

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Janica Venäläinen

VASTAANOTON TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTYSOPAS POHJOIS-  
KARJALAN SOKOS-HOTELLEIHIN

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2021



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Marraskuu 2021**  
**Matkailu- ja palveluliiketoiminta**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä  
Janica Venäläinen

Vastaanoton työntekijän perehdytysopas Pohjois-Karjalan Sokos-hotelleihin

Toimeksiantaja  
Pohjois-Karjalan Osuuskauppa

**Tiivistelmä**

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa selkeä ja johdonmukainen vastaanoton perehdytysopas ja tarkistuslista toimeksiantajan Sokos-hotelleihin. Työn tietoperustassa käsitellään perehdyttämisen osa-alueet: yleisimmät käsitteet, suunnittelu ja toteuttaminen, seuranta ja arviointi, tavoitteet, hyvän ja huonon perehdyttämisen tuntomerkit, yleisimmät ongelmat sekä perehdyttämisvelvollisuus ja työturvallisuuslaki. Sen lisäksi tietoperustaan on sisällytetty aiheita oppimisesta: ihminen oppijana, oppimisen ylläpito ja oppiva organisaatio, sillä perehdyttäminen on pääosin oppimista ja ammatillista kehittymistä. Työssä esitellään myös toimeksiantajan ja Sokos Hotels -ketjun taustaa.

Työn tiedonhankintamenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, jossa haastateltiin kahdesta Pohjois-Karjalan Sokos-hotellin vastaanotosta yhtä työntekijää. Haastatteluiden tarkoituksena oli saada selville vastaanottojen toimintatapoja ja käytänteitä sekä täydentävää tietoa tämän opinnäytetyön tuotoksena valmistuneen perehdytysmateriaalin luomisen tueksi.

Haastattelutuloksista saatiin tarvittavaa tietoa oppaan luomiseen. Tulosten perusteella vastaanottojen yhtenäinen perehdytysmateriaali on ajankohtainen ja tarpeellinen, koska sellaista ei entuudestaan ole. Maakunnan Sokos-hotellit voivat hyödyntää opasta ja tarkistuslistaa vastaanoton työntekijän perehdyttämisen tukena.

Kieli  
suomi

Sivuja 49  
Liitteet 4  
Liitesivumäärä 8

Asiasanat  
perehdytysopas, vastaanotto, Sokos Hotels



**THESIS**  
**November 2021**  
**Tourism and Hospitality Management**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
FINLAND  
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author  
Janica Venäläinen

Title  
Orientation Guide for New Employees at Sokos Hotels in North Karelia

Commissioned by  
Pohjois-Karjalan Osuuskauppa

Abstract

The purpose of this thesis was to compile a clear and consistent reception orientation guide and checklist for the hotels of the commissioners Sokos Hotels. The theoretical part took a look at the different aspects of orientation: concepts, planning and implementation, follow-up and evaluation, aims, description, most common problems, employer's orientation duty and Occupational Safety Law. The theoretical part also covers aspects of learning because orientation is learning and professional growth. This study also presents the history of the commissioner and the Sokos Hotel group.

To collect data for this thesis, semi-structured interviews were used as the information acquisition method. Two interviewees were selected from North Karelia Sokos Hotels. The goal of the interviews was to gather more information about reception procedures and practices, also to be used in the compilation of the guide.

It was found that the orientation material is timely and necessary. The collected information was used to support the compilation of the guide. Hotels in the province can use the guide and checklist for orientating employees to work at the reception.

Language  
Finnish

Pages 49  
Appendices 4  
Pages of Appendices 8

Keywords  
orientation guide, reception, Sokos Hotels

## Sisältö

<b>1 Johdanto .....</b>	<b>6</b>
<b>2 Opinnäytetyön lähtökohdat .....</b>	<b>7</b>
2.1 Toimeksiantaja .....	7
2.2 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus .....	7
<b>3 Sokos Hotels -ketju .....</b>	<b>8</b>
3.1 Ketju ja arvot .....	8
3.2 Original-hotellit Pohjois-Karjalassa.....	9
3.3 Break-hotellit Pohjois-Karjalassa.....	10
<b>4 Perehdyttäminen .....</b>	<b>11</b>
4.1 Perehdyttäminen käsitteenä .....	11
4.2 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteuttaminen .....	12
4.3 Oppimisen seuranta ja arviointi .....	13
4.4 Perehdyttämisen tavoitteet .....	14
4.5 Hyvän perehdyttämisen tuntomerkit.....	15
4.6 Perehdyttämisen yleisimpiä ongelmia.....	18
4.7 Perehdyttämisvelvollisuus ja työturvallisuuslaki.....	20
<b>5 Oppiminen .....</b>	<b>22</b>
5.1 Ihminen oppijana.....	22
5.2 Oppimisen ylläpito.....	24
5.3 Oppiva organisaatio .....	25
<b>6 Viestintä.....</b>	<b>26</b>
6.1 Yrityksen viestintä .....	26
6.2 Viestinnän osa-alueet .....	27
<b>7 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat.....</b>	<b>28</b>
7.1 Haastattelun toteuttaminen.....	28
7.2 Haastattelun luotettavuus ja eettisyys.....	30
<b>8 Haastatteluiden tulokset .....</b>	<b>31</b>
8.1 Haastatteluvastauksien yhteenveto.....	31
8.2 Johtopäätökset.....	37
<b>9 Pohdinta.....</b>	<b>38</b>
<b>Lähteet .....</b>	<b>41</b>

### Liitteet

Liite 1	Perehdytysopas
Liite 2	Tarkistuslista
Liite 3	Teemahaastattelun kysymykset
Liite 4	Saatekirje

# 1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on vastaanoton työntekijän perehdytysopas Pohjois-Karjalan Sokos Hotelleihin ja toimeksiantajana on Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. Työ on rajattu vastaanoton työtehtäviin, jotta se olisi selkeä ja johdonmukainen. Perehdytyskansio sisältää kattavat tiedot vastaanotossa työskentelystä, turvallisuudesta, Sokos Hotels -ketjusta sekä asiakaspalvelusta. Perehdytys auttaa työntekijää sopeutumaan työyksikköön ja mahdollistaa itsenäisen työskentelyn oppimisen. Opas on tarkoitettu uusille työntekijöille, mutta tarvittaessa myös muihin tilanteisiin, kuten esimerkiksi asioiden tarkistukseen ja työvaiheiden kehittämiseen. Toisena tuotoksena syntynyt tarkistuslista toimii perehdytysoppaan tukena kaikissa prosessin vaiheissa.

Aihe valikoitui toimeksiantajan tarpeesta, ja valintaa vahvisti tämän opinnäytetyön tekijän aikaisempi työkokemus yhdestä maakunnan hotelliyrityksestä. Aihe on toimeksiantajalle tärkeä ja ajankohtainen, koska alueen Sokos-hotelleissa ei ole tällä hetkellä perehdytysopasta. Tavoitteena oli luoda opas, jonka avulla tuetaan ketjun hotellien hyvinvoivaa ja toimivaa organisaatiokulttuuria sekä mahdollistetaan vastaanoton työntekijöille kattavat tiedot ja taidot oppimiseen ja työskentelyyn.

Työskentely aloitettiin kirjallisuuskatsauksesta, jonka pääaiheena oli perehdytys ja oppiminen. Sen jälkeen kirjoitettiin suunnitelmaraportti, suunniteltiin haastattelun runko ja pidettiin suunnitelmaseminaari. Opinnäytetyö on toiminnallinen ja sen aineistonkeruumenetelmäksi valittiin haastattelut, jotka toimivat tukena perehdytysoppaan tekemisessä. Haastatteluista saatiin kokonaisvaltaista ja ajankohtaista tietoa hotelliyrityksistä ja niiden perehdytyksestä, mutta myös kysymysten ulkopuolelta esimerkiksi ristiintyöskentelystä. Haastatteluvastauksia saatiin kahdesta hotellista, Break Sokos Hotel Bombalta ja Koliilta. Aineistot käytiin läpi ja referoitiin yhtenäiseksi kappaleeseen kahdeksan. Perehdytysmateriaalin valmistamiseen hyödynnettiin tämän opinnäytetyön kirjoittajan työkokemusta ja haastatteluiden aineistoja. Lisäksi tutustuttiin aikaisempiin opinnäytetöinä tehtyihin perehdytysoppaisiin.

## **2 Opinnäytetyön lähtökohdat**

### **2.1 Toimeksiantaja**

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. Se on jäsentensä omistama kuluttajaosuuskunta, jolla on 13 kunnan ja kaupungin alueella yli 120 toimipaikkaa, jotka työllistävät noin 1 500 henkilöä. PKO on yksi S-ryhmän 19 alueosuuskaupasta, ja se harjoittaa vähittäiskauppaa, majoitus- ja ravitsemuskauppaa sekä palveluliiketoimintaa. Sen tehtävänä on tuottaa etuja ja palveluja asiakasomistajille ja edistää maakunnan elinvoimaisuutta. (Pohjois-Karjalan Osuuskauppa 2021a.) Osuuskaupan tärkeimmiksi arvoiksi on mainittu kilpailukyky ja yhteisen hyvän tekeminen (Sokos Hotels 2020).

Sokos Hotels on hotelliketju, joka on osa S-ryhmää. Pohjois-Karjala alueella on neljä hotellia: Original-hotellit Kimmel ja Vaakuna Joensuu sekä Break-hotellit Bomba ja Koli. Henkilöstöasiat, perehdyttäminen ja työyhteisö ovat tärkeä ja merkittävä osa onnistunutta ja menestyksekkästä työkokonaisuutta.

Tarkoituksena oli luoda opas, jonka avulla voidaan tukea näiden hotellien hyvinvoivaa ja toimivaa organisaatiokulttuuria sekä mahdollistaa vastaanoton työntekijöille kattavat tiedot ja taidot oppimiseen ja työskentelyyn.

### **2.2 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus**

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Pohjois-Karjalan Sokos-hotellien vastaanottojen tämänhetkinen perehdyttämisen tilanne sekä luoda niihin uusi perehdyttämisopas. Jokaisessa hotelliyksikön vastaanotossa on perehdyttämistä tukeva toimintamalli, mutta ei materiaalia sen toteuttamiseen. Tuotoksen luomisen lisäksi tavoitteena oli kehittää ja avartaa omaa tietoutta aiheesta.

Perehdytysmateriaalin avulla työntekijälle mahdollistetaan tasa-arvoiset, yhtenäiset ja johdonmukaiset perehdyttämiskäytännöt työtehtäviin. Kun

prosessi on valmiiksi suunniteltu, säästetään sillä koko työyhteisön aikaa ja resursseja. Yhteinen opas helpottaa uuden työntekijän siirtymistä itsenäiseen työskentelyyn ja varmistaa tiedonsaannin jokaiselta osa-alueelta.

(Työterveyslaitos 2021a.) Se myös tukee aiempia työntekijöitä yrityksen muuttuvassa työympäristössä ja edistää yhdenvertaisuutta (Rauramo 2016, 5).

Perehdytysopas on rajattu hotellin vastaanoton työtehtäviin, koska yksiköiden muiden osastojen työtehtävät ja perehdytys eroavat niistä. Rajauksen ansiosta oppaasta saadaan selkeä, johdonmukainen ja helppolukuinen. Valmiiksi suunnitellulla prosessilla säästetään koko työyhteisön aikaa ja resursseja sekä edistetään työntekijöiden tasa-arvoisuutta. Perehdytysoppaan luomiseen hyödynnetään tietokirjallisuutta, tutkimustuloksia ja aikaisempaa aihealueen kokemusta ja tietoutta. Haastatteluiden avulla saadaan täydentävää ja luotettavaa tietoa yksiköistä ja niiden työskentelyn osa-alueista. Oppaan pääaiheita ovat yrityksen perustiedot ja sen toiminta maakunnassa, työskentelytavat ja arvot, käytettävät järjestelmät, palkanmaksu, poissaolot, työturvallisuus sekä tietosuojat. Opinnäytetyön tietoperustaa ovat perehdyttäminen, oppiminen, viestintä, työturvallisuus, lainsäädäntö, työn opastus, hiljainen tieto sekä tiimityöskentely. Näistä käsitteistä on kerätty teoriaa kirjallisuuskatsaukseen erilaista tietokirjallisuutta ja nettilähteitä hyödyntäen. Tätä opinnäytetyötä varten on tutustuttu erilaisiin perehdytysopasmalleihin, saman aiheen opinnäytetöihin sekä perehdyttämiseen liittyviin julkaisuihin.

### **3 Sokos Hotels -ketju**

#### **3.1 Ketju ja arvot**

Sokos Hotels -hotelliketjuun kuuluu 50 hotellia Suomessa, Pietarissa ja Tallinnassa. Hotellit on sijoitettu kaupunkien keskustoihin tai vapaa-ajan viettokohteiden yhteyteen. Ne on luokiteltu kolmeen erilaiseen hotellityyppiin, joita ovat Original, Break ja Solo. Originalit ovat perinteisiä sydämellisesti

suomalaisia hotelleja. Break-hotellit sijaitsevat aktiviteettien kuten esimerkiksi kylpylöiden tai laskettelukeskuksien ytimessä. Ne tarjoavat rentouttavaa tai aktiivista irtiottoa arjesta niin vapaa- kuin työajallakin. Solo-hotellit ovat hieman korkeatasoisempia klassikoita, joilla on ainutlaatuinen luonne ja persoona. Ketjun mukaan kaikki hotellityyppejä yhdistää se, että ne pyrkivät mahdollisimman personoituun, laadukkaaseen ja yksilölliseen asiakaspalveluun. (Sokos Hotels 2021a.) Toisena yhdistävänä tekijänä on niin kutsuttu onnellistaminen, eli asiakkaiden odotusten ylittäminen ja erityisen muistijäljen jättäminen (Sokos Hotels 2021b).

Sokotel Oy on SOK:n eli Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnan matkailu- ja ravitsemisliiketoimintaa harjoittava tytäryhtiö. Se johtaa 14 Sokos Hotellia pääkaupunkiseudulla. (S-kanava 2021.) Yhtiö on sopinut monivuotisen sopimuksen Radisson Hotel Groupin kanssa, ja siksi se operoi myös seitsemää Radisson Blu Hotellia Suomessa. Kahdeksatta Turussa sijaitsevaa Radisson ketjun hotellia operoi Turun osuuskauppa. Radisson Hotel Group on yksi maailman nopeimmin kasvavia hotelliyrityksiä. Ryhmään sisältyvät Blu Hotellien lisäksi Quorvus Collection, Radisson, Radisson Red, Park Plaza, Park Inn by Radisson, Country Inn & Suites by Radisson sekä prizeotel-hotellit. Yrityksellä on toiminnassa ja rakenteilla yli 1 400 hotellia ympäri maailmaa ja kaikille niille yhteistä on kansainvälisesti palkittu palvelun laatu. (S-kanava 2021.) Radisson Blu keskittyy tuottamaan yksilöllisiä elämyksiä ja laadukasta palvelua (Radisson Hotels 2021). Kaikkiin Suomen Sokos- ja Radisson-hotelleihin on myönnetty vuonna 2020 Green Key -ympäristösertifikaatti (Green Key Finland 2021). Ketjun hotelleille on myönnetty myös muita tunnustuksia, kuten Suomen luotetuin hotelliketju, Suomen vastuullisin hotellitoimija sekä Maailman eettisin yhtiö (Luotetuin Merkki 2021; Sustainable Brand Index 2021; Radisson Hospitality AB 2018.)

### **3.2 Original-hotellit Pohjois-Karjalassa**

Pohjois-Karjalan alueella on kaksi Original-hotellia. Toinen hotelleista eli Original Sokos Hotel Vaakuna Joensuu, ensimmäiseltä nimeltään Hotelli Pohjois-Karjala,



sijaitsee aivan keskustan ytimessä. Joensuun Vaakunan rakennuksesta löytyy monien ravintoloiden lisäksi Alko, S-market sekä Sokoksen tavaratalo. Hotelli avattiin käyttöön kiinteistössä vuonna 1943, jonka jälkeen se on kokenut suuren laajennuksen ja saanut uutta ilmettä lukuisten remonttien ja uudistuksien myötä (Sokos Hotels 2021c).

Vuonna 1977 avattu Original Sokos Hotel Kimmel sijaitsee Joensuun juna-asemaa vastapäätä ja rakennuksessa toimii majoituspalveluiden lisäksi myös kokous- ja ravintolapalveluita. Hotellissa aloitettiin suuri koko talon remontti vuoden 2021 joulukuussa, jonka myötä kaikki huoneet sekä kokous- ja juhlatilat kokevat uudistuksen. Sen avulla hotellista tehdään Pohjois-Karjalan matkailun keskus, jossa on tavoitteena näkyä nykykarjalainen luksus. Vaiheittain suoritettavien uudistustöiden on tarkoituksena valmistua vuoden 2021 loppuun mennessä. (Sokos Hotels 2020.) Tammikuussa 2021 avattiin uusi PKO:n rahoittama ja rakennuttama parkkihalli P-Asemaparkki, joka palvelee asemapysäköinnin lisäksi myös hotelli Kimmelin asiakkaita (Pohjois-Karjalan Osuuskauppa 2021b).

### **3.3 Break-hotellit Pohjois-Karjalassa**

Break Sokos Hotel Koli sijaitsee Kolin kansallispuistossa, joka on yksi Suomen tunnetuimmista luontokohteista ja kansallismaisemista (Sokos Hotels 2021d). Vuonna 1996 Pohjois-Karjalan Osuuskauppa aloitti liiketoiminnan Kolilla ja perusti Hotelli Koli Oy:n. Joulukuussa 1999 valmistui uudistettu Sokos Hotel Koli, johon on myöhemmin tehty myös hotellihuone-, ravintola-, kokoustila- ja vastaanottoinvestoinnit. (Pohjois-Karjalan Osuuskauppa 2021c.) Kolin laskettelurinteet ja vaellusreitit avautuvat suoraan hotellin pihapiiristä. Niiden lisäksi alueelta löytyy myös Koli Relax Spa maisemakylpylä sekä ravintola ja kokoustilat. (Sokos Hotels 2021e.)

Break Sokos Hotel Bomba on valmistunut vuonna 1991 Nurmekseen Pielisjoen rantaan (Talvitie 2017). Vuonna 2016 Pohjois-Karjalan Osuuskauppa osti hotellin ja Nurmeksessa sijaitsevan Karjalaiskylän liiketoiminnan. Vuotta

myöhemmin avattiin uudistettu kylpylähotelli Break Sokos Hotel Bomban kylpyläosasto, saunamaailma ja ravintola Trattoria Pielinen. (Pohjois-Karjalan Osuuskauppa 2021c.) Alueelta löytyy myös juhlatalo Kalevan hovi ja hotellin kabinetit erilaisiin kokouksiin ja tapahtumiin (Sokos Hotels 2021f). Hotellissa on alkanut kehitysprojekti, jonka seurauksena kesällä 2021 avataan peruskorjatut ja uudistetut parvelliset perhehuoneet ja vuonna 2022 valmistuva hotellisiiven laajennus. Rakennukseen tulee yhteensä 93 uutta hotellihuonetta ja uusi ravintola. (Sokos Hotels 2021g.)

## **4 Perehdyttäminen**

### **4.1 Perehdyttäminen käsitteenä**

Perehdytys opastaa työntekijän yrityksen yleiseen kulttuuriin, ihmisiin sekä käytäntöihin ja tapoihin. Se on jatkuva prosessi, jonka avulla perehdyttäjä vie eteenpäin henkilöstöä ja työpaikkaa tarpeiden mukaan. (Työturvallisuuskeskus 2020.) Perehdyttäminen voidaan käsittää erilaisina käytänteinä, joiden päättävöitteena on varmistaa uuden työntekijän oppiminen hallitsemaan työnsä, yhteiset toimintatavat sekä tehokas tiimityöskentely (Eklund 2018, 25–26). Se sisältää kaikki ne toimenpiteet, joilla yritys pyrkii sopeuttamaan työntekijän mahdollisimman joustavasti uuteen työhön ja työympäristöön (Helsilä 2009, 48). Vastuu on usein esimiehellä, mutta perehdytystyötä voi tehdä kuka tahansa organisaation jäsen, kuten esimerkiksi toinen esimies, työkaveri, organisaation nimetty kouluttaja tai organisaation ulkopuolinen henkilö (Eklund 2018, 140).

Perehdytys on uuden tiedon oppimista ja soveltamista. Organisaation on osattava vastaanottaa ja hyödyntää uutta tietoa, muokata jo olemassa olevia toimintatapoja sekä sopeutua uuden työntekijän mukana tulevaan muutokseen. Organisaation on oltava valmis käyttämään perehdyttämiseen tarpeeksi resursseja, sillä riittävällä määrällä aikaa ja toistoja mahdollistetaan sekä uuden työntekijän että työnantajan tuloksellinen oppiminen. Perehdytysprosessit poikkeavat paljon toisistaan, sillä sisältö ja tavoitteet ovat hyvin organisaatio- ja

yksilökohtaisia. Yhdistävinä tekijöinä kaikissa ovat kuitenkin työturvallisuuslaissa määritetyt tehtävät ja tavoite käynnistää uuden työntekijän oppimisprosessi. (Eklund 2018, 25–26.) Perehdytys on merkittävä osa työntekijän liittymistä uuteen työympäristöön ja jokaisella taloon saapuvalla tulokkaalla on oikeus työhön opastukseen.

#### **4.2 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteuttaminen**

Suunnittelu, eli asioiden tietoinen ja tavoitteellinen ennalta pohtiminen, tuo perehdyttämiseen johdonmukaisuutta ja tehokkuutta. Lähtökohtana on organisaation henkilöstöpolitiikka eli henkilöstöasioihin liittyvät yleiset periaatteet ja pelisäännöt. Siinä määritellään esimerkiksi, mihin tehtäviin koulutetut, ammattitaitoiset ja aloittelijat palkataan, kuinka paljon oppisopimuskoulutuksia ja työharjoittelijoita käytetään, mikä on osa-aikaisten, pikasijaisten ja vuokratyövoiman tarve sekä miten kaikki nämä erilaiset ryhmät ja ihmiset käytännössä perehdytetään. Toisena lähtökohtana on hyvä tiedostaa, mitä perehdyttäjiltä odotetaan, eli millainen ammattitaito ja millaisia perusedellytyksiä heillä on. Tärkeitä ominaisuuksia ovat hyvä motivaatio, myönteinen asenne opastamiseen ja opastettaviin sekä opettamisen taito. Toimivan prosessin luomiseksi vaaditaan myös selkeät tiedot siitä, keitä nimetyt perehdyttäjät ovat, mitkä ovat heidän vastuunsa ja tehtävänsä, miten heidät on koulutettu ja koulutetaan sekä millaiset valmiudet heillä on. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.)

Suunnittelussa oleellista on määrittää tavoitteet, jotta ymmärretään, millaisia tietoja, taitoja, asenteita ja valmiuksia perehdytettävän on tarkoitus oppia. On tärkeää selvittää, missä ajassa ja miten hyvin ne tulisi sisäistää, sillä vaikka oppimistavoitteet voivat olla kaikille samoja tulee yksilölliset erot huomioida tarkasti. Kun perehdytyksen etapit on määritelty, tulisi suunnitella itse perehdytysohjelman sisältö eli aiheet ja asiat, oheismateriaalit, aikataulukko, apuvälineet ja vastuuhenkilöt. Hyödyllisiä oheismateriaaleja uudelle työntekijälle ovat esimerkiksi Tervetuloa taloon -opas sekä työturvallisuusohjeet, sillä niiden avulla tulokas voi tutustua organisaatioon ja tapoihin jo etukäteen.

Suunnitteluun on hyvä sisällyttää varasuunnitelmat yllättävien tai muuten poikkeuksellisten tilanteiden varalta. Mahdollisia tilanteita voivat olla esimerkiksi esimiehen tai perehdyttäjän poissaolo tai äkillisesti kiristynyt aikataulu. Kaikille tulisi siis olla selvää, kuka hoitaa esimiehen ja perehdyttäjän roolia sekä kuinka ”pikaperehdytys” hoidetaan aikataulun muutostilanteessa, mikäli jompikumpi heistä ei olisi paikalla. Ennakkoon varautuminen säästää koko henkilöstön aikaa ja resursseja. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6–7.)

Toimialat ja organisaatiot kohtaavat jatkuvasti erilaisia muutosvaatimuksia, ja siksi myös perehdytysprosessi vaatii järjestelmällistä kehittämistä säilyttääkseen kilpailukykyä. Kehittäminen onnistuu parhaiten keräämällä palautetta säännöllisesti eri osapuolilta. (Eklund 2018, 132–133.)

Perehdyttämisohjelma ja kaikki oheisaineisto tulisi myös tarkistaa tasaisin väliajoin sekä tarvittaessa korjata tai päivittää (Kangas & Hämäläinen 2010, 7). Hotellin vastaanotossa palautetta voidaan kerätä äskettäin perehdytysprosessin läpi käyneiltä työntekijöiltä. Ajoittaisella kehittämisellä ja seurannalla prosessin tehokkuutta ja tuloksellisuutta saadaan helposti ylläpidettyä.

### **4.3 Oppimisen seuranta ja arviointi**

Laadittaessa perehdyttämissuunnitelmia ja -ohjelmia, tulee huomioida myös oppimisen seuranta ja arviointi (Kangas & Hämäläinen 2010, 7). Tarkoituksena on varmistaa, että uusi työntekijä kehittyi ja etenee tavoitteiden mukaisesti oikeaan suuntaan, sillä ilman jatkuvaa säännöllistä seuranta on mahdotonta pysyä ajan tasalla kokonaisessa prosessissa. Oppimisen systemaattinen tarkkailu mahdollistaa perehdyttäjän ja perehdytettävän ymmärtävän millaista tukea työntekijä tarvitsee kyseisellä hetkellä. (Eklund 2018, 119.)

Asettamalla selkeät tehtäväkuvat ja perehdytysjakson tavoitteet, saadaan seurannasta johdonmukaista ja miellyttävää. Toiminta on kannattavaa, kun sitä seurataan vaihe kerrallaan niin sanottujen osatavoitteiden avulla. Näin uusi työntekijä saa useammin onnistumisen kokemuksia, mikä kannustaa ja motivoi jo seuraavaan tavoitteeseen. Tärkeää on muistaa keskustella myös pidemmän

tähtäimen tavoitteista, sillä niin varmistetaan yhteinen ajatus siitä, mihin suuntaan perehdyttämisessä ollaan menossa. (Eklund 2018, 120.)

Seurannan mittari perehdytyksessä on usein enemmän laadullinen kuin numeerinen. Yleisin jokapäiväinen arvioinnin tapa on suullinen palaute, jota voi saada esimerkiksi asiakkailta tai kollegoilta. Välineenä voi olla perehdytyskeskustelu, joka koostuu usein työntekijän itsearviointista ja perehdyttäjän tekemästä arvioinnista. (Eklund 2018, 120.) Konkreettisena apuna voidaan käyttää myös niin kutsuttua perehdyttämisen tarkistuslistaa, johon kuitataan suoritetuksi jokainen osa-alue kerrallaan (Kangas & Hämäläinen 2010, 7). Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyi tarkistuslista, jota voidaan hyödyntää toimeksiantajan työyksiköissä. Sen avulla pystytään osa-alueittain seuraamaan työntekijän oppimista ja kehittymistä uudessa työympäristössä.

#### **4.4 Perehdyttämisen tavoitteet**

Perehdytysprosessin tavoitteena on johtaa organisaatiota kohti sen tavoitteita ja suunniteltua strategiaa. Perehdytys ei saa jäädä irralliseksi prosessiksi, vaan sen tulee saumattomasti liittyä organisaation toimintaan. Yleisimpänä perehdytyksen tavoitteena mainitaan uuden työntekijän sitoutuminen, mutta organisaatiosta riippuen se ei aina ole ensisijaisin tavoite. Nykyään työelämässä yleistyvät lyhyet määräaikaaisuudet ja osa-aikaaisuudet, jolloin tavoitteena on esimerkiksi nopea työhön oppiminen tai rutiinitehtävien hallinta. Pitkäaikaista työntekijän sitoutumista arvostavat organisaatiot asettavat tavoitteiksi esimerkiksi organisaatiokulttuuriin sopeutumisen tai työympäristöön tutustumisen ja siinä viihtymisen. Tällöin tehtävä vaatii enemmän aikaa ja resursseja, mutta odotuksena on, että kehittyminen jatkuu vahvasti myös virallisen perehdytysjakson loputtua. (Eklund 2018, 27–29.)

Riippuen organisaatiosta perehdyttämisen yleisimpiä tavoitteita yksilölle on antaa hänelle valmiudet työyhteistyöskentelyyn sekä mahdollisuus oppia työskentelemään tehokkaasti ja turvallisesti yksilönä, että tiimin jäsenenä

(Eklund 2018, 30). Uutta työtehtävää aloittelevat työntekijät ovat yleensä alttiimpia tapaturmille ja onnettomuuksille, siksi yksi perehdytyksen tavoitteista onkin turvallisuusriskien ja poissaolojen vähentäminen (Kangas & Hämäläinen 2010, 4). Muita yleisemmän tason tavoitteita ovat esimerkiksi nopea oppiminen, vahva vastuunottokyky, työn merkityksen kokeminen, vuorovaikutuksen laadun parantaminen ja organisaation strategian tukeminen. Yksilön tarkoituksena on oppia ymmärtämään mistä prosessi koostuu sekä miten hän voi itse siihen vaikuttaa. Elinikäisen oppimisen asenne mahdollistaa uuden työntekijän ammatillisen kasvun ja sen myötä oppimisen soveltamisen arjen työtehtävissä. Yksilön perehdyttämisessä on siis oikeastaan kysymys oppimaan oppimisesta. (Eklund 2018, 30.) Tarkistuslistan avulla esimiehen on helppo seurata tulokkaan oppimista, koska arvioijana toimii hänen lisäksi myös perehdytettävä itse.

#### **4.5 Hyvän perehdyttämisen tuntomerkit**

Hyvä perehdyttäjä on aidosti sitoutunut annettuun työtehtäväänsä sekä rooliinsa, jolloin perehdytyskin on avoimempaa ja vaivattomampaa. Asenne työntekoon näkyy helposti ulospäin, joten työntekijällä tulee olla oikea halu perehdyttää. Hän ymmärtää perehdytyksen merkityksen ja haluaa, että uusi työntekijä kokee itsensä tervetulleeksi. On tärkeää tarjota tukea uudelle työntekijälle, sillä ensimmäisten työviikkojen aikana tulokas kokee monenlaisia tunteita. Perehdyttäjän vastuulla on tiedostaa ja huomioida, että uuden työntekijän stressitasot ja henkinen kuormitus voivat olla korkealla, sillä uusi työpaikka voi vaatia esimerkiksi muuttoa uudelle paikkakunnalle tai vapaa-ajan ja perhe-elämän muutoksia. Ihmisillä on eroavaisuuksia esimerkiksi stressitasojen hallinnassa, oppimisessa ja asioiden sisäistämisessä, ja siksi perehdyttävän työntekijän onkin hyvä ottaa huomioon näitä taipumuksia siinä määrin kuin se on tehtävän ja työympäristön kannalta järkevää ja tarpeellista. Uuden informaation määrää tulisi säädellä tilannekohtaisesti, jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta ja nopeaa. Joskus tiedostetuista tai tiedostamattomista syistä uuden työntekijän eteneminen voi poiketa suunnitellusta aikataulusta, ja silloin on tärkeää huomioida hänen yksilölliset

tarpeensa. Joustavuus luo turvallisuuden tunnetta, vahvistaa luottamusta ja työsuhdetta sekä edistää sitoutumista. (Eklund 2018, 142–147.)

Toimiva perehdytys sisältää hyvät vuorovaikutustaidot, ja sen toimivuus vaatii sekä perehdyttäjän että perehdytettävän panoksia. Aito läsnäolo, rauhallisuus ja kuuntelutaito mahdollistaa luotettavan ja terveen suhteen, jonka avulla myös uuden oppiminen ja palautteen vastaanottaminen onnistuvat paremmin. Uusi työntekijä tarvitsee aikaa ja tukea uusien asioiden ja valtavan tietomäärän käsittelyyn, ja siksi perehdyttäjältä vaaditaankin hermoja ja kärsivällistä suhtautumista tilanteisiin. Hyvä perehdyttäjä antaa perehdytettävälle kannustavaa ja rakentavaa palautetta. Ajankohtainen palaute on merkittävä tekijä oppimisen kannalta, ja se auttaa uutta työntekijää kiinnittämään huomiota niihin asioihin, jotka sitä kaipaavat. (Eklund 2018, 147–150.) Palautteiden ja palautekeskusteluiden avulla työntekijä oppii ymmärtämään yrityksen ja työn vaatimukset sekä soveltaessaan uutta opittua, hänen tietonsa ja käsityksensä tehtävistä laajenevat. Vaiheittainen kokemuksista ja opeista keskustelu on tärkeä vuorovaikutustilanne, joka edistää sekä perehdyttäjän että perehdytettävän välistä suhdetta sekä ylläpitää uuden työntekijän tehokasta toimimis- ja oppimismotivaatiota. (Helsilä 2009, 48–49.)

Perehdyttämisen avulla työntekijä saa monenlaista tärkeää tietoa ja taitoa työnsä aloittamiseen. Hyvin hoidettu perehdytysprosessi antaa vahvan pohjan työn tekemiselle ja yhteistyölle. Tavoitteena on pyrkiä sitouttamaan uusi työntekijä työyhteisöön sekä luomaan myönteinen asenne työyhteisöä ja työtä kohtaan. Toivottuna tuloksena työntekijä oppii työnsä nopeasti ja heti ensimmäisellä kerralla oikein. Hyvä perehdytys vähentää mahdollisia virheitä, ja näin ollen lisää tehokasta työaikaa sekä nopeuttaa oppimista. Se hyödyttää koko työyhteisöä ja vaikuttaa myönteisesti niin uusien kuin vanhojen työntekijöiden mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. Uuden työntekijän ystävällinen tervetuloitovotus työpaikkaan saa aikaan myönteisen ensivaikutelman, joka kannustaa ja rohkaisee tulokasta. Hyväksyvä ja tasa-arvoinen työyhteisö vahvistaa työmotivaatiota, mikä on poissaolojen ja henkilöstön vaihdunnan määrissä yksi vaikuttavimmista tekijöistä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4–5.) Perehdyttäminen ei aina koske pelkästään uusia

työntekijöitä, sillä myös pitkään poissa olleet tai uusiin työtehtäviin siirtyvät voivat tarvita kertausta. Perehdytysprosessit ja työkuultuurit kehittyvät jatkuvasti, mikä vaatii myös perehdyttäjän kehittymistä. Muutos tuo mukanaan asioita ja oppeja, joita ei välttämättä ole edellisissä ammattiopinnoissa aikanaan opetettu. On siis tärkeää olla avoin ja muutoshyväksyväinen sekä kyseenalaistaa omia toimintamalleja ja käytänteitä. (Työhön perehdyttäminen 2021.)

Työntekijöiden ikäerot toimipisteissä voivat toisinaan olla suuria, ja usein perehdytettävän osaaminen kyseisellä alalla on vasta alussa. Uudet työntekijät ovat kaikista alttiimpia työtaturmille, sillä heillä on usein puutteelliset turvallisen työskentelyn perustiedot ja -taidot. Riskitekijät ovat aina työpaikkakohtaisia, ja siksi yksi keskeisimmistä perehdytyksen osa-alueista on työturvallisuus. Kun perehdytysprosessi suoritetaan hyvin ja tunnollisesti alusta loppuun vältytään ylimääräisiltä kustannuksilta. Erilaiset sekaannukset, virheet, poissaolot ja tapaturmat, sekä niiden korjaaminen aiheuttavat valtavasti lisäkustannuksia. Näiden lisäksi kallein menetys yritykselle on aina asiakassuhteen katkeaminen. Perehdyttäminen vaikuttaa myös yrityskuvaan, sillä jokaisen työntekijän ja harjoittelijan kokemukset kantautuvat ihmiseltä seuraavalle. Sama efekti tapahtuu myös asiakkaiden kohdalla, ja siksi onnistuneen asiakaskohtaamisen ensimmäinen askel on uuden työntekijän oikeanlainen perehdytys. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4–5.)

Hyvä perehdytysprosessi sisältää myös tarvittaessa läpikäytävän monikulttuurisen osion. Erilaisia kulttuureja edustavat työntekijät yleistyvät jatkuvasti ja ovat usein etu niin organisaatiolle kuin työyhteisölle. Osion tulisi huomioida mahdolliset erityistarpeet kielen sekä suomalaisen työelämän oikeuksien ja velvollisuuksien osalta. (Työterveyslaitos 2021b.) Vastavuoroisella oppien jakamisella eli niin kutsutulla kaksisuuntaisella prosessilla pystytään kehittämään perehdytystä monikulttuurisemmaksi. Se tarkoittaa, että vieraasta kulttuurista tuleva työntekijä voi kertoa oman maansa työtavoista, suhtautumisesta työturvallisuuteen tai esimerkiksi tasa-arvoon. (Työhön perehdyttäminen 2021.) Myös Pohjois-Karjalan Osuuskaupan Sokos-hotelleissa henkilökunta koostuu kantasuomalaisten lisäksi muista kulttuureista tulleista



ihmisistä, mikä voi tehdä perehdyttämisestä entistä vaikeampaa esimerkiksi entuudestaan tuntemattomien työskentelytapojen takia.

#### 4.6 Perehdyttämisen yleisimpiä ongelmia

Perehdyttämisen aikana tullut tieto on pääosin uutta ja sitä tulee paljon. Sekä perehdyttäjän, että perehdytettävän on hyvä tunnistaa tekijät, jotka aiheuttavat vaikeuksia. On tärkeää asettaa tehtäville sopiva tavoite, tai jos tavoite on suuri, niin se tulisi pilkkoa pienempiin osatavoitteisiin. Sopivan kokoiset ja haastavat tavoitteet ohjaavat toimintaa oikeaan suuntaan ja ovat helpommin lähestyttäviä. Välitavoitteiden avulla työntekijä taas saa useammin onnistumisen ja edistymisen tunteita, mitkä kannustavat jatkamaan eteenpäin. Liian kaukainen tavoite voi tuntua saavuttamattomalta, eikä se innosta tai motivoi koska lopputulosta on vaikea kuvitella. Jos tavoite on epäselvä tai monimutkainen, on sitä mahdotonta tavoitella. Uusia työtehtäviä annettaessa on hyvä varmistaa, että perehdytettävä on ymmärtänyt tavoitteen ja sen laajuuden samalla tavalla kuin perehdyttäjä, sillä muuten lopputuloksesta voi aiheutua suuria näkemyseroja. (Eklund 2018, 59.)

Erilaiset ulkoiset paineet, kuten deadlinet ja vaatimukset toimivat usein kannustimina työnteolle. Organisaatiosta riippuen voi olla, että selkeitä ulkoisia paineita ei käytetä tai ne ovat häilyviä. On tärkeää, että koko henkilöstö on samalla aaltopituudella siitä, asettaako esimies vaatimukset vai hoitaako työntekijä itse suunnittelun ja aikataulutuksen. Jos vastuu on työntekijällä itsellään, tulee hänen vastuualueensa ja päätösvaltansa selkeydestä huolehtia. (Eklund 2018, 60.) Usein perehdyttäjän ja perehdytettävän suhde muodostuu prosessin aikana läheisemmäksi. Perehdyttäjän tulee tiedostaa ja arvioida omia käytös- ja reagointitapojaan, sillä liian tiiviissä vuorovaikutussuhteessa voi ilmetä vallankäyttöön, riippuvuuteen ja hoivaan liittyviä piirteitä. Perehdytyksen yksi tavoite on ajaa hyvää ja toimivaa työyhteisöä, ja siksi perehdyttäjän tehtävänä onkin tukea ja edistää uuden työntekijän itsenäistä toimijuutta eikä

hän saa asettua ylivertaiseksi auktoriteetiksi. (Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini & Soininen 2016, 132–133.) Joissakin organisaatioissa perehdyttäminen on jaettu monen työntekijän kesken osa-alueittain. Kun perehdyttäjiä on enemmän kuin yksi, liian tiivistä suhdetta yhteen työntekijään ei pääse muodostumaan. Tällöin mahdollistetaan helposti uuden työntekijän verkostoituminen koko työyhteisöön.

Toisinaan perehdyttäjän kiinnostus ja halu voivat olla hukassa, ja silloin tällaisten tuntemuksien syy on tärkeää selvittää. Yksi yleisimpiä syitä puutteelliseen perehdytykseen on kiire. Hotellien käyttöasteita seuratessa käy ilmi, että sesongit näkyvät suurentuneena asiakasvirtana myös vastaanotoissa, mikä aiheuttaa painetta perehdytysprosessille. Päivittäisten pakollisten tehtävien ja projektien rinnalla uuden työntekijän perehdyttäminen voi jäädä toissijaiseksi asiaksi. Jatkuva opastaminen, kysymykset ja keskeytykset aiheuttavat kiireiselle perehdyttäjälle turhautumista, ja tällöin uusi työntekijä voi jäädä jopa huomaamatta taka-alalle. Organisaation tehtävänä on huolehtia, että perehdyttäjälle on laadittu selkeä työtehtävien aikataulukus sekä tarjottu tarpeeksi tukea perehdytykseen. Perehdytyksen resursoinnista ja järjestämisestä täytyy tulla selvä linja yrityksen johdolta asti, jotta toiminta on sujuvaa. (Eklund 2018, 142–144.)

Eklundin (2018,61) mukaan on normaalia, että uusi työntekijä kokee jännitystä ja suorituspainetta. Joskus tuntemukset voivat ottaa vallan, jolloin seurauksena voi olla esimerkiksi epäonnistumisen tai arvostelun kohteeksi joutumisen pelkoa. Työntekijä voi olla epävarma ja kokea, että oma osaaminen ei riitä työtehtävien suorittamiseen. Organisaatiossa tulee tuoda ilmi sen suhtautuminen riskien ottamiseen, yrittämiseen, kokeilemiseen ja epäonnistumiseen. Avoin ja luotettava työilmapiiri kannustaa työntekijöitä rohkeisiin valintoihin ja oikeanlaiseen luovuuteen, ilman pelkoa epäonnistumisesta. Hyvä työilmapiiri antaa työntekijälle mahdollisuuden olla oma itsensä, jolloin voi ilmetä eroja esimerkiksi arvoissa ja näkemyksissä. Ristiriidat tehtävien ja omien arvojen ja näkemysten kanssa aiheuttavat motivaation puutetta. Avoin keskustelu toimii monesti ratkaisuna erilaisiin ongelmatilanteisiin ja väärinymmärryksiin. Keskustelemalla voidaan selvittää,

miksi jokin työtehtävä on epämiellyttävä sekä perustella tehtävän tarkoitusta ja mahdollisesti muokata sitä sopivammaksi.

#### **4.7 Perehdyttämisvelvollisuus ja työturvallisuuslaki**

Perehdyttämisestä on määrätty työturvallisuuslaissa, jonka tavoitteena on työympäristön ja työolosuhteiden kehittäminen, turvaaminen ja ylläpito sekä työtapaturmien, ammattitautien ja muiden fyysisten ja henkisten haittojen ennalta ehkäisy ja torjunta. Työntekijöiden perehdyttäminen on työnantajan velvollisuus ja sen laiminlyönti aiheuttaa usein työtapaturmia sekä niiden myötä vahingonkorvausvelvoitteita. Työturvallisuuslaki vaatii työnantajaa huolehtimaan siitä, että työntekijä opastetaan riittävästi työpaikan olosuhteisiin, turvallisiin työtapoihin sekä työssä käytettäviin työvälineisiin ja työ- ja tuotantomenetelmiin. Työnantajalla on velvollisuus tarjota työntekijälle riittävä ohjaus työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä häiriö- ja poikkeustilanteista. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 14 §.) Laki määrää myös, että työntekijän opetusta ja ohjausta tulee täydentää tarpeen vaatiessa. Sitä ei ole tarkoitettu pelkästään uusille työntekijöille, vaan myös pidempään talossa olleille. Johdonmukainen opastus helpottaa ja jouduttaa työntekoa ja on tärkeä osa henkilöstön kehittymistä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Työturvallisuuslaki määrää työntekijän ilmoittamaan työolosuhteiden tai -menetelmien ongelmista ja puutteista työnantajalle tai työsuojeluvaltuutetulle (Työturvallisuuslaki 738/2002, 19 §). Jos työpaikalla voi ilmentyä väkivallan uhkaa, on siellä oltava tarvittavat asianmukaiset turvallisuuslaitteet ja -järjestelyt sekä mahdollisuus hälyttää apua. Työnantajan on laadittava menettely- ja toimintatapaohjeet uhkaavien tilanteiden hallintaan, jotta sen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voitaisiin minimoida. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 27 §.) Työntekijälle on annettava tarpeelliset ohjeet hälytys-, paloturvallisuus- ja

hengenpelastustilanteita varten ja työpaikka on varustettava niistä selviytymiseen vaativilla laitteilla ja välineillä. Työnantajan velvollisuus on työolosuhteiden mukaisesti antaa ohjeet toimenpiteistä, joita tulisi sairastumisen tai tapaturman sattuessa noudattaa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 45 §.) Työpaikalla tulee olla pelastussuunnitelma ja siinä on selvitettävä turvallisuushenkilöstö sekä sen varaaminen, kouluttaminen ja perehdyttäminen (Kangas & Hämäläinen 2010, 32).

Yötyötä tekeväälle työntekijälle tulee järjestää mahdollisuus työtehtävien vaihtamiseen tai muihin vuoroihin siirtymiseen työntekijän terveydelle aiheutuvan vaaran estämiseksi. Työtehtäviä tulee voida vaihtaa, jos se on työntekijälle tarpeellista ja olosuhteet huomioiden mahdollista. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 30 §.) Mikäli työntekijä työskentelee yksin, on työnantajalla velvollisuus järjestää mahdollisuus yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan välillä tai vaihtoehtoisesti työnantajan osoittaman edustajan tai vastaavan henkilön välillä. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 29 §.) Mikäli yritys käyttää toisen yrityksen alaisena olevaa työvoimaa, eli vuokratyötä, on työn vastaanottajan ennen työn alkamista määriteltävä riittävän tarkasti vuokratyötä edellyttävät ammattitaitovaatimukset ja työn erityispiirteet sekä ilmoitettava ne vuokratun työapulaisen työnantajalle. Työn vastaanottajan tulee varmistaa, että vuokratyöntekijän ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön on riittävää. Erityisen tärkeää on huolehtia vuokratyöntekijän perehdyttämisestä työhön ja sen olosuhteisiin, työsuojelutoimenpiteisiin sekä työterveyshuoltoa koskeviin järjestelyihin. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 3 §.)

Mikäli työntekijä on nuori eikä hänellä ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta, velvoittaa laki työnantajan antamaan hänelle opetusta, ohjausta ja henkilökohtaista opastusta. On otettava huomioon työpaikan työolosuhteet, työntekijän ikä ja muut henkilökohtaiset ominaisuudet sekä pyrkiä varmistamaan, ettei nuori aiheuta vaaraa itselleen eikä muille. Työpaikalla tulisi olla ajantasainen perehdyttämissuunnitelma sekä selkeät säännöt ja tavoitteet siitä, mitä nuorelta työntekijältä odotetaan. (Työsuojelu 2021.) Hotellin vastaanotto on työpaikka, jossa monet nuoret opiskelijat aloittavat uransa, ja siksi heidän osuutensa perehdytystä suunniteltaessa tulisi huomioida.

## 5 Oppiminen

### 5.1 Ihminen oppijana

Perehdyttämisen prosessi on toisin sanoen oppimista, jonka lisäksi se tukee ja kehittää työntekijän ammatillista kasvua ja viestintää. Fysiologisesta näkökulmasta oppiminen on ihmisen aivojen rakenteiden muuttumista, eli neurologinen prosessi, jossa yhteyksiä muodostuu, vahvistuu ja heikkenee (Eklund 2018, 52). Ihmisen oppimiseen liittyy kyky tallentaa informaatiota ja tarvittaessa palauttaa sitä muistiin nopeasti ja perusteellisesti. Siihen sisältyy myös kyky ratkaista ongelmia sekä luoda uutta yhdistämällä opittuja asioita uudella tavalla. Ihminen pystyy oppimaan koko elinkaarensa ajan. Ainut eroavaisuus nuorten ja aikuisten oppimisen välillä on se, että aikuisten yksilölliset oppimisen erot ovat suuremmat kuin nuorilla, ja ne tulisikin ottaa huomioon aikuisia perehdyttäessä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 29.)

Oppimisen perusedellytys on hyvä motivaatio. Varsinkin aikuisilla ihmisillä oppimismotivaatiota kasvattaa jo tieto siitä, että opittua tietoutta voi soveltaa omaan toimintaansa. Motivaatiota voivat heikentää erilaiset tekijät, kuten epävarmuus esimerkiksi silloin, kun opiskelukokemusta on vähän tai edellisistä opinnoista on kulunut paljon aikaa. Aikaisemmin opitut asiat helpottavat uuden oppimista, vaikka toisinaan negatiivinen asenne uutta tietoa kohtaan voi aiheuttaa muutosvastarintaa. (Kangas & Hämäläinen 2010, 29.) Ikääntyminen aiheuttaa ihmiselle fysiologisia muutoksia esimerkiksi aistien toiminnassa ja motorisessa joustavuudessa. Erilaiset ulkoiset tekijät kuten kiire ja väsymys

voivat vaikuttaa keskittymiseen, oppimiseen ja muistamiseen iäkkäämmillä enemmän kuin nuorilla. (Kangas & Hämäläinen 2010, 29.)

Tunteilla on suuri vaikutus ajatteluun ja oppimiseen. Positiivinen ajattelu tekee ihmisestä avoimen uusille näkökulmille, kun taas negatiiviset tunteet vaikeuttavat uuden tiedon sisäistämistä. Ihmisen oppiminen on kaikista tehokkainta silloin, kun työskentely on miellyttävää, hauskaa ja olennaista. Tehokas oppiminen mahdollistetaan, kun ihminen ymmärtää oppimisen merkityksen ja tehtävät ovat sopivan haastavia. Myös leikki ja huumori ovat osa tehokasta oppimista, sillä parhaillaan ne luovat rennon ilmapiirin, jossa esimerkiksi toisiin tutustuminen tapahtuu kuin itsestään. (Eklund 2018, 56.) Toisinaan uuden työntekijän oppimisen haasteena voi kuitenkin olla liiallinen innokkuus ottaa vastaan kaikki mahdollinen tieto, jolloin aivot voivat kuormittua liikaa. Jotta oppimisesta saataisiin tuloksellista ja tehokasta, olisi tärkeää kohdistaa huomio mieluummin yksitellen pienempiin alueisiin kuin kerralla laajalle alueelle. Keskittymiskyvyn haasteet lisääntyvät jatkuvan informaatiomäärän kasvaessa, ja siksi esimerkiksi perehdytettäessä on tärkeää huolehtia riittävästä kertaamisesta. (Eklund 2018, 53–54.) Tarkistuslistan avulla voidaan melko luotettavasti kartoittaa työntekijän hallitsemat työtehtävät ja kertausta vaativat osa-alueet, koska vastaukset perustuvat perehdytettävän omakohtaisiin tuntemuksiin ja itsearviointiin.

Työntekijän hajaantunut huomio vaikeuttaa oppimista, ja siksi ulkoisia ärsykeitä tulisi karsia mahdollisimman rauhallisen oppimisympäristön saavuttamiseksi. Perehdytettävän proaktiivisuuteen voidaan kannustaa tarjoamalla tietoa eri muodoissa ja organisaatio voi tarjota perehdytettävälle mahdollisuuden itsenäiseen kertaamiseen esimerkiksi kotiin vietävällä oppaalla tai videomateriaalilla. Ihmisen tehokas oppiminen perustuu asian oikein ymmärtämiseen ja pienetkin aukot saattavat estää tiedon syventymistä. Tästä syystä niin sanotut tyhmet kysymykset ovat oppimisen kannalta kaikista olennaisimpia, sillä niiden avulla perehdytettävä varmistaa ajattelun kehittymisen oikeaan suuntaan. (Eklund 2018, 54–55.)

## 5.2 Oppimisen ylläpito

Oppiminen on monimutkainen tapahtumasarja ihmisen aivoissa, johon liittyy yksilön ja yhteisön välistä vuorovaikutusta. Sillä tarkoitetaan usein pysyviä, kokemukseen liittyviä muutoksia yksilön asenteissa, tiedoissa, taidoissa, valmiuksissa, ajattelussa ja toiminnassa. Oppiminen ilmenee esimerkiksi uuden tiedon tai taidon osaamisena, virheiden vähenemisenä suorituksissa, onnistumisen nopeutumisenä, toimintavaihtoehtojen lisääntymisenä, tilannetajun parantumisenä sekä entistä myötäisempänä suhtautumisena asioihin, tilanteisiin ja ihmisiin. (Kangas & Hämäläinen 2010, 29.) Ihmisten oppimistyylyissä on paljon eroja, jotkut oppivat lukemalla, toiset kuulemalla tai tekemällä. Toisille sopii paremmin opettajakeskeinen oppiminen, kun taas toiset opiskelevat tuottavimmin itsekseen tai ryhmissä. Mielikuvitus ja luovuus ovat kaikille yhteisiä oppimisvalmiuksia ja niiden ylläpito ja kehittäminen onnistuu esimerkiksi laajentamalla näköaloja, säilyttämällä aktiivinen ote asioihin, kohentamalla itseluottamusta sekä uskomalla ja viimeistelemällä omia ideoita. (Helsilä 2009, 79–80.)

Yksi oppimisen osa-alueista on kommunikaatiotaito eli kyky ilmaista itseään ja tulla toimeen ihmisten kanssa. Monet työpaikat vaativat tiedonhankinta- ja -hallintataitoja, mikä tarkoittaa lukemista ja luetun ymmärtämistä, mutta myös kykyä yhdistellä erilaisia asioita loogisiksi kokonaisuuksiksi sekä erilaisten apuvälineiden hallintaa. Tärkeää on osata arvioida tiedon merkitystä eli tiedon lähteitä, keräysmenetelmiä, käsittelyä, luotettavuutta sekä lopputulosta. Systemisestä ajattelusta puhutaan, kun ihminen ymmärtää, että esimerkiksi organisaation eri osat vaikuttavat kokonaisuuteen. Systemaattisia taitoja ovat esimerkiksi ongelmanratkaisutaidot, sillä niillä pyritään vaiheittain selvittämään ongelmat ja kehittämään niihin ratkaisut. Myös kyky ajatella abstraktiivisesti ja käsitellä abstrakteja asioita on osa oppimista ja sen ylläpitoa. (Helsilä 2009, 80–81.)

Oppimisen avainasemassa on kysyminen, kyseenalaistaminen, virheistä oppiminen ja vastuun ottaminen. Opiteiden soveltaminen on tärkeää, sillä tiedot ja teoriat jäävät hyödyttömiksi, ellei niitä osata muuntaa käytäntöön sopiviksi.

Soveltaminen vaatii monipuolista ajattelua ja harkintakykyä. Verkostoitumisella on kasvava merkitys tulevaisuudessa, ja siksi se on merkittävä osa oppimista ja ylläpitoa. Verkostoituminen mahdollistaa lisääntyviä yhteistoiminnallisia valmiuksia sekä jakaa ja kehittää osaamista yksilöiden ja yhteisöjen välillä. Kun opittua ja koettua halutaan siirtää seuraajalle tai vastaavanlaista uraa tekeväälle henkilölle, puhutaan mentoroinnista. Mentorointi, eli kahdenkeskinen vuorovaikutussuhde, on merkittävä osa perehdytystä. Se on hiljaisen tiedon käsittelyä, jonka pyrkimyksenä on mahdollistaa kehityksenhaluisen kokemattomamman osapuolen nopeampi oppiminen sekä välttyminen yleisimmiltä virheiltä. (Helsilä 2009, 81–82.)

### **5.3 Oppiva organisaatio**

Osaaminen on organisaatiolle kilpailuetukysymys, jolloin sen kehittäjän tärkein tehtävä on rakentaa organisaatio sellaiseksi, että oppiminen on mahdollista. Oppivan organisaation pääosassa ovat tiimimäinen työskentely ja systeeminen ajattelu, eli sen tunnistaminen, että kaikki asiat vaikuttavat kaikkeen. Osaamisen kehittyminen on kaikkien työntekijöiden vastuulla, ja jokainen kantaa henkilökohtaisen vastuun siitä, että hänen pätevyytensä on ajan tasalla sekä siitä, että on kykeneväinen oppimaan tehokkaasti. Tämä on tärkeää perehdyttämistä suorittaessa, koska vajaasta tai väärästä tiedosta seuraa usein virheitä, joita vastaanoton työntekijät joutuvat myöhemmin itse korjaamaan. Työnantajien vastuulla on tarjota työntekijälle mahdollisuus kehittää omaa osaamistaan työssä sekä työn ulkopuolella, kun taas yhteiskunnan vastuulla on perusopetuksen ja eritasoisten opetusjärjestelmien toteuttaminen. (Helsilä 2009, 77–78.)

Uuden työntekijän on tärkeää oppia juuri tuohon työhön liittyvät tiedot ja taidot. Yritykset tukevat voimakkaasti niiden oppimista, eli operatiivista kyvykkyyttä ja operatiivista valmiutta käytännön työssä. Niitä täydentämään jokainen tarvitsee uudelleen-, jatko- ja täydennyskoulutusta, jolloin puhutaan strategisen kyvykkyyden kehittämisestä tai strategisista valmiuksista. Yksittäisten työntekijöiden oppimia asioita pidetään organisaation voimavarana ja valttikorttina, ja juuri niiden avulla organisaation oppiminen ja kehittyminen tapahtuu. (Helsilä 2019, 78.)



Itsensä toteuttamisen tarve on yksi organisaation oppimisen- ja näin ollen myös työhyvinvoinnin portaiden osa ja se on jaettu yksilön ja organisaation välille. Yksilön toteuttamista on esimerkiksi harjoittelu, itse- ja etäopiskelu, koulutuksiin osallistuminen, urasuunnittelu, ajatusten ja ideoiden jakaminen sekä keskustelu esimiehen kanssa. Organisaation toteuttamista on esimerkiksi erilaiset koulutusmahdollisuudet, mentorointi, muutos- ja esimiesvalmennus, projektit ja kehityshankkeet sekä seminaarit ja työnohjaus. Näitä asioita tulisi tarkastella tasaisin väliajoin esimerkiksi kerran vuodessa, ja mikäli kehityskohteita ilmenee, tulisi niihin tarttua. Toimenpiteiden käytäntöön soveltamisen avuksi voi tarvittaessa miettiä työpaikan sisäisiä tai ulkoisia yhteistyökumppaneita tai asiantuntijoita. Tällaisia voivat olla esimerkiksi luottamusmies, työterveyshuolto, oppilaitos, vakuutusyhtiö ja työmarkkinajärjestö. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

## **6 Viestintä**

### **6.1 Yrityksen viestintä**

Viestinnän avulla yritys on vuorovaikutuksessa sidosryhmiensä kanssa, joista tärkein on henkilöstö. Sen osa-alueita ovat tunnettuus eli yrityksen nimen, tunnuksen, tuotteen tai palvelun tunnistaminen sekä tavoitemielikuva eli mielikuva, jonka yritys haluaa profiloinnin avulla itsestään viestiä sidosryhmilleen. Imago tarkoittaa sidosryhmien subjektiivista käsitystä yrityksestä, kun taas maine syntyy yritykseen liittyvistä kokemuksista ja leviää eteenpäin tarinoina ihmisten mukana. Yrityksen menestymisen vaatimuksia ovat tunnettuus sekä hyvä maine niin asiakkaiden, henkilöstön kuin muiden sidosryhmienkin keskuudessa. (Honkala, Kortet Järvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Jokinen 2017, 102–103.)

Viestinnän tehtävä on tukea yrityksen kokonaistavoitteita ja toimintastrategiaa ja siltä odotetaan tuloksia samoin kuin esimerkiksi myynniltä ja markkinoinnilta. Sen suunnittelemiseksi tulee laatia viestintästrategia, jossa määritellään muun

muassa viestinnän tavoitteet sekä konkreettiset toimenpiteet ja keinot, joiden avulla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Viestintä jaetaan ulkoiseen ja sisäiseen viestintään sen perusteella, keitä viestin vastaanottajat ovat. Yrityksen henkilöstö kuuluu sisäiseen piiriin, kun taas asiakkaat ja muut sidosryhmät kuuluvat ulkoiseen. (Honkala ym. 2017, 102–103.) Perehdytys on ihmisten välistä kommunikaatiota, ja kuten kaikessa viestinnässä, myös siinä voi tapahtua väärinymmärryksiä. Ongelmatilanteiden syntymiseen voi olla monia syitä, ja monet itsestäänselvyydet eivät ole itsestäänselvyksiä esimerkiksi maahanmuuttajalle. Perehdyttäjän on tärkeää tarvittaessa osata jakaa tietoa pienempiin osiin, varmistaa että annettu ohje on ymmärretty esimerkiksi seuraamalla hetki annettua työtehtävää, sekä hyödyntää erilaisia menetelmiä kuten kuvia, videoita ja tekstejä perehdytysprosessissa. (Tekoihin 2021.)

## 6.2 Viestinnän osa-alueet

Sisäistä viestintää kutsutaan nykyisin yhä yleisemmin nimellä työyhteisöviestintä. Se on tiedon tuottamista, välittämistä, muokkaamista sekä keskustelua ja ymmärryksen luomista. Siihen kuuluu kaikki yrityksen sisällä tapahtuva kirjallinen ja suullinen kommunikointi puhelimitse, kasvokkain, kirjeitse ja verkon välityksellä. Lisäksi se on myös yhteisöllisyyden rakentamista ja kulttuuria, josta heijastuvat työyhteisön historia ja arvot. Ulkoinen viestintä on yrityksen uutisten ja muun tiedon välittämistä sekä sidosryhmäsuhteiden hoitamista. Tyypillistä ulkoista viestintää on esimerkiksi suoramainonta, asiakasviestintä, mediaviestintä ja sosiaalisen median viestintä. (Honkala ym. 2017, 104–105.)

Viestintä suuntautuu johdolta alaisille ja päinvastoin sekä eri yksiköiden, osastojen ja työntekijöiden kesken. Siihen lasketaan myös yrityksen ja sen yhteistyökumppanien, kuten alihankkijoiden välinen viestintä. Työyhteisöviestinnän päätavoitteena on avoin ja hyvä tiedonkulku, mitä myös onnistunut perehdyttäminen vaatii. Viestinnän avulla työntekijä on tietoinen omista tehtävistään, asemastaan ja toimintaympäristöstään. Mikäli tietoa ei saa, syntyy epävarmuutta ja huhuja, jonka seuraukset näkyvät helposti esimerkiksi

työmotivaatiossa. Työyhteisöviestintä on merkittävä osa perehdyttämistä ja kun siinä onnistuu, koko yksikön työilmapiiri ja -hyvinvointi kasvaa. (Honkala ym. 2017, 104–107.)

## **7 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat**

### **7.1 Haastattelun toteuttaminen**

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen. Sen aineistonkeruumenetelmiä ovat esimerkiksi haastattelu, havainnointi ja päiväkirjat. Sille tyypillistä on suhteellisen pienet aineistokoot, aineistolähtöisyys sekä hypoteesittomuus eli tuloksilla ei ole lukkoon lyötyjä ennakko-oletuksia. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on synnyttää tuotos, esimerkiksi tapahtuma tai materiaali. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyi perehdytysopas (liite 1) ja tarkistuslista (liite 2), ja aineistonkeruumenetelmänä oli haastattelu. Se valittiin, koska kerättävä tieto tarvittiin laadullisena eli sanoin kuvailtuna. Haastatteluita toteutettiin kaksi kappaletta, joten aineistokoko oli pieni. Se oli kuitenkin riittävä, sillä aineistot kerättiin yhdestä ja samasta hotelliketjusta, joissa toimintatavat ovat pitkälti samankaltaisia.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina ja niiden kysymykset on esitetty liitteessä 3. Kaikilta haastateltavilta kysyttiin samat tai likipitään samat kysymykset, ja haluttaessa kysymysten paikkaa voitiin vaihdella. Haastattelu sopii tilanteisiin, joissa halutaan tietoa joistakin tietyistä ennakkoon päätetyistä aiheista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b). Tässä opinnäytetyössä tehtävien haastatteluiden tavoitteena oli saada tietoa

Pohjois-Karjalan Sokos Hotellien perehdytyskäytännöistä ja toimintatavoista. Haastattelun kohteeksi tavoiteltiin maakunnan hotellien vastaanottopäälliköitä tai perehdytysvastaavia. Kohdehenkilöitä valittaessa pyrittiin löytämään työntekijöitä, joilta saataisiin luotettavaa tietoa ja jotka mahdollisesti tulisivat hyödyntämään työssään tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyvää perehdytysoppasta.

Haastatteluiden keskeisimpiä teemoja olivat perehdyttäminen, oppiminen, työn opastus ja työturvallisuus. Ne valittiin, koska tarkoituksena oli selvittää yrityksen tämänhetkinen perehdyttämiskäytäntö ja -materiaali, mahdolliset perehdytysprosessin ongelmakohdat ja keskeisimmät toiveet tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyvästä perehdytysoppaasta. Vaikka kaikki valitut henkilöt olivat S-ryhmästä, heidän edustamissaan työyksiköissä on pieniä eroja. Haastattelun kysymykset (liite 3) testattiin hotelli Bomban vastaanottovirkailijalla, joka on aloittanut työskentelyn kyseisessä yksikössä tammikuussa 2021. Haastatteluiden avulla saatiin tietoa yksiköiden perehdyttämiskäytännöistä ja kehityskohteista, ja siksi se sopi hyvin tähän opinnäytetyöhön tiedonkeruun menetelmäksi. Kerättyä aineistoa hyödynnettiin perehdytysoppaan ja tarkistuslistan tekemiseen.

Haastattelut tehtiin toukokuussa 2021 ja vastaukset saatiin kahdesta hotellista, Break Sokos Hotel Koliilta Teams-yhteydellä ja Break Sokos Hotel Bombalta sähköpostin välityksellä. Haastateltaviin henkilöihin otettiin yhteyttä saatekirjeellä (liite 4) ja heille kerrottiin opinnäytetyön tarkoitus, haastattelun tavoite sekä se, mihin kerättyä aineistoa käytetään. Yksi haastattelu kesti noin 50 minuuttia, koska sen sisältö koostui monista osa-alueista ja kysymyksiä oli kymmenen kappaletta. Toinen haastattelu nauhoitettiin, jotta haastatteliija pystyisi keskittymään haastatteluun paremmin. Sen lisäksi tehtiin muistiinpanoja haastattelun aikana kerätyistä tiedoista. Vastaukset on referoitu tähän opinnäytetyöhön kysymyskohtaisesti eli kerätyn aineiston keskeisimmät asiat on nostettu esiin ja kuvattu sanallisesti. Tuloksia käytettiin ainoastaan tämän opinnäytetyön tukena, ja työn valmistumisen jälkeen haastatteluista kerätty aineisto eli Break Sokos Hotel Kolin nauhoite ja muistiinpanot sekä Break Sokos Hotel Bomban vastaustiedosto hävitettiin. Perehdytysoppaan sisältö on

toimeksiantajan ohjeiden mukaisesti otsikkotasolla nähtävillä tämän opinnäytetyön liitteessä 1. Valmis opinnäytetyö on luettavissa verkkokirjasto Theseuksessa.

## **7.2 Haastattelun luotettavuus ja eettisyys**

Haastateltaviin henkilöihin otettiin ennakkoon yhteyttä ja kerrottiin opinnäytetyön ja haastatteluiden tarkoitus, mihin kerättyä aineistoa käytetään sekä työstä syntyvä tuotos. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) mukaan haastattelija on velvollinen jakamaan tietoa haastattelun sisällöstä ja käytännöistä sekä henkilötietojen käsittelystä, ja siksi yrityksille annettiin mahdollisuus tutustua haastattelukysymyksiin ennakkoon. Haastatteluun kutsutulla henkilöllä on oikeus joko osallistua tai kieltäytyä osallistumasta siihen. Hänellä on oikeus keskeyttää osallistumisensa, eli jättäytyä kokonaan tai jonkun tietyn vaiheen ulkopuolelle väliaikaisesti tai toistaiseksi tilanteesta riippumatta ilman kielteisiä seurauksia. Hänen ei tarvitse ilmaista erityistä syytä keskeyttämiselle. Mikäli haastattelu olisi keskeytetty, siihen asti kerättyä tietoa saataisiin käyttää edelleen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019.) Kaikki nämä tiedot ja säännöt kerrottiin jokaiselle haastateltavalle ennen haastattelun aloittamista.

Opinnäytetyön haastatteluissa noudatettiin tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja eli rehellisyyttä sekä yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä arvioinnissa. Tuloksia julkaistaessa käytettiin kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä arviointi- ja tiedonhankintamenetelmiä ja noudatettiin avoimuutta ja vastuullisuutta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.) Toimeksiantajan ohjeita noudattaen tämän opinnäytetyön perehdytysopasta ei anneta julkiseksi, mutta se liitetään otsikkotasolla loppuraporttiin. Kysymykset lähetettiin haastateltaville ennakkoon aiheisiin valmistautumista varten ja haastattelut toteutettiin alkuperäistä haastattelun runkoa noudattaen. Työssä käytettiin luotettavia lähteitä ja jokainen niistä merkittiin lähdeluetteloon Karelia-ammattikorkeakoulun viittausohjeita noudattaen.

Opinnäytetyötä aloittaessa vaaditut sopimukset on täytetty kolmena kappaleena, joista yksi on sen tekijällä, toinen toimeksiantajalla ja kolmas Karelia-ammattikorkeakoulun edustajalla. Opinnäytetyö on suunniteltu ja toteutettu alusta loppuun Tutkimuseettisen neuvottelukunnan vaatimuksia noudattaen. Haastattelut toteutettiin niin, ettei niistä aiheudu haittaa vertailukohteisille yrityksille, ja niiden tulokset käsitellään tässä opinnäytetyössä totuudenmukaisesti.

## **8 Haastatteluiden tulokset**

### **8.1 Haastatteluvastauksien yhteenveto**

Ensimmäisessä haastattelukysymyksessä pyydettiin kuvailemaan työyksikön vastaanoton tämänhetkistä perehdytysprosessia. Break Sokos Hotel Bomban vastauksista käy ilmi, että perehdytykseen osallistuu jokainen työntekijä, joka on perehdytettävän kanssa samassa vuorossa. Työtehtäviä opetetaan oman työn ohessa vähitellen, samalla oppimisen kehittymistä seuraten. Bomballa harjoittelijoiden mentoriksi kurssitettu työntekijä hyödyntää omatoimisesti luomaansa käsikirjaa perehdytyksen tukena, mutta ei ole tietoinen, hyödyntävätkö muut työntekijät sitä. Varsinainen suunniteltu perehdytysprosessi ja -materiaali kuitenkin puuttuu, eikä tiedetä, onko olemassa muuta materiaalia aiheeseen liittyen tai kuka sitä jakaa. Usein jää epäselväksi, millainen on perehdytettävän tausta, tavoitteet ja tämänhetkinen osaaminen. Epäselvää on myöskin se, miten kukin opettaa, mitä opettaa ja missä vaiheessa oppimista ollaan menossa. Prosessi on pitkälti riippuvainen työntekijöiden ja perehdytettävän kommunikaatiosta ja keskinäisestä yhteistyöstä. Niiden lisäksi siihen vaikuttaa perehdytettävän motivaatio ja oma-aloitteisuus sekä

vastaanoton vilkkaus. Bomban perehdytys ei haastateltavan mukaan tällä hetkellä ole prosessoitua eikä tasalaatuista.

Break Sokos Hotel Kolilla osa henkilöstöstä on käynyt työpaikkaohjaajakoulutuksen ja näin ollen he ovat ensisijaisia perehdyttäjiä. Kaikki työntekijät ovat kuitenkin olleet palveluksessa pääosin monia vuosia, joten jokainen heistä taitaa kattavasti päivittäiset prosessit ja osaa auttaa erilaisissa tilanteissa. Jokainen talon vastaanotossa työskentelevä on siis kykeneväinen perehdyttämään uusia työntekijöitä, mutta jokainen vuoro, jossa perehdytetään, arvioidaan tilannekohtaisesti. Kolin vastaanotossa perehdytys suoritetaan käytäntöpohjaisesti eli alussa perehdytettävä asetetaan työvuoroon, jossa hän pääsee tutustumaan ja seurailemaan sekä aamu- että iltavuoron työtehtäviä ja talon toimintatapoja. Mikäli uudella työntekijällä ei ole vastaanoton työskentelystä aikaisempaa kokemusta, on tärkeää tehdä osaamisen kartoitus heti työsuhteen alussa. Haastateltavan mukaan perehdytysprosessin pituus ja laajuus riippuu pitkälti siitä, millainen perehdytettävän aikaisempi osaaminen on. Jos aikaisempaa kokemusta vastaanotossa työskentelystä löytyy, on tapana suorittaa niin kutsuttu kevennetty perehdytys, eli tutustutaan kassajärjestelmään, kahvion ja kylpylän toimintaan sekä suoraan aamu- ja iltavuoron avaus- ja sulkutoimenpiteisiin. Mikäli aikaisempaa kokemusta ei ole, työntekijä aloittaa tutustumisen työskentelemällä ensin joitakin päiviä kerrossiivouksen, aamiaisen ja salitarjoilun parissa, jolloin hänelle luodaan kokonaisvaltainen kuva siitä, mitä talon sisällä tapahtuu. Haastateltavan mukaan tietous ja ymmärrys yksikön toimintatavoista on äärimmäisen tärkeää vastaanotossa työskennellessä. Aikaisempi kokemus myös määrittää pitkälti perehdytysprosessin keston, ja siksi kokemattomimpien työntekijöiden saapuminen pyritään kohdistamaan rauhallisempaan ajankohtaan. Näin prosessi pystytään suorittamaan mahdollisimman vastuullisesti ja hyvin.

Toisessa kohdassa kysyttiin millaista perehdytysmateriaalia yksikkö käyttää tällä hetkellä. Kummankaan hotellin vastaanotossa ei ole tällä hetkellä käytössä yhtenäistä perehdytysmateriaalia. Hotelli Bomban perehdytyksessä hyödynnetään yhden työntekijän itse luomaa niin kutsuttua käsikirjaa, johon on kerätty toimintatapoja ja ohjeita. Haastateltavan tiedossa ei kuitenkaan ole se,

annetaanko muualla yleistä esitettä Osuuskaupasta, arvoista, Break-konseptista tai muusta vastaavasta.

Break Sokos Hotel Kolilla käytetään 80 sivuista tiedostoa jokapäiväisen työskentelyn lisäksi myös perehdyttämisen tukena. Tämä ei kuitenkaan ole ensisijainen perehdytysmateriaali, koska se on todella laaja ja kattava. Siitä on kuitenkin poimittu tärkeimpiä asioita, kuten esimerkiksi vastaanoton tehtäväkortti, kassajärjestelmän käyttöohjeet ja huonetyyppilista, joihin uusi työntekijä pääsee ensimmäisenä tutustumaan. Sen lisäksi on luotu oma tekoinen tarkistuslista, jonka perehdytettävä täyttää työskenneltyään vastaanotossa jonkin aikaa. Tämän avulla seurataan oppimista ja kehittymistä ajatuksella: ”näistä asioista selviän jo itsenäisesti ja näissä asioissa tarvitsen vielä kertausta ja tukea”. Yksikössä on myös alettu hiljattain koostamaan infolehtistä, joka tulee sisältämään tietoa esimerkiksi talon historiasta ja sijainnista. Lisäksi sitä tulee täydentämään Pohjois-Karjalan Osuuskauppakohtaiset materiaalit, kuten esimerkiksi PKO:n turvallisuusopas.

Kolmannessa kysymyksessä pyydettiin listaamaan perehdytysprosessin tärkeimpiä elementtejä. Yleinen viestintä eli koko henkilökunnan tiedottaminen perehdytettävän lähtötasosta, tavoitteista ja kehittymisestä mainittiin yhdeksi tärkeimmistä asioista perehdytysprosessissa. Sen tarkoituksena on selventää uuden työntekijän osaaminen eli toisin sanoen se, onko hän täysin kokematon ja tutustumassa alaan pintapuolisesti vai jo entuudestaan vahva alan osaaja. Yleistä selkeyttä perehdytysprosessiin toisi se, että kaikilla työntekijöillä sekä perehdytettävällä olisi tiedossa, kuka on niin sanottu vastuhenkilö, jonka tehtävänä olisi perehdytettävän kehittymisen ja oppimisen seuranta. Hän voisi asettaa perehdytysprosessiin yhteisiä konkreettisia tavoitteita, jolloin perehdytysprosessi etenisi pieninä osa-alueina, mikä mahdollistaisi tavoitteiden muuttamisen uuden työntekijän oppimisvaatimusten mukaiseksi. Toisena tärkeänä asiana mainittiin avun pyytämisen ja saamisen mahdollistaminen. Näiden lisäksi yksi perehdytysprosessiin merkittävästi vaikuttava asia on aikataulut. Break Sokos Hotel Kolin vastaanoton palveluvastaavan mukaan tarkoituksena on edetä niin kutsutusta helposta tiedosta hiljalleen haastavampaan. Mikäli aikataulu on tiukka esimerkiksi sesongin kiireen takia,



perehdytyksen laatu kärsii. Vajaasta tiedonsaannista ja katkonaisesta oppimisesta aiheutuu usein virheitä, joiden korjaamisen vastuu on vastaanoton henkilökunnalla.

Haastattelun neljännessä kysymyksessä haastateltavaa pyydettiin mainitsemaan viisi hänen mielestään tärkeintä asiaa, joita perehdytysoppaan tulisi sisältää. Tärkeimpänä toiveena nousi esiin se, että lähtökohtaisesti perehdytysoppaan aineiston tulisi olla selkeä oma materiaalinsa. Muita merkittäväksi mainittuja osa-alueita olisivat Osuuskaupan esittelymateriaali, josta löytyisi perustietoa esimerkiksi Osuuskaupan toiminnasta ja arvoista, vastaanoton käsikirja eli vastaanoton yleisimmät työtehtävät sekä työyksikön tärkeimmät yhteystiedot eli vastuuhenkilöt. Koska aikaisemmat materiaalit ovat pääosin tietoteknisiin taitoihin liittyviä, niiden rinnalle tarvittaisiin ”pehmeämpää oppia” eli esimerkiksi tietoa yrityksen arvoista ja hotellikonseptista sekä siitä, miten ne näkyvät jokapäiväisessä työskentelyssä. Sisällön tulisi olla käytännönläheistä eli esimerkiksi opastusta kokonaisvaltaisen palvelutilanteen hoitamisesta ja asiakkaan kohtaamisesta. Kolin palvelupäällikön mukaan pehmeää oppia tulisi hyödyntää varsinkin kaikista kokemattomimpia perehdytettäessä aloittamalla prosessi ihan vain sivusta katsomalla.

Seuraavassa kohdassa käsiteltiin perehdytyksen yleisimpiä haasteita, joista esiin nousi heikon viestinnän ja perehdytysmateriaalin puutteen lisäksi rajallinen aika. Perehdyttäminen on rasittavaa, haastavaa ja hidasta etenkin kiireessä, ja suurin syy ongelmiin on se, ettei perehdytysmateriaalia ole tällä hetkellä olemassa. Sama ongelma nousi esiin myös kuudennessa kysymyksessä, jossa selvitettiin prosessin kehittämiskohteita. Break Sokos Hotel Bomban haastateltavan mukaan työntekijöillä on hyvin tietotaitoa ja potentiaalia, jota tulisi jakaa uudelle työntekijälle. Niiden lisäksi on paljon hiljaista tietoa, joka olisi tärkeää saada purettua kirjalliseen muotoon.

Kolin haastateltava ei ole havainnut mitään tiettyä usein toistuvaa haastetta, mutta mahdollisia ongelmakohtia voisivat olla esimerkiksi tilanteet, joissa uuden työntekijän pohjaosaaminen on arvioitu väärin. Asia käy usein nopeasti ilmi, mutta tilanne vaatii perehdytyksen aikataulutuksen uudelleen suunnittelun.

Joskus uusi työntekijä voi vaikuttaa hyvältä vastaanoton työtehtäviin, mutta myöhemmin selviää, että hänen sopivuutensa työhön on syystä tai toisesta arvoitu väärin. Tällaisissa tilanteissa henkilö on voinut ilmaista itseään esimerkiksi elämän iloisena ja energisenä, mutta päivittäisissä asiakaskohtaamisissa palvelu ja asenne voi kuitenkin olla nuukahtanutta. Ongelmatilanteiden välttämiseksi tärkeintä on nöyrä asenne ja avoin viestintä, mikä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi rohkeutta mainita kehityskohteita ääneen sekä rohkeutta ottaa niitä avoimin mielin vastaan.

Haastattelun seitsemäs osio koski hotellin vastaanoton työvuoroja ja molemmista haastatteluista kävi ilmi, että yksiköiden työvuorosuunnittelu on pitkälti samanlaista. Vuorot on jaoteltu aamu-, väli- ja iltavuoroihin, joissa on vain ajallisesti pieniä eroja. Pohjois-Karjalan Original-hotelleissa vastaanotot ovat auki ympäri vuorokauden. Näiden muiden vuorojen lisäksi niissä on käytössä myös yövuorot. Ne työtehtävät mitä Originaleissa yövuorojen aikana tehdään, on jaettu Break-hotelleissa muille vuoroille.

Kahdeksannessa kysymyksessä pyydettiin listaamaan työvuorojen keskeisimmät tehtävät. Molemmista hotelleista yleinen jokaista vuoroa koskeva työtehtävä on asiakaspalvelu osastosta riippumatta. Töihin saapuessa tulisi tutustua päivän asioihin, mutta myös lähitulevaisuuden tapahtumiin, kuten esimerkiksi saapuviin ryhmiin, kampanjoihin, aukioloaikoihin ja varaustilanteeseen. Jokaisen päivän työtehtäviin kuuluu puhelimeen ja sähköpostiin vastaaminen aina silloin, kun se on mahdollista. Aamuvuorolaisen vastuulla on muun vastaanoton avaaminen, mikä sisältää esimerkiksi kassan ja järjestelmät. Iltavuorossa pääosin samat asiat suljetaan ja valmistellaan seuraavalle päivälle. Pieniä tehtäväeroja ilmeni, esimerkiksi se, että aamuvuorossa keskitytään kirjaamaan lähtevät asiakkaat ulos, kun taas iltavuorossa kirjataan saapuvat sisään. Välivuoron työntekijän on tarkoitus olla ruuhka-apulaisena sisäänkirjautumisvaiheessa sekä kylpylä- ja baarimyynnissä. Vastaanoton työntekijöillä on paljon tietotaitoa ja vastuuta myös työpisteen ulkopuolelta. Esimerkkinä tästä Break Sokos Hotel Kolin kiskohissin käynnistys, sulku ja ongelmatilanteiden hallinta. Kaiken ulospäin näkyvän lisäksi tehdään

paljon työtä, jota asiakas ei välttämättä huomaa tai voi huomata. Työskentely painottuu usein kaikille osastoille toisinaan enemmän ja toisinaan vähemmän.

Haastattelun yhdeksäs osa käsitteli vastaanoton työntekijöiden taukoja ja niiden aikatauluttamista. Ne on määritelty matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevassa työntekijöiden työehtosopimuksessa. Molemmista haastatteluvastauksista kävi ilmi, että taukojen pitäminen on yleisesti haastavaa, koska yksin vuorossa työskennellessä työpisteeltä ei voi juurikaan poistua eikä erityistä tauottajaa ole. Mikäli niin kutsutussa välivuorossa on tekijä, työvuorot menevät usein hieman päällekkäin, jolloin tauottaminen on helpompaa. Työntekijän tehtävänä on huolehtia omista tauotuksista ja toisinaan se vaatii paljonkin joustavuutta. Kolin palvelupäällikön mukaan harjoittelijat ovat kuitenkin oikeutettuja pitämään täysipituiset tauot, koska heitä ei lasketa varsinaiseen työvoimaan.

Viimeisessä kysymyksessä pyydettiin haastateltavia listaamaan työyksikön oheismyyntiä, jota vastaanoton työtehtäviin kuuluu. Myynti on monipuolista ja sitä tehdään yhteistyössä kaikkien talon osastojen kesken.

Lisämyyntikohteet Break Sokos Hotel Bomballa

- kahvio- ja ravintolamyynti
- Break Shop -tuotteet
- huoneaamiaiset ja valmiit huonetarjoilutuotteet
- kylpytakit ja -tossut
- kylpyläkassatuotteet ja kuntosaliliput
- golfiput
- Bomban harrastevälineiden vuokraus ja luovutus
- Bomban keikkailtojen pääsyliput
- Villi Pohjola -karjalaiskylän majoitus- ja ohjelmapalvelutuotteet
- tanssilavaliput Kajasteelle.

## Lisämyyntikohteet Break Sokos Hotel Kolilla

- kahvio- ja ravintolamyynti
- Break Shop -tuotteet
- huoneaamiaiset ja valmiit huonetarjoilutuotteet
- kylpytakit ja -tossut
- kylpylä-, rinne- ja kesähissiliput
- Elämyshoitola Edean varaukset.

Vastauksista kävi ilmi, että lisämyyntikohteet Pohjois-Karjalan Break-hotelleissa ovat pitkälti samankaltaisia sijainnista riippumatta. Pieniä eroja ilmeni pääsilypuissa ja yhteistyötä tekevien yritysten palveluiden tarjonnassa.

## 8.2 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys pohjautui perehdytyksen ja oppimisen eri osa-alueisiin sekä niiden seurantaan. Näiden lisäksi haastatteluiden avulla saatiin ajankohtaista ja täsmällistä tietoa vastaanoton työskentelystä Pohjois-Karjalan Sokos-hotelleissa. Teams-yhteyden avulla pidetty haastattelu oli keskustelunomaista, ja siksi siitä saatiin paljon hyvää tietoa myös kysymysten ulkopuolelta.

Haastatteluiden perusteella voidaan päätellä, että yhtenäiselle perehdytysmateriaalille on tarvetta. Hyvän pohjamateriaalin lisäksi tulisi kuitenkin huolehtia myös siitä, että uusi työntekijä käsittää ja hallitsee asiakkaan palvelun käytännössä. Tästä syystä kiinnitin tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyneessä oppaassa erityistä huomiota asiakaspalveluosiioon. Pelkkä teoriatieto ja järjestelmäosaaminen ei kanna pitkälle, mikäli asiakaskohtaaminen ei ole sujuvaa. Vastaanotossa työskentely vaatii työntekijältä monipuolista osaamista ja järjestelmällisyyttä sekä sesonkien kiireellisyyden myötä myös joustavuutta ja paineensietokykyä. Vastuuta kertyy paljon, mutta haastateltavien

mukaan työntekijöiden ja osastojen yhteistyöllä pyritään luomaan mahdollisimman käytännöllistä, tehokasta ja toimivaa hotellikokonaisuutta. Pohjois-Karjalan Sokos-hotelleissa hyödynnetään myös toimiyksikköjen välistä ristiintyöskentelyä, josta on Break Sokos Hotel Kolin palvelupäällikön mukaan saatu positiivista näyttöä ja palautetta. Vaikka vastaanoton työskentelyssä on toimipistekohtaisia eroja, yhtenäisen perehdytysmateriaalin myötä työntekijöiden pohjaosaamista ja oppimista pystytään kehittämään samankaltaiseksi.

Teoriaosuuteen kerättyä tietoa nousi esiin myös haastatteluiden materiaaleista. Varsinkin avun kysymisen ja saamisen mahdollisuutta painotettiin tärkeäksi niin perehdytyksen aikana kuin sen jälkeenkin. Eklundin (2018) mukaan tehokas oppiminen perustuu juuri asian oikein ymmärtämiseen, ja siksi niin kutsutut tyhvät kysymykset ovat oppimisen kannalta kaikista olennaisimpia. On siis tärkeää, että perehdytettävä voi ja saa kysyä apua. Vastauksista nousi esiin myös perehdyttämisen suunnitteluun liittyviä asioita, kuten esimerkiksi se, että olisi valmiiksi määriteltävä kuka perehdyttää ja miten perehdyttää. Kuten Kangas ja Hämäläinen (2010) toteaa, toimiva perehdytysprosessi vaatii selkeät tiedot perehdyttäjistä sekä heidän vastuistaan ja tehtävistään. Ennakkoon suunniteltu prosessi on sekä perehdyttäjän, että perehdytettävän eduksi.

## **9 Pohdinta**

Tämän opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, koska Pohjois-Karjalan Sokos-hotelleissa ei ole yhtenäistä perehdytysmateriaalia. Perehdyttäminen on merkittävä osa uuden työntekijän sopeutumista uuteen työympäristöön ja yhteisöön. Tuotoksena syntyneestä oppaasta on toimeksiantajalle hyötyä, koska se mahdollistaa perehdytysprosessin yhtenäisen toimintasuunnitelman ja seurannan sekä mahdollisen kehittämisen. Haastattelu oli toimiva ja luotettava aineistonkeruumenetelmä, koska sen avulla saatiin paljon arvokasta ja ajankohtaista tietoa tämän opinnäytetyön ja sen tuotoksen tekemiseen kohteista, joihin opas otetaan testattavaksi. Tarkoituksena oli tuottaa

toimeksiantajan Sokos-hotelleihin yhtenäinen vastaanoton työntekijän perehdytysmateriaali ja tarkastuslista ja näin ollen kehittää yksikköjen perehdytysprosessia. Tavoite on saavutettu, koska opas on valmistunut hyödynnettäväksi.

Tätä opinnäytetyötä kirjoittaessa ymmärsin paremmin perehdytysprosessin laajuuden ja opin tunnistamaan sen hyviä piirteitä, ongelmakohtia ja seurannan merkittävyyttä. Aihe oli minulle pääpiirteittäin ennakkoon tuttu, mutta olen saanut syvempää tietoutta ja erilaisia näkökulmia perehdyttämisen lisäksi myös oppimisesta. Vastaanoton työskentely Original-hotellissa on minulle tuttua oman työkokemukseni myötä, mutta toteutettuani haastattelut sain laajentaa tietouttani Break-konseptista ja sen toimintatavoista. Sen lisäksi, että olen tehnyt elämäni ensimmäisen opinnäytetyön, olen opetellut ja päässyt toteuttamaan haastatteluja alusta loppuun. Tämän opinnäytetyön tekeminen on aloitettu marraskuussa 2020, ja se on valmistunut marraskuussa 2021. Työskentely on ollut pääosin tehokasta, mutta päällekkäisten opintojen ja työnteon myötä myös ajoittain katkonaista. Jos aloittaisin tätä opinnäytetyöprosessia nyt, ainut mitä muuttaisin olisi kirjoittamisen tarkempi aikatauluttaminen.

Tuotoksena syntynyt perehdytysopas tulee arvioida ennen käyttöönottoa, ja palautteen pohjalta se voidaan ottaa testattavaksi Pohjois-Karjalan Osuuskaupan Sokos-hotellien vastaanotoissa. Testauksen myötä selviää tuotoksen toimivuus sekä se, vastaako opas tarpeisiin eli siihen, onko se käytännöllinen apu perehdytyksessä. Materiaali on valmis käyttöönotettavaksi heti tämän opinnäytetyön valmistuttua ja testaajina ja palautteen antajina toimivat toimeksiantajan Sokos-hotellien vastaanoton työntekijät. Mikäli opas vaatii muutoksia, voi sitä muotoilla ja päivittää käytännöllisemmäksi. Jatkokehitys tuotokselle sekä mahdollinen uuden opinnäytetyön aihe, voisi olla sähköisten palveluiden, kuten esimerkiksi itsenäisen check in -pisteen käyttöopas. Sitä täydentäisi myös muiden mahdollisten puuttuvien perehdytysoppaaseen liittyvien aineistojen tuottaminen yritykselle, kuten esimerkiksi toimipistekohtainen yhteystietolista. Muita aiheeseen liittyviä kehittämistoimenpiteitä voisivat olla vastaanoton turvallisuuden ja

työergonomian kehittäminen ja kartoittaminen tai jopa molempiin tuotettu oma opasmateriaali. Mikäli perehdytysmateriaali otetaan käyttöön työyksiköissä, tietyn kokeiluajan kuluttua voisi olla hyödyllistä vertailla perehdyttämiskäytäntöjen yhteneväisyyttä sekä kehittää ja korjata mahdollisesti ilmenneitä ongelmakohtia.

## Lähteet

- Ahokas, L. & Mäkeläinen J. 2013. Perekhyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus.  
[https://ttk.fi/oppaat\\_ja\\_ohjeet/digijulkaisut/perekhyttaminen\\_ja\\_tyonopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua](https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perekhyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua). 1.4.2021.
- Alhanen, K., Kansanaho, A., Ahtiainen, O-P., Kangas, M., Soini, T. & Soininen, J. 2016. Työnohjauksen käsikirja. Helsinki: BoD – Books on Demand.
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy.
- Green Key Finland. 2021. Green Key Finland – Kohteet.  
<http://greenkey.fi/kohteet/>. 31.3.2021.
- Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Helsinki: Otava.
- Honkala, P., Kortetjärvi-Nurmi, S., Rosenström, A. & Siira-Jokinen, S. 2017. Linkki: Työyhteisön viestintä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2010. Perekhyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.
- Luotetuin merkki. 2021. Luotetuin hotelliketju.  
<https://www.luotetuinmerkki.fi/luotetuin-hotelliketju/>. 31.3.2021.
- Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. 2021a. Tietoa meistä – Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. <https://pko.fi/tietoa-meista/>. 21.1.2021.
- Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. 2021b. P-Asemaparkki palvelee ympäri vuorokauden. <https://pko.fi/news/p-aseemaparkki-palvelee-ympari-vuorokauden/>. 1.3.2021.
- Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. 2021c. Historia – Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. <https://pko.fi/tietoa-meista/historia/>. 23.3.2021.
- Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. Ellibs. 6.4.2021.
- Radisson Hospitality AB. 2018. The Rezidor Hotel Group named one of the 2018 world's most ethical companies by the Ethisphere institute for the ninth time. <https://www.radissonhospitalityab.com/news-releases/news-release-details/rezidor-hotel-group-named-one-2018-worlds-most-ethical/>. 31.3.2021.
- Radisson Hotels. 2021. About Radisson Blu Hotels.  
<https://www.radissonhotels.com/en-us/brand/radisson-blu/about>. 24.2.2021.
- Rauramo, P. 2009. Työhyvinvoinnin portaat – työkirja. Työturvallisuuskeskus TTK. [https://ttk.fi/files/704/Tyohyvinvoinnin\\_portaat\\_tyokirja.pdf](https://ttk.fi/files/704/Tyohyvinvoinnin_portaat_tyokirja.pdf). 6.4.2021.
- Rauramo, P. 2016. Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo työyhteisössä. Työturvallisuuskeskus TTK.  
[https://ttk.fi/files/5066/monimuotoisuus\\_netti.pdf](https://ttk.fi/files/5066/monimuotoisuus_netti.pdf). 8.4.2021.
- Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006a. KvaliMOTV – Laadullisen tutkimuksen elementit. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.  
[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1\\_2\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2_2.html). 11.2.2021.
- Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006b. KvaliMOTV – Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.  
[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html).



- 11.2.2021.
- S-kanava. 2021. Sokotel Oy. <https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/sokotel-oy>. 24.2.2021.
- Sokos Hotels. 2020. Joensuulainen hotelli Kimmel aloittaa ison uudistuksen ja lähtee luomaan nykykarjalaista luksusta. [https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/joensuulainen-hotelli-kimmel-aloittaa/015574566\\_419607](https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/joensuulainen-hotelli-kimmel-aloittaa/015574566_419607). 1.3.2021.
- Sokos Hotels. 2021a. Tietoa meistä – Sokos Hotels. <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista>. 21.1.2021.
- Sokos Hotels. 2021b. Onnellistaminen Sokos Hotelleissa. <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista/onnellistaminen-sokos-hotelleissa>. 31.3.2021.
- Sokos Hotels. 2021c. Historia – Original Sokos Hotel Vaakuna Joensuu. <https://www.sokoshotels.fi/fi/joensuu/sokos-hotel-vaakuna/historia>. 29.3.2021.
- Sokos Hotels. 2021d. Historia – Break Sokos Hotel Koli. <https://www.sokoshotels.fi/fi/koli/sokos-hotel-koli/historia>. 29.3.2021.
- Sokos Hotels. 2021e. Break Sokos Hotel Koli. <https://www.sokoshotels.fi/fi/koli/sokos-hotel-koli>. 29.3.2021.
- Sokos Hotels. 2021f. Kokous- ja juhlapalvelut – Break Sokos Hotel Bomba. <https://www.sokoshotels.fi/fi/nurmes/sokos-hotel-bomba/kokous-ja-juhlat>. 30.3.2021.
- Sokos Hotels. 2021g. Break Sokos Hotel Bomba uudistuu ja laajenee. [https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/break-sokos-hotel-bomba-uudistuu/015638260\\_392883](https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/break-sokos-hotel-bomba-uudistuu/015638260_392883). 30.3.2021.
- Sustainable Brand Index. 2021. Finland – Sustainable Brand Index. <https://www.sb-index.com/finland>. 31.3.2021.
- Talvitie, L. 2017. Koli ja Bomba, suomalaisen sielunmaisemaa parhaimmillaan. Apu. <https://www.apu.fi/artikkelit/koli-ja-bomba-suomalaisen-sielunmaisemaa-parhaimmillaan>. 23.3.2021.
- Tekoihin. 2021. Perehdytys. <https://www.tekoihin.fi/perehdytys/>. 6.4.2021.
- Tietoarkisto. 2021. Laadullinen tutkimus ja teoria. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullinen-tutkimus-ja-teoria/>. 10.2.2021.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf). 9.2.2021.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf). 9.2.2021.
- Työhön perehdyttäminen. 2021. Nykyaikainen työhön perehdyttäminen. <https://www.tyohonperehdyttaminen.fi>. 1.4.2021.
- Työsuojelu. 2021. Perehdyttäminen. <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/nuori-tyontekija/perehdyttaminen>. 6.4.2021.
- Työterveyslaitos. 2021a. Huhtikuu: Tervetuloa uudet työntekijät! <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/tyoturvallisuus/ymparistohuoltoalan->

[turvallisuuden-vuosikello/huhtikuu-tervetuloa-uudet-tyontekijat/](#).  
8.4.2021.

Työterveyslaitos. 2021b. Monikulttuurinen työelämä.

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/monikulttuurinen-tyoelama/>. 12.1.2021.

Työturvallisuuskeskus. 2020. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus.

[https://ttk.fi/tyoturvalisuus\\_ia\\_tyosuojelu/tyosuojelu\\_tyopaikalla/vastuut\\_ia\\_velvoitteet/tyohon\\_perehdyttaminen\\_ia\\_tyonopastus](https://ttk.fi/tyoturvalisuus_ia_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ia_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ia_tyonopastus).

30.12.2021.

Työturvallisuuslaki 738/2002.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. 15.1.2021.

## **Liitteet**

### **Liite 1**

#### **SISÄLLYS**

- 1 S-RYHMÄ JA POHJOIS-KARJALAN OSUUSKAUPPA
- 2 SOKOS HOTELS  
KANTA-ASIAKKUUDET  
HUONEET
- 3 HOTELLIT POHJOIS-KARJALASSA  
ORIGINAL SOKOS HOTEL VAAKUNA  
ORIGINA SOKOS HOTEL KIMMEL  
BREAK SOKOS HOTEL BOMBA  
BREAK SOKOS HOTEL KOLI
- 4 MITEN MEILLÄ TYÖSKENNELLÄÄN?  
ASIAKASPALVELU  
SÄÄNNÖT  
TYÖSKENTELY ORIGINAL HOTELLISSA  
TYÖSKENTELY BREAK HOTELLISSA
- 5 JÄRJESTELMÄT JA OHJELMAT
- 6 PALKAN MAKSU
- 7 TYÖTERVEYS JA SAIRASTUMINEN
- 8 TYÖTURVALLISUUS JA ERGONOMIA
- 9 TYÖVAATTEET JA VÄLINEET
- 10 TIETOSUOJA
- 11 YLEISTÄ INFOA
- 12 LOPUKSI

**Liite 2**

<b>1. S-ryhmä ja Pohjois-Karjalan Osuuskauppa</b>	<b>Opastettu</b>	<b>Tarkistettu</b>
Yrityksen toiminta-ajatus, liike- ja palveluidea		
Pohjois-Karjalan Osuuskauppa		
Toimintaan liittyvä aineisto, esitteet ja muut		

<b>2. Sokos Hotels</b>	<b>Opastettu</b>	<b>Tarkistettu</b>
Organisaatio ja toiminta		
Arvot ja ulkoinen olemus		
Hotellityypit		
Eri yksiköt, keskeiset yhdyshenkilöt eri yksiköissä		
Vastuullisuus ja onnellistaminen		
Kanta-asiakkuudet		

<b>3. Toimintatavat yksikössä</b>	<b>Opastettu</b>	<b>Tarkistettu</b>
Oma yksikkö ja henkilöstö		
Asiakaspalvelu		
Huoneet, esteettömyys ja allergiatunnus		
Lapset ja lemmikit		
Vaitiolovelvollisuus (yritys ja asiakaskunta)		
Henkilötietojen käsittely		

<b>4. Yrityksen tilat ja kulkutilat</b>	<b>Opastettu</b>	<b>Tarkistettu</b>
Yrityksen sijainti, kulkeminen, kulunvalvonta		
Kulkutiet ja varauuskäynnit, hälytysjärjestelmä		
Kiertokäynti omassa yksikössä		
Muut talon tilat ja toimipaikat		

<b>5. Työaika ja yleiset säännöt</b>	<b>Opastettu</b>	<b>Tarkistettu</b>
Koeaika		
Työajat ja -vuorot, vuoronvaihto, ylityöt		
Ruoka- ja kahvitauot		
Lomat, sairastuminen, poissaolokäytännöt		
Muut säännöt, puhelimen käyttö		

<b>6. Palkka-asiat</b>	<b>Opastettu</b>	<b>Tarkistettu</b>
Palkka ja palkanmaksu		
Erillislisät		
Sairausajan palkka		
Loma-ajan palkka, lomarahaa ja -korvaukset		
Verokortti		

<b>7. Työturvallisuusasiat, työterveyshuolto</b>	<b>Opastettu</b>	<b>Tarkistettu</b>
Työhöntulotarkastus		
Työterveyshuolto		
Yrityksen turvallisuussuunnitelma, suuronnettomuuksiin varautuminen		
Ensiapuohjeet, ensiapuvastaava, ensiapukaappi		
Tapaturma, sairauskohtaus		
Paloturvallisuusohjeet		
Omaisuuksien suojaus, väkivallan uhkatilanne, toimintaohjeet		
Menettelytavat ja yhteyshenkilöt muissa häiriö- ja poikkeustilanteissa (kiinteistö, sähkö, LVI-järjestelmät)		

8. Tutustuminen omaan työskentely-ympäristöön	Opastettu	Tarkastettu
Omat tehtävät ja vastualueet, työohjeet		
Oman työn tavoitteet ja laatu		
Oman työn merkitys kokonaisuuteen, yhteistyö		
Esimies, työtoverit, heidän tehtävänsä		
Asiakkaat, muut sidosryhmät		
Yksikön toimintatavat		
Oma työpiste, kulkutiet, henkilökunnan tilat, avaimet		
Koneet, laitteet, välineet (käyttöohjeet, huolto, häiriötilanteet)		
Järjestelmät		
Varastot, muut säilytystilat		
Siisteys, järjestys, hygienia		
Ympäristöasiat, jätehuolto		
Apuvälineiden käyttö, henkilökohtaiset suojaimet (käyttö, hoito, huolto)		
Työasennot ja -liikkeet (elpyminen, riskitekijät, ergonomia)		
Työvaatteet		

<b>9. Koulutus ja sisäinen tiedottaminen</b>	<b>Opastettu</b>	<b>Tarkistettu</b>
Perehdyttämisaineisto ja sen käyttö		
Palautekeskustelut ja arviointi perehdyttäjän ja/tai esimiehen kanssa		
Jatkokoulutusmahdollisuudet		
Ilmoitustaulu, palaverit, tiedotteet		
Lait, asetukset, ohjeet, TES		

<b>10. Muut asiat</b>	<b>Opastettu</b>	<b>Tarkistettu</b>
Työsuhde-edut		
Työ- ja toimintakyvyn ylläpito		
Vakuutukset, eläkkeet		
Puhelimen ja tietotekniikan käyttö (työasiat, yksityisasiat, tietoturvallisuus)		



**Liite 3**

## Haastattelukysymykset

1. Kuvaile millainen perehdytysprosessi vastaanotossanne on tällä hetkellä? (kuka, miten, milloin, kesto)
2. Millaista perehdytysmateriaalia käytössänne on?
3. Mitkä ovat mielestäsi perehdytysprosessin tärkeimmät elementit?
4. Mitä osa-alueita toivoisit perehdytysoppaan sisältävän? Luettele 5 tärkeintä asiaa, jotka olisi hyvä huomioida.
5. Millaisia haasteita kohtaatte uuden työntekijän perehdyttämisessä?
6. Mitkä osa-alueet yksikkönne perehdytyksessä kaipaisivat kehittämistä?
7. Millaiset työvuorot yksikössänne on? (aamu-, väli-, ilta-, yövuoro)
8. Luettele tärkeimmät työtehtävät jokaisesta vuorosta.
9. Millaisia taukoja työpäiviin kuuluu ja kuinka aikataulutettuja ne ovat?
10. Mitä oheismyyntiä yksikkönne vastaanotossa on mikä tulisi mainita perehdytysoppaassa? Esimerkiksi kylpylä-, teatteri- tai golfiput.

**Liite 4**

Saatekirje

Hyvä vastaanottaja,

Tämän haastattelun tavoitteena on kerätä ajankohtaista tietoa vastaanoton työntekijän perehdytysoppaaseen. Pohjois-Karjalan Sokos-hotelleihin tarkoitettu opas valmistuu opinnäytetyöni tuotoksena. Haastattelun toteuttaa Janica Venäläinen, kolmannen vuoden matkailun opiskelija Karelia-ammattikorkeakoulusta.

Sinun vastauksesi ovat arvokasta tietoa, jotta perehdytysmateriaalista saataisiin mahdollisimman toimiva ja luotettava kokonaisuus. Tarkoituksena on selvittää hotelliyksikköne perehdytysprosessi, sen tärkeimpiä osa-alueita sekä vastaanoton työntekijöiden työtehtäviä. Haastattelun kesto on noin 30 minuuttia ja se nauhoitetaan myöhempää analysointia varten. Haastattelu toteutetaan teams-yhteyden avulla etukäteen sovittuna aikana ja sen kysymykset löytyvät tämän viestin lopusta. Tuloksia tullaan hyödyntämään ainoastaan tämän opinnäytetyön tekemisessä ja kerätty aineisto hävitetään työn valmistuttua.

Mikäli voitte osallistua, pyydän teitä vastaamaan tähän viestiin niin voimme sopia toteuttamiseen sopivan ajan. Jos teillä on kysyttävää haastatteluun liittyen, voitte olla yhteydessä haastattelijaan tai opinnäytetyöni ohjaajaan.

Haastattelija:

Janica Venäläinen

0404 114 401 / janica.venalainen@edu.karelia.fi

Ohjaaja:

Tuija Kainulainen, lehtori, Karelia-ammattikorkeakoulu

0503 360 484 / tuija.kainulainen@karelia.fi

Yhteistyöstä kiittäen,

Janica Venäläinen