

## **Perehdyttämisosas Seikkailulaakso Oy:n ohjelmalveluille**

Essi Avikainen

Opinnäytetyö  
Matkailun koulutusohjelma  
26.3.2013



<p><b>Tekijä tai tekijät</b> Essi Avikainen</p>	<p><b>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi</b> 2010</p>
<p><b>Raportin nimi</b> Perehdyttämisosas Seikkailulaakso Oy:n ohjelmapalveluille</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 31+38</p>
<p><b>Opettajat tai ohjaajat</b> Hannele Hillu-Kuitunen ja Anne Koppatz</p>	
<p>Tämä opinnäytetyö on laadittu toimeksiantona Seikkailulaakso Oy:lle, joka on kokous- ja ohjelmapalveluita tuottava yritys Porvoon Emäsalossa. Opinnäytetyön aiheena on tehdä perehdyttämisosas ohjelmapalveluille pääasiassa yrityksen uusille työntekijöille, mutta se toimii myös muistin virkistäjänä vanhoille työntekijöille. Idea opinnäytetyön aiheeseen syntyi työharjoittelun kautta, jonka suoritin yrityksessä kesällä 2012.</p> <p>Tavoitteena on ollut luoda perehdyttämisosas, joka tehostaa ja auttaa uuden työntekijän kouluttamisessa. Oppaan tarkoitus on tutustuttaa uusi työntekijä työympäristöön, työoloihin ja nopeuttaa oppimisprosessia sekä kannustaa itsenäiseen työhön.</p> <p>Perehdyttämisosas oli produktityyppinen opinnäytetyö ja sen päämääränä oli luoda helppokäyttöinen, tiivis ja käytännöllinen opas. Oppaasta löytyvät tarvittavat tiedot koskien muun muassa yritystä, toimintatapoja, turvallisuutta, tuotteita ja työnopastusohjeita kesäaktiviteetteihin. Työ on aloitettu lokakuussa 2012 ja saatu päätökseensä maaliskuussa 2013. Opas on koottu teoria ja omien kokemusten pohjalta, yrityksen internetsivujen avulla sekä yhteistyössä yrityksen esimiehen ja omistajan kanssa.</p> <p>Asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin ja olen oppaan sisältöön tyytyväinen, vaikka perehdytyksen alkutilanteen kartoitus jäi tekemättä. Oppaasta löytyvä tieto on luotettavaa, koska se on käyty läpi yhdessä ohjelmapalveluiden esimiehen kanssa. Yritys voi halutessa laajentaa oppaan sisältöä. Tiiviin perehdyttämisoppaan avulla perehdytysprosessi monipuolistuu.</p>	
<p><b>Asiasanat</b> Perehdyttäminen, työnopastus, turvallisuus, työnohjaus, opas, työpaikkakoulutus.</p>	

Degree programme in Tourism

<p><b>Authors</b> Essi Avikainen</p>	<p><b>Group or year of entry</b> 2010</p>
<p><b>The title of thesis</b> Orientation manual to program services of Seikkailulaakso Ltd.</p>	<p><b>Number of pages and appendices</b> 31+38</p>
<p><b>Supervisor(s)</b> Hannele Hillu-Kuitunen and Anne Koppatz</p>	
<p>This thesis was commissioned by Seikkailulaakso Ltd, a meeting and program services company in Porvoo. The purpose of this study was to create an orientation manual for program services mainly targeted to new employees but it also serves as a memory refresher to old employees. The idea for this thesis emerged from work a placement at the commissioning company which took place in the summer of 2012.</p> <p>Initially, the aim was to create a guidebook which would enhance the training process. The purpose of the manual is to introduce the working environment and conditions, speed up the learning process and encourage independent performance at work.</p> <p>The thesis is a project type thesis, where the end product is an easy-to-use, concise and practical orientation manual. The manual offers the necessary information regarding company, policies, security, products and work guidance instructions on summer activities. The process of writing the thesis was initiated in October 2012 and was finalized in March 2013. The manual was based on theory on of orientation practices, the author's own work experience, the company's Internet pages as well as co-operation with the company's manager and owner.</p> <p>The results correspond to the aims presented at the beginning although an initial survey was not conducted. The orientation manual is reliable since it was made in cooperation with the supervisor. The company may choose to expand the content of the manual later. Finally, a concise orientation manual brings diversity into the orientation process.</p>	
<p><b>Key words</b> Orientation, job guiding, safety, job directing, guidebook, on-the-job training.</p>	

## Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Seikkailulaakso Oy.....	3
3 Perehdyttäminen.....	5
3.1 Merkitys ja hyödyt .....	6
3.2 Ongelmat .....	7
3.3 Perehdytyksen muotoja .....	8
3.4 Onnistunut perehdytys .....	9
3.5 Suunnittelu .....	10
3.6 Ohjeita perehdyttäjälle .....	13
3.6.1 Oppimistyylit.....	14
3.6.2 Ohjaustyylit.....	15
3.7 Oppimisen seuranta ja arviointi.....	16
4 Työnopastus.....	18
5 Ohjelmapalveluiden turvallisuus ja siihen perehdyttäminen .....	21
6 Valmistusprosessi.....	24
7 Pohdinta ja johtopäätökset .....	27
Lähteet.....	30
Liite 1. Projektisuunnitelma .....	32
Liite 2. Tarkistuslista (Työturvallisuuskeskus 2007.) .....	36
Liite 3. Perehdyttämisopas (vain sisäiseen käyttöön).....	

# 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Seikkailulaakso Oy:lle, joka on kokous- ja ohjelmapalveluyritys Porvoon Emäsälössä. Suoritin toisen työharjoittelun Seikkailulaaksossa kesällä 2012, josta sain idean opinnäytetyön aiheeksi. Koin työharjoittelun perehdytyksen puutteelliseksi ja monet käytännönasiat jäivät epäselviksi, sillä yrityksellä ei ole perehdyttämispöytäkirjoja työntekijöille. Yritys tarjoaa aktiivisesti työharjoittelupaikkoja ja sesonkiaikoina on paljon keikkatyöläisiä, joten on tärkeää, että tarvittavat tiedot löytyvät yhdestä paikasta tiivistetysti mutta kattavasti.

Tavoitteena on luoda toimeksiantajan käyttöön perehdyttämispöytäkirja, joka tehostaa ja auttaa uuden työntekijän kouluttamisessa. Uusi työntekijä tai keikkatyöläinen löytää oppaasta tarvittavat tiedot koskien muun muassa yrityksen toimintaa, työtehtäviä, välineiden säilytystä ja huoltoa sekä ohjeita kesäaktiiviteetteihin. Oppaan tarkoitus on tutustuttaa uusi työntekijä työympäristöön, työoloihin ja nopeuttaa oppimisprosessia. Selkeät ohjeet, säännöt ja neuvot helpottavat itsenäistä ja oma-aloitteellista työskentelyä. Pöytäkirja ei ole tarkoitettu vain uusille työntekijöille, sillä myös vakituiset työntekijät voivat käyttää sitä muistinvirkistämiseen, mikäli jotkin asiat ovat päässeet unohtumaan. Keikkatyöläiset voivat hyödyntää eri aktiviteettien työnopastusohjeita ja näin ollen he voivat työskennellä melko itsenäisesti.

Tämä opinnäytetyö on produktiivinen, jossa valmistetaan tuotos eli perehdyttämispöytäkirja omien kokemusten sekä viitekehyksen pohjalta. Perehdyttämispöytäkirja on rajattu koskemaan vain Seikkailulaakso Oy:n ohjelmapalvelupuolta. Oppaassa ei kerrota kaikkien aktiviteettien työtapoja ja sääntöjä vain yleisimpien. Lisäksi oppaan aktiviteettien ohjeista on jätetty pois talvituotteet, sillä en ole itse työskennellyt yrityksessä talvella. Teoriaosassa ja oppaassa käsitellään ohjelmapalveluiden turvallisuutta pintapuolisesti.

Opinnäytetyön lopputuloksena syntyy tiivis perehdyttämispöytäkirja Seikkailulaakson ohjelmapalvelupuolen uusille ja vanhoille työntekijöille sekä keikkatyöläisille ja työharjoittelijoille. Työnantaja voi käyttää opasta käytännöllisen työnopastuksen tukena. Perehdyttämispöytäkirjan tarkoituksena on nopeuttaa perehdyttämispöytäkirjan prosessia ja auttaa työntekijää

työskentelemään itsenäisesti ja tehokkaasti. Opas tulee ajankohtaiseksi, kun yritys rekrytoi sesonkiajalle uusia työntekijöitä ja keikkatyöläisille tulee tarve.

Opinnäytetyö koostuu kontekstista, teoreettisesta viitekehystä, empiirisestä osasta, sekä johtopäätöksistä ja pohdinnasta. Kontekstissa käsitellään toimeksiantoyritystä sekä määritellään mitä ohjelmapalvelut ja turvallisuus niissä on. Teoreettinen viitekehys rakentuu erilaisista kirjajulkaisuista, artikkeleista ja Internet- lähteistä kerätyistä materiaaleista, jotka määrittelevät mitä perehdyttäminen on ja mitkä asiat siihen liittyvät. Empiirisessä osassa on projektisuunnitelma, projektin kuvaus ja toteutus. Johtopäätökset ovat minun arvioita ja päätelmiä muun muassa tavoitteiden saavuttamisesta, kohdatuista ongelmista ja oppaan toimivuudesta viitekehukseen pohjaten. Produktin lopusta on löydettävissä lähdeluettelo ja liitteet, joissa on perehdyttämisen tarkistuslista ja itse perehdyttämisopas. Perehdyttämisopas on vain sisäiseen käyttöön.

## 2 Seikkailulaakso Oy

Seikkailulaakso Oy tarjoaa monipuolisia kokous- ja ohjelmapalveluita kiirettömässä ja tunnelmallisessa saaristolaisympäristössä. Kaikki tilaisuudet räätälöidään yksilöllisesti huomioiden asiakkaan tarpeet, toiveet ja ryhmän rakenne. Organisaation ydinprosessi on tarjota kokouspalveluita yrityksille. Lisäpalveluina tarjotaan ohjelmapalveluita, pito-palvelua, majoitusta sekä saunomista. Toimintaa on ympäri vuoden. Yrityksellä on myös toinen toimipiste Espoossa, mutta toiminta keskittyy pääasiassa Porvooseen. (Seikkailulaakso 2012a.)

Tontti on ollut osa Emäsalon kartanoa, jonka paikallinen kukkakauppias osti vuonna 1972. Hän rakennutti alueelle omakotitalon, jossa asui vuoteen 2001. Kukkakauppias jäi eläkkeelle vuonna -95, jolloin hän halusi jatkaa työtä harrastuksena ja rakennutti tontille kasvihuoneen. Lisäksi toimintaa laajennettiin rakentamalla huoneistohotelleja, jotka valmistuivat -98. Vuonna 2001 kukkakauppias myi kiinteistön Seikkailulaakso Oy:lle. Seikkailulaakso Oy oli jo tällöin olemassa Espoossa, jossa vesipuisto Serena osti heiltä ohjelmapalveluita. Porvoon toimipiste valmistui 2002 ja nykyisin toiminnan painopiste on Porvoossa.

Toiminnan ajatus on tuottaa monipuolisia kokous- ja ohjelmapalveluita Porvoon Emäsalossa. Jokainen tilaisuus suunnitellaan asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan. Arjen huolet karistavat vauhdikkaat seikkailut, joiden jälkeen voi nauttia saunan lämmöstä ja rentouttavasta paljusta. Päivän kruunaa eräkokin loihtima herkullinen buffetillallinen tunnelmallisessa illanviettotilassa meren rannalla. Kiire ei yllätä päivän päätteeksikään, sillä maukkaat yöunet voi nauttia huoneistohotellissa. (Seikkailulaakso 2012a.)

Toiminnan perusta on hyvä palvelu ja asiakaslähtöisyys. Asiakkaiden viihtyvyyden takaavat ammattitaitoinen ja kokenut henkilökunta. Työtä tehdään asiakkaille turvallisesti ja toisia auttaen (Yritys 2012.)

Kokouksia, seminaareja ja koulutuksia voi pitää laadukkaissa tiloissa. Kokoustilat on varusteltu nykyaikaisesti. Idyllisiä kokouksia voi pitää rannassa sijaitsevilla tiloilla.

Seikkailulaakso tarjoaa tunnelmallisia vaihtoehtoja illanviettoon. Tilat soveltuvat yritysasiakkaiden lisäksi esimerkiksi häiden ja erilaisten perhejuhlien pitämiseen. Yöpymismahdollisuus huoneistohotellissa on jopa 60 hengelle. (Seikkailulaakso 2012b.)



Kuva 1. Seikkailulaakso Oy ilmasta. (Seikkailulaakso ilmasta 2012.)



### 3 Perehdyttäminen

Työn on ja tulee aina olemaan tärkeä osa ihmisen elämää. Työhön on aina tarve opastaa tavalla tai toisella ja yleisesti opastus saadaan kokeneemmalta henkilöltä. Perehdyttäminen on ennen ollut ensisijaisesti vain työhön opastamista eikä laajempaa perehdyttämistä ole pidetty niin tärkeänä. Organisaatioiden ja työtehtävien monimutkaistuessa laajempi perehdyttäminen tuli tärkeämmäksi, johon kuului myös yritykseen ja työyhteisöön tutustuminen. Työntekijöiden on nykyään ymmärrettävä, miten organisaatio toimii ja miksi se on olemassa. Työn oppiminen ja sen osaaminen on tullut merkittäväksi nopeasti muuttuvassa tuotantoelämässä. Koulutuksen avulla halutaan tehokkaita, luotettavia ja laadukkaasti työnsä suorittavia työntekijöitä. Taitavaa työsuoritusta on aina arvostettu. (Kupias & Peltola 2009, 13; Lepistö 2004, 56.)

Perehdytyksellä tarkoitetaan yleensä sitä, kun uudelle työntekijälle esitellään uutta työpaikkaa, työpaikan yleisiä sääntöjä ja tarvittavia perusasioita. Perehdyttäminen on monivaiheinen oppimistapahtuma, jossa tavoitteena on ymmärtää organisaation toimintaa, työn tavoitteita, omia velvollisuuksia ja vastuita ja työn kokonaiskuvaa, jotta voi suoriutua itsenäisesti työtehtävistä. Tapaturmatutkimuksissa on todettu, että yksi yleisimmistä tapaturmien syistä on puutteellinen perehdytys ja työnopastus. Uusi työntekijä tai vanha työntekijä, joka siirtyy uusiin tehtäviin, on koulutettava riittävän hyvin. Perehdytyksessä voi käyttää apuna kokeneita työntekijöitä, mutta päävastuu on aina esimiehellä. Lyhyesti sanottuna perehdytyksen tarkoituksena on saada uusi tulokas tai muutoksiin perehdytettävä pitkäaikainen työntekijä työskentelemään itsenäisesti mahdollisimman nopeasti. Perehdyttäminen on siis jokaisen osapuolen näkökulmasta katsottuna oltava laadukasta ja tehokasta. Perehdyttäminen on myös sosiaalistumisen väline, sillä uuden työyhteisön jäseneksi ei ole aina helppo päästä. Uusi työntekijä on aina alussa riippuvainen työtovereista. (Anias 2006, 14; Kangas 2003, 3; Lepistö 2004, 56, 59.)

Työpaikoilla tapahtuvista koulutuksista tärkeimpiä ovat perehdyttäminen ja työnopastus. Uuden työn alkuvaiheessa tapahtuvaa kehittämistä nimetään perehdyttämiseksi, sillä uusi työtehtävä tai -ympäristö tuo esiin kouluttamisen tarpeen. Perehdyttämiseen tarvitaan aikaa ja henkilöresursseja. Pääasiassa perehdyttämässä keskitytään uuteen

työntekijään, vaikka työtehtävien muuttumiseen liittyvää koulutusta tarvitsee koko työuran aikana. Perehdyttämistä voidaan tarkastella useista eri näkökulmista esimerkiksi yrityksen, esimiehen, perehdyttäjän tai lainsäädännön kannalta. Eri organisaatioissa perehdyttäminen merkitsee eri asioita, mutta aina koko prosessi koskee uutta työntekijää, esimiestä ja työyhteisöä. (Hyppänen 2007, 195; Kupias & Peltola 2009, 9.)

### 3.1 Merkitys ja hyödyt

Perehdyttäminen on ohjausta ja monia erilaisia toimenpiteitä sisältävä prosessi. Sen avulla tuetaan työntekijän oppimista ja luodaan positiivista asennetta työyhteisöä ja työtä kohtaan. Perehdytys helpottaa ihmissuhteiden luomista uudessa työpaikassa ja sillä pyritään sitouttamaan uusi tulokas työyhteisöön. Perehdytys on perusta koko työyhteisölle ja työn tekemiselle. Perehdyttämisen avulla opitaan tekemään työ nopeasti ja tehokkaasti, jolloin myös virheiden määrä vähenee. Uuden työn tehokas oppiminen ei auta vain koko työyhteisöä vaan myös tulokasta. Se parantaa myönteisesti muun muassa motivaatiota ja jaksamista. (Frisk 2003, 41; Kangas 2003, 5.)

Huonosti hoidettu perehdyttäminen voi tulla yritykselle kalliiksi, koska seurauksena voi olla syntyneiden virheiden korjaaminen, hävikki, tapaturmat, onnettomuudet, poissaolot ja vaihtuvuus. Kustannuksia säästyy, kun perehdytys tehdään kunnolla. Perehdyttämällä voidaan vaikuttaa myönteiseen yrityskuvaan, sillä ihmiset kertovat omista kokemuksistaan muille ja kuulevat sitä myös toisiltaan. Vaikka yrityskuvaan vaikuttavat muutkin asiat, on perehdyttäminen tärkeä osa sitä. (Kangas 2003, 6.)

Työntekijän hyödyt hyvästä perehdyttämisestä ovat (Lepistö 2004, 56) seuraavat:

- Jännitys ja epävarmuus häviävät.
- Sopeutuminen uuteen työyhteisöön helpottuu.
- Työ on sujuvampaa, kuin työtavat ovat oikeat.
- Kyvyt ja osaaminen saadaan esille.
- Mielenkiinto ja vastuu työtä kohtaan kasvavat.
- Ammattitaito kehittyy ja oppiminen nopeutuu ja helpottuu.
- Laatu saavutetaan nopeammin.

Esimiehen hyödyt hyvästä perehdyttämisestä ovat (Lepistö 2004, 57) seuraavat:

- Tulokas opitaan tuntemaan paremmin.
- Ongelmien ratkaiseminen helpottuu.
- Aikaa säästetään vastaisuudessa.

Työpaikan hyödyt hyvästä perehdyttämisestä ovat (Lepistö 2004, 57) seuraavat:

- Työn tulos ja laatu paranevat.
- Asenne muodostuu myönteiseksi.
- Virheitä, tapaturmia sattuu vähemmän.
- Hävikin määrä vähenee ja vaihtuvuus pienentyy.
- Poissaolot vähentyvät.
- Työvälineiden huolto helpottuu ja syntyy kustannussäästöjä.
- Raaka-aineita käytetään järkevästi.
- Hyvin hoidettu perehdyttäminen parantaa yrityskuvaa.

### **3.2 Ongelmat**

Monet esimiehet aliarvioivat koulutuksen tarvetta, koska luottamus ammattitaitoon ja koulutukseen on usein niin voimakas. On huomioitava, että vain yrityksen omassa perehdytyksessä voidaan opettaa yrityksen omiin ohjeisiin, työympäristöön ja -tehtäviin liittyvät toimintatavat. Usein keskitytään liikaa vain työn välttämättömiin edellytyksiin koulutuksessa, jolloin muut tärkeät asiat kokonaisuuden kannalta jäävät vähälle huomiolle. Jos työturvallisuutta ei nosteta riittävästi esille, annetaan väistämättä kuva, että turvallisuus asiat eivät ole tärkeitä. (Anias 2006, 16.)

Yleisin virhe perehdytyksessä on, että sille varataan aivan liian vähän aikaa, koska työntekijät palkataan yleensä akuuttiin tarpeeseen. Jos kouluttajalla ei ole aikaa olla koulutettavan kanssa, ei koulutus voi onnistua. Varsinkin alkuvaiheessa koulutukseen käytetty aika on ensisijaisen tärkeää. Kun työnopastus etenee, voi kouluttaja siirtyä hieman takalalle ja seurata koulutettavan toimintaa. Kouluttajan on kuitenkin oltava tavoitettavissa, mikäli koulutettava tarvitsee apua ja ohjausta. (Anias 2006, 16.)

Perehdytyksessä ja työnopastuksessa voi epäonnistua, jos käytännön toteutusta ei ole suunniteltu riittävän hyvin. Hyvä opetus perustuu hyvään suunnitelmaan ja valmiisiin käytäntöihin. Tarkistus- ja avainsanalistat ovat tärkeitä apuvälineitä, kun varmistetaan, että kaikki tarvittavat asiat käsitellään koulutettavan kanssa. Tarkistuslistaa käytetään hyväksi, jotta esimies voi tarkistaa, että opastus on ollut tarpeeksi syvällistä. Tarkistuslistan yksityiskohtaisuus riippuu tietenkin työn luonteesta ja siihen liittyvistä riskeistä. Tarkistuslistaan merkitään, kun jokin aihe on käyty läpi. (Anias 2006, 16.)

Yleisien työohjeiden merkitys on ensiarvoisen tärkeää. Esimerkiksi työtaturmissa todetaan usein, että vaikka työ olisi mahdollista tehdä turvallisesti, ei siihen ole määritelty oikeita työtapoja tai työtä ei ole valvottu. Varsinkin vanhat työntekijät tekevät työt totutulla tavalla, vaikka työkalut tai työympäristö muuttuu. On myös hyvin yleistä, että työpaikalla kiistellään esimerkiksi työtavoista ja tauoista, koska perusasioille ei ole määritelty selkeitä ohjeita. Ohje on voitu antaa, mutta sitä ei yleisesti noudateta tai sen olemassa olosta työntekijät eivät tiedä. (Anias 2006, 16.)

### **3.3 Perehdytyksen muotoja**

Perehdytykselle on erilaisia muotoja riippuen sen sisällöstä ja halutuista tavoitteista. Perehdytyksessä ei pidä käyttää vain yhtä perehdyttämisen muotoa, vaan parhaimmat tulokset saavutetaan, kun hyödyntää kaikkia perehdytyksen muotoja.

Vierihoidoperehdytyksellä tarkoitetaan sitä, kun tulokas oppii seuraamalla kokeneemman työntekijän toimintaa. Perehdyttäminen tapahtuu pikkuhiljaa työn tekemisen yhteydessä, samalla perehdyttäjä kertoo esimerkiksi yrityksestä. Etuna on yksilöllisyys ja selkeä kouluttaja. Haittana on, että perehdytys on perehdyttäjän henkilökohtaisen osaamisen ja innostuksen varassa. Malliperehdyttämisessä määritellään selkeät työn- ja vastuunjaot ja käytetään apuvälineitä kuten muistilistoja ja tulokasoppaita. Perehdyttäminen on tasalaatuista ja perehdyttäjällä on valmiit toimintamallit. Haittana voi olla, että perehdytys voi jäykistyä ja tulla persoonattomaksi. (Kupias & Peltola 2009, 36–38.)

Laatuperehdyttämisessä vastuu perehdyttämisestä siirretään yksikölle tai tiimille. Parhaimmillaan siihen osallistuu koko tiimi. Etuna on, että tiimi tuottaa jatkuvasti ajantasaista tietoa perehdyttämiseen ja tulokas pääsee heti tiimin jäseneksi. Vaarana voi olla, että vastuu koulutuksesta ei ole kenelläkään tietyllä henkilöllä ja perehdytys jää puolinai-seksi. Dialogisella perehdyttämisellä tarkoitetaan sellaista, jossa molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät prosessin aikana. Tulokkaan asiantuntemusta hyödynnetään ja koulutuksen vastuu siirtyy myös hänelle itselleen. Täytyy muistaa, että perehdyttäminen ei ole koskaan valmis tuote, vaan uuden työntekijän tarpeet ja osaaminen on otettava huomioon. Tulokasta kuunnellaan, mikä vahvistaa hänen sitoutumista. Tällaista yksilöi-tyä perehdyttämistä kutsutaan räätälöidyksi perehdyttämiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 39–41.)

### **3.4 Onnistunut perehdytys**

Perehdyttäjä on avainasemassa uuden työntekijän koulutuksessa, hänen ammattitaiton-sa ja motivaationsa heijastuvat perehdytettävään. Hänen on tärkeintä tunnistaa ensin, millainen oppija itse on, jotta osaa tunnistaa omat vahvuudet ja heikkoudet. Perehdyttä-jällä täytyy olla aikaa ja kiinnostusta perehdyttämiseen, jotta organisaation tavat siirtyvät vuorovaikutustilanteessa uudelle työntekijälle. Oikein hoidettu perehdyttäminen vähen-tää poissaoloja ja vaihtuvuutta, sillä myönteinen ensivaikutelma uudesta työpaikasta kannustaa ja rohkaisee. (Kangas 2003, 6; Moisala 2010, 103.)

Tärkeää on, että yrityksen perehdyttämisjärjestelmä on kunnossa ja jokaisen siihen osal-listuvan on ymmärrettävä sen merkitys. Järjestelmä ei saa olla pakonomainen, siihen on jätettävä liikkumavaraa, koska uudet työntekijän jo olemassa olevat taidot ja kokemuk-set on otettava huomioon. Tulokkaan osaaminen on huomioitava, jotta sitä voidaan hyödyntää perehdyttämisprosessin aikana. (Moisala 2010, 103; Kupias & Peltola 2009, 19.)

Esimiehen on jatkuvasti seurattava perehdyttämisen etenemistä ja onnistumista, koska kokonaisvastuu on hänellä. Myönteinen ensivaikutelma työstä ja ihmisistä on ensisijai-sen tärkeää tulokkaalle, jotta hän kokee itsensä tervetulleeksi ja tarpeelliseksi. Myöntei-nen ensivaikutelma luo vankan pohjan hyvälle yhteistyölle. Kontakti uuteen työnteki-

jään täytyy olla päivittäinen, jotta luonnollinen yhteys ja luottamus syntyvät. Uutta työntekijää ei saa jättää passiiviseksi, vaan häntä on rohkaistava ja innostettava kyselemään. Perehdytettävä ei saa kokea olevansa alussa häiriötekijä, vaan aktiivinen rooli on säilytettävä koko prosessin aikana. Työtoverit ovat jo aikaisessa vaiheessa mukana perehdytysprosessissa, joten on tärkeää seurata, ettei vastuu siirry henkilöille, joilla saattaa olla vääriä toimintatapoja. Perehdyttäjän on seurattava, ettei perehdytystilanteessa pääse siirtymään vääriä työskentelytapoja ja malleja. (Moisala 2010, 104–105; Kangas 2003, 6, 9.)

Ensimmäiset hetket ja päivät ovat ratkaisevia uudelle työntekijälle, siksi on tärkeää, että oikeilla henkilöillä on tarpeeksi aikaa kouluttamiseen. Ammatillisessa perehdytyksessä ensimmäisenä päivänä on valmiina esimerkiksi työasu, työtilat ja erilaiset tunnukset ja koodit. Perehdytettävää ei pidä jättää yksin, vaan ohjelmaa on oltava koko päiväksi. Palautteen saaminen koko prosessin aikana ja sen jälkeenkin on tarpeellista ja se on jaettava kaikille prosessissa mukana olleille. (Moisala 2010, 105.)

Hyvä perehdyttäminen käsittää sekä erilaiset käytännön toimet että tulokkaan osaamisen kehittämisen ja varsinaisen opastuksen työtehtäviin, työympäristöön ja koko organisaatioon. Onnistunut perehdytys auttaa luomaan kokonaiskuvan työtehtävistä ja niiden vaikutuksesta koko yrityksen toimintaan. Kokonaisvaltaisella osaamisella tarkoitetaan kaikkia niitä tietoja ja taitoja, joilla pääsee hyvin työn alkuun. (Frisk 2003, 41; Kupias & Peltola 2009, 19.)

### **3.5 Suunnittelu**

Jotta perehdytys voidaan toteuttaa onnistuneesti, tarvitaan hyvää suunnittelua ja valmistautumista. Suunnittelussa pohditaan muun muassa perehdytyksen tavoitteita ja sen avulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen. Tuloksena syntyy suunnitelma, mikä tuo toimintaan tehokkuutta ja johdonmukaisuutta. (Frisk 2003, 41; Kangas 2003, 7.)

Suunnitelmaa laadittaessa on mietittävä (Lepistö 2004, 61) seuraavia asioita:

- Mitä asioita esitetään?
- Missä järjestyksessä?

- Kuka huolehtii mistäkin?
- Mitä asioita hoidettava ennen tulokkaan saapumista?
- Mitä asioita esitellään tulopäivänä?
- Mitä käydään läpi alkuaikoina?
- Milloin kontrolloidaan oppimista?

Perehdytyksen lähtökohtana on perehtyä yrityksen henkilöstöpolitiikkaan ja henkilös-  
töasioihin liittyviin yleisiin periaatteisiin ja sääntöihin. Perehdyttämiseen sisältyy aina  
tavoitteiden määrittäminen, jotka usein kohdistuvat oppimiseen. Yleisperehdyttäjä  
pitää tulokkaalle yritys- ja avainhenkilöiden esittelyn, tilojen näyttämisen ja tutustuttaa  
uuden työntekijän muihin yrityksen tiloihin. (Kangas 2003, 7; Lepistö 2004, 59)

On sovittava kuka on perehdyttäjä ja minkälaiset vastuut eri henkilöillä on perehdytys-  
prosessissa. Perehdytyksestä vastaa uuden työntekijän lähin esimies, mutta hänen ei  
tarvitse olla ainut perehdyttäjä. Perehdytyksen suorittavat tavallisesti esimiehen lisäksi  
kokeneimmat työntekijät, ammattitaitoinen ihminen on usein hyvä perehdyttäjä ja  
opastaja. Esimies vastaa perehdytyksen asianmukaisesta suunnittelusta, toteutuksesta ja  
seurannasta. Tutustumisen yhteydessä on hyvä jutella työkokemuksesta, koulutuksesta  
ja molemminpuolisista odotuksista, koska perehdyttämisohjelmaa on näin mahdollisuus  
tarkistaa ja tarvittaessa muuttaa. Toisiinsa tutustumiseen on käytettävä aikaa, jotta syn-  
tyy molemmin puoleista luottamusta. Keskustelun aikana käydään myös läpi pääpiirteet  
perehdyttämisohjelmasta. On huomioitava, ettei ensimmäisenä päivänä anna liikaa uut-  
ta tietoa, muuten asiat eivät jää mieleen. Ensimmäisenä päivänä usein vain seurataan  
perehdyttäjää, keskustellaan ja kysellään. Tavoitteena on saada yleiskuva työstä, oppia  
kulkemaan tiloissa ja löytämään tarvittavia työkaluja. Uusi tulokas voidaan myös viedä  
ammattitaitoisen työntekijän työpariksi. Suunnittelussa on tärkeä tehdä myös varasuun-  
nitelma, sillä kuka ottaa uuden tulokkaan vastaan, jos perehdyttäjä on estynyt tulemaan.  
Perehdytyksen jälkeinen seuranta on suunniteltava. Konkreettisen seurannan lisäksi voi  
käyttää apuna erilaisia tarkastuslistoja. (Kangas 2003, 7- 9; Lepistö 2004, 59.)

Työvuoroja suunniteltaessa on otettava huomioon perehdytyksessä käytettävä aika.  
Ajan käyttöön liittyy myös asioiden läpi käyminen tärkeysjärjestyksessä. Aikaa ei vält-

tämättä tarvita paljon, vaan varattu aika on käytettävä tehokkaasti, tehokkainta se on ilman muita häiriötekijöitä. Käytännön alkujärjestelyt on hoidettava kuntoon jo ennen tulokkaan ensimmäistä työpäivää, jotteivät ne vie aikaa itse perehdyttämisestä. Alkujärjestelyihin kuuluu muun muassa työasun, tarvittavien papereiden, avainten ja muiden työvälineiden esille ottoa valmiiksi tulokkaan käyttöön. Tulokkaasta tulee tiedottaa myös muulle henkilökunnalle (Kangas 2003, 7; Kupias & Peltola 2009, 93.)

Apumateriaalien tekeminen vie aikaa, mutta työohjeista on paljon hyötyä. Opetettava voi kerrata opittua itsenäisesti tai palata johonkin asiaan, mikä jokin jäi mietityttämään. Apumateriaalia käytetään apuna, jotta asiat olisi helpompi omaksua ja ymmärtää. Apumateriaalit voivat olla esimerkiksi Tervetuloa taloon -oppaita, esitteitä, tarkistus- ja muistilistoja, videomateriaalia, vuosikertomus tai manuaaleja. Yleensä oppaat ovat tarkoitettu tulokkaalle omaksi. Aineisto pitää kuitenkin pitää ajan tasalla, jotta niissä ei ole vanhaa tietoa. Kun uusi työntekijä saa tietää yrityksen tärkeistä asioista ja menestystekijöistä, hän voi välittää näitä tietoja omille verkostoilleen. On siis tärkeää tehdä selväksi jo perehdytyksessä mitä yrityksestä voi kertoa eteenpäin ja mitä ei. (Hyppänen 2007, 196; Kangas 2003, 8, 10.)

Hyvän perehdyttämisen pääkohdat näkyvät alla olevasta kuvioista (kuvio 1). Työhön oton yhteydessä kerrotaan muun muassa työn sisällöstä ja jaetaan tarvittavat materiaalit. Uuden tulokkaan vastaanottamiseen on varattava aikaa. Henkilökohtainen perehdyttämisohjelma käydään läpi esimiehen ja muiden perehdyttämiseen osallistuvien kanssa. Kun perehdytys on käynnistetty, seuraa tehtävien työnopastus. Perehdytystä jatketaan muiden töiden lomassa niin kauan kun on tarve. Työtä arvioidaan jatkuvasti, mutta lopuksi on selvitettävä kuinka perehdytys on onnistunut ja millaisia kehittämistoimia mahdollisesti tarvitaan. (Lepistö 2004, 60.)





Kuvio 1. Hyvän työhön perehdyttämisen pääkohdat (Lepistö 2004, 60)

### 3.6 Ohjeita perehdyttäjälle

Perehdyttäjä on avainasemassa perehdytyksen onnistumisen kannalta. Perehdyttäjällä tulee olla tietoa omasta oppimiskäsityksestä. Se vaikuttaa muun muassa siihen, mitä asioita painottaa perehdytyksessä, kuinka paljon antaa tilaa tulokkaalle ja kuinka kiinnostunut on heidän aikaisemmasta osaamisestaan. Lisäksi se vaikuttaa perehdyttäjän työskentelymenetelmien ja ohjaustyylien valitsemiseen. Perehdyttäjän oma motivaatio perehdytykseen on tärkeässä asemassa tulokkaan oppimisessa. Perehdyttäjä voi kasvattaa tulokkaan motivaatiota tarjoamalla erilaisia mahdollisuuksia aktiiviseen osallistumiseen. Myös mahdollisimman todenmukaiset harjoittelutilanteen kasvattavat motivaatiota. (Dessler 2005, 271; Kupias & Peltola 2009, 125.)

Koulutuksen avulla autetaan uusia työntekijöitä kasvamaan ja kehittymään työnteossa tarjoamalla ehdotuksia ja rohkaisemalla heitä työntekoon. Tulokkaalle tulee antaa tarkoin määriteltyä palautetta, mutta sitä ei saa yleistää eikä liioitella liikaa. Palautetta annetaan aina käytöksen mukaan, ei persoonan tai asenteiden. Lisäksi palautteen on oltava rakentavaa, josta tulokas voi oppia. Kritiikin antamisesta on tehtävä positiivista ja kivutonta, jotta siitä on hyötyä. Tulokkaalle on hyvä korostaa, että virheiden tekeminen on sallittua, sillä niistä oppii. On myös muistettava, että tulokas oppii omassa tahdissa. Mi-

käli tahti on liian hidas, on kerrottava vaihtoehtoisia ratkaisuja tehokkaampaan suoritukseen. (Dessler 2005, 272; Dubrin 2007, 194.)

Perehdytettävää on rohkaistava hyvään ja luotettavaan kommunikointiin. Avoimien kysymysten esittäminen helpottaa kommunikointia. Tulokkaan on myös ymmärrettävä omat heikkoudet ja vahvuudet. Perehdyttäjä voi auttaa niiden löytämisessä esittämällä voimakkaita ja vaikeitakin kysymyksiä tulokkaalle. Kysymyksiä esiteltäessä on kuitenkin tärkeää huomata, ettei koulutustilanne ole kuulustelua, tulokas tarvitsee henkistä tukea. (Dubrin 2007, 195.)

Perehdyttäjän on tulkittava, miksi jokin asia tehdään, niin kuin se tehdään. Oman esimerkin avulla perehdyttäjä voi näyttää, miten saavutetaan haluttu suorituskky tai käytäytyminen. Koulutettavalle on neuvottava, mitä hän voisi tehdä paremmin, ei mitä hänen pitäisi tehdä paremmin. Parhaan tuloksen saa, kun pystyy yhdistämään kaikkia neuvoja keskenään. (Dubrin 2008, 195.)

### **3.6.1 Oppimistyyli**

Koska kaikki oppivat eri tavalla, on tärkeää käyttää perehdytystilanteen viestinnässä erilaisia tyyliä. Kaikilla on näitä ominaisuuksia, mutta jokin on aina hallitsevin. Myös perehdyttäjän oppimistyyli vaikuttaa hänen tapaansa perehdyttää. Perehdyttäjän on tärkeää pystyä monipuolistamaan ja kehittämään omaa tapaansa kouluttaa. (Moisala 2010, 106; Kupias & Peltola 2009, 120–121.)

Visuaalisessa tyyliä henkilö omaksuu tietoa näköastin avulla, jolloin tietoa on hyvä tuottaa kuvallisena. Tällainen oppija tarvitsee kuvia ja kaavioita sekä kokonaisuuksien hahmottamista. Audiitiivinen oppija omaksuu tietoa kuulon avulla. Oppija tarvitsee puhetta ja loogista etenemistä. Oppimistyyliään kinesteettinen henkilö oppii itse tekemällä ja liikkumalla. (Moisala 2010, 107; Kupias & Peltola 2009, 121.)

### 3.6.2 Ohjaustyyli

Perehdyttäjä voi käyttää monenlaisia tapoja ohjaustilanteessa. Hän voi ohjata kyselemällä, antamalla suoria neuvoja ja hyväksyvällä kuuntelulla. Lisäksi hän voi tarttua ristiriitaisuuksiin, ohjata kertomalla esimerkkejä tai sitten voi keskittyä tulokkaan kannustamiseen. Tasavertaisessa ohjauksessa mikään tyyli ei korostu yli muiden. (Kupias & Peltola 2009, 142–143.)

Hyväksyvä ohjaustyyli on pääosin hyväksyvää ja ymmärtävää kuuntelemista, mikä on tärkeää varsinkin perehdyttämisen alkuvaiheessa. Tässä ohjaustyyllissä ohjattavalle annetaan tilaa, ollaan kiireettömiä ja rohkaistaan tulokasta puhumaan. Tyypillinen kommentti on esimerkiksi: ”Kerro lisää”. Kyselevän ohjaustyylin perusta on avoimien kysymysten esittäminen, joihin ei voi vastata kyllä tai ei. Ne alkavat esimerkiksi sanoilla: ”miten” ja ”millainen”. Tulokkaalta avoimiin kysymyksiin vastaaminen vaatii pohdintaa ja sillä autetaan kehittämään tulokkaan ajatuksia. Kysymysten avulla autetaan selvittämään ongelmatilanteita ja näkemään asioita eri näkökulmista. Tämän tyylin vaarana on, että kysymyksiä esitetään liikaa eikä pysähdytä olennaiseen asiaan. (Kupias & Peltola 2009, 143–144)

Ristiriitaisessa ohjaustyyllissä ohjaaja osoittaa ristiriitaisuuksia ohjattavan puheessa tai toiminnassa. Aikaisemmin sanottu asia voidaan nostaa yhteiseen käsittelyyn esimerkiksi näin: ”Aikaisemmin sanoit... ja nyt kerroit... Mikä ristiriita tässä on?”. Tämä ohjaustyyli vaatii luottamusta ja turvallisuuden tunnetta eikä se siksi sovi ohjauksen alkuvaiheeseen. Ohjeita antavassa tyyllissä annetaan suoria ohjeita ja neuvoja, jolloin ohjattava saa nopeita neuvoja esimerkiksi pulmatilanteisiin. Vaarana on niin sanottu ”uusavuttomuus”, jolloin ohjattava lopettaa itsenäisen ajattelun. Ohjattavan on osattava toimia itsenäisesti ja suodattaa saamia ohjeita. Tämä ohjaustyyli on usein helpoin ja luontaisin. (Kupias & Peltola 2009, 145–147.)

Esimerkkejä, kokemuksia ja tarinoita voi kertoa tulokkaalle esimerkiksi omasta elämästään tai ne voivat olla taitavasti rakennettuja keksittyjä esimerkkitarinoita. Tällaista ohjaustyyliä voi käyttää, kun ohjaaja on paljon kokeneempi kuin ohjattava ja tarinoista voi oppia. Haittana voi olla, että tulokas pitää niitä lapsellisina tai hän ei löydä asianyhteyttä.

Kannustava ohjaustyyli on kaikissa perehdyttämisen vaiheissa tärkeää, mutta erityisesti alussa ja itsenäiseen työhön ryhtyessä. Ohjaustyyli nostaa esille tulokkaan onnistumisia ja vahvuuksia, jolla vahvistetaan itsetuntoa. Välillä tulokkaan olo saattaa tuntua avuttomalta, jolloin tarvitaan kannustusta. (Kupias & Peltola 2009, 147.)

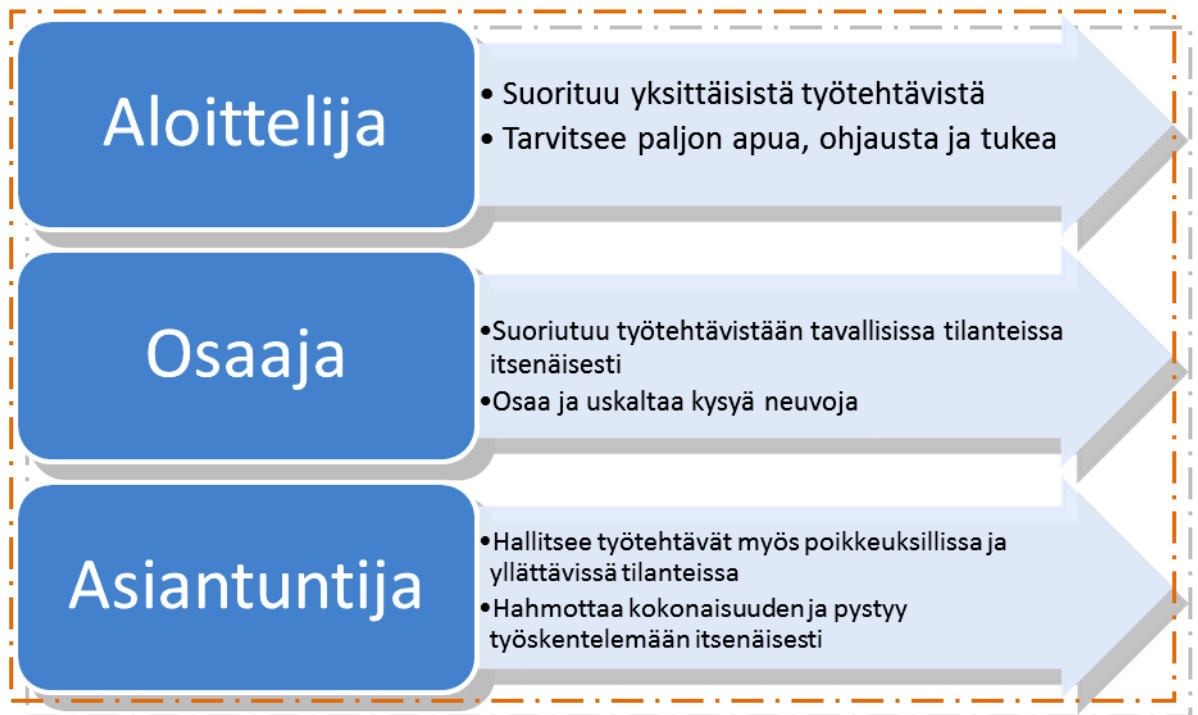
### **3.7 Oppimisen seuranta ja arviointi**

Seurannan ja arvioinnin avulla voi varmistaa, kuinka suunnitelmat onnistuivat: toteutuivatko tavoitteet, missä on korjaamista ja parannettavaa. Arvioinnista on hyötyä sekä uudelle työntekijälle, että yritykselle, sillä myös yritys voi oppia uusia toimintatapoja uudelta työntekijältä.

Seurannan apuvälineinä voi käyttää erilaisia tarkistuslistoja (Liite 2.) Tarkistuslistoja voidaan muokata käytön mukaan. Lyhyt muistilista asioista voi riittää, kun kyseessä on sijaisuus tai harjoittelija. Laajentamalla listaa siitä saadaan käyttökelpoisempi sellaisiin tilanteisiin, jossa on paljon asiaa. Tarkistuslista voidaan antaa tulokkaalle omaksi. Hän voi itse rastittaa asiat listaan sitä mukaa, kun on ne oppinut. Perehdyttäjä voi allekirjoituksellaan varmistaa listan. Seurantakeskustelun avulla arvioidaan sekä perehdyttäjän että perehdytettävän onnistumista. Arvioinnin avulla ohjataan ja tarkistetaan, onko asetettuihin tavoitteisiin päästy. Arvioinnissa voidaan käyttää apuna uudelle tulokkaalle tehtyä perehdytysuunnitelmaa Eri osapuolet saavat tietoa siitä, miten oppiminen on edistynyt ja mitä pitää täydentää. Myös perehdyttäjät voivat kysyä uudelta tulokkaalta palautetta omasta toiminnasta perehdyttäjinä. (Hyppänen 2007, 199; Kangas 2003, 16–18.)

Oppimisen arvioinnilla tarkoitetaan koko oppimisprosessia. Arvioinnilla tarkistetaan oppimistavoitteiden saavuttamista ja oppimisen edistymistä. Keskeisinä arvioinnin kohteina ovat ammattitiedot ja -taidot, kuten tekniset ja taloudelliset taidot, suunnittelu-, kehittämis- ja arviointitaidot ja sosiaaliset taidot. Näiden lisäksi voi arvioida päätöksenteko- ja ongelmaratkaisutaidot. Yhdenmukaiseen osaamistason arviointiin voi käyttää alla olevaa kuviota (kuvio 2). Aloittelija suoriutuu yksittäisistä tehtävistä, mutta tarvitsee paljon apua. Osaaja suoriutuu tavallisista tehtävistä ja uskaltaa kysyä tarvittaessa apua.

Asiantuntija hallitsee työtehtävät myös poikkeuksellisissa tilanteissa ja pystyy itsenäiseen työskentelyyn. (Kangas & Hämäläinen 2007, 18–19.)



Kuvio 2. Osaamistason arviointi (Kangas & Hämäläinen 2007, 18.)

## 4 Työnopastus

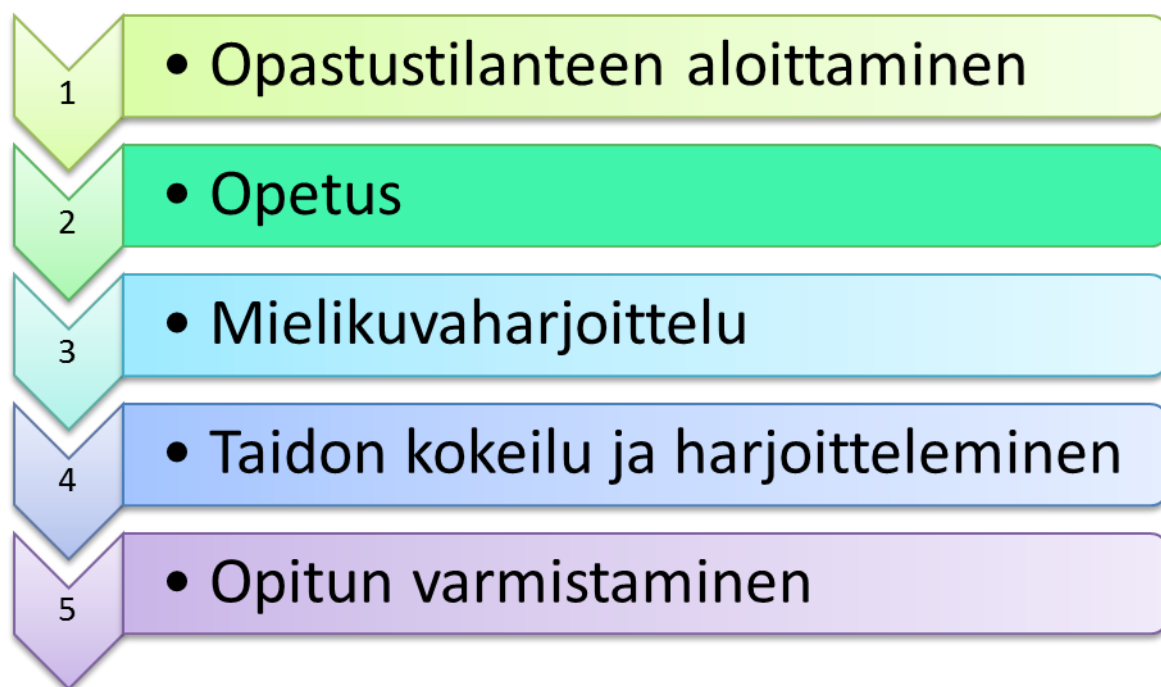
Työnopastus on välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista, jossa keskitytään työn tekemisen keskeisiin asioihin ja niiden oppimiseen. Tarkoituksena on myös tukea itsenäistä ja omatoimista ajattelua sekä oppimista. Työnopastuksen tuloksena opastettava oppii työtehtävät nopeasti ja välittömästi tekemään ne oikein. Työn laatu ja tehokkuus paranevat ja ammattitaito kehittyy. Kun opitaan mahdollisimman nopeasti itsenäiseen työskentelyyn, työtovereiden ei tarvitse neuvoa pienissä asioissa. Kaikkien työ helpottuu ja säästetään omaa ja muiden aikaa sekä voimia. Tavoitteena on aikaansaada kattava sisäinen malli työkuvasta, se ohjaa työntekijän kaikkea toimintaa. Sisäinen malli syntyy havainnoista ja tulkinnoista, jotka koskevat ympäristöä. Esimerkki sisäisestä mallista on muun muassa matkareitti kotoa töihin, jota ei tarvitse opetella joka päivä uudestaan. Jotta sisäinen malli kehittyy, tarvitaan riittävän perusteellista ja yksityiskohtaista opastusta työhön ja työpaikan sosiaaliseen ja fyysiseen ympäristöön. (Kangas 2003, 13; Lepistö 2004, 57–58.)

Jotta opetus on mahdollisimman tehokasta, on työnopastuksen oltava yksilöllistä ja tilanteen mukaan sovellettua. Yhtäläinen malli tai kaava ei sovi jokaiseen tilanteeseen. On muistettava, että kaikkien opastettavien tiedot ja taidot ovat erilaisia, fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet vaihtelevat, asenteet ja motivaatiot ovat erilaisia sekä oppimistavat yksilöllisiä. Työnopastuksessa on huomioitava suorittajan asenteet, koska taidollinen ja tiedollinen valmius ei vielä takaa vaadittua tulosta. Suorituksen tärkeät laatuksiteerit on kerrottava tarkasti, koska sillä voi olla merkittävää vaikutusta työkavereiden ja taloudelliseen toimintaan. Vaatimustaso on alusta asti oltava korkealla ja työtä on johdettava oikein. (Kangas 2003, 13; Lepistö 2004, 63.)

Työnopastajalla on oltava oikea motivaatio, jotta hän jaksaa jokaista opastaa yksilöllisesti. Tärkeää on osata opettaa ja pystyä asettumaan opetettavan kannalle. Kaikki ammattitaitoisimmat eivät välttämättä ole parhaita opettajia, eikä mielenkiinto tehtävään ole välttämättä riittävä. Opastajan on tunnettava hyvin itsensä ja omat vahvuudet ja heikkoudet. Opastajan on luotava luonteva vuorovaikutustilanne, jossa hän opastaa

selkeästi ja johdonmukaisesti samalla kannustaen ja rohkaisten opastettavaa. (Kangas 2003, 13; Kangas & Hämäläinen 2007, 14.)

Suunnitteleminen ja valmistautuminen säästävät toteuttamiseen tarvittavaa aikaa. Työnopastus vaatii henkilöresursseja ja siksi ajan käyttö on suunniteltava tarkoin. Jos tehtävä halutaan opettaa perusteellisesti, ei yksi kerta riitä. Suunnittelussa laaditaan suuntautumisperusta, joka koostuu eri vaiheista. Tavoitteiden ja tarpeiden kartoittaminen on aluksi tärkeintä. Kun tavoitteet ovat selvät, voi suunnitella opetustilanteen. Siinä kuvataan haluttu ja hyvä lopputulos. Se voidaan esittää monella eri tavalla esimerkiksi prosessikuvioilla, kuvilla tai suoritusohjeilla. Suoritusta arvioidaan asetettujen tavoitteiden pohjalta. Lisäksi työtä voidaan arvioida muun muassa asenteen ja ahkeruuden perusteella. Työsuorituksesta on aina muistettava antaa opetetuille palautetta. Työnopastuksen suunnitteluun ja toteutukseen on tehty avuksi erilaisia menetelmiä. Yksi tunnetuimmista menetelmistä on niin sanottu viiden askeleen menetelmä. Alla oleva kuvio selventää viiden askeleen menetelmän (kuvio 3). (Kangas 2003, 14; Lepistö 2004, 64–65.)



Kuvio. 3 Viiden askeleen -menetelmä (Kangas 2003, 14.)

Tunnetuin työnohjaamisen suunnitteluun ja toteutukseen on yllä oleva viiden askeleen menetelmä. Opetustilanteen aloittamisessa arvioidaan lähtötaso ja asetetaan oppimistavoitteet. Tässä vaiheessa selvitetään, mitkä asiat opastettava jo tietää ja osaa ennestään. Opastettava luo jo alussa kannustavan ja luottamuksellisen vuorovaikutustilanteen. (Kangas 2003, 14–15.)

Toisessa askeleessa opetetaan luomalla kokonaiskuva tehtävästä ja siihen liittyvistä säännöistä ja ohjeista. Opastettava on otettava aktiivisesti mukaan keskusteluun ja tekemiseen, jotta hän pääsee osallistumaan. On tärkeää perustella, kertoa haitat ja hyödyt, sekä näyttää erilaisia toimintatapoja, jos ne ovat mahdollisia, jotta opetus on aktiivista. (Kangas 2003, 15.)

Kolmannessa vaiheessa tarkoituksena on sisäisten mallien viimeisteleminen, jotka ohjaavat ihmisen toimintaa automaattisesti. Mielikuvaharjoituksia voi tehdä usealla eri tavalla. Yksi esimerkki on muun muassa vaihtaa rooleja, jossa koulutettava kouluttaakin nyt perehdyttäjäänsä. Tällöin ajatukset keskittyvät työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. (Kangas 2003, 15.)

Kaikki taidot saadaan vasta käytännön harjoittelun kautta. Nyt opastettava tekee kaikki työvaiheet alusta loppuun omassa tahdissa. Lopuksi hän arvioi ensin itse omaa suoritustaan ja sitten opastaja arvioi sen ja antaa suorituksesta palautetta. Lopuksi varmistetaan, että opastettavalla on riittävät taidot ja tiedot itsenäiseen työskentelyyn. Työnohjaaja voi sivusta seurata tilanteita ja varmistaa, että tarvittavat asiat on opittu. (Kangas 2003, 15.)



## 5 Ohjelmapalveluiden turvallisuus ja siihen perehdyttäminen

Ohjelmapalveluille on erilaisia määritelmiä ja se vaikeuttaa yhtenäisen käsityksen muodostamiseen. Kaikki määritelmät kuitenkin korostavat matkailijan osallistumista johonkin aktiiviseen toimintaan tai tapahtumaan. Ohjelmapalvelut voivat olla omatoimista tai asiakaslähtöistä ohjattua toimintaa liittyen luontoon, kulttuuriin, viihteeseen, liikuntaan tai terveyteen. Yleensä ohjelmapalvelut ovat matkailutuotteeseen liittyviä ohjattuja aktiviteetteja kuten erilaisia safareja. Ohjelmapalveluita voi myös olla harrastus- ja virkistyspalvelut, kilpailutapahtumat, rakennetut huvipalvelut ja kulttuuri- ja taidetapahtumat. Monesti ohjelmapalvelut ovat matkailukohteen vetovoimatekijöitä, jotka ohjaavat matkailijoiden kohde valintoja. Merkittäviä vetovoima kohteita on muun muassa hiihtokeskukset, eläintarhat, museot ja huvipuistot. (TEM 2012; Virhelä & Lackman 2003, 17.)

Monia turvallisuusohjeita sovelletaan eri ohjelmapalveluihin ottaen huomioon palvelun fyysisen ja psyykkisen vaativuustason. Selvää kuitenkin on, että osa palvelunlaatua on ohjelmapalveluiden turvallisuus, se lisää asiakastyytyväisyyttä. Ohjelmapalveluun osallistuminen ei saa olla vaarallista siihen osallistuvan kuluttajan terveydelle. Eikä se saa vahingoittaa tai aiheuttaa haittaa ja vaaraa vaikutuspiirin muille henkilöille esimerkiksi sivullisille. Palvelun pitää myös olla ympäristöä huomioivaa ja kestävä kehityksen mukaista. Toiminnassa on otettava huomioon kulloisenkin osallistujaryhmän koko, vallitsevat maasto-, ympäristö- ja sääolosuhteet sekä osallistujaryhmän koostumus (lapset, ikääntyneet, liikuntarajoitteiset) ja ohjaajien lukumäärä. Jos toiminta ei ole turvallista esimerkiksi sääolosuhteiden takia, ei ohjelmaa tule suorittaa. Tällaisista tilanteista tulee olla selkeät toimintaohjeet ja niiden tulee olla henkilökunnan tiedossa. (Kuluttajavirasto 2003, 2, 4–5.)

Toiminnanharjoittajalla tulee olla turvallisuusasiakirja, jossa on vähimmäistiedot ohjelmapalveluiden turvallisuuden turvaamiseksi. Sisällön ja laajuuden tulee olla tarkoituksenmukainen ohjelmapalvelun laajuuteen ja toimintaan nähden. Liitteenä pitää olla turvallisuussuunnitelma yksittäisten toimintojen ja suorituspaikkojen osalta. Turvallisuussuunnitelma kattaa henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön vaaratilanteiden suunnitelman. Lisäksi siihen voidaan liittää esimerkiksi ensiaputaitojen tai sammutuskaluston

käytön harjoittelun. Yrityksen on pidettävä onnettomuuskirjanpitoa, joka sisältää onnettomuuksien lisäksi myös vakavat läheltä piti -tilanteet. Yrityksellä on oltava turvallisuusvastaava. (Kangas 2003, 22; Kuluttajavirasto 2003, 6, 7, 9, 11.)

Olisi tärkeää kartoittaa osallistuvien terveydentila varsinkin fyysistä ja psyykkistä kuntoa vaativiin ohjelmiin. Esimerkiksi jos ohjelmanpalvelussa on suuri riski joutua veden vaaraan, olisi hyvä kartoittaa osallistujien uimataito etukäteen. Kartoituksen voi tehdä suullisesti tai terveystietolomakkeella. Osallistujien tulee tietää mahdollisista vaaratekijöistä, mutta on muistettava, että toiminnanharjoittajalla on aina mahdollisuus ja velvollisuus keskeyttää palvelu, mikä ei ole turvallista. Asiakkaan on tiedettävä, että osallistuminen on vapaaehtoista. Tarvittavien suojavälineiden käytön pakollisuutta on painotettava. Lisäksi on kerrottava suojainten pukeminen, kiinnittäminen ja irrottaminen. (Kuluttajavirasto 2003, 9–10.)

Työlainsäädännön kautta yritykselle tulee monia sääntöjä, tulkintaohjeita ja määritelmiä oikeuksista ja velvollisuuksista. On seurattava lainsäädännön muutoksia ja niiden vaikutuksia perehdyttämiseen. Laissa on monia suoria määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen, huomio on kiinnitetty erityisesti työnantajan vastuuseen. Perehdyttämistä käsittelevät työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Työsuojelun tarkoituksena on luoda työpaikalle sellaiset olosuhteet, joissa henkilöstö säilyttää fyysisen ja psyykkisen työkyvyn. Se on ennaltaehkäisevää toimintaa, joilla on mahdollista vähentää vahinkoja niiden seurauksia. Työsuojelua säätelevät lait, viranomaisten antamat määräykset ja työmarkkinajärjestöjen väliset sopimukset. Keskeisin näistä kaikista on työturvallisuuslaki. Tulokkaan lisäksi turvallisuusasioihin koulutetaan myös vanhat työntekijät, jos tulee uusia ohjeita ja työmenetelmiä tai koulutus koetaan tarpeelliseksi. (Kangas 2003, 20–21; Kangas & Hämäläinen 2007, 23.)

Työsopimuslaissa (55/2001) työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työssään myös silloin, kun yrityksen toimintaa, työtehtävää tai työmenetelmiä muutetaan tai kehittää (Kupias & Peltola 2009, 21).

Työturvallisuus laki (738/2002) määrää, että työolosuhteiden on oltava turvallista. Työnantajan on huolehdittava, että työnteko on turvallista eikä työntekijöiden terveys vaarannu. Työ, työolosuhteet, työympäristö ja työntekijä on otettava huomioon työturvallisuutta räätälöitäessä. Työntekijälle on annettava riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöiden tunnistamisesta ja jokaiselle tehtävälle on luotava turvallisen työskenteilyn kriteerit. Työturvallisuus on tärkeä osa huolellista perehdyttämistä. Lakia täydentää tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki. Työturvallisuuden tarkoituksena on säilyttää työkyky, ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia. (Kupias & Peltola 2009, 23–25; Kangas & Hämäläinen 2007, 23.)

Perehdytyksessä tulee käsitellä myös työsuojeluasioita. Vastuu työturvallisuudesta on työnantajalla, edustajilla, päälliköillä ja esimiehillä. Oikeiden työmenetelmien lisäksi täytyy opettaa koneiden ja laitteiden turvallinen käyttö sekä tarvittavien suojainten käyttö. Opastaja kertoo koneiden ja laitteiden vaaratekijät ja opastaa tarvittavat turvatoimet sekä varmistaa, että opastettava ymmärtää niiden merkityksen. Opastaminen sisältyy pääasiassa työnopastukseen. Siisteyttä ja järjestystä pidetään usein itsestään selvyytenä, mutta näitä asioita kannattaa painottaa myös työturvallisuuden näkökulmasta. Lisäksi on hyvä painottaa huolellisuutta ja varovaisuutta. Työnopastuksen yhteydessä tulee käsitellä ergonomiaa, oikeita työskentely- ja nostamistapoja. Työpaikan perehdyttämiseen kuuluu myös turvallisuus- ja pelastussuunnitelman esittäminen. Työtapaturmat ja onnettomuudet vähenevät, kun turvallisuusasiat ovat osa perehdytystä. Työturvallisuuteen perehdyttäminen täytyy tehdä myös vuokratyöntekijöille. (Kangas 2003, 6, 21–22; Kangas & Hämäläinen 2007, 22–23.)

## 6 Valmistusprosessi

Opinnäytetyön aiheen keksin työharjoittelun aikana, jonka suoritin Seikkailulaakso Oy:ssä kesällä 2012. Perehdyttämisoapas oli hyödyllinen ja ajankohtainen aihe, sillä yrityksellä ei ole käytössä perehdyttämisoapasta uusille työntekijöille.

Opinnäytetyön työstin projektityyppisesti aloittamalla projektisuunnitelmasta ja aikataulun luomisesta (Liite 1). Tämän jälkeen tutustuin perehdyttämiseen liittyvään aineistoon ja kirjoitin teori osuudet. Teoriaosuuden kirjoittamisen lomassa työstin myös perehdytysopasta, sillä se oli piristävää vaihtelua teoria lukemisesta ja kirjoittamisesta. Ensimmäinen seminaari oli 22.11.2012, jonka jälkeen motivaatio prosessiin kasvoi. Erityisesti nautin perehdyttämisooppaan tekemisestä. Toiseen seminaariin 11.1.2013 minulla oli teoriaosuus kokonaan valmis ja opas lähes valmis. Tapaaminen toimeksiantajan kanssa oli 29.1.2013, jonka jälkeen sain perehdyttämisooppaan valmiiksi. Seminaari kolmoseen (1.3.2013) menin lähes valmiin työn kanssa, siitä puuttui enää pieniä korjauksia. Kypsyyskoe oli 21.3 ja valmiin opinnäytetyön palautin samana päivänä.

Taulukko 1. Produktin aikataulu

	Suunniteltu aikataulu	Toteutunut aikataulu
<b>Opinnäytetyönaihe</b>	<b>Kesä 2012</b>	<b>Elokuu 2012</b>
<b>Aiheanalyysin jättö</b>	<b>vk 42</b>	<b>vk 40</b>
<b>Lähdemateriaalien haku ja ONTin suunnittelu</b>	<b>vk 43–46</b>	<b>vk 44–47</b>
<b>Seminaari 1</b>	<b>vk 47 (22.11.2012)</b>	<b>vk 47 (22.11.2012)</b>
<b>Teorian kirjoittaminen</b>	<b>vk 47–50</b>	<b>vk 46–50</b>
<b>Oppaan tekeminen</b>	<b>vk 50-2</b>	<b>vk 49–52</b>
<b>Seminaari 2</b>	<b>vk 2 (10.1.2013)</b>	<b>vk 2 (11.1.2013)</b>
<b>Tapaaminen toimeksiantajan kanssa</b>	<b>vk 3</b>	<b>vk 5 (29.1.2013)</b>

<b>Oppaan tekeminen</b>	<b>vk 3-5</b>	<b>vk 5</b>
<b>Pohdinta</b>	<b>vk 5-7</b>	<b>vk 5-6</b>
<b>Seminaari 3</b>	<b>vk 7 (13.2.2013)</b>	<b>vk 9 (1.3.2013)</b>
<b>Kypsyyskoe</b>	<b>vk 10</b>	<b>vk 13 (26.3.2013)</b>
<b>Valmis ONT</b>	<b>vk 12</b>	<b>vk 13 (26.3.2013)</b>

Tarkoitukseni oli pitää päiväkirjaa koko opinnäytetyö prosessin aikana, mutta merkintöjä tuli vain parille ensimmäiselle viikolle. Huomasin, etten tee opinnäytetyötä säännöllisesti esimerkiksi viikoittain, vaan silloin tällöin inspiraation ja motivaation iskettyä. Tämän takia päiväkirjan pitäminen valmistusprosessista ei toteutunutkaan. Suunniteltu aikataulu piti kuitenkin melko hyvin paikkaansa ja olin useasti viikon tai pari etujassa. Valmis opinnäytetyö palautettiin viikkoa suunniteltua myöhemmin, sillä kolmannen seminaarin ja kypsyyskokeen aikataulut muuttuivat.

Oppaaseen keräsin tiedon pääasiassa omien kokemusten pohjalta, jotka sain työharjoittelun kautta. Olen tehnyt yrityksessä silloin tällöin keikkatöitä, joten asiat ovat olleet hyvässä muistissa, vaikka työharjoittelusta onkin jo aikaa. Tietoa sain myös yrityksen Internet-sivuilta, josta katsoin tuotteiden kuvaukset ja yritysesityksen sekä poimin kuvia oppaaseen.

Toimeksiantajan kanssa tapasimme kerran tiistaina 29.1.2013. Pääsin kyselemään tietoja, joita minulla ei ollut esimerkiksi koskien työsuhdeasioita. Sain myös hyviä kommentteja, korjauksia ja ehdotuksia tapaamisen yhteydessä, jotta opas olisi mahdollisimman toimiva. Tapaaminen oli tärkeä oppaan luotettavuuden kannalta, sillä syksyn ja alkutalven aikana oli tapahtunut paljon muutoksia muun muassa omistussuhteissa. Ilman tapaamista oppaaseen olisi tullut väärää tietoa.

Valmistusprosessi sujui suunnitelmien mukaan ja yllättävän mutkattomasti. Olen erittäin tyytyväinen työnpanokseeni prosessin aikana, sillä motivaatiota riitti. Olen positii-visesti yllätynyt siitä, miten helppoa opinnäytetyöprosessi olikin, vaikka sitä on pelän-

nyt koko opintojen ajan. Tähän oleellisena syynä on varmasti itseäni miellyttävä opinnäytetyön aihe. Lisäksi luulen, että on helpompaa tehdä opinnäytetyö yksin, sillä saa vapaasti itse päättää työskentelystä ja lopputuloksesta.

## 7 Pohdinta ja johtopäätökset

Olen tyytyväinen lopputulokseen ja toivon että opasta tullaan käyttämään sen oikeassa käyttötarkoituksessa muun perehdyttämisen ohella. Oppaasta on varmasti erityisen paljon hyötyä uusille työntekijöille, mutta koen, että perehdyttämisooppaasta on hyötyä myös muillekin kuten keikkatyöläisille ja työharjoittelijoille. Oppaan avulla haluan myös helpottaa perehdyttäjän perehdyttämistyötä.

Teoria ja konteksti tukivat hyvin produktia. En olisi voinut tehdä opasta ilman, että olisin lukenut ja kirjoittanut perehdyttämisestä, sillä minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta perehdyttämisprosessista tai perehdyttämisooppaista. Paikoin mietin, onko teoriaosuus liian laaja, mutta olen tyytyväinen, etten poistanut sieltä mitään. Kontekstiosuutta pystyin myös hyödyntämään oppaassa. Teoriassa otin huomioon myös perehdyttäjät, sillä kirjoitin heille perehdyttämisohjeita. Luulen, että siitä on hyötyä yrityksen perehdyttäjille, mikäli perehdytys ei ole aikaisemmin ollut niin tuttua.

Tavoitteet ovat toteutuneet hyvin, sillä opas on mielestäni selkeä, tiivis ja käyttökelpoinen. Opas on tarkoitus antaa uudelle työntekijälle ensimmäisenä työpäivänä ja se voidaan käydä perehdyttäjän kanssa yhdessä läpi. Oppaasta voidaan jättää aluksi antamatta esimerkiksi työnopastusosio ja siihen voidaan palata, kun työnopastusohjeet ovat ajankohtaiset perehdyttämisprosessissa. Lepistö (2004) kertoi, ettei tulokkaalle saa antaa liikaa uutta tietoa ensimmäisenä päivänä.

E erityisen on tyytyväinen työnopastusohjeista yrityksen yleisimpiin aktiviteetteihin. Työnopastusohjeet ovat hyödyllisiä keikkatyöläisille, jotka käyvät työskentelemässä Seikkailulaaksossa vain silloin tällöin. He voivat hyvien ohjeiden avulla valmistella ja toteuttaa aktiviteetin itsenäisesti. Ne toimivat myös muistin virkistykseenä vanhoille työntekijöille, jotka ovat saattaneet unohtaa rutiinien keskellä tietyt ohjeet tai kyseisen aktiviteetin ohjaamisesta on kulunut pidempi aika. Opas käy myös työharjoittelijoille jättämällä muun muassa työsuhteosion kokonaan pois.

En tehnyt projektisuunnitelmaan suunniteltua perehdyttämisen kartoitusta. En haastatellut työntekijöitä, siitä minkälaisen perehdytyksen he ovat saaneet ja mitä olisivat toivoneet perehdytykseltä. En kuitenkaan usko, että kartoituksen puuttuminen vaikuttaa suuresti oppaan sisältöön. Tiesin, että perehdytys on pääasiassa vain käytännön työopastusta.

Kangas (2003) mainitsi, että perehdytystilanteessa on seurattava, ettei tulokas opi vääriä työskentelytapoja ja malleja. Koska opas on käyty läpi yhdessä yrityksen omistajan kanssa, on kaikki oppaasta löytyvä tieto luotettavaa. Tällöin voidaan luottaa siihen, että opasta lukemalla ja ohjeita seuraamalla saadaan haluttu työskentelytapa. Vääriä malleja ei siis pääse syntymään esimerkiksi kyselemällä asioista toiselta työntekijältä, joka ei välttämättä itsekään tiedä oikeaa vastausta. Perehdyttämisoppaan avulla työ opitaan tekemään nopeasti ja tehokkaasti, jolloin virheiden määrä vähenee. Haluttu laatu saavutetaan nopeammin.

Koska en tehnyt oppaaseen erillistä tarkistuslistaa, lisäsin liitteeksi Työturvallisuuskeskuksen laatiman tarkistuslistan. Lista on hyvin kattava ja sitä voidaan myös hyödyntää perehdytyksessä. Siitä voidaan jättää pois kohtia, jotka eivät ole yritykselle olennaisia tai siihen voidaan lisätä uusia asioita. Kaikkia tarkastuslistan kohtia ei tekemästani oppaasta löydy, sillä oppaan ei ole tarkoitus olla ainut perehdyttämisen väline, vaan osana laajaa perehdyttämisprosessia ja apuna käytännönperehdyttämisessä.

Koska turvallisuus on merkittävä osa ohjelmapalveluyritystä, halusin myös teoriaosuuteen kertoa turvallisuuteen perehdyttämisestä. Kuluttajaviraston julkaisussa (2003) kerrottiin, että turvallisuus lisää asiakastytyväisyyttä. Oppaaseen olen koonnut turvallisuuteen liittyvät yleiset asiat ja työopastusohjeissa on mainittu yleisimpien aktiviteettien turvallisuusseikat. Oppaaseen en voinut sisällyttää liikaa turvallisuusasioita, muuten se ei olisi ollut enää tiivis paketti. Turvallisuus huomioidaan kuitenkin jokapäiväisessä työssä ja turvallisuusohjeet ja -säännöt opitaan käytännön työopastuksessa. Mielestäni sain uuden näkökulman opinnäytetyöhön kertomalla turvallisuuteen perehdyttämisestä. Lisäksi halusin työopastuksen irti perehdyttämisteoriasta, sillä opas sisältää työopastusohjeita, tällöin työopastus on tärkeä oma kokonaisuus.



Perehdyttämisoppaaseen olen tyytyväinen, vaikka mielestäni siitä olisi voinut tehdä vieläkin laajemman. Liian laaja opas ei olisi kuitenkaan vastannut tavoitteitani, sillä halusin tehdä selkeän ja tiiviin perehdyttämisoppaan. En halunnut myöskään, että oppaasta tulisi ainut perehdyttämisväline. Mikäli aivan kaikki tieto löytyisi oppaasta, olisi helppo antaa opas tulokkaan käteen ja unohtaa muu perehdytys. Tällöin olisin epäonnistunut, sillä perehdytyksestä tulisi yksipuolista, kun sitä oli tarkoitus rikastuttaa perehdyttämisoppaan avulla.

Yritys voi jatkaa ja täydentää opasta. Keskityin vain aktiviteetteihin, joista minulla oli omakohtaista kokemusta. Tuotteista puuttuu kokonaan talviaktiviteettien kuvaukset, joten ne voi halutessaan lisätä. Työnopastusohjeita voi laajentaa lisäämällä muiden aktiviteettien ohjeet. Lisäksi tein vain yrityksen ohjelmapalvelupuolelle perehdyttämisoppaan. Opasta voi käyttää pohjana luodessa pitopalvelulle oman perehdyttämisoppaan.

Menestyvä yritys tarvitsee osaavaa henkilökuntaa, siksi on hyvä muistaa, ettei perehdytys saa loppua koeajan jälkeen vaan siitä tulee huolehtia säännöllisin väliajoin. On mielenkiintoista nähdä tuleeko perehdyttämisopas aktiiviseen käyttöön vai jääkö se käyttämättä. Uskon, että työtäni arvostetaan ja opas pääsee oikeaan käyttötarkoitukseen.

## Lähteet

Anias, P. 2006. Esimiehen työsuojeluopas. 3. painos. Erikoispainos Oy. Helsinki.

Frisk, T. 2003. Ohjaaminen työssä. Educa-instituutti Oy. Helsinki.

Dessler, G. 2005. Human resource management. 10<sup>th</sup> edition. Pearson Education. New Jersey.

Dubrin, A. 2007. Human relations interpersonal job-oriented skills. 9th edition. Pearson Education. New Jersey.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen liiketoiminnan menestystekijä. Edita Prima Oy. Helsinki.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Edita Prima Oy. Helsinki.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Nykypaino Oy. Vantaa.

Kuluttajavirasto 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 8/2003. Helsinki. Luettavissa:

[http://www.phpela.fi/easydata/customers/phpela/files/Ohjeet\\_ja\\_lomakkeet/ohjeet\\_ohjelmalveluiden\\_turvallisuuden\\_edistamiseksi.pdf](http://www.phpela.fi/easydata/customers/phpela/files/Ohjeet_ja_lomakkeet/ohjeet_ohjelmalveluiden_turvallisuuden_edistamiseksi.pdf) Luettu: 17.11.2012.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia-sarja 61. Juvenes Print. Tampere.

Lepistö, I. 2004. Työpaikka kouluttajan käsikirja. Alfabox Oy. 2. uudistettu painos. Helsinki.

Moisala, VP. 2010. Käytännön esimiestyötä – arjen johtaminen. Hansaprint Oy. Vantaa.

Seikkailulaakso 2012a. Tervetuloa Seikkailulaaksoon. Luettavissa:  
[www.seikkailulaakso.com](http://www.seikkailulaakso.com) \Luettu: 31.10.2012.

Seikkailulaakso 2012b. Tilat & Majoitus. Luettavissa:  
<http://www.seikkailulaakso.com/tilat> Luettu: 31.10.2012.

TEM 2012. Työ- ja elinkeinoministeriö. Julkaisut. Toimialaraportit 2012. Matkailunohjelmapalvelut 2012. Luettavissa:  
[http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1682/Matkailun\\_ohjelmapalvelut2012\\_web.pdf](http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1682/Matkailun_ohjelmapalvelut2012_web.pdf)  
Luettu: 16.12.2012

Työturvallisuuskeskus 2007. Perehdyttämisen tarkistuslista. Luettavissa:  
[http://www.ttk.fi/files/1217/Perehdyttämisen\\_tarkistuslista.pdf](http://www.ttk.fi/files/1217/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf). Luettu: 14.12.2012.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut: matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. WSOY. Helsinki.

Yritys 2012. Yritysesittely. Luettavissa: [www.seikkailulaakso.com/yritys](http://www.seikkailulaakso.com/yritys) Luettu:  
31.10.2012

Kuva 1. Seikkailulaakso Oy ilmasta. Seikkailulaakso ilmasta 2012. Nähtävissä:  
<http://www.seikkailulaakso.com/yritys>. Katsottu: 3.12.2012.

## **Liitteet**

### **Liite 1. Projektisuunnitelma**

## **1 Projektin tausta**

Projekti tehdään toimeksiantona Seikkailulaakso Oy:lle, jossa suoritin toisen pakollisen opintoihin kuuluvan työharjoittelun kesällä 2012. Koin työharjoittelun perehdytyksen puutteelliseksi ja sen pohjalta syntyi idea perehdyttämisoppaan tekemiseen. Yrityksellä ei ole aikaisempaa opasta uusille tai vanhoille työntekijöille, joten tämä projekti on erittäin hyödyllinen yritykselle. Opinnäytetyö valmistuu alkukevästä, joten perehdyttämisopas tulee ajankohtaiseksi, kun rekrytoidaan sesonkiajalle keikkatyöläisiä.

### **1.1 Tavoitteet**

Projektin tavoitteena on tehdä Seikkailulaakso Oy:n ohjelmapalvelupuolelle tiivis, mutta samalla kattava perehdyttämisopas. Selkeät ohjeet, säännöt ja neuvot yrityksen toiminta- ja työskentelytavoista löytyvät yhdestä perehdyttämispaketista, jonka tavoitteena on tehostaa ja auttaa toimeksiantajaa uusien työntekijöiden kouluttamisessa. Oppaan avulla tulokas tutustuu muun muassa työympäristöön, työoloihin ja uusiin työtehtäviin. Perehdyttämisoppaan tavoitteena on nopeuttaa oppimisprosessia ja kannustaa itsenäiseen ja oma-aloitteeseen työskentelyyn.

### **1.2 Rajaus ja kohderyhmä**

Projekti on rajattu koskemaan vain Seikkailulaakso Oy:n Porvoon toimipisteen ohjelmapalvelupuolta. Työtehtäväkohtaiset työnopastusohjeet on rajattu koskemaan vain yrityksen yleisimpiä aktiviteettejä. Talviaktiviteetit on jätetty oppaasta kokonaan pois, sillä niistä minulla ei ole omakohtaista kokemusta.

Perehdyttämisoppaan kohderyhmänä toimivat ensisijaisesti yrityksen uudet työntekijät. Opas on myös hyödyllinen työharjoitteluun ja keikkatöihin tuleville työntekijöille. Keikkatyöläiset voivat hyödyntää eri aktiviteettien työnopastusohjeita, ja näin ollen he voivat työskennellä melko itsenäisesti.

### 1.3 Projektin organisaatio

Teen opinnäytetyöni itsenäisesti. Produktin ohjaajana toimii Hannele Hillu-Kuitunen ja Anne Koppatz. Yhteistyötä teen yrityksen ohjelmapalvelupuolen esimiehen kanssa. Produktia opponoivat opiskelijat, jotka tekevät myös opinnäytetöitään samanaikaisesti.

## 2 Toteutuksen suunnittelu

Perehdyttämisosas suunnitellaan teorian ja omien kokemusten pohjalta. Lisäksi teen yhteistyötä yrityksen esimiehen kanssa, jotta oppaasta saadaan mahdollisimman toimiva. Mikäli yritykseen on hiljattain rekrytoitu uutta henkilökuntaa, kysyn heidän kokemuksia tämänhetkisestä perehdytyksestä.

### 2.1 Aikataulu

Alla olevasta taulukosta näkee opinnäytetyöprosessille suunnitellun aikataulun. Prosessi alkaa kesällä 2012 aiheen valinnasta, mutta produktin työstäminen alkaa syksyllä 2012. Opinnäytetyön olisi tarkoitus valmistua maaliskuun loppuun mennessä.

Taulukko 2. Suunniteltu aikataulu

	Suunniteltu aikataulu
Opinnäytetyöaihe	Kesä 2012
Aiheanalyysin jättö	vk 42
Lähdemateriaalien haku ja ONTin suunnittelu	vk 43–46
Seminaari 1	vk 47 (22.11.2012)
Teorian kirjoittaminen	vk 47–50
Oppaan tekeminen	vk 50-2
Seminaari 2	vk 2 (10.1.2013)
Tapaaminen toimeksiantajan kanssa	vk 3

Oppaan tekeminen	vk 3-5
Pohdinta	vk 5-7
Seminaari 3	vk 7 (13.2.2013)
Kypsyyskoe	vk 10
Valmis ONT	vk 12

## 2.2 Projektin viestintä

Projektin ohjaajien kanssa viestintä toimii sähköpostilla, tapaamisilla ja seminaaripäivillä. Toimeksiantajaan olen yhteydessä puhelimitse, sähköpostilla ja tapaamisia sovitaan tarvittaessa.

## 3 Projektin riskit

Opinnäytetyön pahimpana riskinä pidän motivaation puutetta, se on suuri riski opinnäytetyön valmistumisen kannalta. Pahimmassa tapauksessa motivaation puute johtaa siihen, ettei valmistu koulusta ajallaan. Koska teen opinnäytetyötä yksin, ei kukaan toinen ole painostamassa kirjoittamiseen, silloin kirjoittaminen voi helposti jäädä vähemmälle. Motivaatiota pidän yllä tekemällä jatkuvasti välitavoitteita. Myös palautteen saaminen on tärkeää, jotta projekti etenee toivotulla tavalla.

Projektin riskinä voi olla työympäristössä ja työtehtävässä tapahtuvat muutokset. Mikäli muutoksia tapahtuu projektin aikana, on mahdollista, että perehdyttämisooppaassa on väärää tai vanhaa tietoa. Tämän voin estää hyvällä viestinnällä yrityksen esimiehen kanssa.

## 4 Projektin päättäminen

Tässä opinnäytetyössä syntyy tuotos eli perehdyttämisopas Seikkailulaakso Oy:n ohjelmapalvelupuolelle. Toimeksiantaja voi käyttää opasta muun perehdytyksen apuna. Perehdyttämisopas on tarkoitus saada valmiiksi maaliskuuhun mennessä.

Projekti päätetään pohdinta ja johtopäätökset osioon, jossa arvioin projektityöskentelyä ja tuotosta. Päiväkirjaa pitämällä projektin päättäminen onnistuu helpommin.

# Perehdyttämisen tarkistuslista

## perehdyttäjälle ja perehdytettävälle

Yrityksen nimi, osoite, puhelinnumero, faksi, sähköposti, verkkosivut

---

---

---

---

Työpaikan nimi, osoite, puhelinnumero, sähköposti

---

---

---

Perehdytettävä

---

Perehdyttäjä

---

Perehdyttämisaika alkaa \_\_\_ / \_\_\_ \_\_\_ päättyy \_\_\_ / \_\_\_ \_\_\_



## Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle

Merkitse rasti tai päivämäärä ruutuun,  
kun vastaava asia on opastettu ja kun sen osaaminen on tarkistettu.  
Muuta tai täydennä luetteloa tarpeen mukaan.

	opastettu	tarkistettu
<b>Yritys, sen toiminta ja asiakkaat</b>		
• yrityksen toiminta-ajatus, liike- ja palveluidea		
• yrityksen omistussuhteet		
• asiakkaat ja heidän odotuksensa		
• lisätietoa yrityksestä (esitteet, Internet, intranet jne.)		
•		
•		
<b>Yrityksen organisaatio ja henkilöstö</b>		
• organisaatio ja toimipisteet		
• johto, esimiehet, henkilöstö		
• eri yksiköt, keskeiset henkilöt eri yksiköissä		
• työnopastaja ja hänen sijaisensa		
• yhteistoiminta- ja työsuojeluorganisaatio sekä -henkilöt, luottamushenkilöt		
•		
•		

<b>Toimintatavat yrityksessä</b>		
• yrityksen arvot (mitkä ovat yrityksessä tärkeitä asioita?)		
• mitä henkilöstöltä odotetaan?		
• ulkoinen olemus, käytös, työasu, pukeutuminen, jalkineet		
• asiakaspalvelu ja myyntityö		
• puhelimen ja tietotekniikan käyttö (työasiat, tietoturvallisuus, yksityisasiat)		
• vaitiolovelvollisuus (yrityksen asiat ja asiakkaiden asiat), salassapito		
• täsmällisyyden merkitys		
•		
•		
<b>Työsopimus, työsuhteen ehdot, työaika ja työvuorot</b>		
• työsuhteen muoto (toistaiseksi voimassa oleva, määräaikainen)		
• koeaika ja sen merkitys		
• hygienia- tai anniskelupassi, työturvallisuuskortti tai vastaava		
• työajat ja -vuorot, vuoronvaihto, ylityöt, tauot		
• lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot, poissaoloista sopiminen/ilmoittaminen		
•		

<b>Palkka-asiat</b>		
• palkan määräytyminen		
• palkka ja palkanmaksu		
• lisät, sairausajan palkka		
• loma-aajan palkka, lomaraha ja -korvaukset		
• verokortti		
• luontaisedut		
•		
•		
<b>Työsuhteen päättymisen</b>		
• irtisanomisaika		
• vuosilomakorvaus		
• lopputilin maksaminen		
• työtodistus		
•		
•		
<b>Työterveyshuolto</b>		
• työterveyshuollon palvelut, työhöntulotarkastus		
•		
•		

<b>Työpaikan tilat, työskentely-ympäristö</b>		
• työpaikan sijainti, kulunvalvonta, avaimet		
• esimies, työtoverit, heidän tehtävänsä		
• asiakkaat, muut sidosryhmät		
• yksikön toimintatavat		
• oma työpiste, kulkutiet, hätäpoistumistiet, sosiaalitulat		
• pysäköinti, työpaikan liikennesäännöt		
• siisteys, järjestys, hygienia		
• ympäristöasiat, jätehuolto		
• muut yksiköt ja niiden sijainti		
•		
•		
<b>Turvallisuusasiat, omaisuuden suojaus</b>		
• omaisuuden suojaus, valvonta- ja/tai hälytysjärjestelmä		
• toiminta uhka- ja väkivaltatilanteessa		
• pelastussuunnitelma, toiminta tulipalossa ja muussa onnettomuudessa		
• ensiapukaappi, ensiapuohjeet, toiminta tapaturmassa ja sairauskohtauksessa		
•		
•		

Oma tehtävä		
• omat tehtävät ja vastualueet, työohjeet		
• oman työn suunnittelu, tavoitteet ja laatu		
• oman työn merkitys kokonaisuuteen, sisäinen yhteistyö		
• koneet, laitteet, työvälineet - käyttöohjeet - häiriötilanteet, huolto		
• apuvälineiden käyttö		
• henkilökohtaiset suojaimet - käyttö, hoito, huolto		
• työasennot ja -liikkeet, kalusteiden ja työvälineiden säätäminen		
• elpyminen, työn vastaliikkeet		
• oman tehtävän kehittäminen ja riskitekijät		
• epäkohdista ja vioista ilmoittaminen		
• työskentely asiakkaan tai toisen työnantajan tiloissa		
• mistä ja/tai keneltä lisätietoa tehtävästä ja tukea työskentelyyn		
•		
•		
•		
•		
•		

opastettu tarkistettu

<b>Koulutus ja sisäinen tiedottaminen</b>		
• perehdyttämismateriaali ja sen käyttö		
• palautekeskustelut perehdyttäjän ja/tai esimiehen kanssa (samalla perehdyttämisen arviointi)		
• koulutusmahdollisuudet		
• ilmoitustaulu, palaverit, tiedotteet, intranet		
• työehtosopimus, lait, asetukset, ohjeet		
• ammattikirjallisuus ja -lehdet		
•		
•		
•		
<b>Muut asiat (täydennä tarpeen mukaan)</b>		
• harrastus- ja virkistysmahdollisuudet		
• työ- ja toimintakyvyn ylläpito		
• vakuutus- ja eläkeasiat		
• muut henkilöstöpalvelut ja -edut		
•		
•		
•		
•		
•		

<b>Koulutus ja sisäinen tiedottaminen</b>		
• perehdyttämisaineisto ja sen käyttö		
• palautekeskustelut perehdyttäjän ja/tai esimiehen kanssa (samalla perehdyttämisen arviointi)		
• koulutusmahdollisuudet		
• ilmoitustaulu, palaverit, tiedotteet, intranet		
• työehtosopimus, lait, asetukset, ohjeet		
• ammattikirjallisuus ja -lehdet		
•		
•		
•		
<b>Muut asiat (täydennä tarpeen mukaan)</b>		
• harrastus- ja virkistysmahdollisuudet		
• työ- ja toimintakyvyn ylläpito		
• vakuutus- ja eläkeasiat		
• muut henkilöstöpalvelut ja -edut		
•		
•		
•		
•		
•		