

# TUNTURIHOTELLIN PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN



Dunder, Anna

2009 Leppävaara



Laurea-ammattikorkeakoulu  
Leppävaara

## TUNTURIHOTELLIN PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN

Anna Dunder  
Hotelli- ja ravintola-alan  
liikkeenjohdon koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2009

Anna Dunder

**Tunturihotellin perehdyttämisen kehittäminen**

Vuosi 2009

Sivumäärä 45

---

Työn tarkoituksena oli selvittää erään Lapin tunturihotellin kaudella 2008 - 2009 toteutunutta perehdytystä ja Tervetuloa taloon -oppaan nykytilaa sekä antaa kehitysehdotuksia niihin. Sesonkityö on kausiluontoista ja yrityksen henkilöstökustannukset ovat suuria joka vuosi. Tästä syystä perehdyttämisen laadukkuuteen ja tehokkuuteen panostaminen on kannattavaa. Kangas ja Eräsalo ovat opinnäytetyön teorian lähteitä perehdytyksen osalta. Myös Viitalan osaamisen johtamisen teoriaa on hyödynnetty tutkimuksen teoriaosassa.

Opinnäyte tehtiin yhdistelmätyönä eli siinä käytettiin kvantitatiivista ja kvalitatiivista lähestymistapaa. Menetelminä olivat kyselytutkimus, sisällönanalyysi sekä benchmarking. Menetelmien avulla pyrittiin vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Mitä mieltä tunturihotellin sesonkityöntekijät ovat saamastaan perehdytyksestä sekä perehdytyksen asiasisällöstä ja millainen tunturihotellin Tervetuloa taloon -opas on suhteessa vertailukohteen perehdytysoppaaseen.

Työn tuloksina saatiin monia jatkossa kehitettäviä osa-alueita. Yritysperehdytys oli puutteellista, sillä työntekijät eivät tunteneet yritystä, jolle tekivät töitä. Samoin toimintaympäristö oli jäänyt monelle tuntemattomaksi. Näin pätevän asiakaspalvelijan saaminen ei toteutunut, jos työntekijä ei pystynyt suosittelemaan asiakkailleen muita palveluita. Yleisarvosana jäi perehdytyksen, perehdyttäjän ja Tervetuloa taloon -oppaan osalta alle neljän (4). Asteikko oli 1 - 5, arvosana viiden (5) ollessa erinomainen.

Jo jokaisen perehdytyksen osa-alueen pieni hiominen tuottaa nykyistä parempia tuloksia ja pätevämpää henkilökuntaa. Tyytyväisellä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla on suora yhteys asiakastytyväisyyteen. Perehdytyksen kehittämisellä on kustannussäästö myös mahdollista saavuttaa.

Asiasanat: Kehittäminen, osaamisen johtaminen, perehdytys, Tervetuloa taloon - opas.

Anna Dunder

**Development of orientation in hotel in Lapland**

Year 2009

Pages

45

---

The purpose of this thesis was to define the present state of orientation and welcome guide for the season 2008-2009. The thesis was made for a hotel in Lapland and the purpose was to give suggestions for development. Because work in hotels in Lapland is seasonal, annual expenses are high. This is the reason, why efficiency and excellence have to be found. Kangas and Eräsalo are the main sources of orientation in this thesis. Also Viitala has been used as a source for knowledge management.

The thesis was made by combining qualitative and quantitative approaches. Survey, content analysis and benchmarking were the methods used. With the methods the aim was to answer these research questions: what the hotels employees think about the orientation and its content and what kind the hotel's welcome guide is compared to the sample guide.

The results gave many sections, which should be improved. The orientation of the company was lacking, because employees did not know the company which they were working for. Since the operational environment was unfamiliar, a customer servant is not qualified, when the employee can not recommend any surrounding services to the client. The general grade for the orientation, trainer and welcome guide was lower than four (4), when the scale was 1-5, 5 being excellent.

Even a small modification in every aspect of the orientation produces better results than today and more qualified staff. A satisfied and professionally skilled staff has a direct link to satisfied customers. Expenses can also be saved by developing orientation.

Key words: Development, knowledge management, orientation, welcome guide

Johdanto.....	5
1 Tunturihotelli toimeksiantajana .....	7
2 Perehdyttäminen osana osaamisen johtamista .....	7
2.1 Perehdytyksen tarkoitus .....	8
2.2 Perehdytyksen osa-alueet .....	9
2.3 Perehdytyksen suunnittelu .....	10
2.4 Perehdytyksen kehittäminen.....	12
2.5 Työsopimus ja työsuhde .....	12
2.5.1 Työntekijän ja työnantajan velvollisuudet .....	13
2.5.2 Vuokratyöntekijöiden sekä yrittäjän palkkaaminen .....	14
2.6 Lakisääteiset perehdytettävien henkilöstöpalvelut.....	15
2.6.1 Sosiaaliturvaan liittyvät.....	15
2.6.2 Työturvallisuuden perehdyttämiskohteet.....	15
3 Tutkimuksen toteutus.....	17
3.1 Kvantitatiivinen lähestymistapa.....	18
3.2 Kvalitatiivinen lähestymistapa.....	20
3.3 Luotettavuuden tarkastelu .....	22
4 Tulosten tarkastelu .....	23
4.1 Työntekijöiden mielipiteet perehdytyksestä.....	23
4.1.1 Työntekijöiden strategia-, visio-, arvo- sekä toimintaympäristötuntemus.....	25
4.1.2 Perehdytyksen toteutuminen lakisääteisten henkilöstöpalveluiden osalta sekä arviot perehdytyksen materiaaleista .....	28
4.1.3 Yleisarvosanat perehdytyksestä .....	32
4.2 Perehdytysoppaan vertailutulokset.....	35
5 Kehittämisehdotukset .....	35
Johtopäätökset.....	38

## Johdanto

Perehdytyksen tarve on lisääntynyt, sillä ihmiset eivät enää ole niin työpaikkasidonnaisia kuin ennen, jolloin samassa yrityksessä pysyttiin vuosikymmeniä. Ihmiset vaihtavat nykyisin työpaikkaa usein, joten perehdytyksestä on tullut merkittävä osaamisen johtamisen alue. Osa palvelualan työntekijöistä tekee töitä myös sesonkien mukaan. Kesäkausi vietetään Etelä-Suomessa ja talven tullen muutetaan Lapin tuntureihin, sillä työtodistus Lapista on kovaa valuutaa, kuten Ulla Willbergin artikkelissa Työelämä -lehdessä todetaan (3/2006, 24). Tuntureissa sesonkityöntekijöiden määrä on suuri huippusesongin aikaan. Heidän ammattitaitonsa tulee olla hyvä, mutta tilanteesta johtuen tulokkaiden pitää oppia talon tavoille nopeasti. Uusi perehdytyskierron toistuu joka vuosi, joten sen tehokkuus ja laadukkuus ovat tavoiteltavia.

Opinnäytetyöni aiheena on uusien sesonkityöntekijöiden perehdytys tunturihotellissa. Opinnäytetyöni toimeksiantaja on tunturihotelli, joka tarjoaa myös kokous- ja ravintolapalveluita. Hotelli sijaitsee Lapissa hiihtokeskuksen läheisyydessä. Oma kiinnostukseni aiheeseen heräsi harrastusteni kautta. Olen viettänyt joka vuosi osan lomastani Lapin tuntureissa ja näin myös ystäväystynyt sesonkityöntekijöiden kanssa. Heidän kertomuksensa perehdytyksestä ja sen puutteista antoivat kimmokkeen opinnäytetyölleni.

Opinnäytetyön tarkoituksena on perehdytyksen tutkiminen ja kehittäminen. Tavoitteena on selvittää kaudella 2008 - 2009 toteutuneen perehdytyksen onnistuminen ja Tervetuloa taloon -oppaan toimivuus. Tutkimuksen toteuttaminen tapahtuu kyselyn ja benchmarkingin avulla. Tarkoituksena on saada kaikkien kaudella 2008 - 2009 aloittaneiden uusien sesonkityöntekijöiden mielipiteet kuultua. Keskityn perehdytyksen tutkimisessa lain ja työehtosopimusten tuomiin velvollisuuksiin, mitä Tervetuloa taloon -oppaassa käsitellään ja siihen miten näiden asioiden toteutuksessa on onnistuttu. Rajaan perehdytyksen lakisääteisiin osa-alueisiin. Tämä tarkoittaa työsopimusta ja sen ehtoja, työturvallisuutta sekä lakisääteisiä henkilöstöpalveluja.

Saatujen tulosten avulla tuotan kehitysehdotuksia hotellin Tervetuloa taloon -oppaan parantamiseen. Opasta on mahdollista kehittää ehdotusten avulla siten, että se auttaa kiivastahtista perehdytystä ja siitä löytyy tarvittava tieto mahdollisimman moneen käytännön asiaan. Näitä ovat esimerkiksi hotellin toimintatavat, ympäristön palvelut ja kilpailijat. Työn tuloksilla on merkitystä vain työn toimeksiantajalle eli hotellille, mutta opinnäytetyö palvelee muitakin perehdytystietoa tarvitsevia.

Opinnäytetyössäni esittelen luvussa yksi työni toimeksiantajan. Tämän jälkeen kerron luvussa kaksi perehdytyksestä osana osaamisen johtamista. Sen jälkeen avaan tutkimusmenetelmiä luvussa kolme ja tulokset kerron luvussa neljä. Tulosten pohjalta nousevat kehitysehdotukset esittelen luvussa viisi.

## 1 Tunturihotelli toimeksiantajana

Opinnäytetyön toimeksiantajana on eräs suomalainen tunturihotelli, joka tuottaa majoitus-, ravitsemis- ja kokouspalveluita. Hotelli sijaitsee Lapissa hiihtokeskuksen sekä muiden ulkoilumahdollisuuksien yhteydessä. Hotellin työvoimasta suurin osa on sesonkityöntekijöitä. Tästä syystä henkilöstön jokavuotiset kulut perehdytyksessä ovat suuret. Myös osaamista tulee hallita todella lyhyessä ajassa. Paikkakunta on vieras monille työntekijöille, joten uuden työn lisäksi on opeteltava myös uusi toimintaympäristö, josta täytyy osata kertoa asiakkaille mahdollisimman kattavasti. Kohderyhmänä tutkimuksessa ovat uudet sesonkityöntekijät. He ovat saaneet uusimman perehdytyksen, joten heidän vastaustensa pohjalta pystyy nostamaan esille perehdytyksen tämän hetkiset puutteet.

Koska hotelli ei halua nimeään julkiseksi työssä, työ kirjoitetaan hotelli X- nimellä. Työn tuloksilla ei ole merkitystä muille kuin työn toimeksiantajalle eli hotellille. Muut voivat kuitenkin hyödyntää työtä tietopakettina, mitä perehdytyksessä täytyy ottaa huomioon ja kenties löytää omaankin perehdyttämiseen kehittämiskohteita. Seuraavassa luvussa avataan perehdytystä osaamisen johtamisen kautta.

## 2 Perehdyttäminen osana osaamisen johtamista

Osaamisen johtamisella tarkoitetaan yrityksen jatkuvaa kehittymistä, jossa lähtökohtana ovat yrityksen visio, strategia ja tavoitteet. Tarkoituksena on selventää visio ja strategia niin, että niiden pohjalta voidaan löytää tarvittava osaaminen yritykselle, jotta yritys voi pyrkiä tavoitteisiinsa ja kilpailukyky markkinoilla saavuttaa. Jotta kaikki osaaminen voidaan hyödyntää, on tärkeää kartoittaa kaikkien yrityksen osastojen osaaminen sekä määrittää tai tarkistaa jokaisen osaston erityisosaaminen. (Sydänmaanlakka 2004, 133 - 135.)

Sydänmaalakan (2004, 135) mukaan jokaisen osaston kehitystarpeet löydetään, kun jokainen osasto määrittää oman kriittisen osaamisalueensa eli mikä osaaminen on välttämätöntä, mitä osaamista tarvitaan lisää ja mistä osaamisesta voidaan kenties luopua. Kehitystarpeissa on hyvä ottaa huomioon myös tulevaisuus eikä vain tämänhetkinen tilanne. Kun osastokohtainen kartoitus on saatu tehtyä, voidaan osaaminen määrittää yksilökohtaisesti, jolloin jokaisen työntekijän avaintehtävät ja niiden tavoitteet käydään läpi ja muokataan tarpeen mukaan. Avaintehtävien avulla nähdään myös, mitä osaamista tarvitaan tehtävistä suoriutumiseen, jolloin henkilöstön koulutustarpeet tulevat esille. (Sydänmaanlakka 2004, 135.)



Tehtävien osaamisen kartoitusta tehdessä on hyvä ottaa työntekijät mukaan, jotta he ymmärtävät miksi tietyt päätökset on tehty yrityksessä ja saada heidät motivoitua kehittämään myös itseään. Jos esimerkiksi koulutusta lisätään, henkilöstö ymmärtää, miksi tähän on päädytty. Koska tulevaisuudessa osaamisen tarve lisääntyy, tulee henkilöstön tämän hetkinen osaamisen taso selvittää, jotta nähdään, mitä alueita olisi hyvä kehittää. Osaamisen kartoitus voidaan tehdä esimerkiksi kehityskeskustelussa yhdessä työntekijän kanssa, jolloin määritellään mitä osaamista tarvitaan työtehtävässä ja minkälaisella painokertoimella eli mitkä osa-alueet on hallittava paremmin kuin toiset. Kun työntekijä arvioi oman osaamisensa, löydetään myös osa-alueet, joissa tarvitaan kenties lisäkoulutusta. Kehityskeskustelujen pohjalta voidaan luoda tehtäväkohtaiset profiilit, joihin määritetään, mitkä ovat ne perusedellytykset, joilla työtä voi tehdä. Näin saadaan rekrytointia helpottava työkalu käyttöön sesonkityössä. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 96 - 97.)

Henkilöstön kehittämisen voi jakaa Viitalan (2007, 189 - 198) mukaan esimerkiksi yksilön, ryhmän tai koko yhteisön osaamisen kehittämiseen. Ryhmän kehittämistä voivat olla esimerkiksi kehittämisprojektit sekä tiimityö kun taas yksilön kehittämistä voivat olla työkierto, jossa työntekijät siirtyvät toiseen yksikköön oppimaan uutta, projektit, työkomennukset, itseopiskelu sekä perehdyttäminen. Keskityn työssäni perehdyttämiseen, johon syvennyin seuraavissa luvuissa. (Viitala 2007, 189 - 198.)

Perehdyttäminen on keskeinen osaamisen johtamisen alue. Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan perehdytystä eri näkökulmista. Luvuissa esitellään perehdytystä, siitä mitä se tarkoittaa ja mitä kaikkea perehdytykseen kuuluu. Myös työsuhdetta, lakisääteisiä henkilöstöpalveluita sekä työturvallisuutta avataan luvuissa. Työsuhteeseen liittyvistä asioista löytyy tarkemmin MaRan työehtosopimuksesta (2007), jonka päivitetyn versio löytyy Internetistä [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi) - sivustolta.

## 2.1 Perehdytyksen tarkoitus

Perehdytyksellä tarkoitetaan sitä, että perehdytettävä oppii tuntemaan yrityksensä ja työyhteisönsä toimintatavat ja liikeidean sekä yrityksen työntekijät ja asiakaskunnan. Työhön opastusta ovat taas työtehtävien oppiminen ja oman vastuunsa ymmärtäminen työyhteisön toiminnassa. Yritysperehdytyksen tavoitteena on siis tehdä talo tutuksi, kun taas työnopastuksella tavoitteena on tehdä työ tutuksi. (Kangas 2003, 4.) Uusi työntekijä on myös Eräsalon (2008, 61 - 62) mukaan yrityksen mahdollisuus kehittyä, sillä uusi työntekijä tuo uutta ja erilaista osaamista yrityksen käyttöön ja mitä paremmin perehdytys on onnistunut, sitä nopeammin uusi osaaminen on käytettävissä (Eräsalo 2008, 61 - 62).

Perehdytyksen tarkoitus tulee jo työsopimuslakia tutkittaessa esille, jossa painotetaan, että työnantajalla on yleisvelvoite työntekijää kohtaan eli kouluttaa jokainen tehtäväkohtaisesti ja yksilökohtaisessa perehdytyksessä. Jokaisen perehdytettävän lähtökohdat on otettava huomioon perehdytystä suunniteltaessa. Suhteiden edistämistä on saada myönteinen asenne työtä ja työilmapiiriä kohtaan ja saada työntekijä sitoutumaan työyhteisöönsä. (Eräsalo 2008, 61; Työsopimuslaki 2001.) Kun perehdytys tehdään mahdollisimman hyvin, pystyy työntekijä nopeammin toimimaan täysin itsenäisesti työssään. Hyvän perehdytyksen myötä myös virheet vähenevät, vaihtuvuus ja poissaolot pienevät sekä motivoituneen työntekijän kustannustehokkuus paranee. Pirkko Kangas (2003, 5 - 6.) toteaa kirjassa myös turvallisuusriskien pienenevän perehdytyksen myötä. Uusille työntekijöille sattuu onnettomuuksia, koska uuden työpisteen vaaralliset kohteet eivät vielä ole tuttuja. Työturvallisuuslaki määrittää myös perehdytyksen vähimmäisvaatimuksen eli perehdytyksessä täytyy selvittää työn tekemisen perusteet ja miten ne hoidetaan turvallisesti, jotta tapaturmia ei tapahtuisi. (Eräsalo 2008, 62; Kangas 2003, 5 - 6; Työturvallisuuslaki 2002.)

Liikeidean perehdytyksen tarkoituksena on kertoa työntekijälle, miksi yritys on olemassa. Tähän sisältyvät yrityksen kohderyhmä eli heidän asiakkaansa, yrityksen tuotteet ja palvelut, toimintatavat, asiakaspalvelun toimintamallit, henkilöstöltä vaadittavat tiedot, asenteet, taidot ja valmiudet sekä henkilöstön käytännön toimintatavat. (Kangas 2003, 4.)

Kangas (2003, 4 - 5) nostaa esiin perehdytyksen tarpeen. Perehdytystä tarvitsevat uudet työntekijät, jotka eivät tiedä uudesta työpaikastaan vielä mitään. Myös vanhat työntekijät tulevat perehdytettäväksi, jos he siirtyvät uusiin työtehtäviin tai he ovat olleet kauan poissa työelämästä esimerkiksi hoitovapaan vuoksi. Jo muutaman vuoden poissaolo on voinut muuttaa käytänteet täysin uusiksi. Se, kuinka laaja perehdytyksen täytyy olla, on harkittava jokaisen perehdytettävän kohdalla erikseen. Jos työntekijä vaihtaa työpistettään, mutta yrityksen liikeidea ja muut tavat ovat pysyneet ennallaan, voidaan valita vain ne asiat, jotka ovat perehdytyksen kannalta tärkeimpiä, jolloin perehdytykseen ei tarvitse niin paljoa aikaa kuin täysin uuden työntekijän perehdyttämiseen. (Kangas 2003, 4 - 5.)

## 2.2 Perehdytyksen osa-alueet

Perehdytyksessä lähtökohtana on tutustuttaa henkilö ensin omaan työhönsä eli sen perustointoihin ja tavoitteisiin ja turvalliseen tapaan tehdä työ. Majoitus- ja ravitsemisalan työehtosopimuksessa on myös sovittu, että työnantaja on velvollinen kertomaan neuvottelusuhteis-

ta ja alan järjestöistä. Myös työpaikan luottamusmiehen ja työsuojeluvaltuutetun yhteystiedot kuuluvat työntäjän velvollisuuksiin. (Eräsalo 2008, 62 -63.)

Kun työntekijän omaan työhön perehdyttäminen on tehty, seuraavana osa-alueena on omasta yksiköstä tai osastosta kertominen eli osaston tavoitteet ja yhteistyösuhteet sen henkilöstö käydään läpi. Jos on eri tiimejä, tulisi tämä myös selventää ja mihin tiimiin perehdytettävä henkilö kuuluu. Myös oman tiimin valtuudet ja toimintatavat tulee selventää työntekijälle. Lisäksi muulle henkilökunnalle on hyvä etukäteen kertoa tulevasta työntekijästä, jotta hekin tietävät siitä ja uusi työntekijä kokee näin tervetulleeksi olonsa. (Eräsalo 2008, 63.)

Eräsalo (2008, 63 - 64) nostaa esiin myös koko organisaation perehdyttämisen. Jos yrityksellä on useita yksiköitä kenties ympäri maailmaa, työntekijän on hyvä olla edes tietoinen niistä ja oppia työn kautta pikku hiljaa lisää muista yksiköistä. Jos kyseessä on pienyritys, ei muuta organisaatiota välttämättä ole, mutta molemmissa tapauksissa on hyvä selventää työntekijälle yrityksen perustiedot eli sen visio, strategia ja arvot ja se miten nämä asiat tulisi näkyä hänen työtehtävää ja erityisesti asiakaspalvelua. Myös liikeidean toteuttaminen, yrityksen asiakas-kunta, yhteistyökumppanit ja muut yhteistyöverkostot on hyvä kertoa. Henkilöstön ja hallinnon esittely on hyvä sisällyttää myös perehdytykseen. Vaikka organisaatiokaavio ja nimet eivät alussa jääkään muistiin, on sen oltava tarpeeksi laajaa, jotta tiedetään edes ylimmän johdon nimet ja annetaan mahdollisuus oppia tuntemaan muutkin työyhteisön jäsenet. (Eräsalo 2008, 63 - 64.)

Kilpailutilanteen esittely omalla paikkakunnalla yrityksen näkökulmasta on hyvä ottaa esille, jotta työntekijä ymmärtää työnsä lähtökohdan. Laajempi kilpailutilanteen esittely voi olla tarpeen, jos yritys toimii laajemmalla alueella. Paikkakunnasta saatava perustieto auttaa sopeutumaan paikkakunnalle, jos henkilö on vasta muuttanut sinne. Esimerkiksi sesonkityöntekijöiden kohdalla tuntuessa on tilanne usein tämä. (Eräsalo 2008, 64.)

### 2.3 Perehdytyksen suunnittelu

Perehdytyksen suunnittelun lähtökohtana on henkilöstöpolitiikka. Jos tavoitteena on saada hyvin koulutettua ja ammattitaitoista henkilökuntaa, voidaan perehdytyksessä keskittyä yrityksen toimintatapoihin, mutta jos palkataan vähemmän ammattitaitoisia, pitää ammattiasioiden opastusta sisällyttää perehdytykseen. Perehdytyksen suunnitteluun vaikuttaa myös se, kuinka paljon vakituista henkilökuntaa yrityksessä on tarkoitus pitää ja kuinka paljon muuta henkilökuntaa. Perehdytyksessä tavoitteena on saada perehdytettävä oppimaan tietyt asiat tietyssä laajuudessaan mahdollisimman hyvin, vaikkakin lyhyessä ajassa, mutta tarkemmat

ammattikohtaiset tavoitteet on hyvä tarkentaa vielä erikseen esimerkiksi esimiehille ja salityöntekijöille. Kankaan (2003) mukaan tavoitteet ovat osittain erilaiset, onko kyseessä harjoittelija, tilapäinen työntekijä vai vakituinen. (Kangas 2003, 7.)

Perehdyttämishjelma voidaan tehdä joko tiettyä ryhmää varten, kuten kesätyöntekijöitä varten, tai se voi olla yleisluontoinen peruspaketti kaikille, joka toimii runkona ja muistilistana, mistä kaikista asioista pitää keskustella perehdytettävän kanssa. Kun perehdyttämishjelma on tehty huolellisesti, sitä voidaan käyttää monissa tilanteissa. Perehdyttäjien selvitys on tarpeen yrityksessä, jotta saadaan selville, kenellä on vastuu perehdytyksestä vai kuuluuko se kenties kaikille. Kun perehdyttäjät on päätetty, pitää heidän kehittämistarpeet ottaa huomioon ja järjestää koulutusta aiheeseen liittyen. (Kangas 2003, 7.)

Perehdytyksessä ajankäyttö on suunniteltava hyvin eli mitä asioita pitää kertoa heti ja mitkä asiat kerrotaan vasta muutaman työpäivän jälkeen, koska ensimmäisenä päivänä ei voi kertoa kaikkea. Kangas (2003, 8) painottaa tärkeysjärjestystä ja sen vaikutusta perehdytyksessä. Ajankäyttö on myös hyvä ottaa huomioon työvuoroja suunniteltaessa, sillä pahimpaan ruuhka-aikaan perehdytys ei onnistu, vaan ensimmäinen perehdytys on rauhallisempaa aikana tehokkaampaa ja perehdytyksestä on enemmän hyötyäkin. (Kangas 2003, 8.)

Ennen ensimmäistä työpäivää on Tervetuloa taloon -opas hyvä antaa jo perehdytettävän käyttöön, jolloin hän on jo omaksunut joitain asioita ja työpäivän jälkeen voi asioita kerrata oppaasta omalla ajallaan. Myös muut erilaiset esitteet, toimintakertomukset, manuaalit auttavat työntekijää sisäistämään asioita. Kankaan (2003, 10) mukaan Tervetuloa taloon -oppaan aihealueita voivat olla esimerkiksi tervetulotoivotus, kuvaus yrityksestä, talon tavat ja ns. pelisäännöt miten toimia talossa, työsuhteeseen liittyvät asiat, työturvallisuus ja työterveyshuolto, ympäristöasiat, asiakaspalvelu ja yhteistyökumppanit, koulutus ja tiedottaminen, harrastus- ja virkistystoiminta, mistä lisää tietoa?, tärkeitä nimiä ja yhteystiedot, liitteet eli esimerkiksi perehdytyksen tarkistuslista. (Kangas 2003, 10.)

Oppaan materiaalin suunnitteleminen ja tekeminen vie paljon aikaa, mutta monet yritykset ovat huomanneet sen hyvät puolet ja se onkin vakiinnuttanut paikkansa useassa yrityksessä. On kuitenkin muistettava, että opastakin täytyy päivittää aika ajoin ja siitä vastuusta on hyvä sopia jo suunnitteluvaiheessa. Perehdyttäjällä on hyvä olla varasuunnitelma perehdytyksessä olemassa, sillä jos esimerkiksi perehdyttäjä sairastuu, pitää jonkun pystyä ottamaan hänen paikkansa. Perehdytyksen seuranta taas auttaa kehittämään perehdytystä ja jonkinlainen järjestelmä siihen on hyvä olla olemassa. Näitä voivat olla esimerkiksi perehdytyskeskustelut

perehdytyksen jälkeen tai jopa sen aikana sekä perehdyttämisen tarkistuslistat. (Kangas 2003, 8,10.)

#### 2.4 Perehdytyksen kehittäminen

Perehdytyksen kehittämisen lähtökohtana on selvittää, millainen tilanne on tällä hetkellä eli mitkä asiat ovat hyvin hoidettu ja mitkä asiat kaipaavat kehittämistä. Lähtökohta-arvioinnissa Kangas (2003, 23) suosittelee esimerkiksi kyselyä tai haastatteluja. On hyvä ottaa keskusteluissa huomioon se, mihin voimavarat kehittämisen suhteen todella riittävät. Laadukkuus voidaan kuitenkin nähdä eri tavalla esimiehen ja työntekijän näkökulmasta. Koska näkökulmat eroavat mahdollisesti hyvinkin paljon, on lähtökohdan arvioinnissa hyvä ottaa huomioon niin esimiesten, perehdyttäjien sekä perehdytettävien mielipiteet perehdytyksestä ja perustelut heidän mielipiteilleen. (Kangas 2003, 23.)

Kun lähtötilanne on saatu selvitettyä, pitää asettaa tavoitteet perehdytyksen eri osa-alueille. Mitkä osa-alueet työntekijöiden on osattava kiitettävästi, mitkä tyydyttyvästi ja riittääkö jollakin osa-alueella, että se hallitaan vain jonkin verran. Tavoitteiden asettamisen jälkeen löytyvät yrityksen kehittämiskohteet, kun lähtötasoa verrataan asetettuihin tavoitteisiin. Ennen kehittämisohjelman tekemistä on hyvä pohtia kehittämiskohteita ja niiden tärkeyttä sekä sitä, miten ongelmaan on tultu eli mitkä asiat on hoidettu hyvin ja mitkä huonosti ja mistä tämä on johtunut. Kun kehittämiskohteet on löydetty ja niiden tärkeysjärjestys myös valittu, voi työryhmä alkaa kehittämään ohjelmaa perehdytyksen parantamiseen ja vastaa myös sen toteuttamisesta. Kun kehittämisohjelmaa seurataan, saadaan myös ajankohtaista tietoa ohjelman ja tavoitteiden toteutumisesta. (Kangas 2003, 23 - 25.)

#### 2.5 Työsopimus ja työsuhde

Ennen työsuhteen alkua työnantaja ja työntekijä kirjoittavat työsopimuksen, jossa sovitaan tehtävästä työstä, työehdoista ja eduista. Työsopimussuhde alkaa työsopimuksen solmimisesta. Tarkasteltaessa irtisanomisajan määräytymistä, jos työntekijä ei esimerkiksi aloita työtään sovittuna ajankohtana tai työnantaja peruu sopimuksen, kumpikin on periaatteessa korvausvelvollinen. Työsuhde alkaa kuitenkin silloin, kun työntekijä aloittaa työt, jolloin työntekijä tekee henkilökohtaisesti työtä johdon ja valvonnan alaisena. Työllä on myös taloudellinen arvo työnantajalle ja suoritus tehdään työnantajan hyväksi, minkä vuoksi työnantajalla on direktio-oikeus, jolloin hänellä on oikeus määrätä ja valvoa työn laatua, suoritustapaa, laajuutta sekä työn tekemisen aikaa ja paikkaa. (Eräsalo 2008, 50, 53; Työsopimuslaki 2001.)

### 2.5.1 Työntekijän ja työnantajan velvollisuudet

Työntekijän velvollisuutena on tehdä työnsä huolellisesti annettujen määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Työn tekemiseen liittyy omaa päätäntävaltaa aina, mutta kuinka laajaa se kyseisessä työtehtävässä on, määrää sen työntäjä. Itseohjautuvuutta on kuitenkin hyvä korostaa ja työntekijän on tarpeen ymmärtää se, että hänen työllään on vaikutus koko yrityksen toimintaan. Jos työtä ei tehdä kunnolla, vaikuttaa se myös koko yrityksen toimintaan. (Eräsalo 2008, 53; Työsopimuslaki 2001.)

Työntekijällä on myös uskollisuusvelvoite, jonka Eräsalo (2008, 54) nostaa vahvasti esille eli oman työnsä epäkohdista ei saa puhua vapaa-aikanaan ja näin parjata omaa työpaikkaansa. Kehitettävät asiat on hyvä tuoda yrityksessä esille, jolloin asiaan voidaan vaikuttaa toisin kuin muualla tapahtuvalla parjaamisella ei ole kehittävä vaikutusta työpaikalla. Myöskään liike- ja ammattisalaisuuksia ei saa kertoa ulkopuolisille työsuhteensa kesto aikana ja paljastuksista on työntekijä korvausvelvollinen. Asiakkaankaan tietoja ei saa paljastaa ulkopuolisille. (Eräsalo 2008, 54; Työsopimuslaki 2001.)

Kilpaileville yrityksille työskenteleminen ei ole sallittua ilman työnantajan suostumusta. Majoi- tus- ja ravitsemisalalla suhtautuminen tähän ei ole kuitenkaan niin vakavaa, sillä alan osa- aikaisten ja vuokratyöntekijöiden määrä on suuri, jolloin kilpailijoilla työskenteleminen on yleistä. Jos työnantaja kuitenkin kokee asian tärkeänä, on työsuhteiden laatua hyvä tarkastella myös tästä näkökulmasta. (Eräsalo 2008, 54; Työsopimuslaki 2001.)

Työnantajan velvollisuutena on noudattaa vähintään työehtosopimuksen ja lainsäädännön ehto- ja. Yksi velvoite on yleisvelvoite, jonka tarkoituksena on edistää työntekijöiden keskinäisiä suhteita ja työnantajan on huolehdittava, että työntekijä pystyy selviytymään työstään myös työtehtävien muuttuessa. Tämä velvoite on siis perehdyttämis- ja kouluttamisvelvoite, josta kerrottiin aiemmin perehdytyksen kohdalla. Laki on ylin määräävä tekijä, jonka jälkeen tulevat työehtosopimukset ja työntekijän henkilökohtainen työ sopimus. Kuitenkin jos työ sopimus on sovittu esimerkiksi paremmasta palkasta kuin työehtosopimus velvoittaa, on työso- pimus se jota noudatetaan. Paremmat edut työntekijälle antava on noudatettava työ sopimus. Henkilökuntaedut ovat esimerkiksi työnantajan omia lisäetuja, joita hän voi tarjota, vaikka niistä ei ole määrätty työehtosopimuksessa. Työnantajalla on myös oikeus tulkita säädöksiä ja määräyksiä, mutta jos tulkinnat eivät ole olleet oikeita, tulee työnantajan kantaa myös vastuu ja olla korvausvelvollinen, jos tulkinnat ovat olleet vääriä. Tämän vuoksi työ lainsäädännön tunteminen on erittäin tärkeää työnantajan puolelta. Työnantaja on myös velvollinen kohte- lemaan työntekijöitään tasavertaisesti ja syrjintä esimerkiksi iän, sukupuolen, terveydentilan

tai uskonnon vuoksi eivät ole sallittuja. Nämä kielletään niin työsopimuksissa, yhdenvertaisuuslaissa kuin tasa-arvolaisakin (Eräsalo 2008, 54 - 56; Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 1986; Työsopimuslaki 2001; Yhdenvertaisuuslaki 2004.) Opinnäytetyössä työnantajan ja työntekijän velvollisuudet on huomioitu kyselylomakkeen kysymyksissä. Kyselylomake löytyy tämän työn liitteestä yksi (Liite 1).

### 2.5.2 Vuokratyöntekijöiden sekä yrittäjän palkkaaminen

Osa yrityksen henkilökunnasta voidaan ulkoistaa vuokratyöntekijöiden tai yrittäjien avulla. Henkilöstöpalveluyritys antaa työntekijöitään vuokraavan yrityksen käyttöön vastiketta vastaan, jolloin työntekijän työsopimus on vuokraavan yrityksen kanssa, mutta valvonta tapahtuu käyttäjäyrityksen puolelta. Laki velvoittaa yhä käyttäjäyritystä työaikalakien, tasa-arvolain ja työturvallisuuden puolelta, mutta henkilöstövuokraus maksaa työntekijän palkat vuokrausalan työehtosopimuksen mukaan tai jos sellaista ei ole, niin maksetaan käyttäjäyrityksessä sovelletun työehtosopimuksen mukaan. Henkilöstöpalveluyritys huolehtii myös sairausajan palkoista sekä esimerkiksi terveydenhuollon järjestämisestä. (Eräsalo 2008, 57 - 58; Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 1986; Työaikalaki 1996; Työsopimuslaki 2001; Työturvallisuuslaki 2002.)

Käyttäjäyrityksen tulee esittää vaatimuksensa pätevydestä työvoimaa halutessaan ja jos vuokratyöntekijä ei vastaa haluttuja vaatimuksia, tulee asiasta ilmoittaa henkilöstöpalveluyritykseen. Käyttäjäyritys on valvovana osapuolena työsuoristusta katsottaessa ja käyttäjäyritys on myös velvollinen perehdyttämään ja kertomaan työturvallisuudesta vuokratyöntekijälle. Itsenäiseltä yrittäjältä taas ulkoisena ostettavat palvelut, kuten esimerkiksi musiikki ja DJ - palvelut, siivouspalvelut sekä eteispalvelut, ovat itsenäistä palvelua, jolloin toimeksiantajalla ei ole johto tai valvomistehtäviä. (Eräsalo 2008, 57 - 58; Työturvallisuuslaki 2002.)

Työsopimuksen voimassaolosta, työajoista sekä muustakin työlainsäädännöstä löytyy enemmän tietoa Majoitus- ja ravitsemisalan työehtosopimuksesta, jonka päivitetyn version voi löytää helpoiten Internetistä [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi) - sivustolta. Sivustolta löytyvät myös Suomen lait. Työntekijöille tämä on hyvä myös kertoa, jolloin heidän on vaivatonta tutustua voimassaolevaan työehtosopimukseen sekä lakiin. (Majoitus- ja ravitsemisalan työntekijöiden työehtosopimus 2007; Majoitus- ja ravitsemisliikkeiden esimiesten työehtosopimus 2007.)

Liitteessä yksi olevassa kyselylomakkeessa on otettu huomioon myös vuokratyöntekijät. Useat hotellit käyttävät rekrytointiyrityksiä ja vuokraavat heiltä työvoimaa. Kyselyyn vastaajissa heitä ei haluttu jättää ulkopuolella, joten myös heitä on pyydetty vastaamaan kyselyyn.

## 2.6 Lakisääteiset perehdytettävien henkilöstöpalvelut

Lakisääteiset henkilöstöpalvelut ovat sopimusten ja lakien pohjalta nousseet pakollisiksi yrityksille. Lakisääteisissä henkilöstöpalveluissa on määräyksiä ja ohjeistuksia työolosuhteista ja niihin liittyvistä asioista. Ohjeistukset koskevat vakuutuksia, jotka liittyvät sosiaaliturvaan, työterveyshuoltoon, työpaikkaruokailuun sekä työsuojeluun ja työturvallisuustoimintaan. Näiden lisäksi yrityksillä on mahdollisuus järjestää vapaaehtoisia lisäpalveluita kuten laajentaa terveydenhuollon palveluita tai järjestää muuta virkistystoimintaa.

### 2.6.1 Sosiaaliturvaan liittyvät

Työterveyshuoltolaki määrää työterveyshuollon järjestämisestä kaikilla työpaikoilla sen koosta riippumatta ja työntuoja sopii työterveyshuollon järjestämisestä sopimuksella. Lakisääteinen työterveyshuolto sisältää selvityksen työpaikan terveysvaaroista, työntekijöiden työhöntulotarkastuksen, terveystarkastukset perustuen työpaikan terveysriskeihin, työkykyä ylläpitämisen toiminnan eli tyky -toiminnan, ensiapuvalmiuden ohjaamisen työpaikoilla sekä työntekijöiden mahdolliseen kuntoutukseen ohjaamisen. Tavoitteena on saada työympäristöstä turvallinen ja terveellinen, saada hyvin toimiva työyhteisö sekä ehkäistä työhön liittyviä sairauksia. Myös työntekijöiden työkyvyn ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen ovat tavoitteena. (Eräsalo 2008, 104 - 105; Työterveyshuoltolaki 2001.)

Työehtosopimuksen mukaan työntekijöille tulee pystyä mahdollistamaan tarpeeksi pitkä tauko, jotta ruokailu voidaan järjestää joko erikseen sille tarkoitettussa tilassa tai ravintolan salin puolella. Työehtosopimuksessa vaihtoehtona työn ohessa järjestettävälle ruokailulle on puolen tunnin lepotauon mahdollistaminen, jos työpäivä on yli kuuden tunnin mittainen. (Eräsalo 2008, 107; Majoitus- ja ravitsemisalalan työntekijöiden työehtosopimus. 2007.)

### 2.6.2 Työturvallisuuden perehdyttämiskohteet

Työturvallisuudesta huolehtiminen on laissa määritelty ja siinä painotetaan erityisesti ennalta ehkäisyä ja näin tukea työntekijöiden turvallisia ja terveellisiä työoloja, joissa työkyvyn säilyminen olisi mahdollista. Oikea asenne työpaikoilla on johdon ja esimiesten vastuulla, vaikka jokainen työntekijä onkin itse vastuussa työturvallisuusmääräysten noudattamisesta esimerkiksi työasujen ja suojalaitteiden käytössä. Tämä kaikki kuuluu osana perehdytykseen. Työntekijöiden on myös ilmoitettava havaitsemistaan puutteista esimiehilleen. (Eräsalo 2008, 107 - 108; Työturvallisuuslaki 2002.)



Työsuojelupäällikkö täytyy olla jokaisella työpaikalla ja se voi olla työnantaja tai erikseen nimetty henkilö. Työsuojelupäällikön tehtävänä on yhteistoiminnan järjestäminen muun muassa viranomaisten kanssa sekä kehittää ja ylläpitää yhteistoimintaa. Työntekijöiden edustajana toimii työsuojeluvaltuutettu vähintään 10 henkilön yrityksissä. Hänen tehtävänä on työympäristöön, työturvallisuuteen ja terveyteen vaikuttaviin tekijöihin perehtyminen ja työntekijöiden työturvallisuuteen huomioon kiinnittäminen. Hänellä on myös oikeus keskeyttää työ, joka aiheuttaa suurta vaaraa ja ilmoitettava siitä työnantajalle. Työsuojelumies voidaan valita henkilöstön toimesta tietyille osastolle. (Eräsalo 2008, 107 - 108.) Työsuojelu vaikuttaa myös alle 18-vuotiaita työntekijöitä palkatessa työturvallisuuden osalta. Tämä tulee esille esimerkiksi alle 18-vuotiaiden harjoitteluun palkkaamisessa. (Raudas ym. 2007, 7 - 8.) Työsuojelusta ja sen erityisohjeista on tärkeää kertoa varsinkin toisen asteen harjoittelijoiden perehdytyksessä. Heillä ei välttämättä ole tietoa lain tuomista ohjeista, joten työnantajan on kerrottava heille, mitä rajoituksia laki tuo alle 18-vuotiaan palkkaamiseen. Näin alaikäinen harjoittelija ymmärtää syyn, miksi hänen tehtävänsä on esimerkiksi hieman toisenlainen.

Työn luonteen takia, hotelli- ja ravintola-alalla työtapaturmat ovat yleisiä, mutta usein lieviä. Koska työtä tehdään monesti kiireessä ja käsin apuna esimerkiksi koneet ja terävät veitset, ovat tapaturmat mahdollisia. Palovammat kuumuudesta tai höyrystä ja liukastumiset lattialla olevien nesteiden takia ovat nekin mahdollisia. Työtapaturmiin voidaan kuitenkin vaikuttaa esimerkiksi tilasuunnittelulla, työhön opastuksella, henkilökunnan ammattitaidolla sekä siisteydellä ja järjestyksellä. (Raudas ym. 2007, 28.)

Hotelli- ja ravintola-alalla sesonkivaihtelut voivat olla suuria, jolloin muun muassa työn henkinen kuormittavuus voi nousta esille. Kiireisenä aikana työ voi olla ylikuormittavaa ja hiljaisena aikana alikuormitusta voi esiintyä. Työmäärän ja -tahdin lisäksi rasitusta lisääviä tekijöitä voivat olla työn sisältö, työtehtävä ja sen selkeys. Lisäksi niitä voivat olla työhön liittyvä havainnointi ja muistaminen, vaikutusmahdollisuudet asiakas- ja työtilanteissa sekä työjärjestelyissä, työssä kehittyminen sekä vastuu työstä ja taloudesta. Liian yksipuolinen työ tai liian vähäinen työmäärä voivat johtaa alisuorittamiseen ja työhön kyllästymiseen. Työnantaja voi tässä tilanteessa pohtia, voiko työntekijän osaamista hyödyntää jollain muulla

Työ voi kuormittaa myös henkisesti, mutta työyhteisöllä on myös vaikutusta työntekijöiden hyvinvointiin. Jos keskinäinen yhteistyö ei suju, voi se näkyä myös asiakaspalvelussa. Työyhteisön toimintaan vaikuttavat johtaminen, työn organisointi, sisäinen yhteistyö ja vuorovaikutus sekä työpaikan kulttuuri, joka määrittelee sen mikä on sallittua ja mikä ei työpaikalla.

Kun työyhteisössä toiminnot sujuvat, pidetään sitä työkyvyn edistäjänä. (Raudas ym. 2007, 36.)

Hyvinvointia tukevia toimintoja ovat tutkimusten mukaan perustehtävän, työjärjestelyjen ja sisäisen yhteistyön selkeys, johtamisen oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus sekä keskinäinen luottamus. Myös avoin tiedonkulku ja vuorovaikutus, osallistumismahdollisuus sekä toisten arvostaminen ja kannustaminen kuuluvat hyvinvoinnin tukemiseen. Pelisäännöt ja erilaisten koulutusten järjestäminen erilaisuudesta ja itseyttämyksestä voivat myös auttaa työpäivän vuorovaikutusta. (Raudas ym. 2007, 36, 38.)

Lakisääteiset henkilöstöpalvelut ovat osa työtä kyselylomakkeen kautta. Työturvallisuus sekä sosiaaliturvaan liittyvät asiat otettiin tutkimuksessa huomioon kyselylomaketta laadittaessa. Kyselyn avulla saatiin työntekijöiden näkemys perehdytyksen lakisääteisestä puolesta esille. Seuraavassa luvussa kerrotaan tarkemmin tutkimuksen toteuttamisesta.

### 3 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyö keskittyy perehdytyksen tutkimisessa lain ja työehtosopimusten tuomiin velvollisuuksiin eli mitä Tervetuloa taloon -oppaassa yleensä käsitellään ja miten kerronnassa on onnistuttu. Opinnäytetyö keskittyy siihen, mitä työnantajan on kerrottava perehdytyksessä eli työsuhteesta, työturvallisuudesta ja lakisääteisistä henkilöstöpalveluista. Kehittämiskohteissa painotus on Tervetuloa taloon -oppaassa, jossa lain vaatimukset perehdytyksestä ovat lähtökohtana. Teoria, benchmarking ja sesonkityöntekijöiden mielipiteet ovat siis kehittämisehdotusten taustalla. Tavoitteena on antaa kehittämisehdotuksia niin, että ajatuksena on mahdollistaa Tervetuloa taloon -oppaasta mahdollisimman kattava. Silloin sen rooli perehdytyksessä nousisi ja työntekijä saisi aloittaa perehdytyksensä rauhassa ja ajan kanssa. Näin myös kustannuksissa säästettäisiin itse perehdytyksessä ja työntekijöistä saataisiin tehokkaita työntekijöitä mahdollisimman pian.

Tutkimuksessa käytetään kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimustapaa. Tiedonkeruumenetelmänä on kysely, jossa on valmiita vastausvaihtoehtoja sekä avoimia kysymyksiä. Tarkoituksena on saada mahdollisimman laaja kuva perehdytyksestä selville. Tästä syystä tarvitaan yhdistelmä tutkimusta eli sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista lähestymistapaa. Tutkimuksen perusjoukkona on kokonaisotos, sillä kysely osoitetaan kaikille hotellin uusille sesonkityöntekijöille. Lisäksi se on kuvailevaa eli deskriptiivista tutkimusta, koska tutkimus pyrkii saamaan kaikkien mielipiteet perehdytyksestä selville. (Heikkilä 2004, 14.) Opinnäytetyössä käytetään myös benchmarkingia ja sisällönanalyysia työssäni vertaillen Tervetuloa taloon -opasta

toisen palvelualan yrityksen oppaaseen. Tutkimuksen tavoite täsmentyy seuraavina tutkimuskysymyksinä: mitä mieltä tunturihotellin sesonkityöntekijät ovat saamastaan perehdytyksestä sekä perehdytyksen asiasisällöstä ja minkälainen tunturihotellin Tervetuloa taloon - opas on suhteessa vertailukohteen perehdytysoppaaseen.

### 3.1 Kvantitatiivinen lähestymistapa

Kvantitatiivinen tutkimus on määrällistä eli tilastollista tutkimusta, jolloin otannan täytyy olla riittävän suuri, jotta tulokset ovat luotettavia. Valmiita vastausvaihtoehtoja sisältävät lomakkeet ovat kvantitatiivista tutkimusta, jolloin analyyseissä käytetään taulukoita havainnollistamaan tuloksia. Olemassa olevan tilanteen kartoitukseen kvantitatiivinen tutkimus on hyvä, mutta ei kerro syitä asioiden nykyiseen tilaan. (Heikkilä 2004, 16.) Seuraavaksi kerrotaan kyselylomakkeesta tiedonkeruumenetelmänä.

Heikkilän (2004, 47,48) mukaan kyselylomakkeen laatiminen vaatii taustatyötä ennen lomakkeen laadintaa. Taustatyötä ovat esimerkiksi kirjallisuuteen tutustuminen, tutkimuskysymysten pohtiminen ja tarkentaminen, käsitteiden määrittely sekä tutkimuksen analysointimenetelmän miettiminen. Tavoite täytyy olla selvillä, ennen kuin lomake voidaan tehdä. Kun kyselylomaketta tehdään, on hyvä ymmärtää millaisia vastauksia halutaan ja kuinka tarkkoja vastausten pitää olla. Lomakkeen laatimisen vaiheita ovat tutkittavien asioiden nimeäminen, lomakkeen rakenteen suunnittelu, kysymysten muotoilu, lomakkeen testaus ja lomakkeen rakenteen muokkaus ja kysymysten muokkaus testauksen jälkeen, kunnes saadaan lopullinen lomake. (Heikkilä 2004, 47, 48.)

Tutkimuslomakkeen, joka on rakennettu hyvin, tunnusmerkeiksi Heikkilä (2004, 48,49) nostaa lomakkeen selkeyden. Lomakkeessa teksti ja kysymykset ovat aseteltuina niin, että vaikutelma ei ole liian täynnä. Myös vastausohjeiden on hyvä olla selkeät, jotta vastaaja ymmärtää, miten vastata lomakkeen kysymyksiin. Kun lomakkeessa kysytään jotain, kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan. Kysymykset myös etenevät loogisesti. Esimerkiksi samaan aiheeseen liittyvät ovat saman otsikon alla ja kysymykset ovat numerojärjestyksessä. Alussa lomakkeessa on hyvä olla helppoja kysymyksiä, jotta vastaaja on helppo vastata ja asennoitua kyselyä kohtaan. Liian vaikeat kysymykset voivat tehdä vastaamisesta epämiellyttävää, jolloin vastaukset eivät välttämättä ole rehellisiä. Muutamia kontrollikysymyksiä, joilla testataan vastausten luotettavuutta voi olla myös mukana lomakkeessa. Kysely ei saa olla liian pitkä, sillä liian pitkällä kyselyllä ei saada haluttuja vastauksia. Kyselyssä on myös hyvä tehdä vastaajalle tietoiseksi se, kuinka tärkeää hänen vastaamisensa on. (Heikkilä 2004, 48, 49.)

Kysymykset voivat olla avoimia, suljettuja tai sekamuotoisia kysymyksiä. Avoimet kysymykset ovat vaikeita analysoida, mutta auttavat kyselyssä, jossa valmiita vastauksia on vaikea antaa. Avoimissa kysymyksissä on hyvä rajata vastaajan ajatusten suuntaa kysymyksen asettelulla. Avointen kysymysten heikkous on kuitenkin se, että ne eivät houkuttele vastaamaan, vaan ne helposti jätetään tyhjiksi. Avoimet vastaukset on hyvä sijoittaa kyselyssä lomakkeen loppuosaan, jossa on huomioitu tarpeeksi suuri tila vastausten kirjoittamiseen. (Heikkilä 2004, 49.)

Suljetuissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat valmiina, jolloin vastaaja valitsee omaa mielipidettään vastaavan vaihtoehdon. Vaihtoehtoja suljetuissa kysymyksissä ei saa olla liikaa ja kaikille vastaajille on löydyttävä omaa mielipidettä vastaava vaihtoehto. Vaihtoehtojen täytyy sulkea toisensa pois ja niiden täytyy olla järkeviä. Suljettuihin kysymyksiin vastaaminen on nopeaa ja niiden analysoiminen on helppoa, mutta vastaukset on voitu myös antaa harkitsematta. Jos kysymys on muotoiltu vaikeasti, saattaa vastaaja vastata ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon, koska omasta mielipiteestä ei välttämättä olla varmoja. Kysymysten on hyvä olla myös neutraaleja, jotta kysymyksen asettelu ei johdattele vastaamaan tietyllä tavalla. Sekamuotoisissa kysymyksissä tarkoituksena on antaa vastausvaihtoehdot, mutta jos jotain vaihtoehtoa ei ole huomattu ottaa mukaan ja se on jäänyt pois, mahdollistetaan se avoimella vaihtoehdolla. Tällöin kysymys, jossa kysytään esimerkiksi miten työntekijät suorittavat työmatkansa henkilöauton, polkupyörän, julkisen jälkeen voi vastausvaihtoehtona olla avoin kysymys muuten, millä? (Heikkilä 2004, 50 - 52.)

Kysymysten tilalla voi olla myös väittämiä, joissa vastaaja arvioi omaa mielipidettään valitsemalla onko hän esimerkiksi täysin samaa mieltä väitteen kanssa tai jokseenkin eri mieltä. Yleisimpiä asenneasteikkoja, joita käytetään, ovat Likertin asteikko ja Osgoodin asteikko Heikkilän (2004, 52.) mukaan. Likertin asteikkoa käytetään mielipideväittämissä, joissa on 4- tai 5- portainen asteikko. Toinen ääripää on täysin eri mieltä ja toinen täysin samaa mieltä, joista vastaaja valitsee omaa mielipidettään vastaavan vaihtoehdon esimerkiksi jokseenkin samaa mieltä. Osgoodin asteikkoa käytetään tuote- ja yritystutkimuksissa yleisimmin, jossa vastausvaihtoehdot 5- tai 7- portaisia asteikkoja ja ääripäinä ovat kaksi vastakkaista adjektiivia. Asiakaspalvelusta kysyttäessä esimerkiksi voivat vaihtoehdot olla palvelu oli epäystävällistä ja palvelu oli ystävällistä, jolloin asiakas valitsee adjektiivien välistä olevasta numerosta hänen mielipidettään vastaavan vaihtoehdon. (Heikkilä 2004, 52 - 55.)

Saatekirjeessä selvitetään vastaajalle tutkimuksen toteuttaja ja rahoittajat, tutkimuksen tavoite, tutkimustietojen käyttötapa, miten vastaajat on valittu, viimeinen vastauspäivä, lomakkeen palautusohje sekä kiitokset tutkimukseen osallistumisesta ja tutkijan allekirjoitus.

Kirje voidaan korvata myös saatesanoilla, jossa saatesanat ovat kyselylomakkeen alussa. (Heikkilä 2004, 61, 62.)

Kvantitatiivista lähestymistapaa käytettiin tämän työn kyselyssä ja sen analysoinnissa. Kyselylomakkeella selvitettiin, kuinka hyvin perehdytys on onnistunut Hotelli X:ssä. Kyselylomake tehtiin Internetiin e-lomakkeelle, jotta vastaaminen olisi mahdollisimman helppoa. Kyselylomakkeen alussa oli saatesanat, miten työtä tullaan hyödyntämään. Kysymykset laadittiin Likertin asteikolla. Jotta mielipiteitä saataisiin mahdollisimman kattavasti esille, kyselylomake sisälsi kyllä- ja ei- väittämiä sekä avoimia kysymyksiä.

Kysymykset laadittiin perehdytyksen teorian avulla. Aihealueista muodostettiin kokonaisuuk- sia, joiden avulla pyrittiin saamaan kokonaiskuvan perehdytyksestä. Kysely on opinnäytetyön liitteenä (Liite 1.) Vastausaikaa kyselyyn oli alun perin kaksi viikkoa. Vastausaikaa jouduttiin pidentämään pariin otteeseen, jotta saatiin lisää vastauksia ja kyselyn tuloksiin luotettavuut- ta.

Tulokset analysoitiin Microsoft Office Excel-ohjelman avulla. Ohjelman avulla pystyttiin myös havainnollistamaan tuloksia kuvioiden avulla. Luvussa neljä (4) kerrotaan kyselyn tuloksista tarkemmin.

### 3.2 Kvalitatiivinen lähestymistapa

Kvalitatiivinen tutkimus on laadullista tutkimusta, jossa pyritään selvittämään syitä esimer- kiksi käytökselle. Laajaa tutkimusta ei voida tehdä kuitenkaan yhdellä tutkimuksella. Yhdessä tutkimuksessa keskitytään saamaan mahdollisimman tarkat vastaukset vain tietystä aiheesta. Tutkimuksen kohteet valitaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkasti, jotta saadaan tarpeel- lista tietoa ja löydetään mahdolliset kehittämiskohteet sekä mahdolliset jatkotutkimusten aiheet. (Heikkilä 2004, 16.) Seuraavassa kerrotaan kahdesta laadullisesta menetelmästä eli sisällönanalyysistä sekä benchmarkingista, joita on käytetty työssä tutkimukseen.

Sisällönanalyysissä on kyse laadullisen aineiston analysointitavasta, jossa dokumentteja pyri- tään analysoimaan systemaattisesti ja objektiivisesti. Mielenkiinnon kohde analysoidaan joko aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93 - 97.)

Teoriaohjaavassa analyysissä ei testata teoriaa, vaan teorian tarkoituksena on ohjata ja aut- taa analysoinnissa luoden uusia uria teorian luomisessa. Teorialähtöisessä analyysissä taas ai- neiston analyysi pohjautuu aiempaan teoriaan tai esimerkiksi malliin. Tutkimuksessa esitetään

ensin aiempi malli, johon aineiston käsitteet pohjautuvat ja teoriaa testataan uudessa ympäristössä. Näin ollen aineiston hankinta, analyysi kuin raportointikin tehdään teorialähtöisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 97 - 101.)

Tässä tutkimuksessa sisällönanalyysiä käytettiin kyselylomakkeen avointen kysymysten analysoinnissa. Kvantitatiivisesti ei pysty analysoimaan kyselyn avoimia vastauksia, joten tarvittiin kvalitatiivista analysointitapaa. Sisällönanalyysi oli teorialähtöistä. Avoimet vastaukset analysoitiin ja vastauksia tutkittiin teorian avulla. Sisällönanalyysiä käytettiin myös vertailukohteen kriteereiden määrittelyyn. Opasta lukemalla siitä valittiin vertailtavat kohteet. Kohteita olivat oppaan tyyli, rakenne, sisältö sekä työntekijälähtöisyys. Seuraavassa esitellään laadullisista menetelmistä benchmarking.

Benchmarking on arvioimista ja vertaamista hyviin esikuviin. Tällä tavalla voidaan arvioida omia työtapoja ja miettiä, miten niitä voitaisiin parantaa katsomalla mallia muilta yrityksiltä. Tavoitteena on parantaa yrityksen kilpailukykyä parantamalla omaa suorituskkyä ja viedä kehitysehdotukset käytäntöön, jotka nojaavat yrityksen strategiaan ja tavoitteisiin. (Hotanen, Laine & Pietiläinen 2001, 7,8,10.)

Benchmarkingin voi toteuttaa eri tavoin. Tunnuslukuvertailussa vertaillaan suorituskkyä, mutta syyt tunnuslukujen takana ei aukea pelkällä tunnuslukuvertailulla. Prosessibenchmarkingissa vertaillaan liiketoimintaprosesseja ja niitä tutkitaan vaihe vaiheelta, jotta saadaan selville miten toiminnot rakentuvat. Kilpailijabenchmarkingissa taas vertaillaan prosesseja ja tunnuslukuja kilpailijan tunnuslukuihin ja prosesseihin, mutta tulokset eivät välttämättä ole totuudenmukaisia, sillä kilpailijasta ei todennäköisesti saada tarpeeksi tietoa kattavan benchmarkingin toteuttamiseen. (Hotanen ym. 2001, 7 - 8.)

Benchmarkingia on myös Hotasen, Laineen ja Pietiläisen (2001, 8) mukaan kahdenvälisenä, jolloin yritykset vertaavat keskenään omia toimintatapojaan ja kehittävät tämän avulla toimintaansa. Ryhmäbenchmarkingissa taas on kyse useasta eri toimijasta, jotka tutkivat omia prosessejaan ja vertailevat keskenään saatuja tuloksia sekä vertaavat omia prosessejaan ryhmän tuotokseen ideaaliprosessista. Kumppanuusbenchmarkingissa on kyse pysyvän yhteistyökumppanin, esimerkiksi alihankkijoiden kesken, tehdystä benchmarkingista, joka toteutetaan yleensä kahdenvälisenä tai ryhmäbenchmarkingina. (Hotanen ym. 2001, 8.)

Benchmarkingilta edellytetään, että johto on benchmarkingin kannalla ja haluaa kehittää yritystä, sillä muuten benchmarkingista ei tule oleman hyötyä. Lähtökohtana benchmarkingissa pidetään yrityksen strategiaan, missioon ja visioon pohjautuvaa pienin askelin tapahtuvaa ke-

hittämistä, jossa prosessit on kuvattu selkeästi ja totuudenmukaisesti. Ihmisten täytyy olla projektiin sitoutuneita sekä toiminnallisesti että eettisesti. Myös henkilöiden, jotka toimivat prosessissa on hyvä olla mukana kehitystyössä, jotta benchmarkingista saataisiin mahdollisimman paljon irti. (Hotanen ym. 2001, 9,10.)

Opinnäytetyössä benchmarkingia sovellettiin Tervetuloa taloon -oppaan vertaamisessa esikuvaan. Sisällön analyysin avulla analysoitiin löydetyn esikuvan Tervetuloa taloon -opasta ja verrattiin sitä hotelli X:n oppaaseen. Oppaan analyysi tehtiin neljästä (4) eri näkökulmasta: työllisistä, rakenteellisesta, sisällöllisestä sekä työntekijälähtöisestä näkökulmasta. Näkökulmien avulla pyrittiin saamaan vastaus opasta käsittelevään tutkimuskysymykseen, joka esiteltiin luvussa kolme (3).

Perehdytyksen teoria oli analyysissä ohjaavana lankana. Tervetuloa taloon -oppaan vertailukohte eli esikuva toimii myös palvelualalla. Esikuvan Tervetuloa taloon -opas oli lähtökohtana analysoitaessa, kuinka hyvä ja kattava tunturihotellin opas on ja mitä kehitettävää siinä on verrattuna esikuvan oppaaseen sekä perehdytyksen teoriaan. Esikuvan opas oli erittäin hyvä siinä mielessä, että se oli tuotu lähelle työntekijää kieleltään, asiat oli käsitelty kattavasti, tiiviisti ja erittäin selkeästi. Opas oli myös loogisesti etenevä ja toi olon, että työntekijää arvostetaan ja hänen työpanoksensa on tärkeä organisaatiossa. Jos opasta lukiessa heräsi kysymyksiä, mistä saa lisätietoa, olivat yhteystiedot selkeästi esillä. Ne olivat myös jaoteltuna vielä siten, että jokaisen henkilön kohdalla luki, mitkä vastuut kuuluvat tietylle henkilölle.

### 3.3 Luotettavuuden tarkastelu

Tutkimuksen validius ja reliabelius tekevät tutkimuksesta pätevän. Validiteetin tarkoituksena on mitata tutkimuksen tavoitteita ja onko tavoitteet saavutettu. Edustavan otoksen saaminen, vastausprosentin korkeus sekä perusjoukon tarkka määrittely ovat validiteetin tunnusmerkkejä. Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten luotettavuutta ja sitä, että tulokset ovat analysoitu luotettavasti ja niitä ei ole irrotettu asiayhteydestään. Luotettavuuteen vaikuttaa myös kato eli kuinka paljon tuloksissa jää saamatta vastauksia ja mikä niiden merkitys on vastauksiin. (Heikkilä 2004, 29, 30.)

Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin eli mielipide sesonkityöntekijöiden perehdytyksestä saatiin ja kehittämiskohteita nousi esille. Myös Tervetuloa taloon -oppaan vertailu esikuvan oppaan kanssa onnistui. Reliabiliteettia laskee kuitenkin hieman se, että kokonaisotoksen 19 vastaajasta neljä (4) vastaajaa ei vastannut kyselyyn, mikä vaikuttaa luotettavuuteen pienes-

sä otoksessa. Pidän tuloksia silti luotettavina, koska analysointi onnistui erinomaisesti ja vastausprosentti oli 79 %.

#### 4 Tulosten tarkastelu

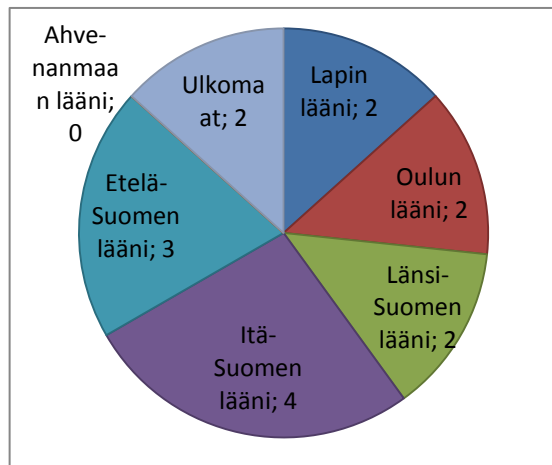
Opinnäytetyön tutkimuskysymykset, jotka esiteltiin luvussa kolme (3), ovat tuloksien analysoinnin lähtökohtana. Sesonkityöntekijöiden mielipiteet saamastaan perehdytyksestä ja sen asiasisällöstä käsitellään luvussa 4.1 vastausten jakautumien avulla. Alaluvuissa käsitellään perehdytys aihealueittain ja esitetään kyselylomakkeen avulla saadut tulokset. Tunturihotellin Tervetuloa taloon - oppaan vertailutulokset ovat luvussa 4.2.

##### 4.1 Työntekijöiden mielipiteet perehdytyksestä

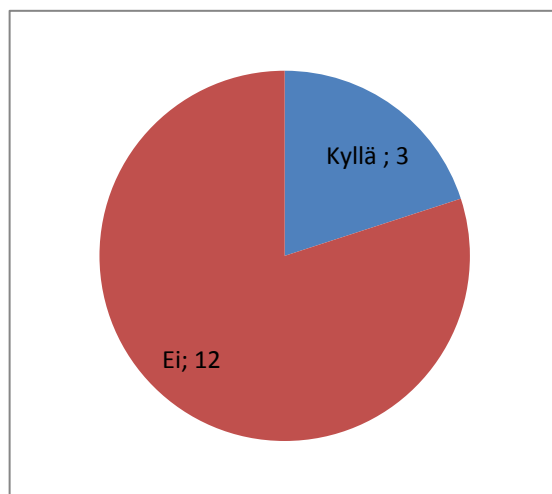
Kysely tehtiin kaikille hotellin uusille sesonkityöntekijöille, joita kaudella 2008 - 2009 oli 19 työntekijää. Heistä 15 vastasi kyselyyn. Vastaamatta jätti siis neljä (4). Vaikka kysely ei ollutkaan laaja, saatiin kauden 2008 - 2009 perehdytyksestä muodostettua kuva.

Kyselyn vastaajat olivat tulleet paikkakunnalle töihin ympäri Suomea (kuvio 1.) ja heistä vain kolme (3) oli työskennellyt aiemmin paikkakunnalla (kuvio 2.). Koska harva oli työskennellyt paikkakunnalla aiemmin, ei paikkakunnan tuntemus ollut hyvä kuin ainoastaan niillä kolmella (3) työntekijöistä, jotka olivat olleet töissä aiemmin. Myös eri puolelta Suomea tulevat työntekijät (katso kuvio 1.) tukevat vastaajien tietämättömyyttä paikkakunnasta, sillä hajonnan ollessa näin suuri, eivät kaikki tunne paikkakuntaa. Vastaajista seitsemän (7) tunsi paikkakuntaa heikosti, kaksi (2) sanoi tuntevansa välttävästi ja tyydyttävästi vastasi kolme (3) työntekijää, kuten kuvioista kolme (3.). voidaan nähdä.

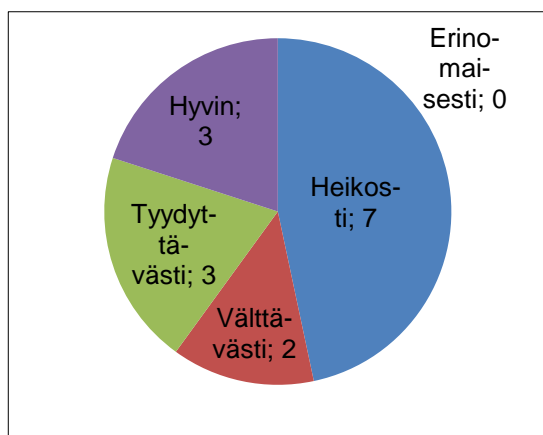




Kuvio 1: Sesonkityöntekijöiden kotipaikka ennen muuttoa paikkakunnalle.



Kuvio 2: Sesonkityöntekijöiden jakauma paikkakunnalla aiemmin työskentelystä.



Kuvio 3: Sesonkityöntekijöiden paikkakunnan tuntemus ennen töiden aloittamista.

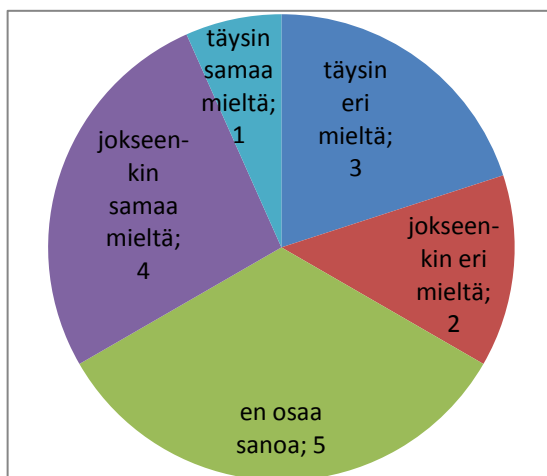
Työntekijöiden tausta vaihtelee paljon ja se vaikuttaa myös paikkakunnan tuntemiseen. Tämän ymmärtäminen perehdytyksessä on hyvä ottaa huomioon lähtökohdan arvioinnissa. Kun tietää lähtötilanteen, pystytään antamaan myös parempaa perehdytystä.

#### 4.1.1 Työntekijöiden strategia-, visio-, arvo- sekä toimintaympäristötuntemus

Kyselyssä sesonkityöntekijöiltä kysyttiin, kuinka hyvin he tiesivät hotellin strategian, arvot ja vision (kuvio 4.) sekä kuinka hyvin he ymmärsivät ne (kuvio 5.). Nämä nousivat esille osaamisen johtamisessa, joista Pentti Sydänmaalakkakin puhuu (2004). Tulokset paljastivat sen totuuden, mikä perehdytyksessä usein jää liian vähälle huomiolle. Tämä näkyi myös vastauksien hajonnassa. Kolme (3) vastaajista oli täysin eri mieltä yrityksen visiota, strategiaa ja arvoja koskevasta tietämyksestä. Ymmärrys siitä, mitä kyseiset asiat tarkoittavat ja miten ne näkyvät omassa työssä eivät myöskään tule silloin esille. Kaksi (2) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä yrityksen visiota, arvoja ja strategiaa käsittelevän väittämän kanssa, jolloin niiden ymmärtäminenkin ei tavoittanut heitä. Vastaajista neljä (4) ei osannut vastata tiedoistaan yrityksen strategiasta, arvoista ja visioista. Kolmasosa ei osannut vastata, kuinka hyvin he ymmärsivät nämä. Jokseenkin samaa mieltä tiedoistaan ja ymmärtämisestä oli neljä (4) vastaajista. Vastaajista kaksi (2) sanoi olevansa täysin samaa mieltä siitä, että tiesi yrityksen vision, strategian ja arvot. Vain yksi (1) vastaaja sanoi ymmärtävänsä ne täysin. Vastaukset jakaantuivat siis karkeasti kolmeen ryhmään: noin kolmasosa vastaajista oli väittämien kanssa samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, noin kolmasosa ei osannut vastata kysymykseen ja noin kolmasosa oli jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä.

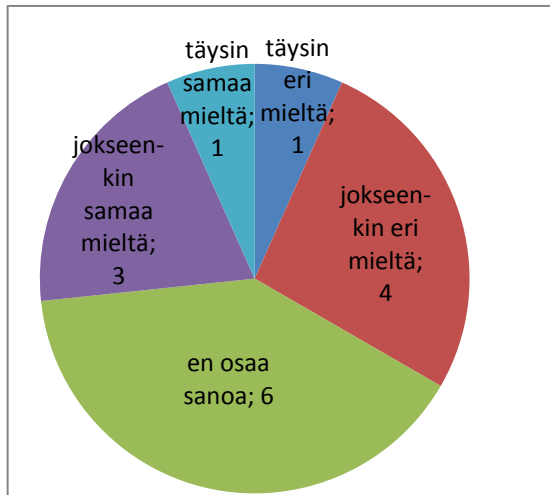


Kuvio 4: Sesonkityöntekijöiden tiedon taso yrityksen visiosta, strategiasta ja arvoista.

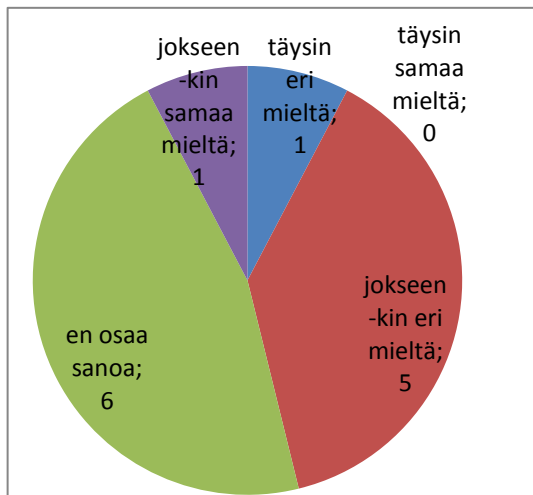


Kuvio 5: Sesonkityöntekijöiden arvio yrityksen vision, strategian ja arvojen ymmärtämisestä.

Kyselylomakkeessa kysyttiin mielipidettä työntekijän tiedoista alueen muista kilpailijoista (kuvio 6.) sekä yhteistyökumppaneista (kuvio 7.). Alueen muiden kilpailijoiden tietämys aiheutti hajontaa, sillä kuusi (6) vastaajista ei osannut sanoa mielipidettä laisinkaan. Loput vastaukset jakaantuivat niin, että kolmasosa oli väittämän kanssa täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä. Neljä (4) sanoi olevansa jokseenkin samaa mieltä tai samaa mieltä. Hotellin työntekijän tiedot yrityksen yhteistyökumppaneista olivat myös epävarmoja, sillä kuusi (6) vastaajista ei osannut vastata väittämään. Viisi (5) oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Yksi (1) oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa, kuten kuviosta seitsemän (7.) voidaan nähdä.



Kuvio 6: Sesonkityöntekijöiden tietämys alueen muista kilpailijoista.



Kuvio 7: Sesonkityöntekijöiden tietämys hotellin yhteistyökumppaneista.

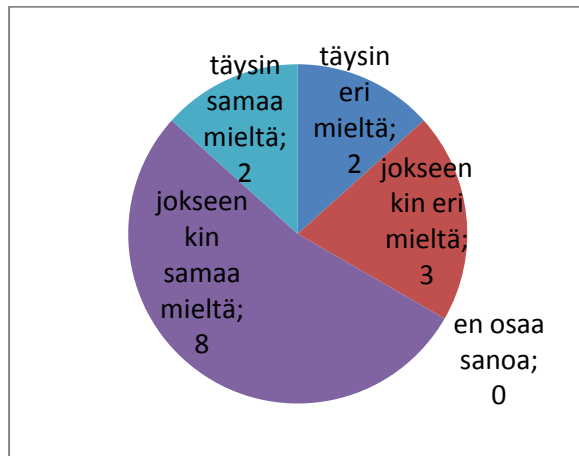
Kilpailijat ja yhteistyökumppanit muodostavat viitekehysten sille, mihin kategoriaan hotelli saadaan sijoitettua paikkakunnalla. Kun työntekijä tuntee paikkakuntaa ja muita toimijoita, hotellin profilointi on helppoa. Tuloksissa vaihtelevuus on kuitenkin suuri ja vastauksista voi päätellä sen, että työntekijät eivät tunne työnantajaansa.

#### 4.1.2 Perehdytyksen toteutuminen lakisääteisten henkilöstöpalveluiden osalta sekä arviot perehdytyksen materiaaleista

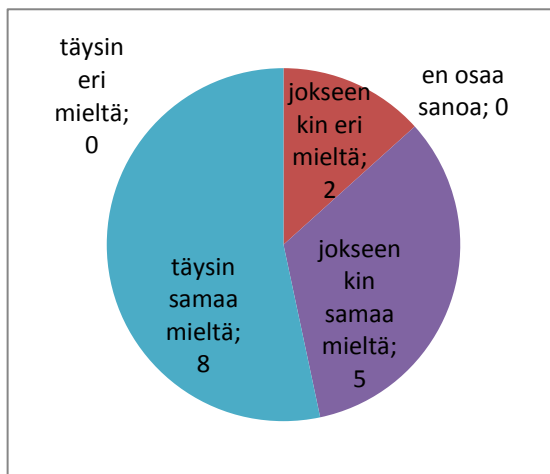
Kyselyn tulokset toivat esille sen, että muutamat vastaajista kaipasivat lisää tietoa lakisääteisten palveluiden osalta. Työturvallisuudesta kaivattiin lisää tietoa, samoin henkilöstöasioista sekä terveydenhuollosta. Alle neljän kuukauden työsuhteiden osalta ei oppaassa sanottu mitään, miten työterveyshuolto hoidetaan. Jos se hoidetaan esimerkiksi kunnallisen päivistyksen kautta, se on hyvä olla myös oppaassa. Yhteystiedot ja aukioloajat on hyvä kertoa samalla. Samaa aihetta käsittelevät asiat olivat eri paikassa oppaassa. Tietoja oli jaettu useampaan osioon, joten ne eivät olleet helposti löydettävissä. Lisäksi viittaukset muihin lukuihin puuttuivat täysin. Niillä olisi saatu välitettyä viesti, että aiheesta mainitaan lisää toisessa luvussa.

Sesonkityöntekijöille tehdyssä kyselyssä pyydettiin arvioimaan asteikolla 1 - 5 olivatko he täysin eri mieltä vai täysin samaa mieltä oppaaseen liittyvien väittämien kanssa. Väittämissä kysyttiin saivatko työntekijät oppaan tarpeeksi ajoissa ennen töiden alkua (kuvio 8.), lukivatko he oppaan (kuvio 9.), muistiko perehdyttäjät viitata Tervetuloa taloon -oppaaseen (kuvio 10.), oliko Tervetuloa taloon -opas ajan tasalla (kuvio 11.), olivatko Tervetuloa taloon -oppaan tiedot tarpeellisia (kuvio 12.), tutustuivatko he työpisteen manuaaleihin (kuvio 13) ja olivatko manuaalit ajantasaisia (kuvio 14.).

Oppaan saamisesta hyvissä ajoin oli 10 vastaajaa jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Opas oli saatu ajoissa viimeistä kolmasosaa lukuun ottamatta. Viimeinen kolmasosa oli jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä väittämän kanssa. Tästä voi päätellä sen, että suurin osa työntekijöistä pääsi rauhassa tutustumaan uuteen työhönsä oppaan avulla, sillä jopa 13 vastaajaa oli lukenut oppaan. Mitä enemmän aikaa voidaan antaa oppaaseen tutustumiseen, sitä todennäköisempää on, että työntekijä on siihen tutustunut ja siitä on myös hyötyä.



Kuvio 8: Sesonkityöntekijöiden mielipide Tervetuloa taloon -oppaan saamisesta tarpeeksi ajoissa.

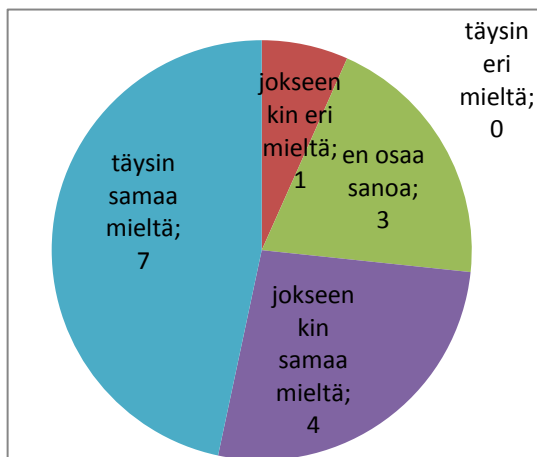


Kuvio 9: Sesonkityöntekijöiden oma perehtyminen Tervetuloa taloon -oppaaseen.

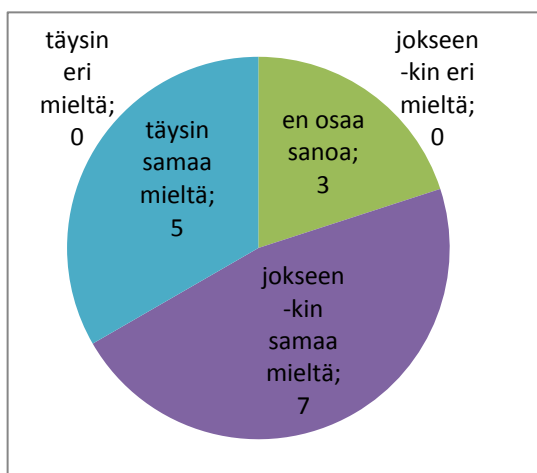
Perehdyttäjän viittaaminen oppaaseen on tärkeää, jotta Tervetuloa taloon -opas saadaan osaksi perehdytystä. Opas ei jää silloin vain työntekijän luettavaksi.

Vastaajista 11 oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa, että perehdyttäjä viittasi Tervetuloa taloon -oppaaseen. Lähes kaikki olivat täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä oppaan ajantasaisuudesta. Vain muutamat olivat eri mieltä, joten parannettavaa löytyy vähän tästä osa-alueesta.

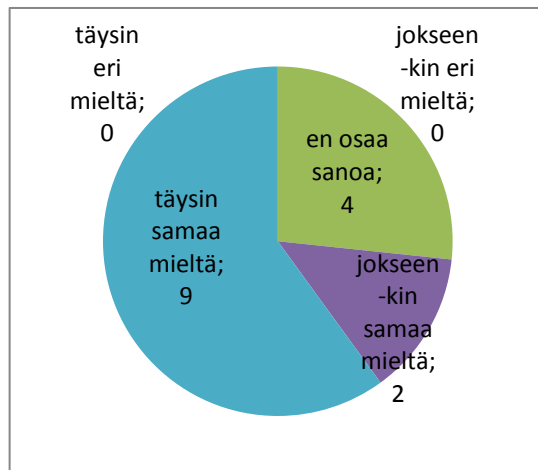
Ajantasaisilla tiedoilla välitetään viestiä työntekijöille, että yritys myös välittää heistä panostamalla heihin. Opas koettiin myös tarpeelliseksi, sillä 11 vastaajista oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä, kuten kuviosta 12. voi päätellä. Avoimessa palautteessa Tervetuloa taloon -oppaan ajantasaisuudesta sanottiin, että joitain asioita puuttui. Puuttuvat asiat selvisivät vasta oman kyselemisen myötä. Myös tarpeellisuutta kommentoitiin ja opas todettiin täysin tarpeelliseksi. Oppaan avulla sai tiedon mihin on tullut, joten töiden aloittaminen oli näin helpompaa kuin ilman opasta.



Kuvio 10: Sesonkityöntekijöiden mielipidejakauma perehdyttäjän Tervetuloa taloon -oppaaseen viittaamisesta.



Kuvio 11: Sesonkityöntekijöiden mielipide Tervetuloa taloon -oppaan ajan tasaisuudesta.

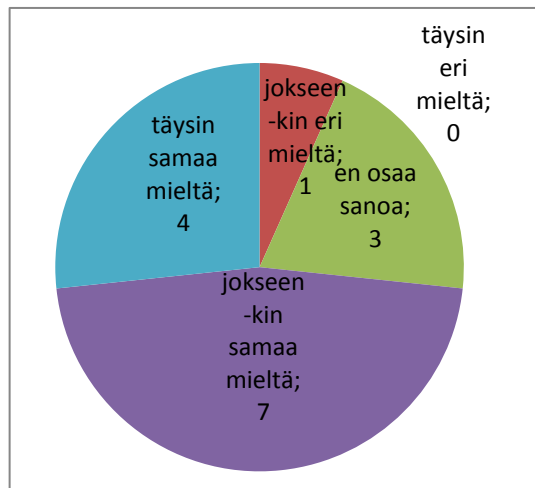


Kuvio 12: Sesonkityöntekijöiden mielipide Tervetuloa taloon -oppaan tietojen tarpeellisuudesta.

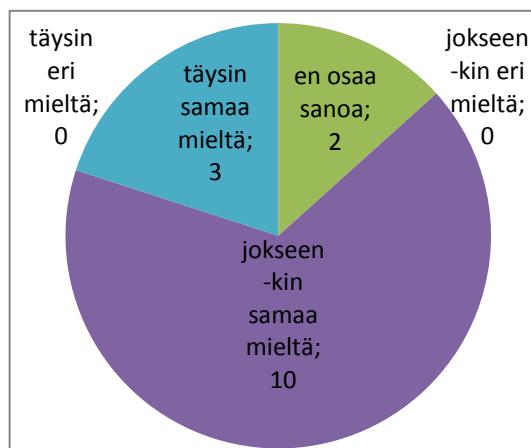
Kaikista vastaajista 11 oli jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että he olivat perehtyneet työpisteessä olleisiin manuaaleihin, kuten kuvio 13. nähdään. Manuaaleihin tutustuminen on yhtä tärkeää kuin Tervetuloa taloon -oppaaseen tutustuminen. Tervetuloa taloon -opas kertoo miten toimitaan yleisesti, kun taas työpisteen manuaalit kertovat, miten toimitaan juuri kyseisessä työpisteessä manuaalit auttavat läpi työvuoron. Manuaaleihin viittaaminen perehdytyksessä on erittäin tärkeää myös perehdyttäjän kannalta, sillä manuaalit ovat työntekijän tukena uudessa työpisteessä aloittamisvaiheessa.

Kaikki asiat kun eivät jää muistiin ensimmäisellä kerralla, jolloin tietoa tulee muutenkin paljon. Manuaali auttaa palauttamaan asioita mieleen, kun niitä voi omaa työtä tehdessä kerrata. Työpisteiden manuaalit on hyvä olla myös ajan tasalla. Työntekijöistä 11 (kuviosta 14.) oli jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä ajantasaisuudesta. Vastauksissa oli myös hajontaa. Avoimissa kommentteissa sanottiin myös, että pieniä vajeita manuaaleissa on havaittavissa, joten pientä päivitystä tarvitaan.





Kuvio 13: Sesonkityöntekijöiden mielipide työpisteen manuaaleihin perehtymisestäään.



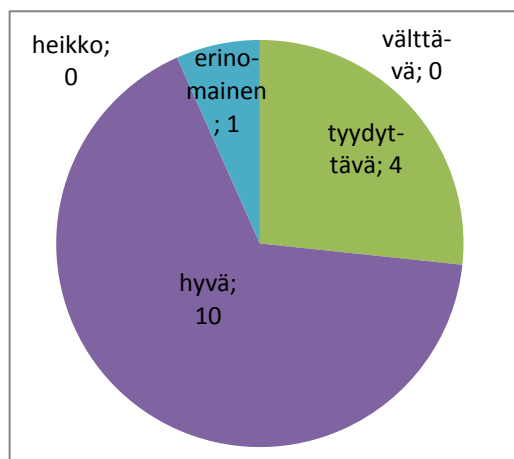
Kuvio 14: Sesonkityöntekijöiden mielipide työpisteiden manuaalien ajantasaisuudesta.

Manuaalit ja oppaat ovat tulosten mukaan tärkeitä perehdytyksen osia. Niiden sisältöihin myös tutustutaan. Useiden mielipide manuaalien ajantasaisuudesta oli positiivisempi kuin Tervetuloa taloon -oppaan ajantasaisuudesta eli manuaalit olivat paremmin ajan tasalla.

#### 4.1.3 Yleisarvosanat perehdytyksestä

Kyselyssä pyydettiin vastaajia antamaan yleisarvosanat perehdytykselle, perehdyttäjälle sekä Tervetuloa taloon -oppaalle, jotta yritys voi arvioida, ovatko tavoitetasot saavutettu perehdytyksessä. Kuviossa 15. on kuvattu oppaan saama arvosana. Avoimessa palautteessa sanottiin perusteluina, että melkein kaikki tarpeellinen löytyi oppaasta. Opas sai keskiarvona 3,8 arvi-

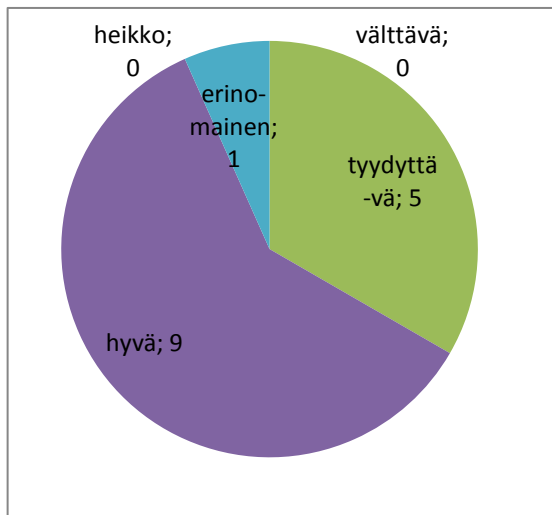
ointiasteikolla 1 - 5 (1=heikko, 5=erinomainen). Pienillä parannuksilla voidaan saavuttaa erinomainen arvosana.



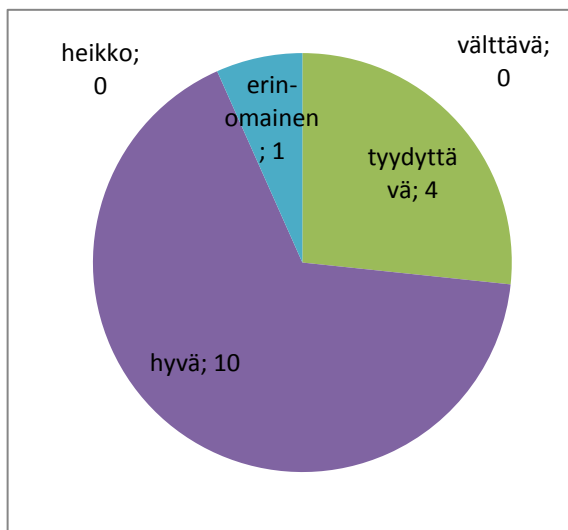
Kuvio 15: Sesonkityöntekijöiden antama yleisarvosana Tervetuloa taloon -oppaalle.

Kuviossa 16. kuvataan perehdyttäjän saama arvio. Avoimessa palautteessa kommentoitiin, että perehdytys oli selkeä, mutta hyvin nopea, joten aikaa kaivattiin enemmän perehdytykseen. Myös perehdyttäjän ääntä kommentoitiin, sillä perehdyttäjän liian hiljainen puhe oli tehnyt perehdytyksestä epäselvää. Perehdyttäjä sai keskiarvokseen arvosanan 3,7.

Kuviossa 17. kuvataan perehdytyksen kokonaisarviota, josta annettiin avointa palautetta. Työ oli kokonaisuudessa helppo aloittaa ja oivaltaa. Keskiarvo perehdytykselle oli 3,8. Kyselyssä kysyttiin myös mistä aihealueista (harrastusmahdollisuudet, ympäristöasiat, työturvallisuus, terveydenhuolto, työsuhdeasiat, paikkakunta, kilpailijat, yhteistyökumppanit, sisäinen tiedotus ja yrityksen liiketoiminta) työntekijät olisivat kaivanneet lisää tietoa. Tähän kysymykseen vastasi 14 vastaajaa. Enemmistö sanoi, että he eivät kaivanneet lisää tietoa. Muutamia kyllä-vastauksia kuitenkin saatiin. Ympäristö- ja työsuhdeasioista sekä työturvallisuudesta kaipasi yksi (1) vastaaja lisää tietoa. Kaksi (2) vastaajaa kaipasi lisää tietoa terveydenhuollosta, paikkakunnasta, kilpailijoista, yhteistyökumppaneista sekä sisäisestä tiedottamisesta. Pieniä parannuksia kaivataan monilla osa-alueilla työntekijöiden mielestä.



Kuvio 16: Sesonkityöntekijöiden antama yleisarvosana perehdyttäjälle.



Kuvio 17: Sesonkityöntekijöiden antama yleisarvosana koko perehdytykselle.

Arvosanat olivat perehdytyksessä hyviä, mutta vain yksi (1) sanoo kaikkien osioiden yltävän erinomaiseen tulokseen. Koska hajontaa on arvosanoista tyydyttävästä aina erinomaiseen asti, kannattaa kehittämistä mieltä jokaisen kysymyksen kohdalla. Seuraavassa alaluvussa kerron benchmarkingin tulokset perehdytyksestä.

#### 4.2 Perehdytysoppaan vertailutulokset

Hotellin X:n Tervetuloa taloon -opasta verrattiin esikuvaan eli toiseen palvelualojen perehdyttämisoppaaseen. Benchmarkingin pohjalta nousi kriteereinä olleita tyyllisiä, rakenteellisia, sisällöllisiä sekä työntekijälähtöisiä puutteita esille. Tervetuloa taloon -oppaassa oli puutteita yrityksen vision, strategian ja mission esiin tuomisessa. Se miten toiminta-ajatus todella näkyy hotellin arjessa, eikä ole vain sanojen helinää, oppaassa ei tullut esille. Benchmarking toi esille myös sen, että terveydenhuolto ja henkilökunnan ruokailuosuudet eivät olleet kattavia oppaassa. Myöskään henkilöstöasioista ei kerrota tarpeeksi, kuten esimerkiksi tavasta palkattoman loman anomiseen, jos siihen tulee äkillinen tarve työntekijällä. Lakisääteiset henkilöstöpalvelut ovat liian vähällä huomiolla Hotelli X:n oppaassa aina työturvallisuudesta terveydenhuoltoon.

Benchmarkingin avulla tuli esille puutteet myös perehdytyksessä. Henkilöstöä ei esitelty tarpeeksi kattavasti. Esimerkiksi henkilön nimen perässä ei ollut huonetta, mistä hänet löytää, jos tarvitsee saada kiinni muutenkin kuin puhelimella. Sisäisestä tiedottamisesta ei ollut myöskään selvästi kerrottu. Opas oli todella luettelomainen ja hyökkäävään tyyliin kirjoitettu. Ympäristön palveluille ei ollut annettu montaa riviä oppaassa. Monista palveluista tai yhteistyökumppaneista, ei kerrottu mitään ja uusista tulevista palveluista, joita oltiin parhaillaan rakentamassa, ei kerrottu myöskään.

#### 5 Kehittämisehdotukset

Tuloksista voi päätellä sen, että tekemistä perehdytyksen kehittämisessä on, jotta päästäisiin edes hyvään yleisarvosanaan perehdytyksen osalta. Perehdytys on yleisvelvoite. Se tulee esiin jo työsopimuslaissa (2001). Nostan tässä luvussa esille ehdotuksia, miten perehdytystä voitaisiin ihan konkreettisesti parantaa sekä miten Pirkko Kankaan (2003, 10) suosittelemat ohjeet saadaan kehitettyä esimerkiksi jokseenkin pienillä muutoksilla paremmiksi. (Kangas 2003, 10; Työsopimuslaki 2001.)

Perehdytyksessä strategian, vision ja arvojen selventäminen työntekijöille on tarpeen. Kyse-lyn tuloksissa tuli ilmi paljon tietämättömyyttä näissä asioissa. Käsitteiden avaaminen käytännön kautta voisi olla ratkaisu tähän. Käytännön esimerkit, miten arvot näkyvät tarjoilijan tai kokin työssä, voivat tuoda yrityksen tavoitteet osaksi arkipäivää. Tavoitteissa hyvinvoinnin kuulumisen yrityksen toimintamalleihin, on hyvä tuoda esille sekä, miten se käytännössä näkyy työntekijöille ja asiakkaille. Tällöin ne eivät ole enää johdon päättämiä asioita, vaan koko työyhteisön yhteisiä tavoitteita. Myös asiakkaista on hyvä kertoa oppaassa, sillä se kuuluu tär-

keänä osana liikeidean perehdyttämiseen. Tästä Eräsalo (2008, 61,62.) puhuu kirjassaan Näin henkilökunta osaa profiloida hotellin. Kun kerrotaan, millaisia asiakkaat ovat segmenteittäin ja miten suuria vaihtelevuuksia asiakassegmenteissä on, tiedetään minkälaisessa hotellissa työskennellään. Perheiden ollessa pääsegmentti muuttuu se hotellin luonnetta täysin erilaiseksi kuin esimerkiksi liikemiesten ollessa pääsegmentti. (Eräsalo 2008, 61, 62.)

Kehittämistä on myös sisäisen tiedottamisen kohdalla. Tiedotteet esimerkiksi mainittiin, mutta missään ei kerrottu mistä ne löytyvät ja kuinka usein ne ilmestyvät. Tervetuloa taloon -opas oli myös luettelomainen. Jos kerrotaan tilojen sijainnista, yksinkertainen pohjapiirustus auttaa hahmottamaan työskentely-ympäristöä, sillä visuaalinen hahmottaminen on myös tärkeää. Osa liitteistä oli suunnattu vain keittiöhenkilökunnalle ja osa vain tarjoilijoille, jolloin kaikki eivät saa tietoa koko hotellin toiminnoista. Jos vastaanottovirkailija tietää, mitä hotellin ruokalistat tarjoavat, se täydentää hänen kokonaiskuvaansa hotellista ja näin myös hänen osaamisestaan.

Tervetuloa taloon -opas ei ollut täysin ajan tasalla, kuten tuloksista oli havaittavissa. Vaikka ympäristöön tulevat hankkeet olivat olleet jo pitkään julkisuudessa, ei niitä ollut päivitetty oppaaseen. Paikkakunnalla toimivista yhteistyökumppaneista ei ollut mainittu oppaassa. Niitä voisi suositella tarvittaessa asiakkaalle. Työntekijöiden tietämättömyys alueen muista kilpailijoista sekä yhteistyökumppaneista ei tee täysin pätevää asiakaspalvelijaa työntekijästä, joten kehitettävää on. Kun työntekijä tiedostaa alueen muut kilpailijat sekä oman yrityksen kilpailuvaltit muihin nähden, hän pystyy palvelemaan asiakkaita hyvin ja myymään hotellin omia tuotteita pätevästi.

Lähtökohtien ymmärtämistä painottaa myös Eräsalo (2008, 64). Yhteistyökumppanien tietäminen auttaa myyntityötä, sillä tiettyjen yritysten mainostaminen asiakkaille auttaa kumppanuussuhteita. Pelkän ylemmän organisaation alle kuulumisen ei riitä työntekijälle tiedoksi, vaan tarvitaan lisää tietoa yhteistyökumppaneista paikkakuntatasolla. Sekä tarjoilija että vastaanotontyöntekijä keskustelevat asiakkaiden kanssa ja neuvovat heitä hotellin omista palveluista sekä ympäröivistä palveluista. Selvät ohjeet korostavat mitkä yritykset ovat ensisijaisia. Niitä, joita suositellaan esimerkiksi safaripalveluita kysyttäessä, työntekijöiden on helppo toimia hyvien ohjeiden avulla. Apuna voisi olla myös yleisesite, jos Tervetuloa taloon -opasta ei haluta laajentaa. Useilla paikkakunnilla on kunnan tuottama esite, jossa esitellään paikkakuntaa ja paikkakunnan palveluita. Jos tämä jaettaisiin yhdessä oppaan kanssa, auttaisi se myös työntekijää.

Lakisääteisten henkilöstöpalveluiden osalta oli parannettavaa hieman. Koska työntekijöiden työsuhte on erimittainen, kaikkien osalta täytyy ottaa huomioon palvelut. Oppaassa täytyy olla ohjeistus siitä, missä terveydenhuolto toimii. Tieto tarvitaan, vaikka työsuhte ei kestä neljää kuukautta, joka oli rajana yrityksen oman työterveyshuollon piiriin kuulumiselle. Oppaassa voidaan myös viitata toisiin lukuihin. Nyt monessa luvussa puhuttiin terveydenhuollosta, joten tieto oli ripoteltuna hajanaisesti. Mikäli jostain asiasta halutaan mainita jo aiemmin, voidaan todeta, että luvusta numero kolme löytyy lisää tietoa aiheesta. Jos työntekijä on esimerkiksi sairas, ei hän halua etsiä koko opasta läpi ja yhdistää kaikkia tietoja, vaan ne pitää löytyä selkeästi. Asioiden ryhmittelyyn olisi hyvä kiinnittää jatkossa huomiota.

EA-tarvikkeiden päivityksistä ei ollut lainkaan mainintaa, mikä liittyy työturvallisuuteen. On hyvä mainita, että EA-tarvikkeet löytyvät jokaisesta työpisteestä ja niiden täydennyksistä vastaa tietty ihminen, kenelle voi ilmoittaa puutteista, jos niitä huomaa. Henkilöstöruokailuista kerrottaessa on hyvä myös kertoa, kenelle ilmoitetaan dieetistä, jotta ruokailu järjestyy. Henkilöstöasioista voidaan lisätä tietämystä sillä, että henkilökunnalle kerrotaan, mistä tietoa on helposti löydettävissä. Ilmoitustauluilta tietoa voidaan jakaa. Niissä kerrotaan, mitä laki sanoo henkilöstöasioista ja kannustetaan ottamaan yhteyttä henkilöön, joka vastaa näistä asioista hotellissa.

Kun tarkistetaan kaikkien osa-alueiden ajantasaisuus ja kattavuus, päästään huomattavasti jo eteenpäin kehittämisessä. Nämä asiat huomioiden, voidaan oppaan avulla osoittaa se, että työntekijöistä välitetään ja kuinka arvokas heidän työpanoksensa on yritykselle.

## Johtopäätökset

Tutkimuksessani tunturihotellin perehdytyksestä voi sanoa, että asiat eivät ole huonosti eivätkä myöskään täydellisesti hotellissa. Monissa aihealueessa työntekijät antoivat positiivista palautetta. Hieman lisää informaatiota kuitenkin kaivataan perehdytykseen. Aikaa perehdytykseen ei ole runsaasti käytettävissä, joten Tervetuloa taloon -oppaasta kannattaa ottaa todellinen hyöty irti. Sesonkityöntekijöiden kausiluonteisuus tekee työstä kustannuksiltaan kallista vuosittain. Tästä syystä oppaasta on erittäin hyvä tehdä kattava, jotta löytyy vastaukset yleisiin kysymyksiin, johon Kangaskin kiinnittää huomiota teoksessaan *Perehdyttäminen palveluiloilla* (2003).

Tervetuloa taloon -opasta kannattaa kehittää monella tavalla. Ensimmäisenä nousee kielen tarkistus ja hyvän suomenkielen taito. Opas on luettelomainen, mikä on helppo välttää vain muotoilemalla lauseita ja laittamalla verbit mukaan lauseisiin. Kun pintapuolinen hionta on tehty, tekstistä tulee helppolukuista. Sanoilla voi tehdä oppaasta helposti lähestyttävän, mitä tämän hetkinen opas ei ole. Osa kielloista ja käyttäytymiseen liittyvästä materiaalista oli esimerkiksi ilmaistu siten, ettei lukijana toimi aikuinen. Kun asioista kerrotaan monipuolisesti ja ystävälliseen sävyyn, ihmisille tulee tunne, että heistä välitetään. Tarkoituksena on toivottaa uudet työntekijät tervetulleiksi, mitä Kangas (2003) ja Eräsalo (2008) molemmat myös tuovat vahvasti esiin teoksissaan.

Ajantasaisuudella ja Tervetuloa taloon -oppaan aihealueiden laajentamisella päästään jo pitkälle. Kangas (2003) puhuu yritysperehdytyksestä, jolla tehdään talo tutuksi ja kun oppaan aihealueet laajennetaan koskemaan niin asiakkaita kuin ympäristön palveluitakin, lähennetään yrityksen perehdytyksen tavoitteita. Kangas (2003) muistuttaa oppaita hyödynnettäessä, että yrityksellä on vastuu myös päivittää opasta vuosien varrella. Tämä kuuluu myös lain yleisvelvoitteeseen eli osaksi perehdytystä. Myös lakisääteisten palveluiden laajentaminen luetteloista todellisen asian kertomiseen, tulee auttamaan perehdytystä. Onhan ammattitaitoinen, tyytyväinen ja osaava henkilökunta suorassa yhteydessä asiakastyytyväisyyteen.

Toivon, että työstäni on apua yritykselle perehdytyksen kehittämisessä. Toivottavasti yritys saa kehitysehdotuksien pohjalta innostusta kehittää opasta entistä paremmaksi, jotta työntekijöiden tietotaito saadaan perehdytyksen jälkeen paremmin ja nopeammin käyttöön. Haluan kiittää yhteistyöyritystäni siitä, että he antoivat mahdollisuuden tutkimukseen ja sain tehdä mielenkiintoisen opinnäytetyön opintojeni päätteeksi.

**Lähteet**

Eräsalo, Ulla. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. 1.painos. Helsinki: Restamark.

Heikkilä, Tarja. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5.painos. Helsinki: Edita.

Hokkanen, S., Mäkelä, T., Taatila, V. 2008. Alanjohtajaksi. Helsinki: WSOY.

Hotanen, J., Laine, O., Pietiläinen, S. 2001. Benchmarking-opas: opi hyviltä esikuvilta!. Helsinki: Laatu keskus.

Kangas, Pirkko. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus palveluryhmä.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta. Finlex. 1986. Viitattu. 5.3.2009. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>

Laki toimenpiteistä tupakoinnin vähentämiseksi. Finlex. 1976. Viitattu 5.3.2009. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1976/1976069>

Laki työnantajan sosiaaliturvamaksusta annetun lain muuttamisesta. Finlex. 2005. Viitattu 5.3.2009. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20051114>

Majoitus- ja ravitsemisalalan työntekijöiden työehtosopimus. Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry. 2007. Viitattu 5.3.2009. <http://www.finlex.fi/data/tes/stes822-PT13Majoityont0710.pdf>

Majoitus- ja ravitsemisliikkeiden esimiesten työehtosopimus. Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry. 2007. Viitattu 5.3.2009. <http://www.finlex.fi/data/tes/stes842-PT11Majoitesim0710.pdf>

Pelastuslaki. Finlex. 2003. Viitattu 5.3.2009. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030468f>



Raudas, A., Björn, M., Hämäläinen, J. 2007. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. 1.painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Sydänmaanlakka, Pentti. 2004. Älykäs organisaatio. 7.painos. Helsinki: Talentum.

Työaikalaki. Finlex. 1996. Viitattu 5.3.2009.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960605>

Työsopimuslaki. Finlex. 2001. Viitattu 5.3.2009.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20010055>

Työterveyshuoltolaki. Finlex. 2001. Viitattu 5.3.2009.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20011383>

Työturvallisuuslaki. Finlex. 2002. Viitattu 5.3.2009.

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

Viitala, Riitta. 2007. Henkilöstöjohtaminen - strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Vuosilomalaki. Finlex. 2005. Viitattu 5.3.2009.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050162>

Willberg, Ulla.2006. Työelämä. 2006/3.

Yhdenvertaisuuslaki. Finlex. 2004. Viitattu 5.3.2009.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021>

## Kuvioluettelo

Kuvio 1: Sesonkityöntekijöiden kotipaikka ennen muuttoa paikkakunnalle. ....	24
Kuvio 2: Sesonkityöntekijöiden jakauma paikkakunnalla aiemmin työskentelystä. ....	24
Kuvio 3: Sesonkityöntekijöiden paikkakunnan tuntemus ennen töiden aloittamista. ....	25
Kuvio 4: Sesonkityöntekijöiden tiedon taso yrityksen visiosta, strategiasta ja arvoista. ....	26
Kuvio 5: Sesonkityöntekijöiden arvio yrityksen vision, strategian ja arvojen ymmärtämisestä. .....	26
Kuvio 6: Sesonkityöntekijöiden tietämys alueen muista kilpailijoista. ....	27
Kuvio 7: Sesonkityöntekijöiden tietämys hotellin yhteistyökumppaneista. ....	27
Kuvio 8: Sesonkityöntekijöiden mielipide Tervetuloa taloon -oppaan saamisesta tarpeeksi ajoissa. ....	29
Kuvio 9: Sesonkityöntekijöiden oma perehtyminen Tervetuloa taloon -oppaaseen. ....	29
Kuvio 10: Sesonkityöntekijöiden mielipidejakauma perehdyttäjän Tervetuloa taloon - oppaaseen viittaamisesta. ....	30
Kuvio 11: Sesonkityöntekijöiden mielipide Tervetuloa taloon -oppaan ajan tasaisuudesta. ...	30
Kuvio 12: Sesonkityöntekijöiden mielipide Tervetuloa taloon -oppaan tietojen tarpeellisuudesta. ....	31
Kuvio 13: Sesonkityöntekijöiden mielipide työpisteen manuaaleihin perehtymisestään. ....	32
Kuvio 14: Sesonkityöntekijöiden mielipide työpisteiden manuaalien ajantasaisuudesta. ....	32
Kuvio 15: Sesonkityöntekijöiden antama yleisarvosana Tervetuloa taloon -oppaalle. ....	33
Kuvio 16: Sesonkityöntekijöiden antama yleisarvosana perehdyttäjälle. ....	34
Kuvio 17: Sesonkityöntekijöiden antama yleisarvosana koko perehdytykselle. ....	34

**Liitteet**

Liite 1: Hotelli X:n sesonkityöntekijöiden perehdytystä koskeva kysely

43

Liite 1: Hotelli X:n sesonkityöntekijöiden perehdytystä koskeva kysely

Arvoisa vastaanottaja, pyydän Teitä vastaamaan kyselyyn mahdollisimman huolellisesti ja rehellisesti, jotta tuloksia voidaan hyödyntää hotellin perehdytyksen kehittämisessä. Valitkaa vastausvaihtoehdoista Teidän mielipidettänne vastaava vaihtoehto ja kirjoittakaa avoimissa kysymyksissä vastauksenne sille varattuun tilaan. Kun olette saanut vastattua kaikkiin kysymyksiin, lomakkeen lopussa on Tallenna -painike, joka tallentaa vastaukset tietokantaan.

Kysely on osa ammattikorkeani opinnäytetyötä, jonka toimeksiantajana toimii Hotelli X. Tavoitteena on selvittää, miten uusien sesonkityöntekijöiden perehdytys on onnistunut kaudella 2008-2009 ja miten Tervetuloa taloon -opasta sekä perehdytystä voidaan kehittää hotellissa. Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti. Viimeinen vastauspäivä on 30.4.2009. Kiitos ajastanne! Ystävällisin terveisin, Anna Dunder ([anna.dunder@laurea.fi](mailto:anna.dunder@laurea.fi))

Kuinka hyvin tunsitte paikkakuntaa ennen Hotelli X töihin tuloa?

Heikosti Tyydyttävästi Välttävästi Hyvin Erinomaisesti

Oletteko aiemmin olleet töissä paikkakunnalla? Kyllä Ei

Jos vastasitte kyllä, millä kaudella olette olleet töissä? (Avoin kysymys)

Arvioikaa seuraavissa väitteissä, mikä vaihtoehto vastaa Teidän mielipidettänne asteikolla 1-5 (1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä). Perustelkaa vastauksenne väittämän jälkeen. (Avoin.)

Sain Tervetuloa taloon -oppaan hyvissä ajoin ennen työsuhteeni aloituspäivää.

1 2 3 4 5

Luin Tervetuloa taloon - oppaan työsuhteeni alussa. 1 2 3 4 5

Tutustuin työpisteen manuaaleihin. 1 2 3 4 5

Tiesin yrityksen vision, strategia ja arvot perehdytyksen jälkeen 1 2 3 4 5

Ymmärsin, miten visio, strategia ja arvot liittyvät omaan työhöni. 1 2 3 4 5

Tiesin alueen muut kilpailijat perehdytyksen jälkeen. 1 2 3 4 5

Tiesin hotellin yhteistyökumppanit perehdytyksen jälkeen. 1 2 3 4 5

Perehdyttäjäni viittasi Tervetuloa taloon -oppaaseen perehdytykseni aikana.

1 2 3 4 5

Mielestäni Tervetuloa taloon -oppaan tiedot olivat ajantasaisia.	1	2	3	4	5
Mielestäni työpisteen manuaalien tiedot olivat ajantasaisia.	1	2	3	4	5
Mielestäni Tervetuloa taloon -oppaan materiaalit olivat tarpeellisia.	1	2	3	4	5

Antakaa arvosana seuraaville asioille, miten ne ovat mielestänne toteutuneet hotellissa asteikolla 1-5 (1= heikko, 5=erinomainen)

Minkä yleisarvosanan annatte Tervetuloa taloon -oppaalle?	1	2	3	4	5
Minkä arvosanan annatte perehdyttäjälle?	1	2	3	4	5
Miten yleisarvosanan annatte koko perehdytykselle?	1	2	3	4	5

Olisitteko kaivanneet lisää tietoa seuraavista aiheista? Mitä? (Avoimia)

Yrityksen liiketoiminta	Kyllä/Ei	Mitä?
Sisäinen tiedotus	Kyllä/Ei	Mitä?
Yhteistyökumppanit	Kyllä/Ei	Mitä?
Kilpailijat	Kyllä/Ei	Mitä?
Paikkakunta	Kyllä/Ei	Mitä?
Työsuhdeasiat	Kyllä/Ei	Mitä?
Terveystenhoito	Kyllä/Ei	Mitä?
Työturvallisuus	Kyllä/Ei	Mitä?
Ympäristöasiat	Kyllä/Ei	Mitä?
Harrastusmahdollisuudet	Kyllä/Ei	Mitä?

Voitte antaa tässä halutessanne muita kehittämisehdotuksia perehdytykseen sekä muuta palautetta. (Avoim)

Kiitos palautteestanne!