehitetään. Vaikka henkilökunnan vaihtuvuus olisi vähäistä on silti hyvin tärkeää, että perehdytys pidetään ajan tasalla. (Penttinen & Mäntynen 2009, 7.) Yksi perehdytyksen seurantakäytännöistä on perehdytyskeskustelut eli siis perehdyttäjän ja työntekijän väliset keskustelut työhönoppimisjakson aikana. Näiden keskustelujen avulla voidaan tehostaa uusien työtehtävien oppimista ja samalla pysytään myös kartalla siitä, miten perehdytys on tähän mennessä mennyt. (Eklund 2018, 122.)

Laadukas perehdytys on työhyvinvoinnin ja turvallisuuden perusta ja sen merkitys organisaatioissa on todella tärkeä. Laadukas perehdytys voi olla parhaimmillaan jopa kilpailuetu organisaatiolle. Sen merkitys korostuu varsinkin silloin, kun työntekijöitä on vaikea löytää ja rekrytoida. Kun perehdytys on suoritettu hyvin, niin työntekijöiden vaihtuvuus pienenee ja työtyytyväisyys kasvaa ja tämä vaikuttaa organisaation menestykseen positiivisella tavalla. (Leino 2020.)

Perehdytys on kaikista merkittävin koulutus työsuhteessa. Hyvällä valmistautumisella sekä suunnitelmallisuudella on mahdollista tarjota helppo alku uudelle työsuhteelle. Laadukkaan perehdytyksen avulla pystytään välttämään myös väärinymmärryksiä (Pellinen 2019.) Suunnitelmalliseen perehdytykseen kuuluu viisi askelta: valmistautuminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu sekä opitun varmistaminen (Kuvio 2) (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Kuviossa 2 kuvataan viiden askeleen menetelmä ja sen eri vaiheet. Ensimmäisessä vaiheessa valmistaudutaan opetukseen. Arvioidaan perehdytettävän tietojen ja taitojen taso, kuvataan tehtävä, asetetaan halutut tavoitteet sekä käydään läpi perehdytyksen toimintamalli. Seuraavana vaiheena on opetus. Tällöin perehdytettävälle näytetään työ, mitä hän tulee tekemään, kerrotaan toimintasäännöt, perustellaan toimintatavat sekä pyydetään perehdytettävää havainnoimaan tehtäviä. Kolmannessa vaiheessa käydään läpi mielikuvaharjoittelua. Perehdytettävää pyydetään selostamaan työ, häntä ohjataan palautteella, annetaan pelkistetyt säännöt sekä pyydetään toistamaan työtä ajatuksissa. Neljäs vaihe on taidon kokeilu ja harjoittelu. Ensin perehdytettävän annetaan kokeilla taitojaan, jonka jälkeen hänelle annetaan palautetta. Sitten hän kokeilee uudestaan ja hänen annetaan jatkaa harjoittelua. Opittujen asioiden varmistaminen on viiden askeleen menetelmän viimeinen vaihe. Perehdytettävän taitotaso arvioidaan ja hänelle annetaan palautetta. Hänen annetaan työskennellä yksin ja rohkaistaan kysymään kysymyksiä. Hänen osaamistaan arvioidaan ja oppimisen seuraamisesta sovietaan. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)



Kuvio 2. Perehdyttämisen viisi askelta (Ahokas & Mäkeläinen 2013)

### 3.2 Perehdytysuunnitelma

Perehdytysuunnitelma on yksi onnistuneen perehdytyksen kulmakivistä. Sen avulla on helppo varmistaa, että kaikki tarvittava tulee käytyä läpi. Hyvän perehdytysuunnitelman ominaisuuksiin kuuluu se, että suunnitelma on organisaation näköinen ja yksilöllisesti muokattavissa. Suunnitelman avulla pystyy varmistamaan perehdytyksen tasalaatuisuuden ja se tukee käytännön työtä. (Eklund 2021.) Työturvallisuuskeskuksen sivuilla mainitaan myös, että kirjallinen suunnitelma perehdytyksen tueksi on todella tärkeä osa itse perehdytystä. Sen avulla voidaan seurata opetuksen etenemistä ja samalla säästetään aikaa. (Ahokas &

Mäkeläinen 2013.) Jokaisessa organisaatiossa tulee miettiä, mitä perehdytyksellä halutaan tavoitella. Kun tavoitteet on asetettu, tiedetään mitä asioita perehdytyksessä tulee korostaa. Suunnitelma tukee käytännön työtä ja varmistaa, että perehdytys on tasalaatuista. (Eklund 2018, 29, 173.)

Suunnitelmassa tulee olla selkeästi kerrottu ainakin ne asiat, jotka jokaisen uuden työntekijän tulee osata ja tietää. Mitä isompi organisaatio, sitä tärkeämpää ja kannattavampaa on olla etukäteen suunniteltu tapa seurata ja toteuttaa perehdytystä. (Eklund 2021.) Suunnitelmallisen perehdytyksen avulla voidaan pitää huoli siitä, että kaikilla työntekijöillä on samanlaiset mahdollisuudet onnistua työssään. Suunnitelmallisuuden avulla huolehditaan myös siitä, että perehdytysprosessia kehitetään koko ajan muuttuvassa työympäristössä. (Eklund 2018, 31.) Kun perehdytystä alkaa suunnittelemaan, on tärkeää selvittää ensimmäiseksi, mitkä ovat perehdytyksen tavoitteet. Kun ne on saatu selville, voi alkaa tekemään varsinaista suunnitelmaa. Onnistunut perehdytysprosessi vaihtelee aina tehtävä- sekä yksilökohtaisesti, mutta organisaatio voi etukäteen määrittellä suunnitelman yleisellä tasolla. (Eklund 2021.)

Hyvässä perehdytysuunnitelmassa tulee esille kuka, mitä, milloin, miten ja kenelle. Kuka on vastuussa uuden työntekijän perehdytyksestä? Mitä asioita uuden työntekijän kanssa tulee käydä läpi? Milloin mikäkin asia/tehtävä käydään läpi ja missä järjestyksessä? Miten perehdytys hoidetaan käytännössä? Kenelle perehdytys on suunniteltu? Kun näihin kysymyksiin tietää vastauksen, on perehdytysuunnitelman tekeminen jo hyvällä alulla. (Eklund 2021.) On hyvin tärkeää, että yleisen perehdytysuunnitelman lisäksi jokaisessa organisaatiossa on suunnitelma käytännön toteutuksesta (Ahokas & Mäkeläinen 2013). Perehdytys koskee kaikkia työpaikkoja toimialasta riippumatta. Se pitää suunnitella koko henkilöstölle, niin esimiehille kuin vuokratyöntekijöillekin. Työntekijöille tulee opastaa kaikki työtehtävät, tapahtuivat ne sitten työpaikalla, asiakkaan luona tai jossain muualla työpaikan ulkopuolella. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdytysprosessi ja -suunnitelma vaativat jatkuvaa kehittämistä, jotta ne vastaavat työelämässä vastaan tuleviin muuttuviin haasteisiin. Suunnitelmallinen kehittäminen on mahdollista vain silloin, jos jokaisesta suoritetusta perehdytyksestä voidaan oppia jotain uutta. Suunnitelmallisen kehittämisen avulla on mahdollista

luoda kilpailukykyinen perehdytys, joka muotoutuu ajan kanssa ja, joka vastaa työelämän sen hetkisiin tarpeisiin. Jos perehdytys on onnistunut, niin sillä on merkittävä positiivinen vaikutus työnantajasta saatuun mielikuvaan. Pitää kuitenkin muistaa, että perehdytys ei tule olemaan koskaan täydellinen tai valmis, mutta jatkuvan kehittämisen avulla pääsee kohti sille asetettuja tavoitteita. (Eklund 2021.)

### 3.3 Työturvallisuuslaki

Työlainsäädännössä määritetään vaatimukset työhön perehdyttämiselle (Eklund 2018). Lakiin perustuvan oikeuden mukaan työntekijöiden tulee saada laadukasta perehdytystä uusiin työtehtäviin sekä työpaikan käytäntöihin, kun aloittaa uudessa työssä. Kaikki uudet työntekijät, niin kesä- kuin vuokratyöntekijätkin ovat oikeutettuja perehdytyksen ja opastuksen saamiseen. Erityisen tärkeänä pidetään nuorten työuraansa aloittavien työntekijöiden perehdyttämistä, koska heillä ei välttämättä ole vaadittavaa ammattitaitoa tai kokemusta uusista työtehtävistä. Työnantajan on perehdytettävä työntekijä turvalliseen työskentelyyn, työolosuhteisiin sekä työvälineiden käyttöön. Tämä on määrätty työturvallisuuslaissa. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä tutustuu uuden työpaikan käytäntöihin, odotuksiin sekä tapoihin. (Työelämään.fi 2020.)

Työturvallisuuslaissa määrätään, että työnantajan tulee jatkuvasti tarkkailla työn turvallisuutta ja puuttua tilanteisiin, joissa annettuja ohjeita ei noudateta. Lakiin on myös kirjattu työntekijän velvollisuus työskennellä annettujen ohjeiden mukaan. Ohjeiden mukaan toimiminen korostuu erityisesti tilanteissa, joissa työnantaja on todennut terveysvaaran. Mikäli työntekijä ei noudata ohjeita ilman perusteltua syytä työnantaja voi ryhtyä lain ja työpaikan käytäntöjen mukaisiin kurinpidollisiin toimenpiteisiin. (Työsuojelu.fi 2020.) Työnantajan tulee perehdyttää työntekijöille riittävästi tietoa työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehtia siitä, että työntekijä osaa toimia työympäristössä ja hallitsee työtavat. (Eklund 2018, 26.)

Työsuojelulainsäädäntö vaatii työnantajaa järjestämään perehdytyksen. Käytännössä lähin esimies on vastuussa perehdytyksestä sekä opastuksen suunnitte-

lusta, sen toteuttamisesta ja valvonnasta. Esimies voi kuitenkin delegoida perehdytykseen kuuluvia tehtäviä toiselle koulutetulle työnopastajalle. Vastuu perehdytyksestä säilyy silti aina linjajohdolla ja esimiehellä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

## 4 JOHTAMISEN ROOLI PEREHDYTYKSESSÄ

### 4.1 Esimiehen vastuu työelämässä

Esimiehellä on vaativa tehtävä työelämässä. Hänen tulee hoitaa asioita kahteen suuntaan, niin työnantajan edustajana kuin myös työntekijöiden työkaverina. Esimiehen tulee huomioida johtamisessa kaikki työryhmät. Oikeudenmukaisuus, rehellisyys sekä tasapuolisuus ovat asioita, joita esimiehen tulisi muistaa noudattaa kaikessa tekemisessään työelämässä. Esimiehen vastuulla on myös tuntea lait ja erilaiset sopimukset ja huomioida työhyvinvointi, osaaminen sekä kehittäminen. Koulutukset ja talous pitää hoitaa sekä johtaminen, töiden valvominen ja työntekijöiden suojelu. Perehdytys, ohjaus ja opastus, päätöksien teko ja niiden perustelut sekä vastuun kantaminen kuuluvat myös esimiehen vastuualueisiin. (Jytyliitto 2021.)

Esimiehen on tärkeää hallita kokonaisuuksia työssään. Esimiehen tulee ymmärtää hänen roolinsa ja tuntea eri johtamistavat. Hänen pitää tietää, millaisia liiketoimintaan liittyviä tavoitteita hänen vastuulleen on asetettu. Hänen tulee olla vuorovaikutuksessa henkilöstön kanssa ja kerrottava heille organisaation suunnitelmat ja saada ne liitettyä osaksi jokapäiväistä toimintaa. Esimiehen tulee myös johtaa omaa yksikköään organisoinnin, suunnittelun, kehityksen sekä toiminnan avulla. Hänen tulee ymmärtää muutosten aiheuttamat vaikutukset henkilöstöön ja osattava johtaa muutoksien aiheuttamia tilanteita ja osattava tarpeen vaatiessa hankkia lisää henkilökuntaa ja perehdyttää heidät työhön mahdollisimman hyvin. Esimiehen on hyvin tärkeää osata huolehtia myös omasta jaksamisestaan ja kehittymisestään. (Hyppänen 2009, 21–22).

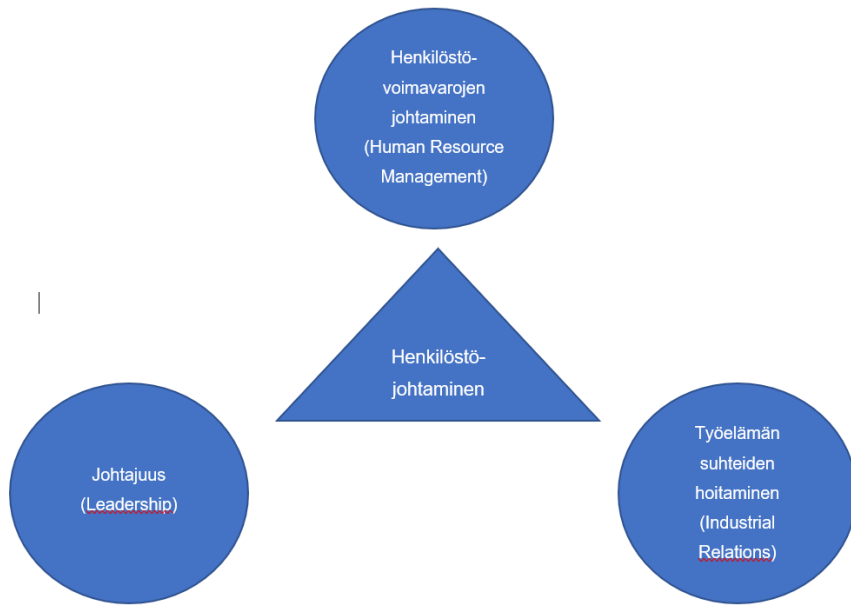
Perehdytysprosessi on yksi johtamisen tavoista. Sen avulla voidaan saavuttaa organisaatiolle asetettuja tavoitteita ja toteuttaa organisaation strategiaa (Eklund 2018, 27). Esimiehen rooli perehdyttämisessä on tärkeä, vaikkakin hän voi halutessaan delegoida osan perehdytystehtävistään muille työntekijöille. Perehdytettävälle työntekijälle on tärkeää, että tukena on oikeudenmukainen esimies, joka kohtelee kaikkia työntekijöitä samalla tavalla. Oikeudenmukainen toimiminen näkyy avoimena, tasapuolisena kohteluna ja se ulottuu koko organisaatioon. Esi-

miehen tärkeä tehtävä on myös huolehtia siitä, että työpaikalla on toimivat ja ajan-tasaiset työtehtäviin ohjaavat oppaat. Oppaasta tulee löytyä esimerkiksi usein tarvittavia puhelinnumeroita sekä työsuhteeseen liittyviä tietoja. Esimiehen vas-tuulla on pitää oppaat ajan tasalla. (Tjs-opintokeskus 2020, 2.)

#### 4.2 Osaamisen johtaminen osana henkilöstön johtamista

Henkilöstön rekrytointi, perehdyttäminen, kehittäminen, urasuunnittelu sekä työ-suoritusten arviointi ovat henkilöstöjohtamisen keskeisiä toimintoja. Perehdyttä-minen on jäänyt vähäiselle huomiolle osaamisen johtamisessa viime aikoina, vaikkakin sen merkitys osaamisen käytölle on erittäin tärkeää kaikissa organisaatioissa. Yksilöosaamisen johtamista voidaan pitää osaamisen johtamisena. Täl-löin strategioiden toteuttamiseen luodaan tarvittava osaamisen hallintajärjes-telmä. Myös tietämyksen johtaminen voi olla osaamisen johtamista, jolloin pro-sesseja kehitetään, jotta hiljainen tieto saadaan näkyväksi ja siirretyksi organi-saatiosta toiseen. Kolmantena kyseessä voi olla organisatorinen oppiminen. Täl-löin tarkoituksena on kehittää kulttuuria sellaiseksi, joka kehittää osaamista jat-kuvasti. Henkilöstöjohtamisella voidaan vaikuttaa niin yksilön kompetenssiin kuin organisaation kompetenssiinkin. (Rainio 2010.)

Osaamisen johtaminen on tärkeä osa henkilöstön johtamista sekä tulevaisuuden rakentamista. Henkilöstöjohtaminen on yrityksen toiminnan ydin, kun se on kun-nossa niin kaikki muut toiminnot ovat mahdollisia (Kuvio 3). (Viitala 2003). Yksi merkittävimmistä resursseista tuloksellisessa ja vaikuttavassa tuottamisessa ja johtamisessa on nimenomaan osaavat ja ammattitaitoiset ihmiset. Työn jatku-vasti muuttuvat vaatimukset edellyttävät ihmisiltä ja organisaatiolta jatkuvaa uu-den oppimista. Kun kehittäminen on suunniteltu hyvin, se ylläpitää oppimista ja auttaa tulevaisuuden rakentumisessa. (Sivonen 2017.)



Kuvio 3. Henkilöstöjohtamisen klassinen jako (Viitala 2003)

Osaamisen kehittämällä ylläpidetään ja päivitetään osaamista tulevaisuuden tarpeita varten. Siinä otetaan huomioon myös poistuvan osaamistarpeen korvaaminen tarvittavalla osaamisella sekä täyden uuden osaamisen hankkiminen. Osaamisen kehittäminen perustuu siihen tietoon, jota on voitu hankkia osaamisen ennakkoinnin avulla tulevaisuuden osaamistarpeista. (Sivonen 2017.) Osaamista voidaan kehittää monilla eri menetelmillä, esimerkiksi perehdyttäminen ja työhönopastus, kehityskeskustelut ja palaute, urapolut ja valmennus sekä lisä- ja täydennyskoulutukset ovat hyviä kehitysmenetelmiä. (Sivonen 2017.)

Osaamisen johtaminen on työntekijän potentiaalin tunnistamista ja sen vaalimista. Osaamisen johtaminen varmistaa, että yrityksessä osataan toimia uusissa ja yllättävissä tilanteissa. Yksilön kehityksen tukeminen on suuri osa osaamisen johtamista. Jokaisen työntekijän kehittyessä myös organisaatio kehittyy ja menee kohti parempia tuloksia. Jotta yksilöt kehittyvät, on hyvin tärkeää, että johtoasemassa olevat kannustavat ja ohjaavat yksilöitä oikeaan suuntaan kehityksen kannalta. Johtoasemissa olevilta henkilöiltä tarvitaan siis hyvää yksilön- sekä osaamisen johtamista. (Kankainen 2019.)

#### 4.3 Valmentava ote ja coaching-menetelmä

Valmentava ote ja coaching-menetelmät voivat auttaa osaamisen johtamista. Coaching-menetelmällä tarkoitetaan vaikutusta vuorovaikutustilanteissa. Kun esimies osaa omalla toiminnallaan vaikuttaa myönteisesti ja kannustavasti alaisiaan kohtaan hän saa heistä parhaan irti. Valmentava johtaminen taas auttaa parantamaan keskustelun laatua organisaatiossa, mikä vaikuttaa yksilöiden työn laatuun positiivisesti. (Kankainen 2019.)

Coaching-menetelmän tarkoituksena on, että johtoasemassa oleva valmentaa yksilöistä mahdollisimman hyviä, jotta tiimi menestyy myös ilman johtoasemassa olevaa henkilöä. Johtajien lisäksi koko työyhteisö voi hyödyntää valmentavaa otetta niin sanotun vertais-coachingin avulla. Tällöin kaikki työntekijät tukevat toisiaan. (Kankainen 2019.)

Coaching-menetelmässä keskitytään yksilön potentiaalin hyödyntämiseen ja sen avulla halutaan tähdätä kehittymiseen, suorituksen parantamiseen, oppimiseen ja näiden kautta myös tavoitteiden saavuttamiseen. Jos nämä asiat ovat organisaatiossa kunnossa niin se näkyy niin yksilön työhyvinvoinnissa, kuin myös koko yrityksen kokonaistuloksessa. On siis suositeltavaa, että osaamisen johtamista lähestytään valmentavalla otteella. (Kankainen 2019.)

#### 4.4 Valmentava johtaminen apuna työntekijöiden sitouttamisessa

Valmentava johtaminen on ratkaisukeskeistä. Esimiehellä tulee olla tavoitteita ja hänen tulee miettiä tulevaisuutta. Esimies tietää, että ratkaisuvaihtoehtoja on useita, mutta kaikki ne saavutetaan pikkuhiljaa, askel kerrallaan. Esimies osaa innostaa ja kannustaa työntekijöitä sekä hyödyntää jokaisen työntekijän vahvuuksia. Ratkaisukeskeisessä johtamisessa periaatteina ovat tavoitteellisuus ja tulevaisuuteen katsominen, positiivisuus sekä innostaminen, mahdollisuuksien havaitseminen, erilaisten ratkaisujen löytäminen, muiden arvostaminen ja yhdessä tekeminen. Ratkaisukeskeisessä johtamisessa halutaan keskittyä ongelmien tunnistamiseen ja etenkin tavoitteiden asettamiseen ja ratkaisujen löytämiseen. (Aalto & Kurttila 2015, 25–26.) Kokonaisvaltainen johtaminen auttaa työntekijää

kehittymään, kasvamaan ja tuntemaan kuuluvuuden tunnetta (Kuvio 4). (Parviainen & Parviainen 2020, 5).



Kuvio 4. Kokonaisvaltainen valmentava johtaminen (Parviainen & Parviainen 2020)

Valmentava johtaminen auttaa ihmisiä uskaltautumaan esille enemmän. Kysymyksien ja kannustuksen avulla uudet näkökulmat ovat helpompi omaksua, jolloin valmennettavan koko kapasiteetti tulee paremmin käyttöön. Positiivinen ja kannustava ilmapiiri on ratkaisukeskeisen johtamisen yksi tärkeimmistä piirteistä. (Aalto & Kurttila 2015, 27.)

Valmentava johtaminen on yksi parhaimmista tavoista saada työntekijät innostumaan tavoitteiden saavuttamisesta. Vaasan yliopiston vuoden 2013 tutkimus- ja kehittämishankkeessa tuli esille, että valmentavan johtamisen tavalla johdetut työntekijät pyrkivät tavoitteellisuuteen ja he suoriutuivat paremmin annetuista tehtävistä. Myös kehitys on todennäköisempää kuin muilla johtamisen tavoilla. Työntekijät, joita on johdettu valmentavan johtamisen menetelmillä voivat myös paremmin, mikä edesauttaa työn tuloksellisuutta. Syy, miksi työntekijät kokevat voidensa paremmin on se, että kun työntekijää johdetaan valmentavaan, hän kokee vähemmän stressiä ja enemmän iloa työstään kuin muilla tavoilla johdetut. (Aalto & Kurttila 2015, 17.) Suurimmat hyödyt ja positiiviset vaikutukset, joita valmentavasta johtamisesta seuraa, ovat esimerkiksi motivaation ja työn ilon kasvu. Kaikkien osaaminen tulee myös käyttöön ja tavoitteellisuus sekä tulokset paranevat.

Esimiehen ajankäyttö tehostuu, esimiehen rooli onnistumisten lisääjänä kasvaa ja työntekijöiden turhat poissaolot vähenevät. (Aalto & Kurttila 2015, 17–18.)

Valmentavassa johtamisessa esimies auttaa työntekijää käyttämään omia voimavarojaan niin, että hänellä on mahdollisuus saavuttaa asetettuja tavoitteita. Valmentavassa johtamisessa ei ole kyse siis siitä, että esimies antaa vastaukset ja neuvoo, vaan työntekijän tulee itse soveltaa tietoaan ja osaamistaan ja ratkaista ongelmat. Näin työntekijä kehittyy ja saavuttaa tavoitteitaan uusien oivalluksien sekä ratkaisujen avulla. Esimiehen tulisi siis neuvomisen ja käskemisen sijaan kuunnella työntekijää ja johdattaa eteenpäin kohti ratkaisua kysymyksiä esittämällä. Toki esimies voi auttaa työntekijää pohdinnassa ja antaa ideoita, mutta ratkaisujen tulisi tulla työntekijältä itseltään. (Aalto & Kurttila 2015, 18–19.) Myös Kankainen on kirjoittamassaan blogissaan sitä mieltä, että valmentavan johtamisen perusideana on antaa työntekijöiden itsensä tehdä ratkaisuja valmentavien kysymyksien avulla. Kankainen sanoo myös, että valmentava johtaminen on pitkän tähtäimen johtamistyyli, sillä seuraavalla kerralla ongelman ilmaantuessa alainen voi löytää siihen ratkaisun itsenäisesti. (Kankainen 2019.)

Haasteet auttavat työntekijää näkemään erilaisia vaihtoehtoja ja uusia näkökulmia. Valmentavan johtamisen metodeja käyttävä esimies käyttää osan ajastaan toisten suorituskyvyn lisäämiseen, mutta keskittyy myös omaan vastuualueeseensa kuuluviin asioihin. Valmentavan johtamisen avulla organisaation mahdollisuudet voivat kasvaa moninkertaisiksi. (Aalto & Kurttila 2015, 18–19.) Valmentavassa johtamisessa erityisen tärkeää on selkeiden tavoitteiden asettaminen, askel kerrallaan eteneminen sekä onnistumisten hahmottaminen matkan varrella (Aalto & Kurttila 2015, 28).

Valmentava johtamisote liittyy kestävyYTEEN. Vuonna 2013 tutkijat huomasivat, että valmentamisen avulla niin organisaation kuin yksilönkin kestävyys voi lisääntyä. Valmentavan johtamisen avulla organisaatio pystyy lisäämään kestävyyttä esimerkiksi hyödyntämällä työntekijöiden osaamista, tukemalla heidän kasvuaan ja kehitystä sekä antamalla heille vastuuta. (Aalto & Kurttila 2015, 42.)

Itsensä johtaminen on myös yksi tärkeistä valmentavan johtamisen käsitteistä. Itsensä johtamisella tarkoitetaan oman ajattelun johtamista. Ajatus – tunne – toiminta on tärkeä itsensä johtamisen kaava, sillä kaikki edellä mainitut vaikuttavat toisiinsa. On tärkeää myös osata arvioida omaa osaamista sekä pyytää palautetta omasta tekemisestään. Näin pystyy refleктоimaan parhaiten omaa osaamistaan ja löytämään kehitystä vaativia osa-alueita. (Aalto & Kurttila 2015 37–38.)

#### 4.5 Strateginen ajattelu

Strateginen ajattelu ja suunnittelu ovat kaikista tärkeimmät asiat henkilöstön kehittämistyössä. Kehittämisen työkaluja ovat esimerkiksi henkilöstöstrategia, perehdyttäminen, osaamisen kehittäminen sekä henkilöstösuunnittelu. Työelämän taidot ovat todella tärkeitä niin työntekijöille kuin esimiehillekin. (Jytyliitto 2021.)

Osaaminen, laadun varmistaminen ja sen parantaminen sekä motivaation kasvu ja sitoutuminen turvataan, kun henkilöstöä kehitetään. Tällä tavalla voidaan vahvistaa henkilökunnan pysyvyyttä organisaatiossa ja samalla työhyvinvointi paranee. Kun työhyvinvointi on kunnossa, niin myös kehitys tapahtuu helpommin, sillä työmotivaatio kasvaa. Jotta tuloksia saadaan, on hyvin tärkeää, että opittujen asioiden käyttöönotto varmistetaan. Jos näin ei tehdä, niin koko koulutus on saattanut olla turhaa (Viitala 2007, 182).

Organisaatiossa tapahtuviin muutoksiin tulee reagoida nopeasti ja tehokkaasti. Muutokset voivat pahimmillaan aiheuttaa suurta kuormitusta henkilöstölle, joten uusiin tilanteisiin tulee mukautua mahdollisimman nopeasti. Myös pidempiaikaiset työntekijät tarvitsevat tällöin ohjausta uusiin tehtäviin. Perehdytyksen avulla ohjaus sujuu joutuisasti ja se auttaa henkilöstön kehittymisessä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

## 5 TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT

### 5.1 Esimiesten haastattelut

Kehittämisen menetelmiä on useita. Menetelmillä tarkoitetaan käytännön keinoja ja työskentelytapoja, mitkä mahdollistavat kehitystehtävän tavoitteiden saavuttamisen. Joidenkin kehitysmenetelmien avulla korostetaan ideointia, keskustelua ja osallistumista ja jotkut menetelmät soveltuvat paremmin kuvaamiseen ja esittämiseen. (Salonen, Eloranta, Hautala, Kinos 2017, 55–56.)

Menetelmät, joita käytin opinnäytetyössäni olivat esimiesten haastattelut ja keskustelut heidän kanssaan sekä sovelsin myös benchmarkingia työssäni ja kävin läpi organisaatiolta saamiani nykyisin käytössä olevia perehdytysmateriaaleja. Henkilökunnalle annettiin myös mahdollisuus osallistua uusien perehdytysmateriaalien kehittämiseen.

Haastattelu sopii menetelmänä moneen tilanteeseen. Haastattelumuotoja on useita ja niitä on strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu eli teema-haastattelu, avoin haastattelu sekä syvähaastattelu. (Kamk.fi 2021). Esimiesten haastatteluihin ja heidän kanssaan käytyihin keskusteluihin päädyin siksi, koska niiden avulla sain tarvitsemaani tietoa kattavasti ja luontevasti.

Pohdin eri haastattelumuotojen käyttöä työni tulosten saavuttamiseksi. Päädyin siihen, että työssäni on tarkoituksenmukaisinta käyttää strukturoitua haastattelua ja avointa haastattelua, koska kaikki haastateltavat olivat eri lentoasemien palvelupäälliköitä, joten he muodostivat yhtenäisen ryhmän. He kaikki saivat kertoa omien kokemuksensa pohjalta perehdytyksestä ja toiveistaan sitä koskien. Positiivista näissä haastattelumuodoissa oli myös se, että tulokset sai nopeasti ja niitä oli helppo vertailla keskenään.

Strukturoitua haastattelua kannattaa käyttää, jos haastateltavia on useita ja he edustavat jokseenkin yhtenäistä ryhmää. Haastattelu on valmiiksi suunniteltu ja haastattelijalla on kysymykset valmiina, ja ne ovat samat kaikille haastateltaville. Strukturoidulla haastattelulla saatu tieto on vertailukelpoista ja tietoja pystyy käsittelemään nopeasti. (Kamk.fi 2021.)

Avoin haastattelu menetelmänä muistuttaa normaalia keskustelua. Avoin haastattelu on vapaamuotoinen, tiettyä aihepiiriä koskeva haastattelu. Haastattelija ei myöskään ohjaa keskustelua niin kuin muissa haastattelun menetelmissä, vaan haastateltava saa itse ohjata keskustelua. Avointa haastattelua suositellaan käytettäväksi silloin, kun haastateltavilla on omia, vaihtelevia kokemuksia aiheesta tai aihe on arkaluontoinen. (Kamk.fi 2021.)

Haastattelut toteutin helmikuun alussa. Sovin tapaamiset lentoasemien palvelupäälliköiden kanssa ja haastattelin heitä perehdytykseen liittyen. (Liite 1). He kertoivat heidän käytänteistään ja toiveistaan koskien perehdytysmateriaaleja. Keräsin tiedot ylös laatimaani Word-dokumenttiin ja niiden tietojen pohjalta sain asetettua tavoitteet työlleni. Tutkin yritykseltä saamiani materiaaleja ja lähdin siltä pohjalta katsomaan, mitä yhteisiä tekijöitä organisaation eri toimipisteiden toiminnasta löytyy. Tällä tavalla sain hahmoteltua uusien perehdytysmateriaalien runkoa.

Kävin 1.2.2021 paikan päällä Kittilän lentoasemalla haastattelemassa Kittilän palvelupäällikköä Oili Tapioa. Häneltä sain hyvää tietoa perehdytykseen liittyen ja materiaaleja työtä varten. Ivalon lentoaseman palvelupäällikön Virpi Kuisminin kanssa pidimme Teams-palaverin 2.2.2021. Sain myös häneltä materiaaleja ja ajatuksia opinnäytetyötä varten. Rovaniemen lentoaseman palvelupäällikön Mikko Ollilan kanssa kävin tapaamisessa 4.2.2021.

Haastatteluissa nousi esille, että on tärkeää miettiä oleelliset asiat, mitkä lyhytaikaiselle eli sesonkityöntekijälle tulee perehdyttää, eli siis tärkeimmät työkalut ja keskeiset työtehtävät. Myös materiaalien tärkeys perehdyttäjälle nousi esille. Yksityiskohtaisesti kirjatut ja kuvatut asiat auttavat pienimpienkin asioiden muistamisessa. Pohdimme myös sitä, miten perehdytyksen saa toteutettua niin, että eri lentoaseman työntekijä osaisi toimia toisessa paikassa samalla perehdytyksellä. Haastatteluissa tuli lisäksi esille, että uudelle työntekijälle opetettavia asioita on todella paljon.

Perehdytettävien määrä lentoasemilla vaihtelee 10–20 työntekijän välillä vuoden aikana. Ivalon lentoasemalla sesonkityöntekijät aloittavat työt noin lokakuun puolivälissä ja koulutukseen on varattu 1,5 kuukautta aikaa. Kittilän lentoasemalla perehdytysjakso kestää neljä viikkoa. Tutuille työntekijöille opastetaan vain uudet asiat. Uusilla työntekijöillä on muutama työpäivä pelkästään perehdytystä, jonka jälkeen perehdytys jatkuu työn ohessa. Rovaniemen lentoasemalla perehdytysjakso kestää noin neljä viikkoa. Perehdytyskäytännöt vaihtelevat lentoasemittain.

Niin Rovaniemellä, Ivalossa kuin Kittilässäkin seurataan perehdytyksen toteutumista ”rasti ruutuun” -systeemillä. Osaamisen kehittymistä seurataan ja tuetaan, jotta se vastaisi työtehtävien tarvetta. Ivalon lentoasemalla ei ole nimettyjä perehdyttäjiä, vaan kaikki osallistuvat siihen. Kittilässä on nimetyt perehdyttäjät ja tietyille osa-alueille on omat perehdyttäjänsä. Myös Rovaniemellä tietyille osa-alueille on nimetyt perehdyttäjät.

Ivalon lentoasemalla perehdytys on koettu suurimmaksi osaksi hyväksi, mutta siinä on myös omat haasteensa. Aikaa perehdytykseen on välillä liian vähän, mikä johtuu kiireisestä sesonkiajasta. Perehdyttäjien puolelta perehdytys on välillä työlästä, sillä sitä tehdään vuosittain ja se on muiden töiden ohessa tapahtuvaa. Kittilässä perehdyttäjät ovat itse suunnitelleet perehdytyskaavion, mikä on todettu hyväksi systeemiksi. Muut työt kuitenkin seisovat perehdytyksen ajan muutaman päivän, mikä tekee siitä haasteellista. Kaksi ihmistä on aika lailla vastuussa perehdytyksestä. Perehdyttäjien näkökulmasta hankalaa on se, kun perehdytettävät eivät tule yhtä aikaa töihin. Tämän vuoksi on hankalaa pysyä kärryllä, kenelle on kerrottu ja opetettu mitään. Palaute perehdytettäviltä on kuitenkin ollut hyvää. Rovaniemen lentoasemalla perehdytys on myös koettu hyväksi. Suurimpia haasteita perehdyttäjille ovat perehdyttäminen sesonkiajalla, kun tekemistä on muutenkin todella paljon. Oma kokemukseni harjoittelijan perehdytyksestä Rovaniemen lentoasemalla oli positiivinen kokemus. Toki korona-ajan takia vähentyneet matkustajamäärät vaikuttivat myös siihen, että perehdytyksen järjestämiseen oli hyvin aikaa.

Rovaniemen lentoaseman palvelupäällikkö Mikko Ollila oli yhteyshenkilöni Finavialta opinnäytetyötä tehdessä. Ollilan kanssa keskustelimme asioista, jotka nousivat esille haastatteluissa Kittilän ja Ivalon lentoasemien palvelupäälliköiden kanssa. Kävimme läpi opinnäytetyön aihetta ja tavoitetta sekä sitä, mitä perehdytysmateriaaleissa on hyvä tulla esille. Puhuimme myös toteutuksesta ja siitä, miten on järkevää lähteä liikkeelle perehdytysmateriaalien kehittämisessä.

Vierailin uudestaan Rovaniemen lentoasemalla 31.3.2021. Kävin juttelemassa Ollilan kanssa perehdytysmateriaaleista, mitä olin siihen mennessä saanut valmiiksi. Katsoimme materiaalit läpi ja pohdimme, mitä niistä vielä puuttuu ja mitä asioita kannattaa ottaa huomioon.

## 5.2 Benchmarking

Benchmarkingin avulla voidaan selvittää, mikä on yrityksen paras suorituskyky. Tämä tapahtuu vertailemalla yrityksen menestystä muihin yrityksiin. Kun opiskelee muiden yritysten toimintaa voi nostaa esille sen, mitä yrityksen toiminnan parantamiseksi tarvitaan. (Oberlo 2021.) Sen jälkeen tietoa voi hyödyntää tunnistamaan organisaation prosesseissa olevat heikkoudet kilpailukyvyn ylläpitämiseksi (Stroud 2021). Benchmarking tunnetaan myös vertailukehittämisenä. Sen tavoitteena on saada tietoon yrityksen tai organisaation heikkouksia, jotta niitä voidaan parantaa. Tässä menetelmässä opitaan niin sanotusti esikuvilta heidän käytännöistään eli niiltä yrityksiltä, joihin oman yrityksen toimintaa verrataan. (Laaksonen 2019).

Vuonna 2004 Metin Kozak kirjoitti, kuinka benchmarkingia oli mukautettu monille eri kansallisille sekä kansainvälisille yrityksille, jotta niiden suorituskykynsä parani. Tästä huolimatta vertailuanalyysi oli vielä tällöin uusi käsite matkailu- ja ravintola-alalla. Tämän vuoksi yrityksillä saattoi olla vaikeuksia suorittaa itse benchmarkingia ja saada sen avulla tuloksia. Yrityksillä ei myöskään vielä vuonna 2004 ollut välttämättä tarpeeksi tietoa vertailuanalyysin soveltamisesta ja sen käytöstä. Tuolloin kuitenkin jo tiedettiin, että teollisuuden pienet ja suuret yritykset hyödyntäisivät vertailuanalyysiä tullakseen yhdeksi oman alansa parhaista. Tästä syystä myös matkailualan yritysten tulisi hyödyntää benchmarkingia

yrietyksiensä toiminnassa, jotta ne säilyttävät tietyn tason palveluissa ja asiakas-tyytyväisyydessä. (Kozak 2004, 20–21).

Haastattelujen jälkeen hyödynsin benchmarkingia työssäni ja vertailin lentoasemien perehdytysmateriaaleja toisiinsa (Liite 2). Katsoin, mitä kaikille yhteisiä esimerkiksi työturvallisuuteen ja työsuhteasioihin liittyviä käytäntöjä ja ohjeita perehdytysmateriaaleista löytyi. Yleisten asioiden lisäksi yhdistelin lentoasemien nykyisten perehdytysmateriaalien varsinaiseen työn tekemiseen liittyviä parhaita käytäntöjä. Parhaita käytäntöjä arvioin hyödyntämällä omia kokemuksiani syventävästä harjoittelusta ja haastatteluista muodostamaani käsitystä. Benchmarkingin avulla sain tehtyä rungon uusille yhtenäisille materiaaleille. Työkaluina opinäytetyössäni käytin PowerPointia ja Exceliä. Laitoin PowerPoint-dioihin ylös tekijöitä, jotka ovat kaikilla kolmella lentoasemalla yhteisiä. Tällä tavoin lähdin rakentamaan ja jäsentämään tietoja, mitä lopullisissa materiaaleissa tulee olemaan. Exceliä hyödynsin tehdessäni perehdytyspäivitykset-taulukon.

Aloitin työn tutustumalla lentoasemilla nykyisin käytössä oleviin perehdytysmateriaaleihin. Selvitin, millaisia perehdytysmateriaaleja lentoasemilla jo oli ja mitä niistä olisi hyvä saada jokaisen lentoaseman perehdytysmateriaaleihin (Liite 2). Ivalon lentoasemalla perehdytysmateriaaleihin kuului Tervetuloa töihin Finavialle Ivaloon- materiaali, henkilökohtainen perehdytysohjelma-kaavio sekä Excel-perehdytyskortti. Kittilän lentoasemalla oli manuaalinen perehdytysopas, Excel-perehdytyskortti ja perehdytyskorttipäivitykset sekä Tervetuloa töihin Finavialle Kittilään- materiaali. Rovaniemen lentoasemalla materiaaleina olivat esimiehen muistilista, perehdytyskortti palveluneuvojille sekä perehdytyskortti Rovaniemen lentoasemalle. Kävin kaikki saamani materiaalit läpi ja otin ylös asioita, joiden arvioin olevan tarpeellisia ottaa mukaan yhteiseen uuteen materiaaliin. Näin sain tehtyä toivotut PowerPoint-perehdytysmateriaalit palveluneuvojien perehdytyksestä, laitteiden käytöstä, työpäivän tehtävistä sekä Tervetuloa töihin Finavialle Rovaniemelle -materiaalin.

### 5.3 Henkilökunnan osallistaminen

Osallistavia menetelmiä on useita ja ne voivat olla keskenään todella erilaisia. Osallistavien menetelmien avulla on helpompi päästä ryhmän kanssa kohti yhteisiä tavoitteita. Menetelmien avulla kaikki voivat osallistua tavoitteiden saavuttamiseen, mikäli haluavat. Osallistavia menetelmiä käytetään yleensä ryhmien toiminnassa ja ne ovat käytännön tekniikkaa, joka auttaa alentamaan ihmisten kynnystä osallistua yhteiseen tekemiseen, jonkin asian kehittämiseen tai muuhun keskusteluun. (KSL 2021, 2.)

Kehittämäni perehdytysmateriaalit laitettiin jakoon sähköpostitse Rovaniemen, Ivalon ja Kittilän lentoasemien palvelupäälliköille ja muulle henkilökunnalle. Näin heillä oli mahdollisuus antaa omia mielipiteitään ja huomioitavia asioita materiaaleihin liittyen ja näin osallistua perehdytyksen kehittämiseen. Palautteessa tuli esille muutamia muokkaustarpeita. Yhteystietoja oli tarpeen päivittää ja täsmentää tekstiä joiltain osin. Saadun palautteen pohjalta korjasin tiedot materiaaleihin.

## 6 PEREHDYTYSMATERIAALIT FINAVIALLE LAPIN LENTOASEMILLE

Opinnäytetyöni tuloksena tavoiteltiin yhtenäisiä perehdytysmateriaaleja, jotka mahdollistaisivat suunnitelmallisen ja tehokkaan perehdytyksen. Tuotoksena oli kolme yhteistä Powerpoint-esitystä Rovaniemen, Ivalon ja Kittilän lentoasemille ja lisäksi Rovaniemen lentoasemalle ”Tervetuloa töihin” -perehdytysmateriaali. Materiaalit sisältävät yleistä palveluneuvojien perehdytykseen liittyvää tietoa, sekä ohjeita laitteista ja niiden käytöstä, päivän työtehtävistä ja tärkeistä työsuhteasioista. Tein myös Excel-taulukon normaalista poikkeavista muutoksista työtehtävissä, jotka tässä tapauksessa koskivat koronaviruksen aiheuttamia toimenpiteitä. Tähän Excel-taulukkoon voi myös jatkossa merkata erilaisia muutoksia, mikä helpottaa uusien asioiden havaitsemista ja omaksumista. Toimeksiantaja eli Finavia Oyj hyötyy työstäni siten, että se saa toivomansa yhtenäiset perehdytysmateriaalit Lapin lentoasemille. Perehdytyksestä saadaan selkeämpää ja tehokkaampaa ja materiaalit mahdollistavat suunnitelmallisen ja tavoitteellisen perehdytyksen toteuttamisen.

Työni tuotoksena on PowerPoint -materiaalit palveluneuvojan työhön. Materiaaleissa on kaikki palveluneuvojan työssä tarvittava yleinen tieto ja muita keskeisiä työntekemiseen liittyviä asioita. Materiaaleissa käydään läpi esimerkiksi työsuhteasioita, työturvallisuutta, viestintää, työssä tarvittavia järjestelmiä sekä varsinaisia työtehtäviä (Liite 3). Työpäivän tehtävistä käydään läpi aamu- ja iltavuoron työtehtäviä sekä mahdollisia muita asioita, jotka ovat tärkeitä muistaa (Liite 4). Laitteiden toiminnasta käydään läpi lähtöselvitysautomaatin, radiopuhelimen, minikassan sekä pysäköintiautomaatin käyttö (Liite 5).

Rovaniemen lentoasemalle tehdyssä ”Tervetuloa töihin Finavialle Rovaniemelle” -materiaalissa käydään läpi lentoaseman esimiesten, terminaalin, kunnossapidon, aluetekniikan, lennonjohdon sekä Airpro Oy:n ja RTG Ground Handlingin yhteystiedot. Sen jälkeen käydään läpi myös muun muassa tietoja työvuorolistoista, vuoronvaihtoista, palkanmaksusta, velvollisuuksista, työtapaturmista sekä henkilöstöeduista (Liite 6).

Nämä edellä kerrotut asiakokonaisuudet on otettu PowerPoint-materiaaleihin, koska palveluneuvojan tulee hallita nämä kuvatut asiat, jotta voi selviytyä työssään hyvin. Uusi palveluneuvojan tehtävässä aloittava työntekijä saa perehdytysmateriaalin avulla hyvän kokonaiskuvan työtehtävistään ja niiden tekemiseen keskeisesti liittyvistä asioista. Tämä osaltaan mahdollistaa sen, että esimies voi toteuttaa valmentavaa johtamista työssään. Materiaalit auttavat uutta työntekijää soveltamaan työssään oppimiansa tietoja ja oivaltamaan ja ratkaisemaan itse arjen ongelmia suoriutuakseen työssään hyvin ja työlle asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Materiaali helpottaa esimiehen työtä laatia tavoitteellinen perehdytys-suunnitelma. Ne edesauttavat myös perehdytykselle asetettujen tavoitteiden toteutumisen seurantaa.

Nyt laadittu perehdytysmateriaali on osa henkilöstön osaamisen johtamista. Hyvällä työhön perehdyttämisellä voidaan vahvistaa henkilöstön työtyytyväisyyttä, työssä kehittymistä ja jatkuvaa oppimista. Perehdytyksellä voidaan osaltaan varmistaa henkilöstöstrategian ja -suunnitelmien toteutumista käytännössä. Yhteinäisesti ja suunnitellusti toteutettu perehdyttäminen varmistaa työn laatua ja mahdollistaa sen parantamisen. Hyvän ja selkeän perehdyttämisen myötä uusien työntekijöiden motivaatiota voidaan ylläpitää ja kasvattaa ja heidän sitoutumisensa työpaikkaan vahvistuu.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyöni aihe oli perehdytyksen kehittäminen. Tehtävänä oli kehittää Rovaniemen, Ivalon ja Kittilän lentoasemille yhtenäiset perehdytysmateriaalit, joita voi jatkossa hyödyntää palveluneuvojien työhön opastamisessa. Opinnäytetyöni tavoitteena oli mahdollistaa yhtenäisempi, tehokkaampi sekä suunnitelmallisempi perehdytys.

Opinnäytetyön tavoitteet täyttyivät ja sain luotua lentoasemille käyttöön yhtenäiset perehdytysmateriaalit. Materiaalien avulla perehdytyksestä saadaan tehtyä selkeää, tehokasta ja yhtenäistä ja ne auttavat etenkin sesonkityöntekijöiden perehdytyksessä. Opinnäytetyön tekeminen edellytti muun muassa oman työharjoittelun perusteella hankitun työkokemuksen ja osaamisen soveltamista. Näiden avulla pystyin tuottamaan toimeksiannon mukaisen perehdytysmateriaalin.

Tuloksena opinnäytetyössäni oli neljä eri PowerPoint-esitystä. Aiheina materiaaleissa olivat palveluneuvojan perehdytys, työpäivän tehtävät, laitteiden toiminta, sekä omana osionaan erityisesti Rovaniemen lentoaseman käytäntöihin liittyvää asiaa. Sain yhdistettyä lentoasemien aiemmista erillisistä materiaaleista yhteisiä tekijöitä samaan esitykseen ja näin luotua yhtenäiset perehdytysmateriaalit. Materiaalien jako useampaan eri osa-alueeseen auttaa perehdytyksen selkeydessä. Uusi työntekijä löytää materiaaleista helposti vastauksia tyypillisiin arjen kysymyksiin. Mikäli esimerkiksi tulee kysymyksiä jonkin laitteen käytöstä, niin hänen on helppo avata laitteita koskeva perehdytysmateriaali ja sen avulla oppia laitteiden toiminnasta. Materiaalit ovat sellaisenaan valmiita käyttöön. On mielenkiintoista nähdä, millä tavalla opinnäytetyöni tulee käytännössä vaikuttamaan lentoasemien yhtenäisempään ja tehokkaampaan perehdytykseen.

Opinnäytetyön tekemisessä lähdin liikkeelle suunnitteluvaiheella. Suunnittelin ja kirjoitin itselleni ylös asioita, jotka ovat tärkeitä ottaa huomioon perehdytysmateriaaleja tehdessä. Keräsin tietoa niin nettiartikkeleista, muista opinnäytetöistä kuin kirjoistakin. Näin sain luotua tietoperustalle pohjaa ja avattua avainkäsitteitä. Suunnitteluvaiheessa pohdin myös työn tavoitetta ja menetelmiä, joilla saan aikaan mahdollisimman hyvän lopputuloksen. Aikataulun suunnitteleminen oli

myös hyvin tärkeää, jotta opinnäytetyö valmistuu ajallaan. Opinnäytetyön aikatauluttaminen oli tärkeä toimenpide heti työn alussa. Aikataulusta oli helppo seurata, mitä on tarkoitus tehdä milloinkin, jotta työ valmistuu ajallaan. Alkuun aikataulu tuntui todella tiiviltä ja kiireiseltä, mutta loppua kohden huomasi, että aika riittää ihan hyvin, kunhan vain pysyy tehdyssä suunnitelmassa.

Käsittelin opinnäytetyön tietoperustaa laajasti perehdytyksestä ja johtamisen näkökulmasta. Valitsin nimenomaan johtamisen näkökulman opinnäytetyöhöni, sillä monesti esimies itse toimii perehdyttäjänä ja hänellä on suuri vastuu sen onnistumisessa.

Opinnäytetyössäni käytin menetelminä haastatteluita, avointa keskustelua, benchmarkingia soveltaen sekä henkilökunnan osallistamista. Koen, että nämä menetelmät olivat hyvä valinta työhöni. Sain paljon hyödyllistä tietoa perehdytyksestä ja siitä, mikä tilanne oli ennen kuin aloin kehittämään yhteisiä materiaaleja. Haastattelut sekä avoimet keskustelut lentoasemien palvelupäälliköiden kanssa olivat mielestäni kaikista onnistuneimmat menetelmät. Niiden avulla oli luontevaa vaihtaa ajatuksia aiheesta ja saada ideoita kehitystyötä varten. Oli myös mielenkiintoista hyödyntää benchmarkingia työssäni ja soveltaa sitä työhöni sopivaksi. En ollut ennen käyttänyt benchmarkingia menetelmänä missään työssäni, joten sen käytön oppiminen ja hyödyntäminen oli yksi omista kehitysaskelistani.

Itse materiaalien kehittäminen oli minulle todella mieleistä. Oli mielenkiintoista vertailla eri lentoasemien materiaaleja keskenään ja kehittää niiden pohjalta uudet yhteiset materiaalit. Mielestäni oli myös hienoa, että sain olla mukana perehdytyksen kehittämistyössä. Tykkäsin myös aiheen monipuolisuudesta ja tämän teeman ympärillä työskenteleminen antoi uusia näkemyksiä perehdytyksestä.

Korona-ajan tuomat haasteet vaikuttivat osittain opinnäytetyöni tekemiseen. Mikäli lentoasemilla olisi ollut sesonkityöntekijöitä talven ajalla, olisi myös heitä voinut haastatella heidän kokemuksistaan perehdytyksestä. Myös opinnäytetyön ohjaustuntien etänä olo aiheutti ajoittain haasteita. Itselleni on helpompaa työskennellä, kun luennot ovat fyysisesti paikan päällä koululla, eikä tietokoneen välityksellä etänä.

Haastattelut tutkimusmenetelmänä ja niissä käytetyt kysymykset sovittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Haastatteluihin osallistuneet lentoasemien palvelupääälliköt olivat tietoisia haastatteluiden käyttötarkoituksesta ja he antoivat luvan haastatteluissa antamiensa vastausten käyttöön ja julkaisuun tässä opinnäytetyössä. Henkilöstön kuuleminen on toteutettu yhteistyössä toimeksiantajan kanssa ja myös henkilöstö oli tietoinen vastausten käyttötavasta ja -tarkoituksesta. Toimeksiantaja tarkisti ja hyväksyi lopputuloksen ja näin varmistettiin opinnäytetyön laadukkuus toimeksiantajan näkökulmasta.

Opinnäytetyöprosessin aikana opin paljon työn organisoinnista, ajan hallinnasta sekä tiedonhausta. Mielenkiintoni aiheeseen lisääntyi työn edetessä ja sain myös paljon uutta tietoa perehdytykseen liittyen. Sain opinnäytetyön tekemisen aikana hyvää palautetta ja kiitosta toimeksiantajalta, mikä antoi lisää motivaatiota työn tekemiseen. Toivottavasti tulen myös jatkossa työskentelemään työurallani sellaisissa tehtävissä, joihin ainakin osaltaan kuuluu työhön perehdyttäminen ja sen kehittäminen.

## LÄHTEET

Aalto, P. & Kurttila, M. 2015. Pomon parhaat ratkaisut. Helsinki: Kauppakamari. E-kirja. Viitattu 17.3.2021 <https://luc.finna.fi/lapinamk>, Ellibs lainattavia verkkokirjoja.

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 29.3.2021 <https://urly.fi/22JZ>.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy.

Eklund, A. 2021. Hyvä perehdytys suunnitelma on organisaation näköinen ja muokattavissa – lataa mallipohja. Viitattu 18.2.2021 <https://www.brik.fi/hyva-perehdytys-suunnitelma-on-organisaation-nakoinen/>.

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restamark Oy.

Finavia 2020. Finavia sopeuttaa toimintaansa vähentyneeseen liikenteeseen. Viitattu 4.4.2021 <https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2020/finavia-sopeuttaa-toimintaansa-vahentyneeseen-liikenteeseen>.

Finavia 2020. Finavia yrityksenä. Viitattu 25.2.2021 <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/finavia-yrityksena>.

Finavia 2021. Vuosi- ja vastuullisuusraportti 2020. Viitattu 4.4.2021 [https://www.finavia.fi/sites/default/files/documents/Finavia\\_Vuosi\\_ja\\_vastuullisuus\\_raportti\\_2020.pdf](https://www.finavia.fi/sites/default/files/documents/Finavia_Vuosi_ja_vastuullisuus_raportti_2020.pdf).

Työelämän kehittäminen. Henkilöstön kehittäminen ja johtaminen 2021. Viitattu 8.3.2021 <https://www.jytyliitto.fi/fi/tyosuhde/tyoelamankehittaminen/henkiloston%20kehittaminen%20ja%20johtaminen/Sivut/default.aspx>.

Hyppänen, R. 2009. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Intro 2019. Suunnitelmallinen perehdytys luo onnistuneen ensivaikutelman. Viitattu 10.3.2021 <https://intro.fcgtalent.fi/blogit/suunnitelmallinen-perehdytys-luo-onnistuneen-ensivaikutelman/>.

Jytyliitto 2021. Henkilöstöjohtaminen. Viitattu 8.3.2021 <https://www.jytyliitto.fi/fi/tyosuhde/tyoelamankehittaminen/henkiloston%20kehittaminen%20ja%20johtaminen/Sivut/Henkil%C3%B6st%C3%B6johtaminen.aspx>.

Kahvikiveltä, J. 2019. Perehdyttäminen aina ajankohtaista – ei koskaan valmista. Viitattu 25.3.2021 <https://kamarikouluttaa.fi/2019/11/01/perehdyttaminen-aina-ajankohtaista-ei-koskaan-valmista/>.

Kamk.fi. 2021. Haastattelu. Viitattu 8.4.2021 <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opin-naytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetel-mat/Haastattelu>.

Kankainen, S. 2019. Hyvä yksilön ja osaamisen johtaminen vie parempiin tulok-siin. Viitattu 3.3.2021 <https://hyplus.helsinki.fi/hyva-yksilon-ja-osaamisen-johta-minen-vie-parempiin-tuloksiin/>.

Kozak, M. 2004. Destination benchmarking concepts, practices, and operations. Wallingford: CABI Publishing.

Kansan Sivistystyön liitto 2021. Osallistavat menetelmät. Viitattu 22.4.2021 <https://www.ksl.fi/images/osallistavatmenetelmat.pdf>.

Laaksonen, N. 2019. Benchmarking oppimisprosessina. Viitattu 8.4.2021 <https://esseepankki.proakatemia.fi/benchmarking-oppimisprosessina/>.

Leino, S. 2020. Laadukas perehdytys sitouttaa työntekijän. Viitattu 23.2.2021 <https://www.turkuamk.fi/fi/artikkelit/2510/laadukas-perehdytys-sitouttaa-tyonteki-jan/>.

Mäki, K. 2021. Vuosi- ja vastuullisuusraportti 2020. Yhdessä kriisin yli. Viitattu 4.4.2021 [https://www.finavia.fi/sites/default/files/documents/Fina-via\\_Vuosi\\_ja\\_vastuullisuus\\_raportti\\_2020.pdf](https://www.finavia.fi/sites/default/files/documents/Fina-via_Vuosi_ja_vastuullisuus_raportti_2020.pdf).

Oberlo 2021. Benchmarking. Viitattu 8.3.2021 <https://www.oberlo.com/ecom-merce-wiki/benchmarking>.

Parviainen, A. & Parviainen, E. 2020. Merkityksellisyys. Viitattu 5.4.2021 <https://slidetodoc.com/merkityksellisyys-antti-parviainen-elina-parviainen-kir-jaamme-haastattelun-antaneet/>.

Pellinen, J. 2019. Työntekijälähtöinen perehdytys – motivoivampaa ja tuottavam-paa tekemistä. Viitattu 25.2.2021 <https://www.vuolearning.com/fi/blog/hyva-pe-rehdytys>.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – enna-koivaa työsuojelua. Viitattu 22.2.2021 <https://urly.fi/22K3>.

Rainio, P. 2010. Kiinnitä työhön ja tulokseen. Viitattu 17.2.2021 <http://docplayer.fi/308245-Kuntatyo-2010-kiinnita-tyohon-ja-tulokseen-paivi-rai-nio-opas-kuntatyon-perehdyttajille-kuntatyo-hyva-tyo.html>.

Rediteq. 2019. Perehdytys on työsuhteen tärkein koulutus. Viitattu 25.3.2021 <https://rediteq.fi/perehdytys-on-tyosuhteen-tarkein-koulutus>.

Sivonen, S. 2017. Osaamisen johtaminen on osa strategista henkilöstöjohta-mista. Viitattu 18.2.2021 <https://www.kt.fi/henkilostojohtaminen/osaamisen-johta-minen>.

Stroud, J. 2021. Understanding the purpose and use of Benchmarking. Viitattu 8.3.2021 <https://www.isixsigma.com/methodology/benchmarking/understanding-purpose-and-use-benchmarking/>.

Tainio-Keinonen, K. 2020. Vaikuttava perehdytys – tarkoitus, toteutustavat ja tulokset. Viitattu 10.3.2021 <https://www.vuolearning.com/fi/blog/vaikuttava-perehdytys-tarkoitus-toteutustavat-ja-tulokset>.

Tapio, O. 2021. Finavia Oyj. Kittilän lentoaseman palvelupäällikön haastattelu 1.2.2021.

Tjs-opintokeskus 2020. Perehdyttämisen toimivat käytännöt. Viitattu 2.3.2021 [https://www.tjs-opintokeskus.fi/sites/default/files/Julkaisut/perehdyttamisen\\_toimivat\\_kaytannot\\_nettiesite2.pdf](https://www.tjs-opintokeskus.fi/sites/default/files/Julkaisut/perehdyttamisen_toimivat_kaytannot_nettiesite2.pdf).

Työelämään.fi 2020. Työntekijän oikeus perehdytykseen. Viitattu 17.2.2021 <https://tyoelamaan.fi/blog/2020/02/25/tyontekijan-oikeus-perehdytykseen/>.

Työsuojelu.fi 2020. Opetus ja ohjaus. Viitattu 18.2.2021 <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/opetus-ja-ohjaus>.

Työterveyslaitos 2021. Tervetuloa uudet työntekijät. Viitattu 23.3.2021 <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/tyoturvallisuus/ymparistohuoltoalan-turvallisuuden-vuosikello/huhtikuu-tervetuloa-uudet-tyontekijat/>.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen – strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

## LIITTEET

- Liite 1. Haastattelukysymykset
- Liite 2. Benchmarking
- Liite 3. Palveluneuvojan perehdytysmateriaali
- Liite 4. Työpäivän tehtävät
- Liite 5. Laitteet
- Liite 6. Tervetuloa töihin Finavialle Rovaniemelle – materiaalit

## LIITE 1. Haastattelukysymykset

Opinnäytetyö haastattelukysymykset:

**Mitkä ovat tärkeimmät asiat, mitä tulee huomioida perehdytysmallia tehdessä? Mitä erityisesti haluatte perehdytykseltä?**

**Mikä toimii perehdytyksessä hyvin ja mitä tulisi kehittää?**

**Kuinka paljon perehdytettäviä on yleensä normaaliaikana vuoden aikana?**

**Kuinka kauan perehdytys kestää?**

**Tehdäänkö jokaiselle työntekijälle oma perehdytysuunnitelma, otetaanko huomioon lähtökohdat esimerkiksi koulutusohja ja aiempi työtausta?**

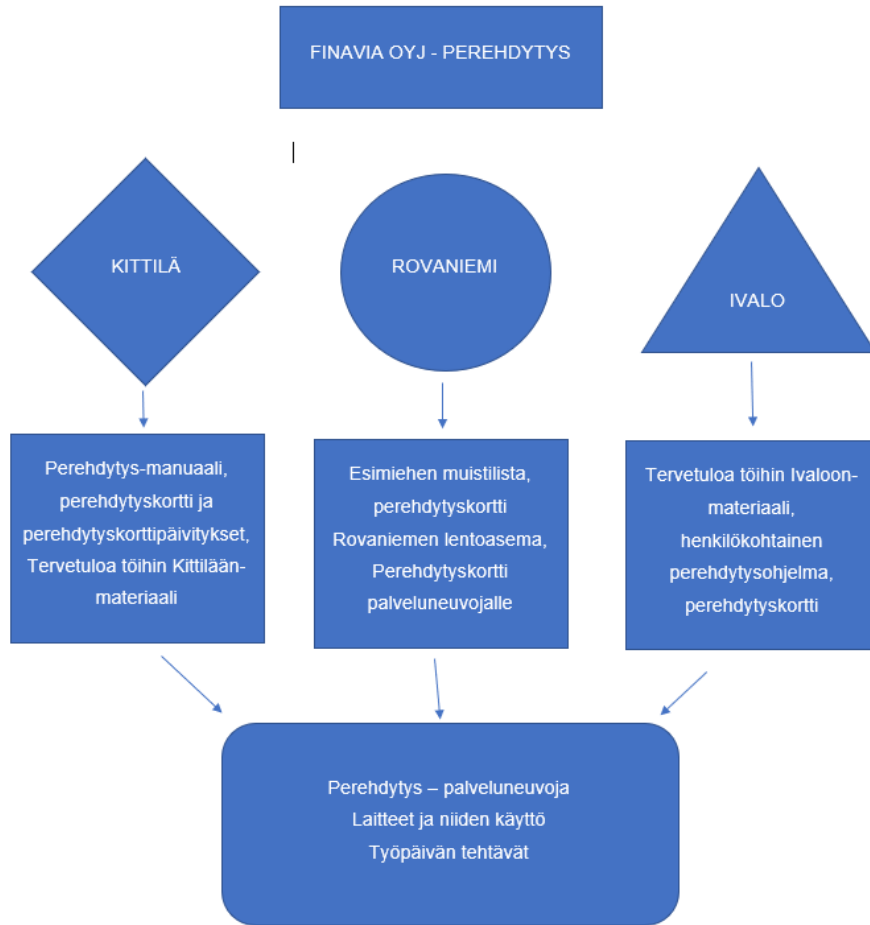
**Seuraako esimies tai perehdyttäjä perehdytysuunnitelman toteutumista? Eteneekö perehdytys tietyssä järjestyksessä?**

**Arvioidaanko oppimista ja annetaanko siitä palautetta?**

**Onko perehdyttäjät nimettyjä?**

**Onko perehdytettäviä haastateltu? Entä perehdyttäjiä? Miten he kokevat perehdytysprosessin?**

## LIITE 2. Benchmarking



## LIITE 3 1 (3). Palveluneuvojan perehdytysmateriaali

## PEREHDYTYS PALVELUNEUVOJA

**FINAVIA**  
for smooth travelling

HETI TYÖSUHTEEN  
ALUSSA/ENNEN ALOITUSTA  
HOIDETTAVAT ASIAT

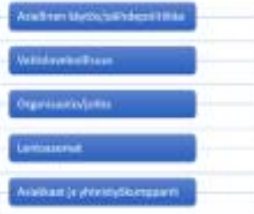
- Turvakuvausohje
- Henkilökortti
- Vastuualue ja vastuut
- Eläit-sääntö ja sääntö
- Olosuhteet
- Pukusääntö
- Työvälineet

## Työsuhdeasiat/säännöt

- Työsuhdeasiat
- Työsuhdeasiat ja säännöt
- Työsuhdeasiat ja säännöt
- Työsuhdeasiat
- Työsuhdeasiat
- Työsuhdeasiat
- Työsuhdeasiat
- Työsuhdeasiat
- Työsuhdeasiat
- Työsuhdeasiat



## Finavia Oyj



## Finavia/Lentoasema

- Organisaatiokaavio
- Strategia, tavoitteet, arvot
- Esimiesten työtehtävät ja vastualueet
- Työpisteet: info, turvatarkastus
- Henkilöstön tauko- ja pukutilat
- Siisteys ja järjestys
- Työtehtävät eri vuoroissa

## Työympäristö tutuksi

- Esikoulutus henkilökunta
- Esikoulutus asiakkaat
- Lentoyhtiöt, luottamuskäyttäjät
- Palvelut: kahvila, autovuokraamo, taksit
- Muut lentoyhtiöiden palvelut ja niiden sijainnit
- Asepalvelus ja lentoturvallisuus
- Elokuvatilat, lastitilat
- Lentoyhtiöiden toimintatavat ja niiden merkitys
- Infon turvatoimien työtehtävät

Terminaalissa  
tarkkailtavat asiat

- CUSS ja SBD – automaattien toiminta
- SAC-portit
- Valaistus ja ilmasto
- Hissi
- FIDS-näytöt, lähtöportit ja beltit

## Turvallisuus

- Lääkinnäinen lentoasemalla ja kulkuvälineillä
- Pelastussuunnitelma
- Toinen uhka- ja väkivaltatilanteissa
- Ensiapuvälineet
- Yleiset laukut
- eTSE
- Yleinen järjestys, vertaaminen
- Henkilökohtaiset suojaus- ja suojavarustus

## LIITE 3 2 (3). Palveluneuvojan perehdytysmateriaali

## Viestintä ja sisäinen tiedottaminen

- Internet/Intranet
- Intra-TV
- Viestintäohjelmat/omien ohjelmien
- Sähköposti
- Puhevälikäynnit

## Vierailukäynnit

- Kunnossapito
- Lennonjohto
- Asemataso
- Rajavartiolaitos
- Tulli

## Työssä tarvittavat tavarat/järjestelmät

- Tietokoneen käyttö
- Puhelimet
- Radiopuhelimet
- Virran-vaajan käyttö (käyttökoulutus pakettiosasta)
- Avaimet
- EDS
- MAGit, Lettel, Olli
- Alipainot 20/30
- Lentokoneen lämmitys, raportin ottaminen
- Seclap - painot
- Käsien lämmittimet
- Lentoyhtiön toimintakäsikirja



## Matkustajien palvelu

- Opastus- ja ohjaustoiminta terminaaleissa
- Matkustajien ohjaustolpat, labyrintit, opastuskyltit
- Kärryt
- CUS5-automaatit
- SBD:n käyttö ja vikatilanteet
- Saapuvien ja lähtevien matkustajien reitit ja niiden ohjaus
- Palvelut ja hinnasto



## Infon tehtävät

- Terminaalin aamu
- Irtin puhaltimen asettaminen
- Avaimien lajuttus ja säilytys
- Menkailun käyttö
- P-automaatti
- Finavian verkkuyhteys
- Puhelinkeskityksen asennus
- Töiden varaaminen
- Löytötaivast
- Henkilö- ja lausukubunnan postitöiden välityspöytäkirja nousu
- Käsittelykäsittely
- Pysäköintiluvat



## Yleinen järjestys ja valvonta

- Yleinen siisteys ja järjestys
- Terminaalikiinnokset
- Kiertovartiointi
- Terminaalin edustan roskapöydän tyhjennys
- Lumityöt ja hiekkotus
- Liputus
- Pöytä-istutukset

## LIITE 3 3 (3). Palveluneuvojan perehdytysmateriaali

## Turvatarkastus

- Turvatarkastustehtävät
- Turvan aukioloajat
- Kesämatkatavaroiden turvatarkastus
- Lahtestaukset

FINAVIA  
OY JÄSENNÄ KÄYTTÖSSÄ

## Palvelut

- Pysäköinti - Parkkipaite
- Auton lämmitys
- Auton apukäynnistys
- Matkatavarasäilytys
- Neuvottelutilat
- Pysäköintiohjeet
- Lupatoimiston aukioloajat ja tehtävät

## Ongelmatilanteet

- Sähkökatkokset
- Matkatavarahinnan ongelmatilanteet

## Itsenäisesti tehtävät koulutukset

- Näin palveluunsa Finaviaa eAlo
- Tietoturvakoulutus eAlo
- PPM-koulutus eAlo
- Intro/Tilaa Finaviaa
- Pelastussuunnitelma
- Perehdytysohjelman lukeminen ja kättä
- Sitout

## LIITE 4. Työpäivän tehtävät



Työpäivän tehtävät

### Päivän aloitus

- Kirjaudu töihin.
- SPXWeb3 –ikoni työpöydällä. Voit kirjautua sisään aikaisintaan 15 min ennen suunnitellun työvuoron alkua ja ulos 15 min suunnitellun työvuoron jälkeen, tämä ei vielä aiheuta lisäselvitystarvetta.
- Mikäli myöhästy 5 min töihin kirjautumisesta, siit lisäselvitys esimiehelle sähköpostitse. Mikäli työvuoroihin tulee muutoksia (esim. lento myöhässä), kirjaudut normaalisti pois silloin, kun olet lähdössä.
- EFKT: Kirjaa muutokset myös oikean viikon kohdalle: G:asema –EFKT – Yllityt info
- EFRO:lla riittää selitys myöhästymisestä/yllitöistä g:aseman spx vuoromuutokset excel-dokumenttiin.

### AAMUVUORON TEHTÄVÄT:

- Avaa ovet ja hae päivän lehdet
- Tarkista tilavaraukset
- Kiertovartiointi (Muista merkkauk Excel)
  - Hiekoitus, lumityöt, nurmen leikkaus, roskat
  - Kärryt
- Kulunvalvonta avaimen tarkistus/kulittaus
- Turvan laitetarkastukset
- Tarkista infon sähköpostit useita kertoja vuorosi aikana, lue ja reagoi viesteihin heti kun mahdollista

### Iltavuoron tehtävät:

- Kiertovartiointi (Muista merkkauk Secrepiin)
  - Hiekoitus, lumityöt, nurmen leikkaus, roskat
  - Kärryt
- Kulunvalvonta avaimen tarkistus/kulittaus (Kulittaus Secrepiin kiertovartiointin yhteydessä)
- Tarkista infon sähköpostit useita kertoja vuorosi aikana, lue ja reagoi viesteihin heti kun mahdollista

### Päivän lopettaminen

**Ota kassasta myyntiraportti:**  
**MENU 3 – 3 -1.** Liitä päivän kuittien kanssa samaan nippuun. Huomaa laittaa allekirjoitetut kuitit erilliseen kirjekuoreen, mikä on kuittipiikin vieressä.

**Terminaalien tarkastuskierron**  
**Lukitse ovet**

**Kirjaudu ulos töistä ja koneelta, sammuta näytöt**

### Muut tehtävät

- Turvalaatikoiden pesu minimissään 3 krt/viikko
- Käytössä desinfiointilaineet + pyyhkeet sekä EFRO:lla UVC-valo pesuri.

## LIITE 5 1 (2). Laitteet

**FINAVIA**  
FOR AMOGETA TRAVELLING

## Laitteet Finavia

Lähtöselvitysaunomaattissa vihreää Diagnostic switch-painiketta painamalla pääsee alla olevaan näyttöön. Kuvassa merkityt painikkeet ovat meille tärkeitä työkaluja:

Ticket printer  
Boarding passin testitulostus

Bagtag printer  
Bag tag- laukkutarran testitulostus

Device status  
Näyttää, mikäli jokin automaatin laite ei ole toiminnassa (järjestelmän update/refresh tämän kautta; saattaa palauttaa jonkin automaatin toiminnan normaalitilaan)

System  
Laitteen huoltatus (Shut down) joko tästä kautta tai laitteen virtapainikkeesta

Exit  
Pohjainen "Diagnostic Menu" näytöstä



Jos laitteessa on vikaa ja et saa sitä korjettua:  
• Ilmoitetaan asiasta [it.supportcenter@finavia.fi](mailto:it.supportcenter@finavia.fi) tai 020-708 3473. Meille ilmoitetaan, mistä laitteesta on kyse (CUSS-automaaatti/lähtöselvitysaunomaatti), laitteen sijainti ja laitteen tunnistenumero.  
• Jos laitetta ei voi käyttää, tulee automaatin päälle laittaa kyltti "Odottaa huoltoa".

## Radioon puhuminen:

- Paina radion vasemmassa kyljessä oleva tangentti alas ja aloita keskustelu, esimerkki:
- "Kuuleeko kunnossapito, info"
- "Kunnossapito kuulee"
- "Onko pysäköintialueella ruuhkaa?"
- "Ei ole, voi ohjata pysäköintialueelle"
- "Ok, kiitos"
- Radion äänenvoimakkuus kannattaa muistaa pitää sopivalla voimakkuudella, jotta pystyy seuraamaan radioliikennettä. On hyvä huomioida, että esimerkiksi ruuhka-aikaan terminaalisissa on paljon matkustajia ja meteliä, jolloin äänenvoimakkuus on hyvä säätää kovemmalle. Oman puheen tulisi olla mahdollisimman selkeää ja kuuluvaa.

## CUSS-lähtöselvitysaunomaatti

Automaattista matkustaja voi:  
• Tulostaa Boarding passin  
• Tulostaa Bag tag- laukkutarran

Meidän työtehtävämme on:  
Pitää huolta laitteiden toimivuudesta.  
Papereiden täyttö; Boarding pass-illa ja bag tag-laukutarrat.  
Vikatilanteista ilmoittaminen [it.supportcenter@finavia.fi](mailto:it.supportcenter@finavia.fi) tai 020-708 3473.



## Radiopuhelin

## Radion käyttö:

- Radio laitetaan päälle oikeassa yläkulmassa olevaa nappia pyörittämällä oikealle.
- Kanavan saa vaihdettua vasemmassa yläkulmassa olevaa nappia pyörittämällä.
- Äänenvoimakkuutta säädetään samasta pyöreästä napista, jolla radio laitetaan päälle.
- Kun radioon puhutaan, painetaan vasemmassa kyljessä oleva tangentti pohjaan, jolloin linja aukeaa.
- Huomioi radioliikenne-etiketti: kuka tahansa, missä tahansa saattaa kuulla radiossa käydyn keskustelun.
- Mikäli asia on arkaluontoinen tai salainen, tulisi käyttää puhelinta. Radiopuhe on myös hyvä pitää mahdollisimman lyhyenä linjan ruuhkautumisen estämiseksi.
- Laita puhelin telineeseen latautumaan käytön jälkeen. Huomioi, että laturi on seinässä.

## Minikassan käyttö:

- Paina ensin minikassa-painiketta.
- Valitse tuotenumero
- Valitse kappalemäärä
- Syötä hinta
- Paina menu-näppäintä
- Valitse 1-valmis
- Valitse maksutapa (Vain korttimaksu)



## LIITE 5 2 (2). Laitteet

## Minikassan tuotekoodit

MINIKASSAN TUOTEKOODIT FINAVIA tillanne 12.3.2019			
Koodi	Kuvaus	AhYS	Hinta
1	Pysäköinti	24	
2	Lämpöpaikka	24	
3	Säilytys (matkatavara/halvuuotto)	24	6€ 20int
4	Kokousta	24	
6	Lähepoistot (käytöstä poistettu omakuusi)	24	
7	Muu myynti	24	
8	Lentolippenne	0	
11	Towing 0%	0	
12	Towing 24%	24	
13	Hungar	24	
14	Miehistöruukutus	0	37€ 20int

## Minikassasta otettavat raportit

## • Myyntiraportti:

-Menu-3-3-1 (Myynti)

## • Päiväraportti:

-Menu-3-3-6 (Päivä) 1 Muista nollata!

(KK) 2

(V) 3

## Pysäköintiautomaatti

- Merkitse automaattiin ensin auton rekisterinumero.
- Sen jälkeen valitse haluttu aika.
- Lopuksi automaatti pyytää maksun.



## LIITE 6 2 (4). Tervetuloa töihin Finavialle Rovaniemelle – materiaali

### Työvuorolistat

- Vuorosuunnittelu on keskitetty Helsinki Vantaalle (HR-yksikkö)
- Työvuorolistat suunnitellaan kolmen viikon jaksossa ja työvuorolista hyväksytään viimeistään 10 vrk ennen siinä tarkoitettua ajanjakson alkamista.
- Tasoitusjakso on 27 viikkoa (KPTO ja TERMINAALI)
- Vuoro- ja vapaatoiveet voi esittää sähköpostilla Pia Eskeliselä (pia.eskelinen@finavia.fi) sekä esimiehille
- Toiveet työvuorolistalle tulee esittää hyvissä ajoin, viimeistään 6 viikkoa ennen uuden listan julkaisemista g-aseman exel-taulukkoon.



### Vuoronvaihdot

#### TYÖNTEKIJÖIDEN VUORONVAIHDOT

- Työntekijät voivat vaihtaa vuoroja keskenään
- Huomioitavaa työntekijöiden keskinäisissä vuoronvaihdossa;
  - Esimies, hyväksyy vuorojen vaihdot
  - Lepoväudet ja vähiäudet tulee toteuttaa myös vuoroja vaihdettaessa
  - Eri päitäisiä vuoroja vaihdettaessa tunnit tulevat alkuperäisen suunnitellun vuoron mukaisesti. Olosuhteet maksetaan tehdyn vuoron mukaisesti.
  - Vuoronvaihdot tehtävä takaisin tasoitusjakson loppuun mennessä
  - Lepojat huomioitava myös vuorojen vaihdossa



### Vuoronvaihdot

#### TYÖNANTAJAN VUORONVAIHDOT

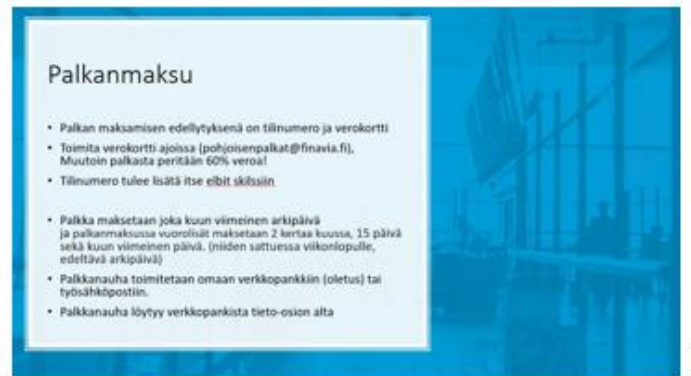
- Työnantaja voi muuttaa vahvistettua työvuorolistaa työntekijän suostumuksella tai painavasta syystä
- Tietynsä tilanteissa vuorojen vaihdoista maksetaan vuoronvaihtokorvaus
- Jos vuorolistaa muutetaan työnantajan aloitteesta siten, että vapaapäivä muuttuu työpäiväksi, työntekijälle maksetaan 35 eur suuruinen korvaus. Lisäksi annetaan kokonainen vapaapäivä viimeistään tasoitusjakson loppuun mennessä. Korvaavan vapaan ajankohdasta on sovittava yhdessä esimiesten ja vuorosuunnittelijan kanssa. Jos vuorosta maksetaan ylitökorvauksia, ei vuoronvaihtokorvausta makseta.



### Palkanmaksu

- Palkan maksamisen edellytyksenä on tilinumero ja verkkortti
- Toimita verkkortti ajoissa (pohjoisenpalkat@finavia.fi). Muutoin palkasta peritään 60% veroa!
- Tilinumero tulee lisätä itse eilit skössiin

- Palkka maksetaan joka kuun viimeinen arkipäivä ja palkanmaksussa vuorolistat maksetaan 2 kertaa kuussa, 15 päivä sekä kuun viimeinen päivä. (niden sattuessa viikonlopuille, edeltävä arkipäivä)
- Palkanauha toimitetaan omaan verkkopankkiin (oletus) tai työsähköposttiin.
- Palkanauha löytyy verkkopankista tieto-osion alta



### Työnantajan oikeudet ja velvollisuudet

- Määrää työn suoritustavasta, laadusta, laajuudesta sekä työajasta ja paikasta
- Työnantaja valvoo, että työ tehdään annettujen määräysten mukaisesti
- Pehdyttäminen työtehtäviin, yritykseen, määräyksiin, strategiaan
- Syrjäntäkielto ja tasapuolinen kohtelu
- Työturvallisuusvelvoitteet
- Tietosuojasta huolehtiminen



### Työntekijän oikeudet ja velvollisuudet

- Lajittelioikeus
- Valvoo työnantajan etuja
- Salassapitovelvoite (myös työsuhteen päätyttyä)
- Kipuhakielto työsuhteen aikana
- Velvollisuus noudattaa työnantajan ohjeita ja suorittaa työ huolellisesti
- Raportointivelvollisuus
- Oikeus TES:n mukaiseen palkkaan ja etuisiin



## LIITE 6 3 (4). Tervetuloa töihin Finavialle Rovaniemelle – materiaali

## Työterveyshuolto

- Työterveyshuolto on järjestetty Terveystalolla, Rovaniemellä
- Työhöntulotarkastus
  - Suoritettava viimeistään koeajan puitteissa
  - Lausunto työhöntulotarkastuksessa käynnistä tulee toimittaa työnantajalle
- Työterveyshuollon sopimus sisältää sekä lakisääteisen ennaltaehkäisevän terveyshuollon, että vapaaehtoisin sairaanhoidon
- Työnantaja maksaa ne käynnit ja toimenpiteet, jotka ovat sopimuksen mukaisia
- Sopimuksen ylittävät toimenpiteet maksaa työntekijä itse



## Perussääntöjä

- Kun työvuoro alkaa, tulee työntekijän olla työpaikalla valmiina työtuntien työvaatteissa
- Jos liikut työvaatteissa julkisilla paikoilla, muista edustat työnantajaa, käyttäytyä sen mukaisesti
- Työssä ei saa käyttää muusalla kuin työttehtävissä ja matkalla töihin tai työstä kotiin
- Salassapito velvoite työasioista on hyvä muistaa (myös työsuhteen päätyttyä)
- Velvollisuus noustuttaa työnantajan ohjeita ja määräyksiä
- Suorittaa työ huolellisesti ja ohjeiden mukaisesti (Turvallisuus #1)
- Raportointivelvollisuus (poikkeamat)
- Älä käytä työvälineitä/kalusteita johon et ole saanut perehdytystä



## Finavian sosiaalisen median ohjeet

- Sosiaalisella medialla viitataan mihin tahansa online-ympäristössä olevaan yhteisöön tai alustaan, jossa voi keskustella tai julkaita tai kommentoida sisältöä, esimerkiksi blogit, wikit sekä sosiaalisen median yhteisöpalvelut kuten Facebook, LinkedIn, Twitter, Google+ ja Instagram.
- Käyttäytyä fikusti.
  - Mitä aina, miten vieraili voi vaikuttaa yleisön mielikuvaan lentoyhtiöstä ja Finaviaa yrityksestä.
  - Kuvaili muuta sosiaalisen median käyttöä. Ole rehellinen ja ystävällinen, myös silloin kun et ole erittäin mielipiteitä.
  - Halutessasi voit laittaa blogisi tai sosiaalisen median profiilisi piirityn tekstipätkän, jossa kerrot työkentteesi Finavialle, mutta esittäessä mielipiteet eivät välttämättä edusta yrityksen virallista kantaa.



## Finavian sosiaalisen median ohjeet

- Pidä mielessä, että jokainen julkaisemasi viesti jättää verkkoon jäljen. Ota siis pieni harkintahetki ennen kuin julkaiset: tietoa liittyy työhösi, mielipiteitäsi omasta työstäsi, työpaikastasi tai muista ihmisistä.
- Muista, että lentoasemalla yrityksen tai organisaation sisällä jaettava tieto ei välttämättä ole sellaista, jota on lupa jakaa ulkopuolisille taholle. Esimerkiksi Avianetin ja Airportalin tiedotteet, tekstit, ohjeet ja määräykset on tarkoitettu sisäiseen käyttöön, niitä ei saa jakaa ulkoisissa verkkopalveluissa ilman oman esimiehen tai Finavian viestinnän lupaa.

## Finavian sosiaalisen median ohjeet

## Muitama sana lojaliteettivelvoitteesta.

- Muista, että työsuhteessasi Finavian olet työsuhteen mukana velvoitettu toimimaan kaikissa tilanteissa lojaliteettiä työntekijäsi kohtaan. Tämä tarkoittaa sitä, että sinun on sosiaalisessa mediassakin pidättäytävä kaikesta sellaisesta toiminnasta, joka olisi jollain tavalla haitallista Finavialle. Lojaliteettivelvoite on tärkeimpiä velvoituksiasi työntekijänä – työnteon lisäksi.
- Työnantajana Finavia odottaa sinun toimivan lojaliteettiä yritystä ja sen edustajia kohtaan kaikissa tilanteissa. Lojaliteettivelvollisuus on voimassa myös vapaa-ajalla; sen rikkomiseen suhtaudutaan aina vakavasti, minkä vuoksi sitä voi olla seuraamuksia työsuhteeseen.

## Finavian sosiaalisen median ohjeet

## Seuraavissa tilanteissa ota rohkeasti yhteyttä Finavian viestintään.

- Sinulle tulee mieleen aiheita tai juttuja, joista olisi hyvä viestiä Finavian kanavissa, tai joihin Finavian lentoasemasperaattorina tulisi ottaa kantaa.
- Koet, että kohtaanasi keskustelu, kommentti tai muu julkaisu voi aiheuttaa todellista haittaa lentoasemalle, Finavialle yleensä tai kestää toimivalle yritykselle.
- Näet tarpeelliseksi vastata oman sosiaalisen median profiilisi Finavian tai Helsinki Airportin nimin.
- Olet epävarma, kuinka toimia tietystä tilanteesta.
- Kohtaat erityisen arvokasta asiakaspalautetta.
- Finavian viestinnän yhteyshenkilöt: 020 708 2002 ja [viestinta@finavia.fi](mailto:viestinta@finavia.fi)
- Lisää some ohjeita löytyy ajantiedistä

## LIITE 6 4 (4). Tervetuloa töihin Finavialle Rovaniemelle – materiaali

## Finavia media ohjeet

Lentoasemalla puheoikeus median kanssa on vain Lentoaseman päälliköllä

### Työtapaturmat

- Työtapaturmalla tarkoitetaan äkillistä, emalla arvaamatonta ja ulkoisen tekijän aiheuttamaa tapahtumaa, josta on seurauksena vamma tai sairaus
- Tapahtuu työpaikalla, työpaikan ulkopuolella työtehtävissä tai työmatkalla
- Vakuutusyhtiönä : IF
- Jos sattuu työtapaturma:
  - Kerro esimiehellesi, täytetään tapaturmalomitus
  - 1/2016 uusi laki osiaan jonka perusteella vakuutuslupaus on korotettava viipymättä tapaturmasta esmiehelle ja työnantajan on täytettävä tapaturmalomitus 10 p:n kuluessa (jälkoa sanktionnettui laiminlyönnistä sekä tä:le että tt:le)
  - Jos työtapaturma vaatii lääkärihoitoa, voit mennä hoitoon minne vain, vakuutuslupauksella lasku ohjautuu vakuutusyhtiölle

### Päihdepolitiikka

- Työntekijä lentosella missään työtehtävissä päihtyneenä on ehdottomasti kiellettyä perustuen Ilmailulakiin
- Promillaerajat on tukemmat kuin tieliikenteessä, 0-promillea rangastuutet kovempia
- Ilmailuvalvontajärjestelmään voi syyllistyä tehtävässä riippumatta
- Maksimirangaistus on 2 vuotta vankeutta
- Jos tavataan työtehtävissä päihtyneen vaikutuksen alaisena tai sitä epäillään kutsutaan aina poliisi paikalle
- Poliisi puhalluttaa yleensä kaikki työvuorossa olevat
- Syyteharkinta siirtyy syyttäjälle
- Päihtyneenä työtehtävissä esiintyminen johtaa työsuhteen päättämiseen
- Tupakointi on sallittua vain lentoseman tupakointi paikoilla
- Lentoasema suorittaa satunnaispuhalluksia !



### Työvaatteet

- Työnantaja tarjoaa työvaatteet
- Mikäli työ vaatii suojavälineitä, esim. kuulosuojaimet, suojahanskat, on työntekijä niitä velvollinen käyttämään, jottei työstä aiheudu vaaraa itsellesi tai muille työntekijöille.
- Turvallisuus- sekä suojeluohjeita (koneet, laitteet, kemikaalien käsittely) on noudatettava aina!
- Työvaatteiden tulee olla yrityskuvamme mukaiset, eivätkä esimerkiksi kantaottavat T-paidat kuulu työpaikalle.

### Henkilöstöedut Finavialla

- Henkilöstöraho**
  - Työntekijämme koulutvat automaattisesti henkilöstörahoon
- Vapaa-ajan mökit ympäri Suomea**
  - Mökit on 12, ja niitä me kaikki Finavialaiset saamme käyttää. Iltätoiveusten läheltä sijaitsevat mökit pitävät sisällään myös hissiliput, ja tiettyjen mökkien läheisyydessä on mahdollisuus saada golf-peliliput.
- Läikentä- ja kulttuurietukortti (Ticket Body & Mind)**
  - Saamme läikentä- ja kulttuurietukortin suurimman mahdollisen määrän eli 400 euron arvosta täysin veloitusvapaasti. Ne käyvät yleisimmissä liikuntapaikoissa, lisäksi niitä pääsee mm. elokoviin, teatteriin, kelaamaan, saunaan ja laulettelamaan. Seuratyöntekijöillä rahan määrä määräytyy työsuhteen pituuden mukaan, mutta tarkasti arvioituna se on n. 200€/vuosi.
- Alemmukisa henkilökortilla**
  - Monet yritykset antavat alennusta työntekijöillemme. Alennukset saat henkilökortilla näyttämällä. Myös Helsinki Vantaan porttialueiden liikkeistä saat alennusta.



### Wabko-hallin käyttö vapaa-ajalla

- Työntekijät voivat käyttää Wabko-2 hallia omien autojen huoltotöihin ja pesuihin huhti-marraskuun ajan.
- Omat autot/projektit eivät saa häiritä operatiivista työtä.
- Hallit tulee jättää siistiin kuntoon töiden jälkeen.
- Työaikana ei korjata omia autoja.