

Perehdytyskartta Rukakeskus Oylle

Tyynelä Valtteri

Opinnäytetyö
Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

2021

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

| | | | |
|--------------------------------|------------------|-------|------|
| Tekijä | Valtteri Tyynelä | Vuosi | 2021 |
| Ohjaaja(t) | Mervi Angeria | | |
| Toimeksiantaja | Rukakeskus Oy | | |
| Työn nimi | Perehdytyskartta | | |
| Sivu- ja liitesivumäärä | 19 | | |

Opinnäytetyön aiheena oli perehdyttäminen työpaikalla. Työn tehtävänä oli tuottaa menetelmä, joka kohdistuu perehdytykseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli parantaa perehdyttäjien tietämystä perehdyttämisestä. Toimeksiantajana oli Rukakeskus Oy.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisiin tutkimuksiin pohjautuen. Työn tietoperustassa käsiteltiin perehdyttämistä yleisesti ja työkaluja perehdyttämisen helpottamiseksi. Opinnäytetyö sisältää erilaisia perehdyttämismenetelmiä, jotka käsittelevät perehdytyksen mahdollisuuksia laajasta näkökulmasta

Työn tuloksena syntyi perehdytyskartta, joka on luotu perehdyttäjien tueksi. Perehdytyskartta käsittelee vuokraamon eri työpisteistä, joille on arvioitu vaikeusjärjestykset ja niiden opetukseen kuuluva aika.

Degree Programme in Hospitality
Management
Bachelor of Hospitality Management

| | | | |
|--------------------------|------------------|------|------|
| Author | Valtteri Tyynelä | Year | 2021 |
| Supervisor | Mervi Angeria | | |
| Commissioned by | Rukakeskus Oy | | |
| Subject of thesis | Orientation map | | |
| Number of pages | 19 | | |

The subject of the thesis was an orientation map for an orientator. The task was to produce a method that focuses on orientation. The goal of the thesis was to improve the instructor's knowledge of introduction. The commissioner was Rukakeskus Oy.

The thesis was carried out based on qualitative research. The theory of the work dealt with introduction in general and tools to facilitate introduction. The thesis includes various orientation methods that deal with the possibilities of orientation from a broad perspective.

As a result of the work, an orientation map was created. The orientation map was created to support the orientators. The orientation map deals with the different workstations of the company, for which the order of difficulty and the time spent teaching them have been estimated.

Key words

Orientation map, inductor, introduction tool

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO | 5 |
| 2 PEREHDYTTÄMINEN | 6 |
| 2.1 Perehdytyksen kohderyhmä | 6 |
| 2.2 Perehdytyksen esivalmistelut..... | 6 |
| 2.3 Perehdytyslista | 7 |
| 2.4 Perehdyttäjä..... | 8 |
| 3 PEREHDYTTÄMISEN TYÖKALUT | 10 |
| 3.1 Perehdyttämisen viisi askelta..... | 11 |
| 3.2 Orientation (Suuntautuminen)..... | 13 |
| 3.3 Onboarding (Perehdytys)..... | 13 |
| 3.4 Perehdytyksen ylläpito | 14 |
| 4 TUTKIMUS JA KEHITTÄMISMENETELMÄT | 15 |
| 5 PEREHDYTYSKARTTA | 16 |
| 6 POHDINTA | 18 |
| LÄHTEET..... | 20 |

1 JOHDANTO

Perehdyttäjien tietotaidon lisääminen ja uusien menetelmien käyttöönotto. Tämä auttaa perehdyttäjää uuden työntekijän perehdytyksessä. Opinnäytetyö kohdistuu perehdyttämisen menetelmiin, joita voidaan toteuttaa Rukan suksivuokraamoissa, kun uutta työntekijää perehdytetään työhön.

Tieto, jota tulen tarvitsemaan opinnäytetyötä varten on informatiivista ja eri opetusmenetelmiä käsittelevää. Tieto perustuu pääosin tutkimuksiin ja hyväksi havaittuihin menetelmiin, joita on vuosien varrella tehty kattava määrä.

Keskeisiä hakusanoja, joita käytän löytääkseni tietoa ovat perehdytysopas ja henkilöstökoulutus. Käytän myös tarkentavia hakusanoja kuten, yksilöllinen oppiminen ja oppimismenetelmät.

Valitsin aiheen aiempieni kokemusten perusteella ja koen voivani parantaa perehdytystä. Opinnäytetyön hyödyt tulevat olemaan työtehtävien hoitamisesta, asiakaspalvelun parantumisesta. Perehdytys ammattimaistuu, joka johtaa uusien työntekijöiden kokonaisvaltaisempaan osaamiseen.

Työ vuokraamossa on kausiluontoista. Normaali työntekijä työskentelee joulukuusta toukokuun alkuun. Opinnäytetyössä tullaan huomiomaan kausiluontoisuus. Kausiluontoisuuden vuoksi työntekijät vaihtuvat vuosittain, mikä lisää perehdytyksen tarvetta.

2 PEREHDYTTÄMINEN

2.1 Perehdytyksen kohderyhmä

Z-sukupolvi luetaan 2020-luvulla nuoriksi työntekijöiksi. Z-sukupolvi on syntynyt 1990–2000 luvulla ja alkaa nyt ottaa jalansijaa työelämässä. Nuoret ovat herkkiä elämäntilanteiden muutoksille ja se vaikuttaa työelämään huomattavasti enemmän, kuin vanhemmilla työntekijöillä. (Nyberg 2016,4.)

Oppaassa tuodaan tehokkaasti esille mitä tulee ottaa huomioon nuoren perehdyttämisessä. Z-sukupolven haasteet ja vahvuudet käsitellään yleisellä tasolla. Taitoja, tietoisuutta palkkauksesta, odotuksia, muistilista ja ongelmatilanteiden ratkaisuja. Esimiehen roolia perehdytyksen aikana kuvaillaan tärkeäksi ja merkittäväksi. Nuori ottaa mallia perehdyttäjistä ja pyrkii samankaltaiseen suoritukseen aluksi. Nuorilla on monesti uusia näkemyksiä, kuinka hoitaa työtehtäviä paremmin ja opas käsittää myös tämän, kuinka työnantaja saa heistä nämä kehittämisideat irti. (Nyberg 2016,8.)

2.2 Perehdytyksen esivalmistelut

Koulutussuunnitelman laatiminen etukäteen selkeyttää perehdytyksen runkoa ja luo selkeän pohjan mistä aloittaa ja mihin jatkaa perehdytyksen mennessä eteenpäin. Työtehtävien tärkeysjärjestys on hyvä tiedostaa, koska alussa on elintärkeää luoda onnistumisia ja onnistumisia saavutetaan yleensä helpommista työtehtävistä. Tämä luo itsevarmuutta tekemiseen ja luodaan hyvä pohja oppimiselle. Työn tavoitteet tuodaan esille, työsuunnitelmallisuus ja mihin työssä tehtävillä asioilla pyritään. Lopputuloksen kannalta on tärkeää tarkastella oppimisprosessin eri vaiheita. Palautteen antaminen rakentavalla tavalla lisää motivaatiota, joka johtaa työn laadukkaampaan oppimiseen. Yhteistyö työpaikalla lisää työyhteisöön kuuluvuutta ja työhön osallistumista merkittävästi. Ilman yhteistyötä työntekijöiden välillä voi uudelle työntekijälle luoda huonon kuvan työilmapiiristä, joka laskee kynnystä kysyä asioista, joita ei vielä uudessa työssä hallitse.

Suuremman kuvan hahmottaminen/kertominen työprosessissa tulisi kertoa työntekijälle, jotta hän ymmärtää miksi hänen kuuluu toimia työtilanteissa ohjeiden mukaisesti. (Lepistö 2000 49–52) Perehdytyksen laatua voidaan parantaa valitsemalla oikeita henkilöitä työyhteisöstä ja maksamalla heille perehdyttäjän lisää palkkoihinsa. (Lepistö 2000 7–9)

Perehdyttäjän luonteenpiirteisiin tulisi kuulua reipas asenne itse työtä kohtaan ja sosiaalisia kanssakäymistaitoja, kuten selkeä äänenkäyttö, kouluttaminen työnohessa ja maltillisuus. Perehdytykset vievät yleensä paljon aikaa ja tämä kuormittaa myös kouluttajaa työnohessa. Tulisi huolehtia myös kouluttajan jakamisesta ja tästä syystä yrityksessä tulisi olla 1–3 työntekijää, jotka pystyvät perehdyttämään uuden työntekijän hänelle osoitettuun työhön. Näin kuormitus ei ole yhden ihmisen harteilla jatkuvasti. (Lepistö 2000 8–10)

2.3 Perehdytyslista

Perehdytettävälle olisi hyvä rakentaa lista asioista, jotta hän saa ensisilmäyksen opeteltavista asioista. Seuraavaksi olisi suotavaa kysyä opeteltavalta, mikä on hänen motivaationsa taso oppia nämä listassa mainitut asiat. Tässä voisi vuokraamossa käyttää 1–5 asteikkoa, jotta saadaan selville työntekijän työmotivaation tasoa, jos motivaatio oppimiseen on täysi nolla ei voi syntyä kunnollista oppimista. Perehdyttäjällä voisi myös kysyä miten perehdytettävä oppii omasta mielestään parhaiten tekemään asioita, jotta kouluttaja tietää painottaa niitä osa alueita perehdytyksen mennessä eteenpäin. (Lepistö 2000, 29–32)

Palautteen antaminen perehdytettävälle tulee olla rakentavaa, mutta samalla myös hyvin informatiivista. Palautteen merkityksenä on korjata työntekijän tekemä selvä virhe tai toimintatapa. Näin ei pahoiteta uuden työntekijän mieltä, vaan opastetaan hänet toimimaan oikein jatkossa. (Lepistö 2000, 29–32)

Perehdyttämisen hyödyt ovat kattavat yrityksille, että työyhteisölle. Perehdytyksen suunniteellisuus, toteutus ja perehdytyksestä saatava palaute ovat elintär-

keitä. Esihenkilölle suurimmat vaikutukset oikeaoppisesti järjestetyssä perehdytyksessä ovat listattuna seuraavanlaiset asianhaarat: Uusi työntekijä opitaan tuntemaan nopeammin, töiden teko oikeaoppisesti, joka taas säästää esihenkilön aikaa, jolloin hänellä on mahdollisuus hoitaa omat tehtävänsä huolellisemmin. Tärkeintä on hyvän perustason luominen työntekijälle. (Lepistö 2000 63–68)

Perehdytyksen alkutaival. Esihenkilö toivottaa uuden työntekijän tervetulleeksi ja haastattelee, kuka hän on, mistä hän on ja mitä hän odottaa työltään. Seuraavaksi lähdetään esittelemään taloa ja vilkaisemaan työpisteitä käytännössä. Esihenkilö tutustuttaa työpaikalla oleviin työntekijöihin ja kertoo, kuka tulee olemaan hänen perehdyttäjänsä. Perehdyttäjä voi myös olla alkuhaastattelussa mukana ja alkaa välittömästi rakentamaan työsuhdetta perehdytettävään. Esihenkilön vastuulla ovat yleisesti kertoa talon tavat ja näyttää turvallisuuteen liittyvät asiat. Turvallisuussuunnitelman läpikäynti ja hätäpoistumistiet. (Lepistö 2000 63–68)

2.4 Perehdyttäjä

Hyvä perehdyttäjä on ammattitaitoinen ja erityisen motivoitunut koulutustehtävään. Perehdyttäjä muistaa, että eri ihmiset oppivat eri menetelmillä (Lahden Ammattikorkeakoulu 2007,10.)

Perehdyttämiskartta kuvaa työntekijän päätehtävät tärkeysjärjestyksessä. Perehdyttäjän on tärkeää tietää, kuinka pitkään työsuhteeseen perehdytettävä on sitoutunut. Näin ollen voidaan suunnitella perehdytyksen laajuus. (Lahden Ammattikorkeakoulu 2007,11.)

Opinnäytetyöni keskittyy sesonki työhön, jolloin kannattaisi jo käyttää hyvä määrä aikaa kunnolliseen perehdytykseen. Perehdytettävälle tulisi kertoa yrityksen tavoitteista, toimintatavoista ja syvempää tietoa tuotteista mitä yritys pääosin tarjoaa asiakkailleen. Kausi kestää vuokraamossa Joulukuusta Huhtikuun loppuun asti eli viisi kokonaista kuukautta. Yrityksen sisällä on järkevää valita nimetyt perehdyttäjät, jolloin varmistetaan samanlainen perehdytys kaikille uusille työntekijöille. Kaikki eivät luonnollisesti sovi suoraan perehdyttäjän rooliin ja kirjassa on

hyvin kerrottu, kuinka työpaikalta valitaan hyvä perehdyttäjä. Valintaan vaikuttavat monesti työkokemus, perehdyttäjän luonne ja työtehtävien hallinta. Jos yrityksessä on suuri vaihtuvuus työntekijöissä, eikä vanhoja työntekijöitä ole montaa on yrityksen hyvä tehdä kunnollinen perehdytyskirja tai video. Vanhemmille työntekijöille ei kannata kasata liian montaa perehdytettävää yhden vuoden sisälle, sillä se käy raskaaksi ja vähentää tuottavan työntekijän työpanosta merkittävästi. (Lahden Ammattikorkeakoulu 2007, 14.)

Nykyisin perehdyttäjät kokevat muitakin haasteita, kuin pelkästään itse perehdytys työhön suomen kielellä. Ulkomaalaiset työntekijät nostavat päätään etenkin matkailualalla. Englannin hallitseminen opetustilanteessa voi olla osalle vaikeata. Perehdytysoppaita tulisi myös tehdä englannin kielelle. Matkailualalla kyllä vaaditaan moneen työhön sujuvaa englannin kielen taitoa, mutta opetukseen sitä ei monestikaan vaadita. Kulttuuriset eroavaisuudet tuottavat myös, joskus kiusallisia tilanteita ja perehdyttäjän olisi näin ollen hyvä myös selvittää edes vähän näitä eroja ja toisinpäin. (työhön perehdyttäminen 2021.)

3 PEREHDYTTÄMISEN TYÖKALUT

Perehdyttäjän on hyvä tuntea ero perehdyttämisen ja työnopastuksen välillä.

Perehdyttäminen käsittää uuden työntekijän oppivan talon tavat, työkaverit ja työhön liittyvät vaatimukset. Työnopastukseen kuuluu käytännön asiat, joita tehdään töissä. Työhön liittyvät taidot ja työn eri prosessien hallitseminen kiitettävällä tasolla.



Kaavio 1. Perehdyttäminen ja työnopastus (Ahokas & Mäkeläinen, 2013)

3.1 Perehdyttämisen viisi askelta

Perehdyttäjä voi käyttää apunaan perehdyttämiseen tarkoitettua viiden askeleen perehdytys kuvaa. Perehdyttäjällä on selkeä päämäärä ja suunnitelma, kuinka hän toteuttaa perehdytystään. Kaavio antaa raamit työnopastukseen vaiheittain. Ensimmäisessä kohdassa perehdytyksen viiden askeleen menetelmän mukaan valmistellaan uusi työntekijä työtehtävien pariin. Perehdyttäjä tutustuu henkilöön ja laatii perehdytyskartan pohjalta räätälöidyn listan, jonka avulla lähdetään uutta henkilöä perehdyttämään työpisteisiin. Perehdytyskartan mukaista järjestyä lähdetään seuraamaan ja toteuttamaan. (Ahokas & Mäkeläinen, 2013)

Toisessa vaiheessa alkaa itse opetus työtehtäviin, jossa perehdyttäjän omat tiedot ja taidot nousevat esille. Perehdyttäjän on hyvä muistaa toisen vaiheen alkaessa antaa perehdytettävälle tarpeeksi aikaa opetella työntekoa käytännössä haastutua työssä tarvittavaan laitteistoon. Toisessa vaiheessa perehdyttäjä opettaa vasta välttämättömät asiat, joilla pääsee työnteossa alkuun. Perehdyttäjän on hyvä tietää, onko henkilö visuaalisesti oppivan, käytännön tekijä vai kuuntelemalla tällä perehdyttäjä pyrkii mahdollistamaan henkilölle parhaimman opetustavan. (Ahokas & Mäkeläinen 2013)

Kolmannessa ja neljännessä askeleessa vastuu siirtyy myös uudelle työntekijälle. Kolmannen vaiheen alussa ohjaaja pyytää henkilöä selostamaan työnkulun ja jos virheellisiä tietoja tulee ilmi perehdyttäjä korjaa virheet. Palautteen antamista olisi hyvä harjoitella ennekuin sitä antaa, jotta se on johdateltavaa ja rakentavaa. Neljännessä vaiheessa siirrytään käytännön harjoituksiin eli vuokraamon työssä palvelemaan asiakkaita eri pisteillä. Perehdyttäjä tarkkailee työtä ja ohjaa uutta työntekijää virheiden tai epäselvien asioiden tullessa vastaan. Uudelle työntekijälle tulee antaa monta mahdollisuutta suoriutua oikein ja käydä yhdessä palaute läpi. (Ahokas & Mäkeläinen 2013)

Viidennessä kohdassa uusi työntekijä on oppinut perusasiat läpi työhön liittyvistä asioista ja tässä vaiheessa perehdyttäjä varmistaa työn hallittavuuden. Tärkeää antaa mahdollisuuden kysellä vielä epäselvistä asioista ja käydä ne läpi yksityis-

kohtaisempi, jotta oppivuus parantuu. Lopetusvaiheessa sovitaan työnseurannasta, jota toteutetaan parhaaksi katsotulla tavalla kyseisen työntekijän kohdalla. Huomioitavaa on antaa ymmärrys uudelle työntekijälle, että hän voi jatkossakin kysyä apua perehdyttävältä, jos ongelmia ilmenee. (Ahokas & Mäkeläinen 2013)



Kaavio 2. Perehdyttämisen viisi askelta (Ahokas & Mäkeläinen, 2013)

3.2 Orientation (Suuntautuminen)

Orientation keskittyy työsuhteen alussa oleviin perehdytyksiin. Tässä hankitaan perusvalmiudet töitten aloittamiseen, jonka jälkeen töissä aloitetaan syventyminen työtehtäviin ja organisaatioon. Tutkimukset osoittavat sitoutumisen yritykseen olevan suurimmillaan työsopimusta laadittaessa ja onnistuneen onboardingin myötä tämä pyritään kääntämään pitempiaikaisemmaksi kiinnostukseksi. (Luoto 2012.)

3.3 Onboarding (Perehdytys)

Onboarding perehdytysmalli pyrkii parantamaan työntekijän kiinnostusta yritykseen pitemmällä aikavälillä. Perehdytyksen alkaminen ennen varsinaisen työsuhteen alkua on avainsana. Yhteyttä pitämällä ja luomalla positiivista kuvaa yrityksestä työntekijälle on välttämätöntä. Monesti ylijohdo ei osallistu perehdyttämiseen, mutta onboardingissa yrityksen johto näyttäytyy perehdytettävälle ja luo perustaa pitempi aikaisempaan työsuhteeseen. (Luoto 2012.)

Perehdytyksen työtavat. Ensiksi pitää kartoittaa millaista perehdytystä halutetaan yrityksen sisällä toteuttaa. Passiivisesti ohjaavaa, ulkoa ohjattua toimintaa vai omakohtaista ongelmanratkaisua. Suppea perehdytys koostuu usein muutaman päivän tietojen kertomisesta ja tämän jälkeen perehdytettävän tulee suoriutua yksinään helpoimmista tehtävistä ja kasvattaa kyselemällä vanhemmilta työntekijöiltä apua laajentaakseen tietokantaansa työtehtävistä. (Luoto 2012.)

3.4 Perehdytyksen ylläpito

Perehdytysopasta olisi hyvä päivittää tuotteiden ja käytäntöjen muuttuessa. Perehdyttäjällä ja perehdytettävällä tulee olla lista mistä näkee millä osa-alueella tarvitaan harjoitusta. Lista helpottaa molempia ja luo perehdytettävälle turvallisuuden tunnetta. Perehdyttäjä voi luoda listan perusteella suunnitelman, jossa perehdyttäjä päättää milloin voidaan jatkaa perehdyttävän osaamisen kehittämistä. (Lahden Ammattikorkeakoulu 2007,26.)

Vanhojen työntekijöiden perehdytys työpaikalla on myös tärkeä osa pitää toimitatavat oikeina. Yritykseen voi mahdollisesti tulla uusia järjestelmiä, joita pitää oppia käyttämään sujuvasti. Tästä perehdytyksestä vastaa lähin esihenkilö työpaikalla. Perehdytyksen jatkuva ylläpito pitää työn laadun ja sujuvuuden hyvällä tasolla. Yrityksellä on oltava perehdytysopas, jossa käydään läpi turvalliseen työskentelyyn johtavia toimenpiteitä. (Ahokas & Mäkeläinen, 2013)

4 TUTKIMUS JA KEHITTÄMISMENETELMÄT

Työni perustuu kvalitatiiviseen tutkimukseen. Kvalitatiivinen tutkimus on laadullinen tutkimus. Aineistoa tulee tarkastella kriittisesti. Aineistosta referoidaan tärkeimmät kohdat ja kirjataan tarkasti mistä esille tuodut tiedot löytyvät, jotta niitä voidaan tarkastella jälkeinpäin helposti uudelleen. Aineistossa on paljon toistuvia teemoja, joka tukee kirjoitusta ja aiheen ymmärtämistä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 138.)

Opinnäytetyö on toteutettu yllä mainittujen lähteiden avulla. Tutustuminen perehdyttämisen eri malleihin, referointi opinnäytetyöhön uskottavien lähdepohjien luomiseen Opinnäytetyö keskittyy tehokkaan perehdytyksen keskeisimpiin osa-alueisiin. Perehdytyshenkilöiden tiedon ja menetelmien lisääminen. Yksilöiden tarpeiden huomioimen ja sitouttaminen yritykseen pitempi aikaisempaan suhteeseen

Kehittämisen pääideat ovat saada kunnollista tietoa perehdyttäjille, jotka toteuttavat perehdytystä yrityksen sisällä. Perehdyttäjä saa tietoa ja uusia menetelmiä, kuinka toteuttaa perehdytystä oikeaoppisesti. Yksilöllisen perehdytyksen merkityksen korostaminen ja sen tehokkuuden osoittaminen. Tavoitteena kokonaisvaltaisempi tieto perehdytykseen sopivista menetelmistä. (Ahokas & Mäkeläinen, 2013)

5 PEREHDYTYSKARTTA

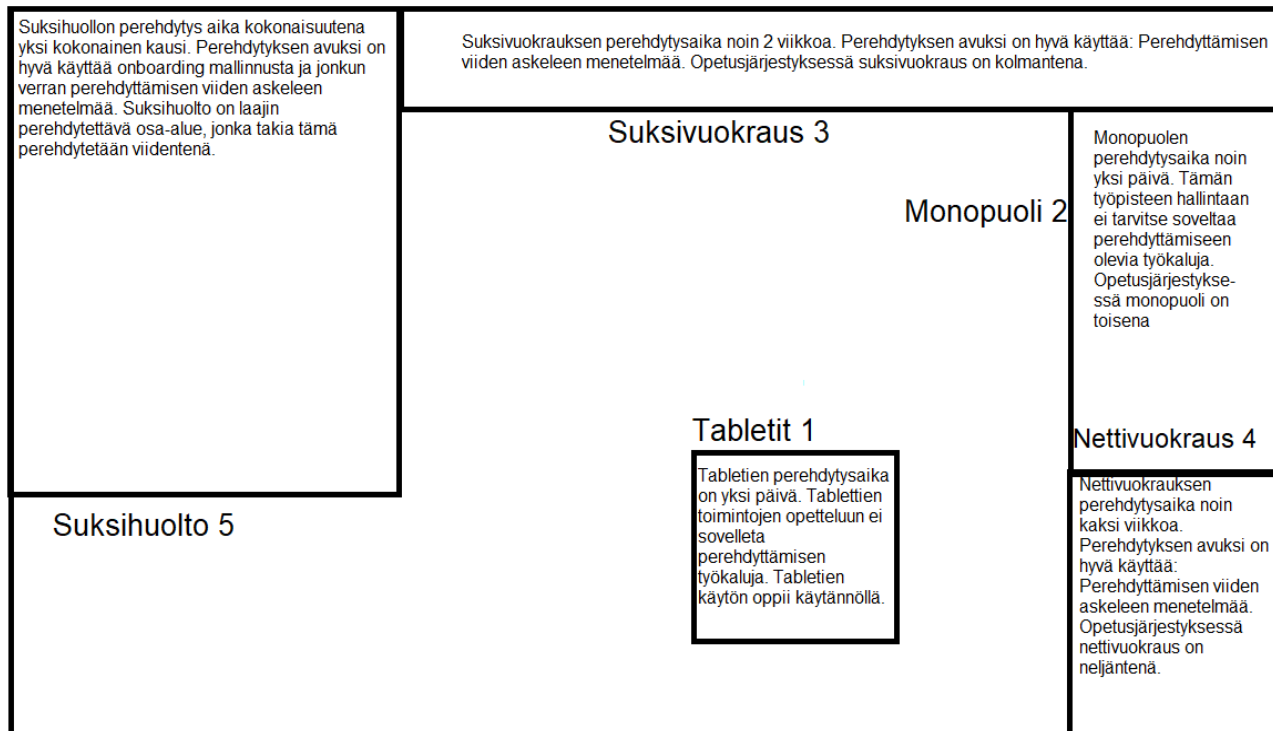
Perehdytyskartta on muotoutunut vuokraamon eri työpisteistä. Perehdytyskartta on laadittu työpaikalla olleiden työntekijöiden kanssa. Luonnostelin aluksi perehdytyskartan ja pohdin tärkeysjärjestyksen loogisuutta. Lähetin perehdytyskartan muutamalle vanhemmalle työntekijälle ja he antoivat omat kommenttinsa kartasta, jonka perusteella nykyinen perehdytyskartta kehittyi. Perehdytysjärjestys määräytyy vaikeusasteiden mukaan ja karttaan on merkitty 1–5 asteikolla, kuinka perehdytys etenee. Kartassa olevien työpisteiden oppimisjärjestyksen säilyttäminen on tärkeää, koska tässä on huomioitu yllä mainittujen lähteiden tuoma tieto, jota sovelletaan vuokraamon perehdytyksessä.

Perehdyttäjä aloittaa ensimmäiseltä pisteeltä, joka on kartassa nimetty tabletti nimeksi ja opettaa tablettista oleellimmat asiat. Perehdyttäjä siirtyy kohtaan kaksi, joka on kartassa monopuoli nimellä ja opettaa monopuolen työtehtäviin kuuluvat asiat. Ensimmäinen ja toinen työpiste kartalta voidaan opettaa samana päivänä, koska työpisteissä käytävät asiat ovat yhteydessä toisiinsa. Asiakas siirtyy tableteilta suoraan monopuolella.

Suksivuokraus ja nettivuokraus ovat perehdytyskartalla seuraavina opeteltävissä. Molempiin on arvioitu ajaksi 2 viikon perehdytysjakso. Perehdytys kuitenkin alkaa suksivuokrauksesta, jonne asiakas kulkeutuu monopuolen kautta, jonka perehdytettävä on jo oppinut perehdytyskartan mukaisesti. Perehdytyksen aikana läpikäytävät asiat suksivuokrauksen puolella asiat ovat laajempia, joihin kannattaa käyttää yllä mainittua: Perehdyttämisen viiden askeleen menetelmää. Suksivuokraaja on vastuussa asiakkaalle annettavista tavaroista, jotka ovat tässä tapauksessa laskettelusuksia ja lumilautoja. Laskettelusukset ja lumilaudat tulee säätää asiakkaan mittoihin sopiviksi, jotta niiden käyttö on turvallista. Nettivuokrauksessa asiakkaalle tehdään valmiita settejä, jotka ovat säädetty asiakkaalle valmiiksi, joten ensin pitää hallita normaali suksivuokraus.

Suksihuolto on viimeinen perehdytyskartassa oleva asia, jota lähdetään opettelemaan. Suksihuollon laajuus muodostuu lasketteluvälineille tehtävistä huoltotoimenpiteistä. Perehdyttäjän kannattaa kysellä perehdytettävältä millainen aiempi

kokemus perehdytettävällä on lasketteluvälineiden tai murtomaasuksien huol-
lost. Suksihuoltoon perehdyttämiseen kannattaa selvittää työntekijän motivaatiotaso oppia suksihuollon moninaiset työtilanteet ja onko uusi työntekijä kiinnostunut jäämään pitemmäksi aikaa yritykseen töihin. Tässä opetuskokonaisuudessa voi käyttää onboarding mallinnusta. Selvityksen jälkeen selviää, onko uudella työntekijällä motivaatiota opetella suksihuoltoa kokonaisuutena ja aikooko uusi työntekijä toimia yrityksessä seuraavallakin kaudella. Suksihuollon kokonaisvaltaiseen perehdytykseen voidaan soveltaa, jonkun verran perehdyttämisen viiden askeleen menetelmää, mutta suksihuollon tiskin hoitamisen oppii kokonaisesti vain tekemällä kyseistä työtä. Virheiltä ei voi tässä työpisteellä välttyä.



Kaavio 3. Perehdytyskartta

6 POHDINTA

Opinnäytetyöstä muodostui perehdytyskartta, joka on yksi osa-alue kokonaisvaltaisessa perehdytyksessä. Perehdyttäjät toteuttavat työpaikalla uuden työntekijän perehdytyksen, joihin löysin hyviä apuvälineitä kohdistuen ne juuri suksivuokraamoon sopiviksi. Prosessin alussa minun tuli toteuttaa kokonaan uusi perehdytysopas, mutta tästä tavoitteesta tuli luopua ja rajata alue perehdytyskartan ja perehdyttäjien työkalujen kehittämiseen. Vanhemmat työntekijät yrityksessä osaavat työnsä ja osaavat kertoa uudelle työntekijälle tarvittavat asiat työhön liittyen, mutta menetelmät ja ammattimainen perehdytys on työpaikalla hukassa. Perehdyttämiseen johtavan tiedon avulla perehdytys syvenee ja helpottuu perehdyttäjien keskuudessa.

Työntekijöille hyödyt ovat seuraavanlaiset: Perehdyttäjien toiminta selkeytyy huomattavasti. Perehdyttävät alkavat toivon mukaan saamaan perehdytyslisää palkkaansa. Vanhempien työntekijöiden ei tarvitse jatkossa olla auttamassa pienimmässäkin ongelmatilanteessa vaan voivat keskittyä työhön paremmin. Uusien työntekijöiden perehdytyksen huolellisesti suunnittelu ja toteuttaminen auttaa raskaan kauden aikana kaikkia yrityksessä työskenteleviä työntekijöitä. Kiireaikoina ei synny suuria ruuhkia vuokraamoon, jos työntekijät osaavat työnsä erinomaisella tasolla.

Kehitysidea, joka tuli prosessin aikana mieleeni olisi seuraavanlainen. Suksivuokraamoon voitaisiin myös kehittää perehdytystä tukeva perehdytysvideo. Videolla voitaisiin kuvata asiakaskohtaamisia, joita työpäivien aikana tullaan kohtaamaan. Video voisi pohjustaa uutta työntekijää käsittämään työtehtäviä visuaalisesti jo ennen ensimmäistä konkreettista perehdytyspäivää. Perehdytyskartassa on pilkotut osa-alueet, joista videot voitaisiin tulevaisuudessa kuvata. Perehdyttäjille tämän videon tekemisestä olisi myös hyötyä, koska he joutuisivat ennalta miettimään millaisia ilmaisuja tulisi käyttää opetustilanteessa.

Matkailualan näkökulmasta asiakkaat tulevat saamaan asiantuntevaa ja laadukasta palvelua paremman perehdytyksen myötä. Asiat sujuvat nopeammin ja turhaa kaaosta pystytään välttämään työntekijöiden osaamisen ollessa kunnossa. Asiakkaiden tyytyväisyystaso kasvaa ja huono asiakaspalaute vähenee.

Eri työpisteissä tulee ottaa huomioon työtehtävien tärkeysjärjestys. Perehdyttävälle on iskostettava ajatus, että asiakaspalvelu tilanne hoidetaan aina loppuun riipeästi laadusta tinkimättä. Muut työtehtävät hoidetaan niille varatuilla ajoilla. Perehdyttäjä itse näyttää mallia asiakaspalvelutilanteissa. Epäselvyydet palvelutilanteissa tulisi hoitaa pois heti perehdytettävän osalta. Kaikkien asiakkaiden tulee olla tärkeitä ja kaikille kuuluu saman laatuinen palvelu, joka varmistetaan laadukkaasti toteutetulla perehdytyksellä.

Opinnäytetyöprosessi oli minulle henkilökohtaisesti hyvin vaikea ja pitkä. Käytännöntyö on minulle luontevampaa ja sujuu paremmin, kuin tiedonhaku ja tiedon jäsentäminen eri materiaaleista. Opinnäytetyön aikana opin hieman paremmin tuottamaan tekstiä ja tutkimaan kriittisesti eri tietolähteitä.

LÄHTEET

Ahokas & Mäkeläinen. 2013. Perehdyttämisen ja työnopastuksen ero. Viitattu 25.10.2021

https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua

Lahden ammattikorkeakoulun 2007. Hyvä perehdytysopas. Lahti. Viitattu 27.6.2021

[https://www.theseus.fi/bitstream/han-](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

[dle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Lepistö, L. 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Virpi Wirtanen/Hard-workinghouse Oy.

Luoto, L 2012. Ajattele perehdytys uudelleen. Viitattu 18.6.2021

<https://www.psycon.fi/blogi/ajattele-perehdytys-uudelleen>

Nyberg, R.2016. *Opas nuoren perehdyttämiseen*. Tervetuloa duuniin. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.6.2021. https://www.posintra.fi/wp-content/uploads/2018/01/Tervetuloa-duuniin-opas-nuoren-perehdytt%C3%A4miseen_verkkoon.pdf.

Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3., uudistettu painos. Sanoma Pro Helsinki.

Työhön perehdyttäminen ei ole pelkästään työturvallisuutta. Viitattu 10.11.2021

<https://www.tyohonperehdyttaminen.fi/>