

Heli Ala-Nikkola

OPAS PORI JAZZIN HOTELLIVARAUKSISTA VASTAAVALLE
KESÄTYÖNTEKIJÄLLE

Matkailun koulutusohjelma

2013

OPAS PORI JAZZIN HOTELLIVARAUKSISTA VASTAAVALLE KESÄTYÖNTEKIJÄLLE

Ala-Nikkola, Heli
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Kesäkuu 2013
Ohjaaja: Vappu Salo
Sivumäärä: 37

Asiasanat: perehdyttäminen, henkilöstöhallinto, henkilöstöjohtaminen

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda perehdytysopas Pori Jazz - festivaalin hotellivarauksista vastaavalle kesätyöntekijälle. Opas laadittiin helpottamaan työn oppimista ja toimimaan apuvälineenä myös tehtävää aiemmin hoitaneelle työntekijälle. Opas toteutettiin sähköisessä muodossa päivittämisen helpottamiseksi.

Tavoitteena oli kehittää perehdyttämisprosessia työnopastuksen osalta. Työn kausiluontoisuuden vuoksi saattaa työntekijä vaihtua vuosittain, ja tehtävässä aiemminkin toiminut henkilö on myös perehdyttämisen tarpeessa oltuaan pitkään poissa työtehtävistään. Kirjoitettu opas helpottaa tehtäviin opastamista, säästää esimiehen aikaa ja tukee osaltaan perehdyttämisprosessia.

Teoriaosuuden aineistoa kerättiin perehdyttämistä ja henkilöstöjohtamista käsittelevästä kirjallisuudesta sekä perehdyttämistä koskevista laeista ja ohjeistuksista. Teoriaosuudessa tarkasteltiin perehdyttämistä käsitteenä sekä sen hyötyjä ja merkitystä henkilöstöhallinnon näkökulmasta. Oppaan rakentumista ja perusteluja sen sisältämille asioille kuvattiin raportissa.

Perehdytysoppaan sisältämien luottamuksellisten tietojen vuoksi se rajattiin opinnäytetyöraportin ulkopuolelle. Toimitusjohtaja ja työpisteen esimies totesivat oppaan hyödylliseksi ja hyväksyivät sen sisällön. Opas otetaan organisaatiossa käyttöön, mutta sen todellinen hyöty voidaan määritellä vasta uutta työntekijää perehdytettäessä.

A GUIDEBOOK FOR THE EMPLOYEE RESPONSIBLE FOR THE PORI JAZZ HOTELBOOKINGS DURING THE SUMMER

Ala-Nikkola, Heli

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism

June 2013

Supervisor: Vappu Salo

Number of pages: 37

Keywords: work initiation, personnel administration, personnel management

The purpose of this thesis was to create an initiation guidebook for a Pori Jazz festival employee who is responsible for hotel bookings during the festival. The initiation guidebook was created to help to learn the work and to be a tool for an experienced employee as well. The guidebook was implemented in an electric form for easy updating.

The aim was to improve the initiation process for the guidance segment of the work tasks. Because of the seasonal work the employee may change every year and an experienced employee will also need initiation after long absence. Written guidebook will help guidance to the tasks, save the supervisor's time and support the initiation process.

The material for the theoretical part was gathered from the literature dealing with the work initiation and personnel management, as well as the laws and rules concerning the work initiation. The work initiation was examined as a term, as well as its benefits and significance from the perspective of the personnel administration. The construction of the guidebook and the reasoning about the contents was described in the report.

As the guidebook includes confidential information, it is not included in the thesis. The managing director and the superior of the workstation considered the guidebook to be useful and accepted its contents. The organization will use the guidebook, but the actual benefits can only be assessed in the initiation process of the new employee.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TYÖN TAVOITTEET	6
	2.1 Tutkimustehtävä.....	6
	2.2 Opinnäytetyön tavoitteet.....	7
3	PORI JAZZ.....	8
	3.1 Pori Jazzin organisaatio	8
	3.2 Pori Jazz - festivaali	9
	3.3 Majoitustoiminta Porissa festivaalin aikaan	10
	3.4 Majoitusosaston tavoitteet ja tehtävät.....	13
4	PEREHDYTTÄMINEN.....	14
	4.1 Perehdyttäminen käsitteenä	14
	4.2 Työnantajan velvollisuudet.....	15
	4.3 Perehdyttämisen hyödyt.....	15
	4.4 Kesätyöntekijän perehdyttäminen Pori Jazz - organisaatiossa	17
5	PEREHDYTTÄMISEN MERKITYS HENKILÖSTÖHALLINNON NÄKÖKULMASTA	18
	5.1 Henkilöstöhallinnon tavoitteet.....	18
	5.2 Perehdyttäminen henkilöstöhallinnon työkaluna.....	19
6	TOIMINNALLISEN TUTKIMUSTYÖN TOTEUTTAMINEN	21
	6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	21
	6.2 Tausta-aineisto ja tiedon kerääminen	22
	6.3 Tiedon rajaaminen	23
7	PEREHDYTYSOPPAAN KOKOAMINEN	24
	7.1 Perehdytysoppaan tarkoitus	24
	7.2 Perehdytysoppaan kirjoittamisprosessi.....	26
	7.3 Perehdytysoppaan sisällysluettelo	30
8	OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI	31
	8.1 Perehdytysoppaan arviointi.....	31
	8.2 Opinnäytetyön luotettavuustarkastelu.....	33
9	POHDINTA.....	34
	LÄHTEET.....	36

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Pori Jazz 66 ry:lle ja tarkoituksena on toteuttaa perehdyttämisopas organisaation hotellivarauksista kesäaikana vastaavalle työntekijälle. Olen ollut tehtävässä kesätyöntekijänä vuosina 2009-2012, joten aihe on itselleni läheinen. Ajankohtaiseksi aiheen tekee se, että opintojeni loppuessa en välttämättä ole enää käytettävissä tähän kausiluontoiseen työhön. Perehdytysopas helpottaa esimiehen perehdyttämistehtävää työnopastuksen osalta. Hotellimajoitustyöntekijän toimipiste on osa festivaalituotantoon kuuluvaa majoitustiimiä, johon kuuluu myös kotimajoituspiste. Pori Jazz ei majoita festivaaliyleisöä, vaan varaa majoituspaikkoja festivaalin aikana omille esiintyjilleen, työntekijöilleen sekä muille sidosryhmilleen.

Suomen suurimpiin kuuluvan tapahtuman järjestäminen Porissa tuo omat haasteensa festivaaliorganisaatiolle majoituksen näkökulmasta. Yöpyjiä on aina enemmän, kuin majoitusliikkeissä on huoneita saatavilla. Organisaatio vuokraa lisäksi kaupunkilaisten yksityiskoteja sekä koulu- ja päiväkotitiloja majoituskäyttöön. Hotellimajoitustyöntekijä vastaa kaikista festivaalijärjestelyihin liittyvistä hotellihuonevarauksista sekä Porissa että sen ulkopuolella. Hotellimajoituspisteessä on paljon huomioon otettavia asioita festivaalijärjestelyjen sujuvuuden takaamiseksi. Työpisteeseen laaditun perehdytysoppaan tarkoituksena on helpottaa uuden työntekijän työtehtävien oppimista ja toimia työssä tukena myös kokeneelle työntekijälle. Opas auttaa uutta työntekijää ymmärtämään työn kokonaiskuvaa ja tavoitteita sekä asemaansa organisaatiossa.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa selvitetään, mitä perehdytys on, ja minkälaisia tavoitteita hyvällä perehdyttämällä voidaan saavuttaa. Aihetta tarkastellaan henkilöstöhallinnon näkökulmasta, ja lähteenä käytetään perehdyttämiseen ja henkilöstöjohtamiseen liittyvää kirjallisuutta. Tietoa kerätään myös laeista, Internetistä sekä organisaation henkilökunnalta. Raportissa käsitellään perehdytysoppaan toteutusprosessia ja perustellaan oppaaseen tulevien asioiden

valintoja. Toiminnallisena tuotoksena laadittava perehdytysopas toteutetaan sähköisessä muodossa, jotta sen päivittäminen olisi mahdollisimman helppoa. Opasta ei julkaista siihen sisältyvien luottamuksellisten tietojen vuoksi.

2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TYÖN TAVOITTEET

2.1 Tutkimustehtävä

Tutkimustehtävän tarkoituksena on selvittää, mitä perehdytys on, ja minkälaisia tavoitteita hyvällä perehdyttämällä voidaan saavuttaa. Tiedon keräämisessä käytetään perehdyttämiseen ja sen suunnitteluun liittyvää kirjallisuutta, sekä perehdyttämistä koskevia lakeja ja työturvallisuuskeskuksen julkaisemia ohjeita. Myös henkilöstöjohtamiseen liittyvää kirjallisuutta käytetään lähteenä tarkastellessa työhön perehdyttämistä henkilöstöhallinnon näkökulmasta. Tietoperustan laatimisessa etsitään tietoa myös Internet-sivustoilta sekä tarkennetaan asioita henkilökunnalta sähköpostin välityksellä ja henkilökohtaisten tiedonantojen avulla.

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen ja sen tuotoksena valmistuu perehdytysopas Pori Jazzin hotellivarauksista vastaavalle kesätyöntekijälle. Perehdytysoppaaseen tulevaa sisältöä sekä hotellimajoitustyöntekijän työtehtävien tavoitteita, päämääriä ja työmenetelmiä selvitetään Pori Jazzin toimitusjohtajan sekä tuotantopäällikön henkilökohtaisilla tiedonannoilla. Tietoa organisaatiosta ja sen toiminnoista kerätään lisäksi toimistopäälliköltä ja kotimajoituspisteiden kesätyöntekijältä. Oppaaseen tulevien neuvojen aineistona käytetään kesällä 2012 työpisteessä ylös kirjattua työpäiväkirjaa.

Toiminnallisena tuotoksena valmistuvan perehdytysoppaan toteutusprosessia käydään läpi raportissa. Toteutuksen valintoja ja ratkaisuja pyritään perustelemaan, ja selittämään niiden taustoja. Itse perehdytysopasta ei tulla julkaisemaan siinä käsiteltävien luottamuksellisten tietojen vuoksi. Perehdytysoppaan luettavuutta ja ymmärrettävyyttä arvioidaan Pori Jazzin henkilökunnan avustuksella, heidän

tutustuttuaan ensin oppaaseen. Perehdytysoppaan kokonaisuus keskittyy toimeksiantajan pyynnöstä kyseisen työpisteen työnopastukseen. Opas sopeuttaa työntekijää ennemmin oman tiiminsä jäseneksi kuin yleisesti organisaation jäseneksi. Oppaan asiasisältöä ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan lopuksi työntekijän ja työn tilaajan näkökulmista.

2.2 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Pori Jazzin hotellimajoituksista vastaavan kesätyöntekijän perehdyttämisprosessia ja luoda työhön sopeutumista ja työtehtävien oppimista helpottava käytännöllinen perehdytysopas. Oppaan tarkoituksena on sekä auttaa uutta työntekijää pääsemään helposti alkuun työtehtävissään, että toimia työssä tukena tehtävää aiemmin hoitaneelle työntekijälle. Opas pyrkii ohjaamaan työtehtävien loogista jaksottamista ja auttaa hahmottamaan oman työnsä merkitystä festivaalin tuotantokokonaisuudessa. Esimerkkien avulla on tarkoitus tuoda esille työssä hyväksi todettuja käytäntöjä, ja syventää ymmärtämystä, miksi jotkut asiat on hyvä tehdä tietyllä tavalla. Opas on sähköisessä muodossa, jotta sen sisältöä voi helposti muokata ja täydentää tarpeiden mukaan.

Työsuhteen kesto on kesätyöntekijällä yleensä aina lyhyt, kestäen noin kolme kuukautta. Työn kausiluontoisuuden vuoksi on hyvin mahdollista, että joka kesä työpisteessä on uusi työntekijä. Hotellivarauksista vastaava työntekijä hoitaa tehtäviään yksin, eikä uudella työntekijällä ole kollegaa neuvomassa, miten hoitaa asioita sujuvasti. Työ alkaa normaalisti toukokuun alussa, jolloin festivaalin alkuun on aikaa noin kymmenen viikkoa. Tapahtumajärjestelyjen aikataulu on nopeampainen ja erilaisia määräaikoja on noudatettavana pitkin kesää. Esimiehenä toimivalla tuotantopäälliköllä on vastuu työntekijän perehdyttämisestä, ja perusteellinen opastaminen työtehtäviin vie paljon hänen aikaansa. Kirjallinen perehdytysmateriaali helpottaa tehtäviin opastamista, säästää esimiehen aikaa ja tukee perehdytysprosessin kokonaisuutta.

Nykyään oppiminen käsitetään ihmisten välisen vuorovaikutuksen säätelemäksi sosiaaliseksi prosessiksi. Tämä tarkoittaa sitä, että ihminen oppii ajattelemaan ja

toimimaan yhdessä muiden kanssa. Työmaailman käytäntöjä ja ajattelutapoja omaksumalla tapahtuu sellainen oppiminen, joka johtaa ammatilliseen kehittymiseen. Työssä oppimiselle on keskeistä taitojen- ja tietojen muodostuminen osallistuessa yhteiseen toimintaan. (Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini & Soininen 2011, 28.) Ammatillinen oppiminen tapahtuu todennäköisesti parhaiten työtehtäviä tekemällä ollessaan kanssakäymisessä työkavereiden kanssa. Kirjallinen perehdytysopas ei yksisuuntaisena tiedonlähteenä anna sijaa vuorovaikutukselle, mutta voi osaltaan olla tukemassa merkittävänä osana perehdyttämisen prosessia.

3 PORI JAZZ

3.1 Pori Jazzin organisaatio

Pori Jazz 66 ry on yleishyödyllinen, voittoa tavoittelematon yhteisö, joka vastaa vuosittain järjestettävän Pori Jazz –festivaalin tuottamisesta oheistoimintoineen. Yhdistys järjestää myös jazzkonsertteja ja muita jazzaiheisia tilaisuuksia, koulutuksia ja luentoja. Festivaalin ohjelmatuotannosta vastaavat toimittaja ja tuottaja Markus Partanen sekä toimittaja ja tiskijukka Mikkomatti Aro. He ovat mukana taiteellisessa työryhmässä, jonka ehdotusten pohjalta festivaalin ohjelmisto luodaan. Työryhmän muut jäsenet ovat: muusikko ja musiikkitoimittaja Esa Kuloniemi, muusikko ja musiikkituottaja Karri Miettinen, Kulttuuri- ja kongressikeskus Verkatehdas Oy:n viestintäpäällikkö Janne Nieminen sekä Sibelius-Akatemian vararehtorina toiminut ja Yrjö-palkitty jazzmuusikko Jari Perkiömäki. Modernin jazzin Ultra Music -tuotannosta vastaa tuottaja Charles Gil, ja Pori Jazz Kids –kokonaisuudesta tuottaja Bianca Morales. (Pori Jazzin www-sivut 2013.)

Toimistopäällikön mukaan organisaatiossa on toimitusjohtajan lisäksi ympärivuotisesti töissä kolme kokoaikaista työntekijää; myyntijohtaja, markkinointipäällikkö sekä toimistopäällikkö. Myös logistiikkapäällikön työ on ympärivuotinen, joskin vain osa-aikainen. Heidän lisäksi toimistossa työskentelee projektiluontoisesti sekä kesätyöntekijöinä vuosittain noin kymmenen henkilöä

muun muassa lipunmyynnissä, markkinoinnissa, myyntitehtävissä, puhelinkeskuksessa, tuotantoassistenttina ja majoitustyöntekijöinä. Usein muutamat heistä ovat työharjoittelijoita suorittamassa opiskeluun liittyvää työssäoppimisjaksoa. (Yrjölän sähköposti 21.3.2013.)

Festivaalijärjestelyjen osa-alueita toteutetaan myös ostopalveluna suoraan yrityksiltä, ja lisäksi festivaaliaikana työtehtävissä on lähes 500 vapaaehtoistyöntekijää, eli festivaalitoimitsijaa. Toimitsijoita tarvitaan monenlaisissa tehtävissä kymmenen päivää kestävästä festivaalin aikana. Toimitsijoiden työaika ja työn kesto vaihtelevat asemapaikasta riippuen, ja joissakin tehtävissä apua tarvitaan myös ennen ja jälkeen festivaalin. Yleisin työn kesto on noin kuusi päivää, mutta voi vaihdella kolmipäiväisestä jopa kahteen viikkoon. (Yrjölän sähköposti 21.3.2013.)

Pori Jazz - organisaation toimintaa ohjaa kuusijäseninen hallitus. Pori Jazz 66 – yhdistyksen ympärille on 1990-luvun alussa muodostettu kokonaisuus, johon kuuluu lisäksi osakeyhtiö ja säätiö. Pori Jazz - osakeyhtiön alaa on vuosittaisen festivaalin tukeminen ja oheistuotekauppa. Jazzin tukisäätiö Porista - säätiön tarkoituksena on tukea jazzmusiikin harrastuksen edistämistä Suomessa ja erityisesti Pori Jazz - festivaalin tukeminen ja kehittäminen. (Pori Jazzin www-sivut 2013.)

3.2 Pori Jazz - festivaali

”Pori Jazz on kansainvälinen suur tapahtuma, jonka esiintyjät ovat maailman huipulta. Ainutlaatuinen tunnelma, korkeatasoinen ja monipuolinen ohjelma, hyvät palvelut sekä kauniit puitteet houkuttelevat yli 100 konserttiin noin 150 000 kävijää vuosittain.” Vuonna 2012 Pori Jazz oli Suomen kolmanneksi suurin tapahtuma sekä lipunmyynnin että kokonaiskäyntimäärien perusteella. Lippuja festivaalille myytiin 48 000 ja kävijöitä oli 140 000. (Finland Festivalsin www-sivut 2013.)

Pori Jazz järjestettiin ensimmäisen kerran vuonna 1966, jolloin Kirjurinluodon pääkonsertissa oli yleisönä noin 600 jazzin harrastajaa. Festivaali oli ensimmäiset vuotensa puhtaasti jazzmusiikille pyhitetty harrastajien pieni juhla, joka alkoi hiljalleen kiinnostamaan muitakin juhlijoita. Vuosikymmenten aikana Pori Jazz on

laajentanut ohjelmistoaan kaikenkattavaksi rytmimusiikin tapahtumaksi, joka on kerännyt yhä suurempia yleisömassoja. Se on äänestetty kiinnostavimmaksi ja arvostetuimmaksi musiikkitapahtumaksi ja vakiinnuttanut paikkansa yhdeksi suurimmista suomalaisen kulttuurikesän keskeisistä tapahtumista. (Pori Jazzin www-sivut 2013.)

Festivaalin tehtävänä on tukea jazzmusiikin harrastuksen edistämistä ja noin 70 % festivaalin ohjelmasta on yleisölle maksutonta. Tavoitteena on tuottaa taiteellisesti korkeatasoista musiikkifestivaalia, joka luo tunnelmaltaan ja puitteiltaan sellaisia ainutlaatuisia elämyksiä, joita yleisö haluaa vuodesta toiseen tulla kokemaan uudelleen. (Pori Jazzin www-sivut 2013.)

3.3 Majoitustoiminta Porissa festivaalin aikaan

Pori Jazz on yksi Suomen suurimpia tapahtumia, ja festivaalin aikana kaupungissa käy runsain joukoin vierailijoita, joista osa tarvitsee myös majoitusta. Majoitustarvetta on huomattavasti enemmän kuin Porin majoitusliikkeet pystyvät tarjoamaan. Tässä reilun 80 000 asukkaan kaupungissa (Porin kaupungin www-sivut) on keskustassa vain viisi hotellia, kaksi hostellia ja muut majoitusliikkeet löytyvät keskustan ulkopuolelta. Maksullista majoitusta on tarjolla edellämainittujen lisäksi lomamökeissä, matkustajakodeissa ja leirintäalueilla, sekä joissakin keskusta-alueen kouluissa ja yksityiskodeissa. (Porin Seudun Matkailu Oy Maisan www-sivut 2013.)

Toimitusjohtajan mukaan festivaaliorganisaatio järjestää majoituspaikan vain omille esiintyjilleen ja muille sidosryhmilleen. Majoitusta tiedustelevat matkailijat ohjataan kysymään asiaa suoraan majoitusliikkeistä tai kääntymään Porin Seudun Matkailu Oy Maisan puoleen. Majoitusjärjestelyt ovat iso haaste festivaaliorganisaatiolle joka vuosi. Majoitettavaa riittää runsaasti, sillä pelkästään esiintyjä on festivaalilla jo satoja; vuonna 2012 heitä oli 812 henkilöä. (J. Miikkulainen, henkilökohtainen tiedonanto 2.10.2012.)

Festivaaliorganisaation majoitusjärjestelyistä vastaa kesän aikana normaalisti kolme henkilöä, joista yksi vastaa festivaalin hotellivarauksista, ja kaksi keskittyy

kotimajoitus- ja ryhmämajoitusjärjestelyihin. Käytännöksi on muodostunut kahden kesätyöntekijän ja yhden työharjoittelijan palkkaaminen toukokuun alusta heinäkuun loppuun. Kotimajoituksesta vastaava kesätyöntekijä toimii myös ryhmänvetäjänä noin kymmenelle vapaaehtoiselle majoituksen toimitsijalle, jotka ovat työtehtävissä noin kahden viikon aikana festivaalijärjestelyissä. (J. Miikkulainen, henkilökohtainen tiedonanto 2.10.2012.)

Porin hotellit jakavat vuosittain festivaalin aikajaksolle tietyt huonekiintiöt eri asiakkailleen. Toisin sanoen hotelli jakaa huonekapasiteettinsa eri asiakkaiden kesken. Festivaaliorganisaatio on hotellille yksi asiakas muiden joukossa ja saa huoneita käyttöönsä vain rajallisen määrän. Kiintiöstä varataan huoneita tarpeen mukaan määräaikaan mennessä, jolloin mahdolliset ylimääräiset huoneet vapautetaan takaisin myyntiin. Pori Jazzin huonekiintiöiden koko vaihtelee hotellista riippuen, ollen noin 5 - 35 huonetta yöltä. (J. Miikkulainen, henkilökohtainen tiedonanto 2.10.2012.)

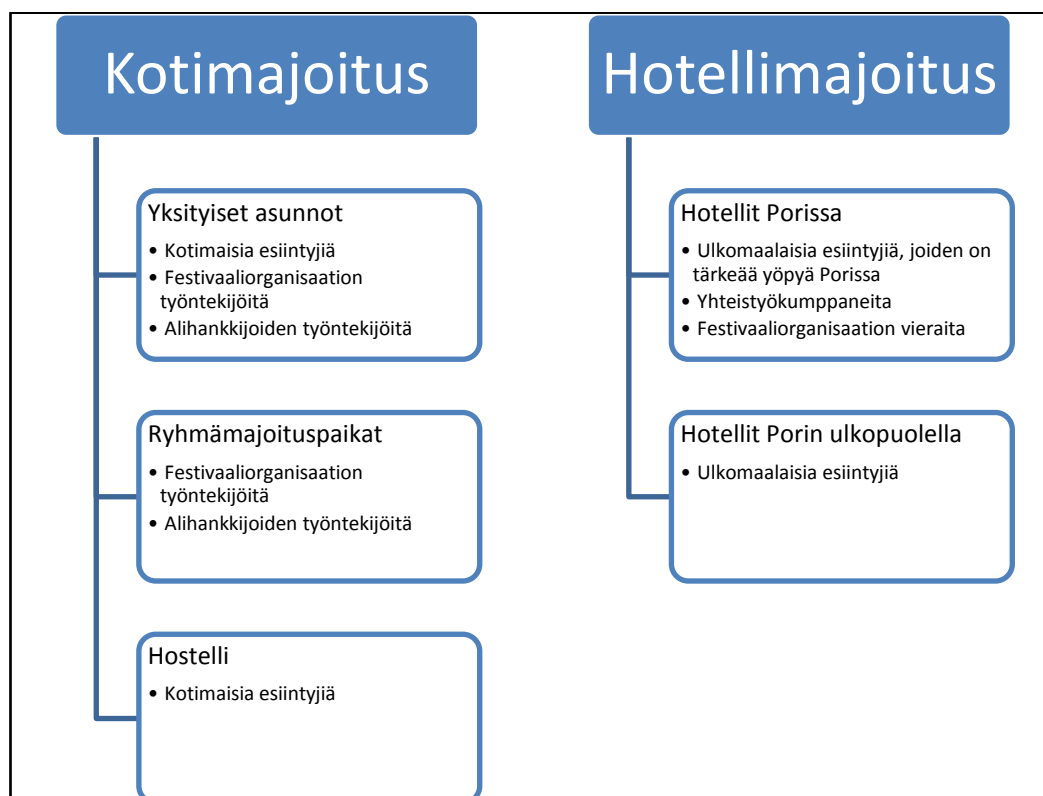
Hotellihuoneita varataan festivaalin esiintyjäryhmien käyttöön Porin lisäksi aina Tampereelta ja pääkaupunkiseudulta asti. Esiintyjien lisäksi Porista varattuihin hotellihuoneisiin majoittuu festivaalin omia vieraita sekä yhteistyökumppaneita noin 30 eri ryhmän tai yksittäisen henkilön verran. Festivaaliorganisaatio vuokraa käyttöönsä myös Porin keskustassa sijaitsevia yksityisasuntoja sekä muutaman ryhmämajoituspaikan. Viime vuosina on näiden lisäksi vuokrattu Porista käyttöön hostelli, jossa on kymmenen majoitushuonetta. (J. Miikkulainen, henkilökohtainen tiedonanto 2.10.2012.)

Kotimajoituspisteen kesätyöntekijän mukaan kotimaiset esiintyjät majoittuvat pääosin hostelliin sekä yksityisasuntoihin. Festivaalin aikana vuokrataan yleensä noin 130 yksityisasuntoa. Niihin majoitetaan esiintyjien lisäksi myös yhteistyökumppaneita sekä työntekijöitä. Ryhmämajoitustiloina käytettävissä kouluissa sekä päiväkodeissa yöpyy festivaalin omia toimitsijoita ja alihankkijoiden työntekijöitä. Ryhmämajoituspaikoiksi on vuokrattu vuosittain noin kolmesta neljään koulu- ja päiväkotirakennusta. Niihin toimitetaan festivaalin toimesta majoittujia

varten patjat, peitot, tyynyt, vuodevaatteet ja pyyhkeet. (T. Tervonen, henkilökohtainen tiedonanto 2.4.2013.)

Kotimajoituksen työntekijöillä on apunaan käytännön järjestelyissä noin kymmenen vapaaehtoistyöntekijää. Heidän työpanostaan tarvitaan jo ennen festivaalin alkua ryhmämajoitustilojen varustelemisessa ja festivaalin jälkeen varusteluiden purkamisessa. Festivaalin aikana toimitsijoiden tehtäviin kuuluu muun muassa vuodevaatteiden vaihtamista ja niiden kuljettamista pesulaan, ryhmämajoituspaikkojen tarkistuskäyntejä ja siivoustehtäviä. (T. Tervonen, henkilökohtainen tiedonanto 2.4.2013.)

Porissa on majoitusliikkeitä melko vähän suhteutettuna näin suuren kokoluokan tapahtuman järjestämiseen. Ryhmämajoituspaikkoja ja yksityiskoteja tarvitaan lisäkapasiteetiksi majoitusliikkeiden rinnalle. Festivaaliorganisaation käytössä oleva majoituskapasiteetti jaetaan majoittuvien sidosryhmien kesken edellämäinittujen pääperiaatteiden mukaisesti. Kuvio 1 pyrkii havainnollistamaan tätä jaottelua, jotta kokonaiskuva olisi helpompi hahmottaa.



Kuvio 1, eri sidosryhmien sijoittaminen käytössä olevaan majoituskapasiteettiin

3.4 Majoitusosaston tavoitteet ja tehtävät

Kokonaisuutena majoitusosaston tavoite on saada järjestymään majoittujille heidän toiveitaan vastaava majoituspaikka ja ylläpitää hyvät suhteet niitä tarjoaviin tahoihin. Majoituspaikan valinnoissa tulee ottaa huomioon esiintyjien kanssa solmitut sopimukset, festivaalin logistiset näkökohdat sekä taloudellisuus. Majoituspaikan tasoa ja sijaintia koskevaa informaatiota on annettava saapujille etukäteen asiakastytyväisyyden takaamiseksi. (J. Miikkulainen, henkilökohtainen tiedonanto 2.10.2012.)

Kotimajoitustyöntekijät vastaavat yhteydenpidosta ryhmämajoituspaikkojen ja yksityisasuntojen haltijoihin sekä majoittuviin asiakkaisiinsa, joita ovat pääasiassa kotimaiset esiintyjät, festivaalin omat ja alihankkijoiden työntekijät sekä muut määrättyt sidosryhmät. Ryhmämajoituspaikkoina käytettävien tilojen varustaminen majoituskäyttöön ja majoituksen omien vapaaehtoistyöntekijöiden ryhmän koordinointi kuuluvat myös tehtäviin. (J. Leskinen, henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2013.)

Hotellimajoitustyöntekijä vastaa yhteydenpidosta hotelleihin, ulkomaalaisiin esiintyjiin ja festivaalin muihin määrättyihin sidosryhmiin, jotka majoitetaan hotelliin festivaalin aikana. Ulkomaalaisia esiintyjä on vuosittain noin 30 - 40 ryhmää, joiden majoituspaikan valinnassa pyritään luomaan logistisesti mahdollisimman järkevä aikataulukokonaisuus. Ryhmien maakuljetukset sekä konserttipäivän ruokailu-, tekniset esivalmistelu- ja esiintymisaikataulut otetaan järjestelyissä huomioon. Tarvittaessa esiintyjäryhmää avustetaan sopivien lentojen valitsemisessa saapuessaan Suomeen. Joskus esimies määrää hotellimajoitustyöntekijän tehtäväksi myös lentolippujen varaamisen tai tilauslentotarjousten pyytämisen esiintyjäryhmälle, mutta näin menetellään vain harvoin. (J. Leskinen, henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2013.)

4 PEREHDYTTÄMINEN

4.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan yritystä ja työyhteisöä sekä oppii työtehtävänsä. Yrityksen tuntemisella tarkoitetaan työpaikan toiminta-ajatuksen, liikeidean sekä toimintaperiaatteiden ja –tapojen sisäistämistä. Myös ihmisten tunteminen katsotaan kuuluvan perehdyttämiseen; työtovereiden ja esimiesten lisäksi pidetään merkittävänä myös asiakkaiden tuntemista. Työnopastukseen ei katsota kuuluvan pelkkä työtehtävien oppiminen, vaan lisäksi niihin liittyvät turvallisuusohjeet sekä työhön kohdistuvat odotukset ja vastuun ymmärtäminen koko työyhteisön toiminnassa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.) Perehdyttämiseen katsotaan siis kuuluvan sekä työympäristöön ja –yhteisöön liittyvän tietämyksen että työtehtäviin liittyvän osaamisen kartuttaminen.

Uuden työtehtävän ja työympäristön esiin tuoma tarve kouluttamiselle ja valmentamiselle vaatii kehittämistä, jota kutsutaan perehdyttämiseksi. Perehdyttäminen ei liity pelkästään työsuhteen alkuvaiheeseen, vaan myös henkilön uusiin työtehtäviin entisessä työpaikassaan. Perehdyttämistä voidaan tarvita myös silloin, kun työntekijä on ollut pitkään pois työstään esimerkiksi sairausloman tai perhevapaan vuoksi. (Kupias & Peltola 2009, 9-19.)

Aiemmin perehdyttäminen on käsitetty pelkkänä työtehtäviin opastamisena, mutta nykyisten organisaatioiden ja työtehtävien monimutkaisuus vaatii laajempaa ja monimuotoisempaa perehdyttämistä kuin ennen. Perehdyttämisen käsite on laajentunut kattamaan työnopastuksen lisäksi myös alku- ja yleisperehdyttämisen. Perehdyttämisessä kiteytyy kaikki tuki ja toimenpiteet, joiden avulla osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään työntekijän selviytymiseksi itsenäisesti työssään. Laajimmillaan perehdyttämisessä kehittyy myös vastaanottava työyhteisö ja koko organisaatio. (Kupias & Peltola 2009, 13-19.)

4.2 Työnantajan velvollisuudet

Työhön perehdyttäminen on työnantajan lakisääteinen velvoite. Lain mukaan työntekijä on perehdytettävä työhön, työpaikan olosuhteisiin sekä työtapoihin ja –menetelmiin. Laki ei koske pelkästään työpaikassa aloittavia uusia työntekijöitä, vaan se kattaa myös työpaikalla käyttöön otettavia uusia työvälineitä ja –menetelmiä koskevan perehdytyksen. Työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta on tarvittaessa täydennettävä ja työntekijän kehittymistä urallaan on pyrittävä edistämään. Henkilöstösuunnitelma ja työntekijöiden ammatillista osaamista edistävät koulutustavoitteet on laadittava yrityksessä vuosittain. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007, 16§, Työsopimuslaki 55/2001, 2 luku § 1, Työturvallisuuslaki 738/2002, 14§.)

Ylimmän johdon tulee valita esimiehiksi riittävän pätevät henkilöt ottamaan huomioon myös työsuojelunäkökohdat. Toiminnot tulee organisoida ja sääntöjen noudattamista tulee seurata. Keskijohdon tehtäviin kuuluu työsuojelutietouden välittäminen ja huolehtiminen siitä, että työnjohdolla on riittävät valmiudet työnopastukseen ja perehdyttämiseen. Konkreettinen työnopastus ja perehdyttäminen kuuluvat työnjohdon järjestelmällisesti hoidettaviin tehtäviin. (Hietala, Hurmalainen & Kaivanto 2013, 118-120.)

Huomio näyttää laissa olevan kohdistettu työntekijän oikeuteen saada riittävästi opastusta työstä hyvin suoriutumiseen. Niinpä perehdyttäminen ei tähtää yksinomaan yrityksen tarpeiden tyydyttämiseen, vaan päämääränä on saada työntekijä sopeutumaan kokonaisvaltaisesti työympäristöönsä. Perehtymistä voi tapahtua koko työuran aikana työympäristön muuttuessa, joten kyseessä on pitkäkestoinen prosessi.

4.3 Perehdyttämisen hyödyt

Työtehtävien opastaminen on ennaltaehkäisevää työsuojelua, jonka tarkoituksena on työn vaarojen poistaminen ja vähentäminen. Ergonomisesti oikeat työasennot ja työtavat voivat estää rasisitusvammojen syntymistä. Oikeanlaiset työmenetelmät ja mahdollisten apu- ja suojalaitteiden käyttäminen voi vähentää tapaturmia.

Työnohjaus vähentää myös psyykkistä kuormittavuutta keskustelemalla työpaikan pelisääntöistä ja keinoista puuttua mahdolliseen häirintään. Työn edellyttämät tiedot ja taidot hallitsemalla työntekijän ei tarvitse käyttää energiaansa työn eri vaiheiden muistamiseen. (Eräsalo 2011, 67-69.)

Viitala (2007, 214) esittää osaamisen olevan yksi henkilöstön hyvinvoinnin kulmakivistä. Mahdollisuus jatkuvasti kehittyä ja oppia uutta, tuovat työntekijälle voimavaroja, joista hyötyy työntekijän lisäksi myös yritys. Penttinen ja Mäntynen (2009, 3-4) korostavat osaamisen lisäksi oppimisen ja omien taitojen osoittamisen olevan tärkeitä työntekijän hyvinvoinnille. Heidän mukaansa hyvä perehdyttäminen helpottaa työntekijän sopeutumista ja oppimista, sekä lisää työn sujuvuutta ja palvelun laatua.

Hyvin hoidetun perehdyttämisen hyötyihin kuuluu myös oppimisen tehostuminen, jolloin oppimiseen kuluva aikakin lyhenee. Aikaa säästyy myös virheiden ja niiden korjaamiseen kuluvan ajan vähenemisenä. Myönteisen suhtautumisen tuomat positiiviset vaikutukset välittyvät myönteisenä yrityskuvana aina asiakkaalle asti. Kustannuksia säästyy sekä poissaolojen ja vaihtuvuuden pienenemisellä, että turvallisuusriskien ja erilaisten häiriötekijöiden vähenemisellä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3-4.)

Esimiesten tulisi tunnistaa työntekijöiden vahvuudet ja jakaa työtehtävät heidän kykyjensä mukaisesti. Myös erilaisia oppimistyyylejä pitää pystyä tunnistamaan, rohkaistakseen oikealla tavalla henkilöitä kehittymään ja parantamaan suoritustaan työssä. Perehdyttävän lisäksi myös työtehtävissä opastava henkilö voi kehittyä. Hän oppii jakamaan tietojansa ja taitojaan muille, ja saa lisää itseluottamusta. (Pardey 2007, 130-131.)

Voidaan siis todeta, että hyvällä perehdytyksellä on mahdollista saavuttaa monia etuja sekä suoraan että välillisesti. Edut hyödyttävät kaikkia työhön liittyviä osapuolia työntekijästä ja yrityksestä aina asiakkaisiin asti. Hyvä perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus toisaalta kuluttavat aikaa, mutta se voi myös säästää sitä huomattavasti.

4.4 Kesätyöntekijän perehdyttäminen Pori Jazz - organisaatiossa

Pori Jazz - organisaatiolla ei ole uusille työntekijöille suunniteltua ”Tervetuloa taloon” – tyyppistä kirjallista materiaalia. Organisaation johtoon viime syksynä astunut toimitusjohtaja uskoo, että kirjallisesta materiaalista hyötyisivät sekä organisaatio että työntekijä. Taloon tulee joka kesä uusia ja vanhoja kausityöntekijöitä, joita ajatellen materiaalista olisi varmasti hyötyä. Tässä vaiheessa aika ei kuitenkaan riitä sen toteuttamiseen, koska uusi toimitusjohtaja on itsekin vasta opettelemassa omaa tehtäväänsä. (J. Miikkulainen, henkilökohtainen tiedonanto 2.10.2012.)

Pori Jazzin organisaatioon tulee joka kesä noin kymmenen kesätyöntekijää tai työharjoittelijaa. Lyhytkestoiseen työhön rekrytoidaan yleensä mahdollisuuksien mukaan aiemmin organisaatiossa työskennellyt henkilö, joskaan se ei ole edellytyksenä valinnalle. Toimistopäällikkö esittelee yleensä uudelle tulokkaalle organisaatiota ja talon tapoja. Perehdyttäessä hän käyttää tukenaan muistilistaa. Työpisteen tehtäviin perehdyttämisestä vastaa lähin esimies tai työpisteestä vastaava henkilö. Kesätyöntekijät osallistuvat myös vapaaehtoistyöntekijöille suunnattuihin toimitsijakoulutuksiin sekä avaintoimitsijapalavereihin, joissa on koolla toimiston henkilökunta ja toimitsijaryhmien ryhmänvetäjät. (Yrjölän sähköposti 22.4.2013.)

Pori Jazzin palveluksessa työskentelee festivaalin aikana vuosittain lähes 500 vapaaehtoista festivaalitoimitsijaa erilaisissa tehtävissä. Työn voi kestää kolmesta päivästä jopa kahteen viikkoon. Toimitsijat ovat sitoutuneita työhönsä, ja valtaosa heistä palaa festivaalityöhön vuodesta toiseen. Yrjölän arvion mukaan noin 80 % toimitsijoista ovat olleet mukana ennenkin. Toimitsijoille järjestetään ennen festivaalia kaksi sisällöltään samanlaista koulutustilaisuutta, joista vähintään toiseen edellytetään osallistumista. (Yrjölän sähköposti 22.4.2013.)

Koulutustilaisuudessa esitellään Pori Jazzin henkilökunta ja ryhmänvetäjät. Lisäksi festivaalin ohjelmistosta ja tapahtumapaikoista käydään läpi huomionarvoiset seikat, sekä kerrotaan toimitsijan yleiset velvollisuudet ja toimitsijaedut. Työtehtäviin perehdyttämisestä vastaavat ryhmänvetäjät, ja ennen festivaalia jokaiselle jaetaan

toimitsijamuistio. Muistio on kirjallinen ”festivaalin perehdytyskansio”, joka sisältää kattavasti tietoa festivaalista sekä toimitsijaa koskevista asioista. (Yrjölän sähköposti 22.4.2013)

Majoitustyöntekijän lähin esimies on tuotantopäällikkö, joka myös vastaa tehtäviin perehdyttämisestä. Käytännön työtehtävissä voi opastaa myös toinen työntekijä, joka hallitsee työpisteen tehtävät. Kotimajoituksen työpisteessä näin voidaan toimia, jos kahdesta työntekijästä vain toinen on tehtävässä uusi. Hotellimajoituksen työpisteessä on vain yksi työntekijä, joten ainoa mahdollinen perehdyttäjä on todennäköisesti tuotantopäällikkö.

5 PEREHDYTTÄMISEN MERKITYS HENKILÖSTÖHALLINNON NÄKÖKULMASTA

5.1 Henkilöstöhallinnon tavoitteet

Henkilöstöhallinnon tavoitteena on yhtiön strategian mukainen henkilöstöresurssien johtaminen liiketoimintasuunnitelman mukaan. Henkilöstöhallinto ilmaisee, mitä on tehtävä, ja henkilöstöjohto vastaa siitä, miten asia toteutetaan. Juuri oikean henkilökuntamäärän ja henkilöstön laadun varmistamiseksi tulee laatia henkilöstöstrategia. Etukäteen on jo mietittävä, millaisia ihmisiä tulevana vuosina tarvitaan, sekä vastaako nykyisen henkilöstön koulutustausta ja valmiudet tulevien vuosien tarpeisiin. Vaadittavat toimenpiteet päätetään henkilöstöstrategian perusteella. (Eräsalo 2011, 12-16; Kupias & Peltola 2009, 71.)

Perustehtävien lisäksi henkilöstöllä on merkittävä rooli yrityksen tavoitteisiin pääsemiseksi ja sen menestymisen takaamiseksi. Henkilöstösuunnittelun onnistumiseen liitetään usein työntekijöiden sitoutuminen, vaihtuvuus, poissaolot, tyytyväisyys ja suorituskyky. Nämä asiat kytkeytyvät toisiinsa ja hyvällä perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa niihin kaikkiin. (Kupias & Peltola 2009, 71.)

Henkilöstöhallinnon päätehtävä on oikeastaan johtaa resursseja vastaamaan nykyisiä ja tulevaisuuden tarpeita. Henkilökunnan jatkuvan kehittämisen, ja jatkuvan perehdyttämisen työn muuttuessa, voidaan tämän perusteella sanoa olevan resurssien laadun varmistamista parhaimmillaan. Työntekijöiden perehdyttäminen on jatkuva prosessi henkilöstöhallinnon keskipisteessä. Kaikki tähtäävät yhteiseen päämäärään eli yrityksen menestymiseen.

5.2 Perehdyttäminen henkilöstöhallinnon työkaluna

Henkilöstöammattilaisten pitää ensin löytää työpaikkaan oikeat ihmiset, joiden laadukkaan ja tuloksellisen perehdyttämisen hyväksi tulee luoda edellytykset. Perehdyttämistä tukevia rakenteita luodaan kouluttamalla ja valmentamalla esimiehiä sekä muita perehdyttäjiä, laatimalla materiaaleja perehdyttämisen tueksi ja järjestämällä tervetuloa taloon –tilaisuuksia uusille työntekijöille. Organisaatiossa on mietittävä sekä juuri kyseiseen paikkaan että kyseiselle työntekijälle sopivaa perehdyttämistä. Hyvään perehdyttämiseen panostaminen antaa työntekijälle viestin hänen arvostamisestaan. (Kupias & Peltola 2009, 71-75.)

Eräsalo (2011, 64-67) käsittelee perehdytystä käytännön henkilöstöjohtamisen näkökulmasta, ja hän pitää tärkeänä perehdyttämisen toteuttamista varten laadittua yleissuunnitelmaa yrityksessä. Yleissuunnitelma toimii runkona työntekijän yksilölliselle perehdytys suunnitelmalle. Lähtökohtana on yrityksen tarve ja käytössä olevat resurssit, sekä yksilön tarve oppia asioita uuden työn näkökulmasta. Uusien työntekijöiden lisäksi suunnitelmaa voi soveltaa tilanteissa, joissa vanha työntekijä palaa työhön poissaolon jälkeen, työtehtävät muuttuvat, tai uusia laitteita otetaan käyttöön.

Perehdytys suunnitelmassa tulee määritellä tavoitteet eli se, mitä työntekijän tulee osata perehdyttämisen vaiheen päättyessä. Perehdyttäminen jaetaan osa-alueisiin, johon mietitään kunkin vaiheen sisällöt ja määritellään perehdyttämisestä vastaava henkilö. Päävastuu perehdyttämisestä on kuitenkin aina esimiehellä. Perehdyttäminen voidaan jaotella seuraavasti: rekrytointivaihe, työsuhteen solmiminen, työn aloittaminen, yleisperehdytys, työnopastus ja seuranta. (Eräsalo 2011, 64-67.)

Rekrytointivaiheen perehdytys voi alkaa jo antamalla tietoa yrityksestä työpaikkailmoituksessa. Työsuhteen solmimisvaiheessa sovitaan työstä ja sen alkamisesta. Työn aloittamisvaiheessa käydään läpi perehdyttämisohjelma ja sen tavoitteet. Työntekijä esitellään työpaikalla ja hänelle annetaan työskentelyssä tarvittavat välineet. Tämän jälkeen alkaa yleisperehdytys ja työnopastus. Perehdyttämisen seuranta tulee suorittaa jokaisessa vaiheessa ja oppimisesta sekä onnistumisesta tulee antaa palautetta. Viimeistään koeajan umpeutuessa on syytä käydä arviointikeskustelut. (Eräsalo 2011, 65.)

Tavoitteellinen ja suunnitelmallinen henkilöstön kehittäminen saattaa aiheuttaa kustannuksia, mutta sillä lisätään henkilöstön suoritus- ja toimintavalmiutta. Tällä voidaan vaikuttaa parantuneen asiakastyytyväisyyden, henkilöstötyytyväisyyden ja yrityksen suorituskyvyn kautta yrityksen taloudelliseen menestymiseen. Jatkuva oppiminen tulee saada osaksi yrityksen kilpailustrategiaa. Onnistumisen edellytys on oppimista ja kehittymistä tukeva toimintakulttuuri. Myös tulevaisuuden tarpeet tulisi ottaa huomioon kehittämistoimissa. Kehittämistä voi tapahtua yrityksen ulkopuolisessa tai sisäisessä koulutuksessa, mutta nykyään entistä enemmän myös työn äärellä oppimisessa. (Eräsalo 2011, 146-157.)

Perehdyttäminen ja rekrytointi kuuluvat henkilöstöjohtamisen ytimeen. Rekrytointivaiheessa on tavoitteena hyvän työntekijän saaminen yrityksen palvelukseen. Rekrytointivaiheen perehdyttämisellä tarkoitetaan yrityksestä, sen arvoista ja toimintaperiaatteista kertomista tulevalle työntekijälle. Perehdyttäminen vahvistaa onnistunutta rekrytointia. (Eräsalo 2011, 60-62.)

Perehdyttäminen on työntekijän tulevaan toimintaan vaikuttamista ja sen tavoitteena on perusvalmiuksien saavuttamisen lisäksi vaikuttaa työntekijän asenteisiin yritystä, työtä ja työtovereita kohtaan. Myönteisellä asenteella yrityksen päämääriä kohtaan saadaan aikaan sitoutuminen yritykseen. Työntekijälle tulee selvittää yrityksen arvot ja niiden yhdistäminen arkipäivän toimintaan, sekä mitä häneltä odotetaan yrityksen nimissä toimiessaan. Sillä on merkitystä työntekijän osaamisen kehittymiseen ja tätä

kautta koko yrityksen tulokseen. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan työntekijän erityislaatuisten osaamisen kautta saavuttaa myös kilpailuetua. (Eräsalo 2011, 60-62.)

Tämän perusteella voidaan ajatella, että asenteiden merkitys on perehdyttämisessä yhtä huomattava kuin työtehtävien fyysisten suoritustasojen saavuttaminen. Asenteisiin vaikuttaminen voi alkaa jo ennen varsinaisen työn aloittamista ja jatkua suunnitelmallisesti toimintoihin liittyvän perehdyttämisen tärkeänä osana. Henkilöstösuunnittelussa täytyy seurata myös nykyisen henkilöstön osaamista työnantajan tulevaisuuden tarpeita ajatellen. Laatuun tulee panostaa lisäkouluttamalla työntekijöitä tarpeen vaatiessa. Perehdyttämistä tapahtuu siis koko työuran aikana, mikä todistaa sen olevan henkilöstöhallinnolle tärkeä työkalu tavoitteiden saavuttamisessa.

6 TOIMINNALLISEN TUTKIMUSTYÖN TOTEUTTAMINEN

6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulun tutkimukselliselle opinnäytetyölle on vaihtoehtona toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tarkoitus on synnyttää jokin konkreettinen tuotos, produkti. Produktin tavoitteena on ammatillisen käytännön toiminnan ohjeistaminen, järjestäminen tai järjeistämisen. Se ei itsessään riitä opinnäytetyöksi, vaan siihen tulee yhdistää käytännön toteutuksen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. Koulutusalaan riippuen opinnäytetyö voi olla jonkin tapahtuman toteuttaminen tai ammatillista käyttöä varten luotu ohjeistus tai opastus. Toteutustapa voi olla mm. kirja, kansio, vihko, opas, portfolio, kotisivut tai järjestetty tapahtuma. Toteuttamisen tapaa voi soveltaa kohderyhmän mukaan. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 9.)

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen, ja se koostuu toiminnallisesta tuotoksesta erillisen perehdytysoppaan muodossa ja opinnäytetyöraportista. Produktin toteutustavaksi valittiin sähköinen opas, jotta sen ajantasalla pitäminen olisi mahdollisimman helppoa. Sähköisessä muodossa sen voi tallentaa majoitusosaston

omaan sähköiseen kansioon, josta sen saa vaivattomasti tarvittaessa esille. Hotellimajoituksen työpisteessä pääasiallisena työvälineenä käytetään tietokonetta, joten ilmaisutapa sopii työpisteen tarpeisiin erityisen hyvin.

6.2 Tausta-aineisto ja tiedon kerääminen

Airaksisen ja Vilkan (2003, 57) mukaan toiminnallisten opinnäytetöiden tiedon keräämisen keinot ovat samat kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä, mutta tutkimuskäytäntöjä käytetään hieman väljemmässä merkityksessä. Tutkimus on selvityksen tekemistä, joka on yksi tiedonhankinnan muoto.

Tähän opinnäytetyöhön kerättiin tietoa perehdyttämiseen liittyvästä kirjallisuudesta ja verkkojulkaisuista sekä laeista ja työturvallisuuskeskuksen julkaisemista ohjeistuksista. Tietoa on saatavilla runsaasti ja sen keräämisessä pyrittiin käyttämään mahdollisimman tuoreita lähteitä. Perehdytystä tarkastellaan henkilöstöhallinnon näkökulmasta, joten lähteenä on käytetty myös henkilöstöjohtamiseen liittyvää kirjallisuutta. Tietoperustaa Pori Jazzin organisaatiosta on kartutettu Internet-sivuilta sekä henkilökohtaisilla tiedonannoilla organisaation johtohenkilöstöltä.

Toiminnallisena tuotoksena luodun oppaan aineistoa on kerätty organisaation sisäisestä tietoverkosta sekä henkilökunnalta. Toimitusjohtajan henkilökohtaisella tiedonannolla selvitettiin työpaikan yleisiä toimintaperiaatteita sekä organisaation tavoitteita, visiota ja sen arvoja. Toimistopäällikkö tarkensi henkilökuntaa ja vapaaehtoistyöntekijöitä koskevia perehdyttämisen käytäntöjä. Tuotantopäällikön henkilökohtainen tiedonanto selvensi perehdytysoppaan sisältöä ja sen tavoitteita sekä tarkensi yksityiskohtaisempia työmenetelmiä ja -tapoja hotellimajoituksen työpisteessä. Työtehtävien yksityiskohtaisen kuvaamisen apuna käytettiin viimevuotista työpäiväkirjaa, johon on kirjattu hotellimajoituspisteen työtehtävien eteneminen sekä pulmakohtien pohdintoja ja niiden ratkaisemista. Kotimajoitukseen liittyvien yksityiskohtien tarkentamiseksi käytettiin lähteenä kotimajoituksen kesätyöntekijän henkilökohtaista tiedonantoa.

6.3 Tiedon rajaaminen

Perehdyttämiseen ja henkilöstöjohtamiseen liittyvää kirjallisuutta on tarjolla runsaasti. Työelämä muuttuu jatkuvasti, joten aineistona haluttiin käyttää mahdollisimman tuoreita lähdemateriaaleja. Perehdyttämiseen liittyvää tietoa löytyy runsaasti monesta eri näkökulmasta, mutta tähän tehtävään valittiin perehdyttämistä käsittelevää aineistoa varsinaiseen käsitteeseen tutustumiseksi. Työnantajaa velvoittavia lakeja sekä työturvallisuuskeskuksen julkaisemia ohjeita on olemassa suuri määrä, ja niiden tutkimisessa huomio keskitettiin myös perehdyttämiseen.

Perehdyttämisen erilaisia tapoja, sekä perehdyttämisen prosessia käsiteltiin lähteinä käytetyissä teoksissa, mutta niihin ei syvennytty tässä työssä kovin yksityiskohtaisesti. Henkilöstöhallinnon näkökulmaa tutkittiin henkilöstöjohtamista käsittelevän kirjallisuuden avulla. Henkilöstöjohtamisesta on tarjolla myös materiaalia runsaasti, mutta tärkeimmäksi lähteeksi valikoitui Ulla Eräsalon melko tuore teos: Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Se liittyy tämän työn alaan vahvasti ja sisältö käsittelee henkilöstöhallinnon näkökulmaa työntekijöiden perehdyttämiseen.

Perehdytysoppaan kokonaisuudesta jätetään toimeksiantajan pyynnöstä pois yleiset työntekijää koskevat asiat taloon tullessaan. Niihin haluttiin organisaatiossa keskittyä koko henkilökuntaa ajatellen rauhassa myöhemmin. Yleisiä organisaatiotietoja historian ja henkilökuntaesittelyjen osalta perehdytysopas ei myöskään käsittele, mutta oppaassa kerrotaan, missä tietoa on saatavilla. Myös oppaan päivittämisen ajateltiin toteutuvan paremmin, sen keskittyessä vain työtehtäviin liittyviin asioihin.

7 PEREHDYTY SOPPAAN KOKOAMINEN

7.1 Perehdytysoppaan tarkoitus

Ajatus perehdytysoppaan luomisesta Pori Jazzin hotellimajoituspisteeseen on tullut tehtävää hoitaessani neljänä perättäisenä kesänä vuosina 2009 – 2012. Tehtävään perehdyttämisen tueksi ei ollut käytettävissä työtehtäviin liittyvää kirjallista perehdytysmateriaalia. Ensimmäisenä kesänä työsuhde alkoi toukokuun puolivälissä, jolloin moni työtehtävä olisi jo pitänyt olla määräaikaisten puitteissa hoidettuna. Majoitusosasto oli silloin kahden työntekijän yksikkö, jossa hotellimajoittaja ja kotimajoittaja tekivät töitä yhdessä. Työtehtävien kasaantumisen vuoksi jatkuva kiire oli läsnä koko kesän, eikä työasioihin ollut mahdollista paneutua rauhassa. Työssä opasti eteenpäin tuotantopäällikkö, sekä toimiston työntekijät auttoivat monessa käytännön asiassa.

Seuraavana kesänä työsuhde alkoi riittävän aikaisin ja resursseja oli käytössä runsaammin. Kahden kesätyöntekijän lisäksi oli työharjoittelija majoitusosastolla koko kolmen kuukauden ajan toukokuun alusta lähtien. Kotimajoituksesta vastaava kesätyöntekijä keskittyi työharjoittelijan kanssa kotimajoitustyöhön, kun hotellimajoitustyöntekijä sai keskittyä pelkästään hotellimajoitustyöhön. Festivaalituotannon johtoon oli astunut uusi tuotantopäällikkö, joka ensimmäistä kertaa veti eteenpäin näin ison festivaalin tuotantokokonaisuutta.

Työtehtävien hoitaminen oli aikaisemman kokemuksen turvin mutkatonta, ja työssä sai olla oma-aloitteinen. Kokeneen tuotantoassistentin kanssa yhteistyössä aktiivisesti selvitettiin saapuvien esiintyjien tietoja, ja jaettiin heille vastaavasti informaatiota festivaalin käytännöistä. Yhä suurempi osa sähköpostitse käytyä kansainvälistä viestintää siirtyi hotellimajoituksesta vastaavan tehtäväksi. Tämä järjestely todettiin toimivaksi, ja työt on toteutettu samalla tavalla myös sitä seuranneina vuosina. Myös kotimajoituspisteessä on ollut työharjoittelija mukana siitä lähtien. Järjestelyn seurauksena majoitusosasto on entistä selkeämmin jakautunut kahteen erilliseen yksikköön, joilla on omat vastualueensa.

Tuotantopäällikön mukaan hänen työaikansa ei riittäisi usean uuden henkilön perehdyttämiseen samanaikaisesti, mikäli tuotannossa vaihtuisi kerralla monta kesätyöntekijää. Työn kausiluontoisuuden vuoksi tällainen tilanne on kuitenkin mahdollinen, ja se tekee organisaatiosta myös haavoittuvan. Työn käytäntöjä ja ohjeita tulisi saada kirjalliseen muotoon, jotta lyhytkestoisen työn oppiminen olisi tehokkaampaa. (J. Leskinen, henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2013.)

Hotellimajoittajan työtehtävissä on runsaasti työn lopputuloksen kannalta huomioon otettavia asioita, ja siksi perehdytysopas on tarpeellinen kyseiseen työpisteeseen. Työntekijä käy festivaalin edustajana keskustelua eri tahojen kanssa ja siksi työtapoihin ja työmenetelmiin keskittyvä ohjeistaminen on tärkeää. Huolellisen etukäteissuunnittelun ja hyvän tiedonkulun avulla voi välttää monen ongelman muodostumisen festivaalin aikana. Kaikki ennakoitavissa olevat asiat pitäisi osata ottaa jo suunnitteluvaiheessa huomioon. (J. Leskinen, henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2013.)

Hotellimajoitusvastaavan työssä on huomioitavia aikarajoja, sekä ennakointiin tähtäviä ohjeita ja vinkkejä niin runsaasti, ettei niitä ole helppo perehdyttäjänkään muistaa ulkoa. Kirjallista opasta tarvitaan muistin tueksi sekä esimiehelle että työntekijälle. Perehdytettävä pystyy lukemaan opasta omaan tahtiin ja tarkistamaan sieltä asioita aina tarvittaessa. Opas helpottaa käytännön työtehtävien opettamisessa ja se auttaa jaksottamaan töitä siten, että tärkeät asiat tulee hoidettua ajoissa. (J. Leskinen, henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2013.)

Perehdytysoppaan tarkoitus on opastaa Pori Jazzin hotellimajoituspisteen kesätyöntekijää vaivattomasti työn alkuun. Oppaassa kerrotaan konkreettisesti, mitä työtehtäviä tehdään missäkin vaiheessa, ja mitä asioita eri ratkaisuihin täytyy ottaa huomioon. Käytännön vinkit tähtäävät sujuviin järjestelyihin, jotka on mietitty matkustajan kannalta toimivaksi aikataulukokonaisuudeksi. Omien toimien merkitys ja tiedonkulun tärkeys kokonaisuuden kannalta pyritään selvittämään oppaassa työntekijälle.

Perehdytysoppaan tulisi olla ajan tasalla hyödyttääkseen organisaatiota ja työntekijää. Työntekijältä saatu palaute kesän lopussa auttaa muokkaamaan oppaan tietoja ajanmukaisiksi. Oppaaseen sisällytettiin työn dokumentointia käsittelevään kappaleeseen työntekijää koskeva kehoitus pohtia myös perehdytysoppaan sisältöä ja toimivuutta mahdollisen kehittämistarpeen toteuttamiseksi.

7.2 Perehdytysoppaan kirjoittamisprosessi

Toimitusjohtajan ja tuotantopäällikön henkilökohtaiset tiedonannot antoivat oppaan kirjoittamiselle raamit, ja työn tilaajan toiveet oppaan sisällöstä tarkentuivat. Toimitusjohtaja toi tiedonannossaan esille organisaation arvoja, liikeidea sekä toimintaperiaatteita. Nämä periaatteet luovat perustan kaikelle organisaation toiminnalle.

Majoitustyöntekijän lähin esimies on tuotantopäällikkö, joka myös vastaa työntekijän perehdyttämisestä. Hän selkeytti työpisteeseen liittyviä työn päämääriä ja toimintaan liittyviä yleisperiaatteita sekä täsmensi oppaaseen kirjattavat asiat. Tärkeimmäksi aiheeksi kiteytyi työhön liittyvät tehtävät ja niissä huomioon otettavat asiat. Myös asennetta hyvään työtapaan tuli ohjeistaa oppaaseen jossain muodossa, erityisesti kanssakäymisessä asiakkaiden kanssa.

Työ aloitettiin tutustumalla perehdyttämisen teoriaan liittyvään materiaaliin ja työpäiväkirjaan ennen varsinaisen kirjoittamisen aloittamista. Työpäiväkirjan sisältö koostui edellisenä kesänä ylös kirjatusta työn etenemisjärjestyksestä, ongelmakohtien pohdinnoista ja niiden ratkaisuista. Idea työpäiväkirjan tekemisestä tuli ensimmäiseltä opinnäytetyön ohjaajalta, joka ehti vaihtua pitkäksi venyneen prosessin aikana.

Työpäiväkirja oli hyödyllinen apu kuvatessa työtehtävien järjestystä, ja sieltä saatiin ohjeiden ja vinkkien kirjoittamiselle hyvä perusta perehdytysoppaaseen. Organisaation perustietoja ja toiminnan yksityiskohtia tarkisteltiin henkilökunnalta sähköpostin ja puhelimen välityksellä, sekä kysymällä henkilökohtaisesti. Kirjoittaminen tutusta asiasta sujui hyvällä vauhdilla alkuun päästyään.

Perehdytysoppaan teksti kirjoitettiin passiivimuodossa lyhyitä lauseita käyttäen. Tarkoituksena oli mahdollisimman selkeästi ensin ilmaista mitä tulee tehdä, ja sitten selittää, miksi näin tehdään. Asioiden omaksumisen helpottamiseksi pyrittiin esille tuomaan yksi asia kerrallaan. Kappaleet otsikoitiin ja numeroitiin. Yhteydenpitoa esiintyjiin käsittelevässä kohdassa käytettiin tekstissä työntekijän vastuun painottamiseksi sinä–muotoa. Erilaisuutensa vuoksi kohta erottuu muusta tekstistä selkeästi, ja juuri se oli tässä ratkaisussa tarkoituksenakin. Oppaassa käytettiin, ja myös selitettiin, joitain työympäristössä yleisesti käytettäviä termejä.

Asiat pyrittiin esittämään oppaassa työn etenemisjärjestystä mukaillen. Johdannon jälkeen oppaan alussa kerrottiin lyhyesti organisaatiosta ja sen arvoista. Oppaaseen ei tietojen lähteitä laitettu näkyville muualle, kuin organisaation arvoja kuvaavaan kappaleeseen. Kaikki muut organisaation perustiedot olivat yleistä organisaation julkaisemaa tietoa, mutta juuri vaihtuneen toimitusjohtajan näkemystä arvoista ei löytynyt vielä julkaistuna. Opas tarkoitettiin päivitettäväksi vuosittain esimiehen ohjeiden mukaisesti, eikä perustietojen lähteiden merkitseminen ollut siksi tärkeitä.

Seuraavaksi esiteltiin festivaalituotantoa, johon myös majoitus kuuluu, sekä majoitusosaston tavoitteet ja tehtävät. Esittelyiden jälkeen kerrottiin työtehtäviin liittyviä asioita sellaisessa järjestyksessä, jota töiden etenemiseksi tulisi noudattaa. Oppaan avulla haluttiin työntekijän pääsevän työtehtävissä alkuun, vaikka sitä ei olisi lukenut loppuun asti. Työjärjestys esitettiin myös listan muodossa oppaan lopussa. Lista koottiin myös aikajärjestystä noudattaen, vaikka käytännössä kaikkia tehtäviä ei pystytä suorittamaan alusta loppuun järjestyksen mukaan. Työssä selvitettävät asiat ratkeavat eri tahtiin ja töiden suorittamiset limittyvät keskenään sen mukaan.

Perehdytysoppaan on tarkoitus palvella hotellimajoituspisteen kesätyöntekijää riippumatta siitä, onko hän työsuhteessa oleva työntekijä tai työssä oppimisjaksolla oleva opiskelija. Heidän oikeutensa ja velvollisuutensa, sekä työsuhde-etunsa saattavat olla erilaiset, joten nämä asiat päätettiin rajata oppaasta pois.

Perehdytysoppaassa tuotiin esille organisaation arvoja sekä toiminnan perusteita. Toimiston henkilökuntamäärä mainittiin, mutta yksityiskohtaiset henkilöesittelyt jätettiin oppaan ulkopuolelle. Ihmisiin tutustutaan toimistossa henkilökohtaisesti ja heidän tehtävänsä ja vastualueensa löytyvät toimistopäällikön ylläpitämästä organisaatiokaaviosta, joten niitä ei liitetty perehdytysoppaaseen. Tärkeäksi koettiin kuitenkin mainita oppaassa, mistä tietoa löytyy, jotta tietoja voisi itse aktiivisesti hakea.

Tuotantotiimin toiminnan esittelylle annettiin enemmän painoarvoa, majoitusosaston toimiessa yhtenä osana festivaalin tuotantoa. Tavoitteena oli tehdä selkoa kesätyöntekijän toimiin liittyvistä odotuksista tuotantotiimin kanssa tiiviissä yhteistyössä toimiessaan. Majoitusosaston tehtävät ja tavoitteet pyrittiin kuvaamaan hotellimajoitustyöntekijän roolin ymmärtämiseksi festivaaliorganisaation kokonaisuudessa.

Perehdytysoppaan tavoitteeksi asetettiin käytännön opasteena toimiminen, jotta kesätyöntekijän oppiminen työhön helpottuisi. Työtehtävien kuvaaminen aloitettiin hotelliyhteistyöstä ja sen raameista kertomalla. Yhteistyö tulee lopulta muovautumaan osapuolten persoonan mukaan, mutta tietyt asiat sovitaan yleensä edellisvuosien tapaan. Hotellisopimusten tarkkaan läpikäymiseen ei tässä kohtaa paneuduttu, koska ne ovat kuitenkin joka vuosi uudet. Ainoa hyvä neuvo tässä kohtaa oli sopimusten huolellinen lukeminen ja sopimuskohtien merkityksen ymmärtäminen.

Majoituspaikan valintoihin pätevät pääperiaatteet ja monet muut vaikuttavat asiat pyrittiin tuomaan esille ymmärrettävällä tavalla, esimerkkejä apuna käyttäen. Päätöksentekoon vaikuttavia asioita on useita, ja niitä jaoteltiin omien otsikoidensa alle. Näin ne saatiin selkeämmin ymmärrettäviksi, eivätkä asiat pääse sekoittumaan yhtä helposti keskenään. Vaihtoehtojen selostamisella pyrittiin tuomaan ilmi päätösten merkitys majoittuvalle ryhmälle. Paras ratkaisu löytyy ajattelemalla aikatauluja matkustajan näkökulmasta.

Työ on käytännössä suurelta osin sähköpostiviestittelyä eri tahojen kuten esiintyjien, yhteistyökumppaneiden ja hotellien kanssa. Myös asiakkaiden tuntemisen on todettu olevan tärkeä osa työympäristöön perehdyttämistä. Yhteydenpitoa käsiteltiin oppaassa eri yhteistyötahojen kohdalla erikseen, joskin yleisesti pyrittiin korostamaan näissä tilanteissa työntekijän asemaa organisaation edustajana.

Ammattimaisen asenteen ja informaation jakamisen merkityksestä puhuttiin erityisesti esiintyjien ja heidän edustajiensa kanssa yhteydenpitoa käsittelevässä kohdassa. Yhteistyökumppaneiden kohdalla oppaassa keskityttiin tarkkuuteen sopimusasioissa. Oppaassa ilmaistiin myös, miten asioita tulisi katsoa asiakkaan näkökulmasta, jolloin tiedonjakamisen merkitys on helpommin ymmärrettävissä. Asiakkaan haasteellisen tilanteen ymmärtäminen auttaa muovaamaan omaa palveluaan tilanteeseen sopivammaksi, jolloin asiakkaalle osaa antaa juuri oikeanlaista tietoa.

Festivaalin sisäistä yhteistyötä korostettiin oppaan monessa osiossa. Sitä käsiteltiin yhteisen päämäärän eteen toimimisen kannalta, jolloin joustetaan omissa töissä auttaen samalla toisia. Tietojen kerääminen yhdessä tuotantoassistentin kanssa, artistien autopyyntöjen kokoaminen tarvittaessa ja tiedon jakaminen organisaation sisällä ovat kaikki esimerkkejä sisäisestä yhteistyöstä. Yhtä tärkeäksi sisäisen yhteistyön osa-alueeksi nostettiin oppaassa järjestelmällinen arkistointi ja työn dokumentointi, jotka ovat tärkeitä yleisperiaatteita majoitustyöntekijän työssä.

Hyväksi todettuja käytäntöjä sekä joitain pikkutarkoilta kuulostavia vinkkejä selitettiin myös esimerkkien avulla, jotta taustat normin tai neuvon syntymiselle olisi ymmärrettävissä. Lopuksi johdantoa kirjoitettaessa kehoitettiin sekä käytäntöjen että ohjeistuksen kriittiseen tarkasteluun, jotta työntekijä voisi tuoda esiin mahdollisia kehitysehdotuksia. Niin olosuhteet kuin ihmisetkin muuttuvat, ja ohjeita tulisi päivittää ajan tasalle aina seuraavaa kesää ajatellen.

7.3 Perehdytysoppaan sisällysluettelo

1. Johdanto
2. Pori Jazzin organisaatio
3. Organisaation arvot
4. Tuotantotiimi
5. Majoitusosaston tavoitteet ja tehtävät
6. Työkalut kuntoon
7. Huonekiintiöt hotelleissa
 - 7.1. Tampereen huonekiintiö
 - 7.2. Turun hotellit
8. Hotellihuoneiden hinnat
9. Hotellitietojen välittäminen ulkomaalaisille esiintyjille
10. Majoittamisen periaatteet
11. Hotelliin majoitettavat artistit
12. Ultra Music Nightsin ja Pori Jazz Kidsin esiintyjätiedot
13. Majoituspaikan valinta
14. Jouston pyytäminen hotellin sisään- ja uloskirjautumisaikoihin
15. Hotellivuoteiden mitat
16. Huonejako Porissa
17. Yhteistyökumppanit
18. Taloudellisuus
19. Huonevarausten ehdot
20. Artistisopimukset
21. Artistien autopyynnöt
22. Yhteydenpito esiintyjiin
23. Tarvittavat tiedot esiintyjistä
24. Vinkkejä toimivaan viestintään
25. Maantieteellisen sijaintimme haasteellisuus
26. Lentoyhteydet
27. Yhteistyö Porin lentoaseman kanssa
28. Tietojen aktiivinen etsiminen
29. Esiintyjien yhteystiedot

30. Artistioppaat
31. Työskentely festivaalin aikana
32. Tiedon jakaminen organisaation sisällä
33. Dokumentointi
34. Työjärjestys
35. Lopuksi

8 OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI

8.1 Perehdytysoppaan arviointi

Toiminnallisen opinnäytetyön arviointi tulee erilaisen luonteensa vuoksi poiketa tutkimuksellisen opinnäytetyön arvioinnista. Arvioinnissa kiinnitetään huomiota työn aihepiirin kuvaamiseen, asetettuihin tavoitteisiin, teoreettiseen viitekehykseen ja tietoperustaan sekä kohderyhmään. Tärkein osa toiminnallisen opinnäytetyön arviointia on tavoitteiden saavuttaminen. (Airaksinen & Vilkka 2003, 154.)

Perehdytysoppaan kokonaisuudessa ilmaistaan mitä työssä tehdään, ja miksi niin tehdään. Työn toteuttamisen osalta vastataan vain siihen, millä asenteella työtä tehdään ja mitä asioita tulee ottaa huomioon päätöksenteossa. Oppaan avulla pääsee oletettavasti hyvin työn alkuun, mutta opas ei täydellisesti neuvo, miten työtä toteutetaan. Työntekijän täytyy itse pystyä hallitsemaan käytössään olevaa majoituskapasiteettia ja jakaa saapujat sen mukaisesti. Hänen täytyy kehittää itselleen parhaiten sopiva tapa työn toteuttamiseen. Oppaasta selviää aiempi työtapa, mutta siinä ei oteta kantaa parhaaseen toteuttamistapaan.

Perehdytysoppaan toimivuudesta uuden työntekijän apuna ei ole käytännössä todettua näyttöä. Tuotantoassistentti ja kotimajoitustyöntekijä ovat lukeneet oppaan, ja totesivat tekstin ymmärrettäväksi ja oppaan olevan käyttäjätavallinen. Lukemisen näkökulma saattaa olla kuitenkin erilainen kuin silloin, jos oppaan varassa pitäisi todella ryhtyä tekemään työtehtäviä.

Asiaa on oppaassa runsaasti, eikä niin isoa tietomäärää voi omaksua kerralla. Kaikki tieto oppaassa on kuitenkin tarpeen työn suorittamiseksi onnistuneesti. Oppaan avulla saa käsityksen työtehtävien luonteesta ja siitä miten työtehtävissä tulee lähteä liikkeelle. Ennakoitavissa olevia asioita on kuvattu oppaassa laajasti, jotta järjestelyt voisi toteuttaa sujuvasti. Oppaasta voi lukea asioita omaan tahtiin ja tarkistaa tietoja tarvittaessa, siksi sen voidaankin olettaa edistävän työn oppimista.

Perehdytysoppaan tarpeellisuus on osoitettu toimitusjohtajan ja tuotantopäällikön henkilökohtaisilla tiedonannoilla, ja molemmat ovat hyväksyneet perehdytysoppaan sisällön. Heidän mukaansa opas on yltänyt tavoitteisiinsa, ja se helpottaa perehdyttämistä työtehtäviin kyseisessä työpisteessä. Oppaan sisältö ei keskity yleiseen organisaatioesittelyyn, mutta työtehtävät on kuvattu kattavasti, mainiten myös harvinaisemmin työntekijän tehtäviksi määrättyjä toimia. Huomioitavat asiat on kirjattu kattavasti ylös, eikä esimiehen tarvitse miettiä onko unohtanut mainita jotain tärkeää.

Pori Jazzille opinnäytetyön aihe on ajankohtainen. Kesätyöntekijöitä tulee organisaatioon joka kevät. Kokeneen kesätyöntekijän vaihtuminen uuteen on kyseisessä työtehtävässä pian todennäköistä, koska työssä useana kesänä ollut opiskelija valmistuu ammattiin, eikä ole mahdollisesti tulevaisuudessa kesäisin enää käytettävissä. Perehdytysoppaan tiedot ovat ajan tasalla, ja sen tuoma hyöty organisaatiolle on ilmeinen.

Organisaatio ja työntekijä voivat hyötyä oppaasta parhaiten tietojen ollessa ajan tasalla. Oppaan päivittäminen kesän lopussa on kirjattu raportointitehtäviin mukaan, jotta tarvittavat korjaukset myös toteutettaisiin. Tietojen päivittämisestä tulevaisuudessa ei ole varmuutta, joten perehdytysoppaan antaman hyödyn pitkäikäisyyttä ei voi tietää etukäteen. Tämän opinnäytetyön myötä organisaatiossa on herännyt keskustelua perehdyttämisprosessista. Ehkä tulevaisuudessa asiaan kiinnitetään tarkemmin huomiota kaikkia kesätyöntekijöitä ajatellen.

8.2 Opinnäytetyön luotettavuustarkastelu

Opinnäytetyötä tarkasteltaessa tulokset suhteutetaan taustakirjallisuuteen ja sen pohjalta kirjoitettuun tutkimustehtävään. Kritiikin tarkoitus on arvioida opinnäytetyötä, aluksi esitettyjen tutkimuskysymysten vastausten laatua, sekä miten vastauksia voisi tulevaisuudessa käyttää hyväksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 250.)

Opinnäytetyön tiedonhankintaan on käytetty lakien ja työturvallisuuskeskuksen julkaisemien ohjeiden lisäksi lähivuosina valmistuneita teoksia, joten teoriaosuuden tiedot ovat ajantasalla. Lähteitä olisi voinut olla enemmänkin, mutta ne eivät välttämättä olisi tuoneet sisältöön lisäarvoa. Raporttiosiossa on kuvattu perehdyttämisen käsitettä ja esille on tuotu perehdyttämisen tuomia hyötyjä. Henkilöstöhallinnon näkökulmaa on tuotu esille alan kirjallisuuden kautta.

Perehdytysoppaan työohjeiden laatimisessa lähdemateriaalina on käytetty työpäiväkirjaa, jonka sisältö koostuu työtehtävien kirjaamisesta ja ongelmakohtien pohdinnoista edellisenä kesänä. Työpäiväkirja on opinnäytetyön tekijän itsensä kirjoittama, joten kokemustieto saattaa olla subjektiivista. Toisaalta työtä tehdään kuitenkin esimiehen ohjeiden mukaan, joten henkilökohtaiselle tulkinnalle ei välttämättä jää merkittävästi sijaa. Esimiehen toiveena oli saada oppaaseen myös käytännön vinkkejä, joilla voi välttää negatiivisia yllätyksiä. Käytännön vinkkejä ei kukaan muu olisi voinut kirjata yhtä helposti ylös.

Pori Jazzia koskevien tietojen lähteenä on käytetty organisaation omia Internet-sivuja. Organisaation käytäntöjä kuvatessa tiedot on kerätty henkilökunnalta henkilökohtaisesti tai sähköpostin välityksellä. Tietojen voidaan olettaa pitävän niiltä osin paikkansa.

9 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda uutta kesätyöntekijää palveleva perehdytysopas, joka helpottaa työhön perehdyttämistä ja työn oppimista. Aihe oli kiinnostava, ja sen valinnassa minulle oli merkityksellistä työn hyödyllisyys. Olen ollut hotellimajoituksesta vastaavana kesätyöntekijänä organisaatiossa jo useana kesänä, joten tiesin oppaan olevan hyödyllinen sekä työnantajalle että työntekijälle.

Kirjoittamisen aloittaminen oli minulle vaikeaa. Olin lainannut perehdyttämiseen liittyviä kirjoja jo useasti, ennen kuin pääsin kirjoittamisessa alkuun. Aineiston rajaaminen ei ollut vaikeaa, sillä perehdyttämistä käsittelevät kirjat eivät eroa toisistaan merkittävästi. Päätin käyttää työssäni mahdollisimman tuoreita julkaisuja. Aloitin kirjoittamisen tekemällä perehdytysoppaan työnopastukseen liittyvät ohjeet. Tutusta aiheesta kirjoittaminen sujui vauhdilla ja kirjoittaminen oli mielekästä. Tarkistelin organisaation perustietoja ennen oppaan kirjoittamista loppuun.

Teoriaosuudessa käsitteelin perehdyttämistä ja sen tuomia etuja yleisesti, mutta en aluksi osannut päättää, mistä näkökulmasta asiaa tarkastelin. Teorian kirjoittaminen oli minulle paljon hitaampaa, kuin olin osannut kuvitella. Mielessä pyörineet asiat tarvitsivat aikaa kypsyäkseen ja kokonaisuus jäsentyi mielessäni sitä mukaa kun työ eteni. Näkökulmaksi valitsin henkilöstöhallinnon näkökulman, koska toimeksianto perehdytysoppaasta tuli esimiehen toimesta.

Tutustuttuani lakipykäliin ja henkilöstöhallintoa koskevaan aineistoon, ymmärsin miten vähän olin pohtinut työntekijän oikeuksia ja työnantajan velvollisuuksia aiemmin, vaikka minulla on pitkä kokemus työelämästä. Olen ollut enimmäkseen töissä suurissa yrityksissä, joissa on henkilöstöosasto erikseen ja työnantajan velvoitet hyvin hoidettuja. Tietämykseni työelämään liittyvissä henkilöstöasioissa kasvoi prosessin myötä paljon.

Raporttia kirjoittaessani palasin tarkistamaan perehdytysoppaan tekstiä moneen otteeseen, ja aina sieltä löytyi parannettavaa. Kun kirjoittamansa asian luki seuraavana päivänä, tekstin pystyi näkemään taas uudella tavalla. Asioihin tuntui saavan etäisyyttä kun kypsytteli niitä rauhassa. Ilmaisukykyäni kehittyi prosessissa

selkeämmäksi. Olin kuvitellut teoriaosuuden kirjoittamisen nopeutuvan työn edetessä, mutta niin ei tapahtunut. Minulla oli mahdollisuus kirjoittamiseen vain muutama tunti kerrallaan, ja katkonaisuus tuntui häiritsevän ajatusten virtaa. Pidemmät työskentelypäivät olisivat olleet varmasti minulle kirjoittamisessa hyödyllisiä. Kirjoitustapani isoissakin koulutehtävissä on aiemmin ollut yhteen putkeen kirjoittamista, mutta näin ison kirjallisen kokonaisuuden työstämiseen onnistuneesti, sellainen tapa ei toimi. Raportti ei ole opinnäytetyöksi kovin pitkä, mutta sisältää omasta mielestäni olennaiset seikat aiheeseen liittyen. Opinnäytetyön tekeminen on opettanut ison kirjallisen projektin hallitsemista.

Pohtiessani oppaaseen tulevia hyviä työtapoja, huomasin omissa työtavoissani myös paljon parannettavaa. Olin esimerkiksi luullut pitäväni arkistot hyvässä järjestyksessä, mutta huomasin selkeitä puutteita otsikoinneissa ja kansiojärjestyksissä, kun tarkastelin asiaa ulkopuolisen silmin. Olen prosessin myötä oppinut katsomaan omia työhön liittyviä toimintatapojani kriittisemmin.

Olen tyytyväinen opinnäytetyön aihevalintaani ja toteutetun perehdytysoppaan sisältöön. Olen vakuuttunut oppaan hyödyllisyydestä ja se on motivoinut työssä eteenpäin. Kirjoittamisen kehityskulku on ollut monessa suhteessa minulle opettavainen.

LÄHTEET

Airaksinen, T. & Vilkka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Alhanen, K., Kansanaho, A., Ahtiainen, O., Kangas, M., Soini, T. & Soininen, J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Helsinki: Tammi.

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. 2. tark. painos. Helsinki: Restamark.

Finland Festivalsin www-sivut. 2013. Viitattu 12.3.2013. <http://www.festivals.fi>

Hietala, H., Hurmalainen M. & Kaivanto K. 2013. Työsuojeluvastuuopas. 9., uudistettu painos. Helsinki: Talentum

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä. 2007. L 30.3.2007/334 muutoksineen. Viitattu 12.3.2013. <http://www.finlex.fi>

Leskinen, J. 2013. Tuotantopäällikkö, Pori Jazz. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2013.

Miikkulainen, J. 2012. Toimitusjohtaja, Pori Jazz. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 2.10.2012.

Pardey, D. 2007. Introducing leadership. Boston, MA: Elsevier.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. 2. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. Viitattu 17.3.2013. http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

Pori Jazzin www-sivut. 2012. Viitattu 12.3.2013. <http://www.porijazz.fi>

Porin kaupungin www-sivut. 2013. Viitattu 13.3.2013. <http://www.pori.fi/pori-info/tilastot.html>

Porin Seudun Matkailu Oy Maisan verkkosivut. 2013. Viitattu 13.3.2013. <http://www.maisa.fi>

Tervonen, T. 2013. Kesätyöntekijä, Pori Jazz kotimajoitus. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 2.4.2013.

Työsopimuslaki. 2001. L 26.1.2001/55 muutoksineen. Viitattu 12.3.2013.
<http://www.finlex.fi>

Työturvallisuuslaki. 2002. L 23.8.2002/738 muutoksineen. Viitattu 12.3.2013.
<http://www.finlex.fi>

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

Yrjölä, E. Perehdytysopas hotellimajoitukseen. Vastaanottaja:
alanikkola@gmail.com Lähetetty 21.3.2013 klo 13:42. Viitattu 8.4.2013

Yrjölä, E. Perehdyttäminen. Vastaanottaja: alanikkola@gmail.com Lähetetty
22.4.2013 klo 10:40. Viitattu 22.4.2013