



Korkeakouluharjoittelijan perehdytys- kansio tili- ja isännöintitoimistoon

Tiina Virtala

Opinnäytetyö
Marraskuu 2013
Liiketalouden koulutusohjelma

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

TIINA VIRTALA:

Korkeakouluharjoittelijan perehdytyskansio tili- ja isännöintitoimistoon

Opinnäytetyö 48 sivua, joista liitteitä 27 sivua
Marraskuu 2013

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Tili- ja Isännöintikeskus T.I.K. Oy. Yritys työllistää mielellään korkeakouluharjoittelijoita ja tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda kattava perehdytyskansio korkeakouluharjoittelijoille. Perehdytyskansion avulla lyhyissä työsuhteissa olevat harjoittelijat saataisiin perehdytettyä tehokkaasti ja kansion materiaali auttaisi myös harjoittelijaa ymmärtämään tili- ja isännöintitoimiston tehtäviä.

Yrityksessä ei aiemmin ollut kirjallista perehdytysmateriaalia, joten kansio luotiin olemassa olevien muistilistojen, keskustelujen, havainnoinnin ja kirjallisuuden avulla. Teoreettinen viitekehys muodostui perehdyttämisestä, perehdyttämistä koskevista säännöksistä sekä perehdyttämisen suunnittelusta. Omien havaintojen tukena käytettiin myös kvalitatiivista kyselyä, johon yrityksen neljä työntekijää vastasi.

Perehdyttämiskansiossa selitettiin selkeästi ja yksityiskohtaisesti Tili- ja Isännöintikeskus T.I.K. Oy:n toiminta, arvot sekä työohjeet sekä lisäksi avattiin muita työsuhteeseen liittyviä asioita. Kansioon lisättiin liitteeksi perehdyttäjän tarkistuslista, josta perehdyttäjä ja perehdytettävä voivat seurata perehdytyksen edistymistä. Perehdytyskansio tulee harjoittelijalle jokapäiväisen työn tueksi.

Asiasanat: perehdytys, perehdyttäminen, tilitoimisto

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Bachelor of Business Administration

TIINA VIRTALA:

Trainees Orientation Guide for an Accounting and Property Management Company

Bachelor's thesis 48 pages, appendices 27 pages
November 2013

This thesis was commissioned by an accounting and property management company called Tili- ja isännöintikeskus T.I.K. Oy. The company is happy to employ trainees and there is usually one trainee working at the company throughout the year. The aim of this study was to create a comprehensive orientation guide and an associated checklist for the commissioning company. This guide will help the trainer to manage the orientation process as effectively as possible. It will also help the trainee to understand thoroughly the working environment of Tili- ja isännöintikeskus T.I.K. Oy .

The company did not have any written material for the orientation process so the guide was created from scratch with the help of conversations, checklists, observations and literature. The theoretical part of the thesis covers orientation at work, designing the orientation process, and different laws and regulations that should be taken into consideration in orientation. To support the writer's own observations, a qualitative survey was carried out which gathered information on employees' opinions about trainees' orientation.

The resulting orientation guide explains clearly and in detail all aspects of the company's operations. A checklist was made and added as an appendix to the orientation guide to facilitate the orientation process. This orientation guide will be used as a tool to ensure trainees know what to do in different situations. In addition to its print version, the guide exists in electronic form to enable easy editing.

Key words: trainee, orientation, accounting company

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	6
	2.1 Toimeksiantajan esittely.....	6
	2.2 Toimeksiannon esittely.....	6
3	PEREHDYTYS.....	8
	3.1 Perehdyttämisen määrittely.....	8
	3.2 Perehdyttäminen vs. työnopastus.....	8
	3.3 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö.....	9
	3.3.1 Työsopimuslaki.....	9
	3.3.2 Työturvallisuuslaki.....	10
	3.3.3 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä.....	11
	3.4 Perehdytyksen suunnittelu.....	11
	3.4.1 Perehdyttämisen toimintakonseptit.....	11
	3.4.2 Hyvä perehdyttäjä.....	13
4	KEHITYSTEHTÄVÄ KÄYTÄNNÖSSÄ.....	15
	4.1 Lähtötilanne.....	15
	4.2 Sähköpostikysely työntekijöille.....	15
	4.2.1 Tutkimuksen perustiedot.....	16
	4.2.2 Tutkimuksen tulokset.....	16
	4.2.3 Tulosten pohdintaa.....	17
	4.3 Perehdytyskansion luominen.....	18
	4.4 Perehdytyskansion esittely.....	18
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	19
	LÄHTEET.....	21
	LIITTEET	
	Liite 1. Sähköpostikysely	
	Liite 2. Perehdytyskansio	

1 JOHDANTO

Toiminnallisen opinnäytetyöni tavoitteena on luoda Tili- ja Isännöintitoimisto T.I.K. Oy:lle harjoittelijan perehdytyskansio jokapäiväisen työskentelyn tueksi. Yritys palkkaa mielellään harjoittelijoita avustamaan toimiston arkityöskentelyssä. Harjoittelijan tehtäviin kuuluukin kirjanpidossa avustaminen, juoksevat asiat ja muut tilitoimiston tehtävät. Tilitoimiston vuosityökierron takia toimistossa muutaman kuukauden työskentelevät harjoittelijat eivät saa helposti kokonaiskuvaa tilitoimiston arjesta. Tätä tilannetta paikkaamaan haluttiin luoda kirjalliset ohjeet, joihin harjoittelijat voisivat itsenäisesti perehtyä.

Oma kiinnostukseni perehdytykseen ja henkilöstöalaa tulee omista kokemuksistani erilaisissa yrityksissä. Olen kiinnostunut perehdyttämisen monimuotoisuudesta ja erilaisista perehdyttämiskäytännöistä, jotka usein määräytyvät yrityksen henkilöstömäärän ja työn luonteen mukaan. Pidän myös työn tehostamisesta ja tehokkaalla perehdytyksellä saadaan työntekijästä nopeammin tuottava ja aikaansaava työyhteisön jäsen.

Työ toteutetaan perehtymällä kirjallisuuteen ja olemassa oleviin perehdytysoppaisiin sekä suorittamalla pieni kvalitatiivinen kysely yrityksen henkilöstölle. Näiden kahden yhdistelmällä tuotetaan kattava ja juuri harjoittelija ja yrityksen tarpeisiin sopiva perehdytyskansio. Teoriaosassa keskitytään pientä yritystä koskevaan asiantietoon, mutta selvennyksen vuoksi sopivissa paikoin sivutaan myös isompien organisaatioiden tapoja.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

2.1 Toimeksiantajan esittely

Tämän opinnäytteen toimeksiantajana toimii vuonna 1980 perustettu Tili- ja Isännöintikeskus T.I.K. Oy. Yritys on pieni, alle 10 henkilöä työllistävä osakeyhtiö, jonka erikoisosaamista ovat isännöinti- ja kirjanpito palvelut. Näiden lisäksi yritys tarjoaa tilintarkastuspalveluja ja vuodesta 2000 alkaen tilitoimiston palveluvalikoimaan on kuulunut myös HTM-tilintarkastukset. (Tili- ja isännöintikeskus T.I.K. Oy 2013)

Yritys perustettiin perheyrityksenä ja se työllistää tällä hetkellä seitsemän henkilöä. Yritys toimii Hervannassa ja sen alaisuudessa toimii kaksi isännöitsijää, neljä kirjanpitäjää ja harjoittelija. Harjoittelija vaihtuu jopa neljä kertaa vuodessa, muutoin henkilöstön vaihtuvuus on erittäin vähäistä. (Tili- ja isännöintikeskus T.I.K. Oy 2013)

Tili- ja Isännöintikeskus T.I.K. Oy on palvellut asiakkaitaan alusta lähtien luottaen asiantuntevaan ja koulutettuun henkilöstöön sekä laatuajatteluun työnteossa. Kirjanpidon teknistymisen myötä, myös Tili- ja Isännöintikeskus T.I.K. Oy:ssä on enenevässä määrin panostettu sähköisen taloushallinnon kehittämiseen ja yhteydenpitoon etenkin asiakkaan ja viranomaisten välillä. (Tili- ja isännöintikeskus T.I.K. Oy 2013)

2.2 Toimeksiannon esittely

Harjoittelijan perehdytyskansioon päädyttiin harjoittelijoiden vaihtuvuuden ja perehdytyksen parantamisen vuoksi. Tili- ja Isännöintikeskus T.I.K. Oy:ssä perehdytys toimii harjoittelijoiden voimalla. Toimitusjohtaja Raili Hannuksella on päävastuu harjoittelijan perehdytyksestä, mutta perehdytys toteutetaan käytännössä vierihoidon perehdyttämisenä. Vierihoidossa tulokas oppii asioita seuraamalla kokeneemman työntekijän toimintaa (Kupias & Peltola 2009, 36). Harjoittelijat työskentelevät samanaikaisesti vaihtelevan ajanjakson, yleensä 2–3 viikkoa. Tänä aikana aiempi harjoittelija siirtää kaiken oppimansa tiedon ja yrityksen käytännöt uudelle harjoittelijalle.

Tällä opinnäytetyöllä haluttiin tuottaa uuden harjoittelijan tueksi perehdytyskansio, josta voi tarvittaessa palauttaa mieleen harjoittelun alussa läpikäytyt asiat. Tämän kansion

avulla tavoitellaan yhdenmukaisen tiedon siirtymistä harjoittelijasta toiselle, sillä samassa kansiossa oleva tarkistuksen muistilista toimii oppaana perehdyttäjän roolissa olevalla harjoittelijalla.

Perehdytyskansioista haluttiin myös kehittyvä perehdytyksen työväline, joten siihen liitettiin muokattava versio tulevien harjoittelijoiden lisäyksiä varten. Näin itse perehdytyskansio on konkreettinen työväline harjoittelijoille ja se kehittyy harjoittelijoiden tekemien muistiinpanojen ansiosta kattavammaksi.

3 PEREHDYTYYS

3.1 Perehdyttämisen määrittely

Perehdyttäminen alkaa ensikontakteista työnantajan ja uuden työntekijän välillä. Myös yrityksen sisällä tarvitaan perehdyttämistä, mikäli työntekijän työrooli muuttuu. Perehdyttämisen tavoitteena on saavuttaa uuden työntekijän täysi työkyky mahdollisimman nopeasti. Tällöin yritys saa rekrytoinnissa tehdyn investoinnin kannattavaksi. Kannattavuusnäkökulman lisäksi perehdytyksen tehtävänä on opastaa uutta työntekijää toimimaan organisaation tapojen ja arvojen mukaisesti. Tämä on tärkeää jotta organisaatio säilyttää toiminnan jatkuvuuden ja tasaisen laadun myös henkilöstön uusiutuessa. (Kjelin & Kuusisto 2009, 14–15)

Työsuhteiden pituudet saattavat vaihdella paljon organisaation sisällä. Yritykseen saateen tarvita äkkiä tilapäistä apua ja toisinaan tarve olisi pidempään työsuhteeseen. Perehdytystä suunniteltaessa tulee ajatella myös työsuhteen kestoa. Mikäli työsuhteeseen tulee lyhytaikainen sijainen tai harjoittelija, täytyy perehdytyskin suorittaa tiivistetysti. Tämä tarkoittaa erikseen laadittuja muistilistoja tärkeimmistä asioista ja perehdytysmateriaalia, joka on vain tilapäisen henkilöstön käytössä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 3)

Perehdyttämisen sisällön voi tiivistää seuraavasti: Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä

- oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean sekä työpaikan toimintaperiaatteet ja toimintatavat (yritykseen ja työyhteisöön perehdyttäminen)
- oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset: asiakkaat, työtoverit ja esimiehet (yritykseen ja työyhteisöön perehdyttäminen)
- tietää omat työhönsä kohdistuvat odotukset ja ymmärtää oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa, oppii työtehtävänsä ja niihin liittyvät turvallisuusohjeet (työhön perehdyttäminen eli työnopastus)

(Kangas & Hämäläinen 2007, 2)

3.2 Perehdyttäminen vs. työnopastus

Nykyaikainen perehdyttäminen perustuu vanhalle työnopastajakoulutukselle. Tämä työnopastajakoulutus aloitettiin toisen maailmansodan jälkeen, jolloin tärkeimpiä tavoitteita olivat yksiselitteisesti taitava työnsuoritus ja häiriötön tuotanto. Työnopastukselle

ilmeni tarve, kun siirryttiin teolliseen massatuotantoon ja uutta väkeä tarvittiin pikaisesti töihin. Työnopastuksen ja perehdyttämisen malleihin on pitkään vaikuttanut niin sanottu taylorilainen käsitys työstä, jonka mukaan on löydettävissä yksi, paras malli toteuttaa työ ja jossa työn suunnittelu ja toteuttaminen on erotettu toisistaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36). Myös behavioristinen oppimiskäsitys, jossa kouluttajalla on keskeinen rooli ja työntekijä nähdään vain tiedon vastaanottajana, ovat vaikuttaneet nykyisten perehdyttämismallien syntyyn. Behaviorismin oppien mukaan toivottu käytös palkitaan ja ei-toivotusta käytöksestä rangaistaan, jolloin ihminen ei itse voi vaikuttaa omaan oppimiseensa vaan on kuin tyhjä taulu, johon kouluttajat omat opetuksensa piirtävät. (Behavioristinen oppimiskäsitys 2010)

3.3 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö

Työntekijöiden asemaa on pyritty parantamaan erilaisten lakien avulla ja perehdyttämistä käsittelevät erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Lainsäädäntö porrastetaan koskemaan erikokoisia yrityksiä eri tavoin. Lakiin tavoitteena on turvata kaikkien osapuolien oikeudet ja ne ovat niin sanotusti pakottavaa oikeutta. On aiheellista olettaa, että työpaikoilla kyseiset lait tunnetaan ja niitä noudatetaan ilman erillistä valvontaa. Työehtosopimukset täydentävät vielä monella tavalla näitä lain asettamia vähimmäisvaatimuksia. (Kupias & Peltola 2009, 20–21). Opinnäytteen aiheena on harjoittelijan perehdytyskansio, joten lakeja tutkaillaan työsuhteen erityispiirteet huomioiden. Näihin erityispiirteisiin kuuluu muun muassa työsuhteen kesto, määräaika- ja määräaika-työsopimukset sekä henkilöstön vaihtuvuus.

3.3.1 Työsopimuslaki

Työsopimuslain (26.1.2001/55) yleisvelvoitteen mukaan "työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi." Nämä kaksi lausetta kiteyttävät perehdytyksen tarkoituksen lain näkökulmasta, eivätkä koske vain uusia työntekijöitä. Tähän useimmat yritykset pyrkivätkin, sillä tuottava työntekijä tietää ja tuntee oman työnkuvansa.

Pienessä yrityksessä työt jakautuvat tasaisesti, mutta aina sekään ei tarkoita, etteikö hetkellisesti työntekijä kuormittuisi liikaa. Tällöin perehdyttäminen ei onnistu suunnitelmiensa mukaan vaan tulokas saatetaan jättää kiireessä kokonaan huomiotta. Tällainen vahinko saattaa olla kohtalokas, kun tulokkaan työhön sitoutuminen heikkenee ja jo opittuja virheellisiä toimintatapoja joudutaan korjaamaan jälkikäteen. (Kupias & Peltola 2009, 21)

Työsopimuslaki määrittelee reunaehdot työsopimuksen sisällölle, jolloin harjoittelijan kannalta tärkeimmiksi asioiksi nousee pienemmät yksityiskohdat. Harjoittelijan työsuhteen kesto vaihtelee Tili- ja Isännöintikeskus T.I.K. Oy:ssä, mutta keskimääräisesti se on kolmen kuukauden pituinen. Tästä ajasta koeaikaa voi olla enintään puolet. Koeajalla sopimuksen molemmat osapuolet voivat purkaa tehdyn työsopimuksen, kunhan perustellut ovat asialliset. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55)

3.3.2 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslaki mielletään helposti toissijaiseksi puhuttaessa toimistotyöstä. Työturvallisuuslaki sisältää kuitenkin asetuksen työpisteen ergonomiasta, työasennoista sekä työliikkeistä. Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) mukaan:

Työpisteen rakenteet ja käytettävät työvälineet on valittava, mitoittettava ja sijoitettava työn luonne ja työntekijän edellytykset huomioon ottaen ergonomisesti asianmukaisella tavalla. Niiden tulee mahdollisuuksien mukaan olla siten säädettävissä ja järjestettävissä sekä käyttöominaisuuksiltaan sellaisia, että työ voidaan tehdä aiheuttamatta työntekijän terveydelle haitallista tai vaarallista kuormitusta.

Pienen tilitoimiston työtehtäviin kuuluu laaja-alaisesti myös muita työtehtäviä, muun muassa siivousta, varaston järjestämistä sekä kokoustarjoiluiden järjestämistä. Nämä työtehtävät vaativat tekijältään erilaisia työasentoja ja –tekniikoita, kuin tavallinen näyttöpäätetyö.

Vaadittavan ohjauksen ja opastuksen laatu riippuu kuitenkin paljon tulokkaan aiemmista kokemuksista ja koulutuksesta. Ammattikorkeakoulusta saapuva harjoittelija ei välttämättä ole vielä perehtynyt ergonomiohjeisiin, kun taas kokenut työntekijä tunnistaa tavanomaiset haitta- ja vaaratekijät ja osaa oikeat työmenetelmät. Työturvallisuuslain

mukaisesti työturvallisuuden hallinta työpaikalla tulee aina tarkastaa uutta työntekijää perehdytettäessä. (Kupias & Peltola 2009, 23)

3.3.3 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (30.3.2007/334) ei ole sovellettavissa Tili- ja Isännöintikeskus T.I.K. Oy:öön, sillä lain toisessa momentissa sanotaan: "Yrityksessä, jossa on säännöllisesti vähemmän kuin 20 työntekijää, noudatetaan työsopimuslain (55/2001) 9 luvun 2 ja 3 §:n säännöksiä." Nämä edellä mainitut säännökset työsopimuslaissa (26.1.2001/55) sisältävät työnantajalle annetun velvoitteen työntekijän kuulemisesta irtisanomistilanteessa sekä työnantajan selvitysvelvollisuuden irtisanomisen syistä irtisanomistilanteessa.

3.4 Perehdytyksen suunnittelu

Vakituisen henkilöstön vaihtuvuuden ollessa erittäin vähäistä, ei koettu tarpeelliseksi luoda koko yrityksen kattavaa kirjallista perehdytysmateriaalia. Yrityksessä haluttiin keskittyä juuri harjoittelijan perehtymisen nopeuttamiseen ja parantamiseen. Yhtenä tavoitteena oli kerätä kaikki harjoittelijaa koskeva tieto yhteen paikkaan, josta se olisi nopeasti tarkastettavissa. Tämän tavoitteen pohjalta luotiin perehdytyskansio. Toisena tavoitteena olisi auttaa harjoittelijaa perehdyttämään uutta harjoittelijaa, jolloin perehdytyskansio toimii muistin tukena perehdytystilanteessa.

3.4.1 Perehdyttämisen toimintakonseptit

Perehdyttämiseen on olemassa erilaisia toimintakonsepteja, joita sovelletaan yrityksen alan ja henkilöstömäärän mukaan. Näitä toimintakonsepteja on Kupiaksen ja Peltolan (2009, 36–42) mukaan viisi erilaista ja ne ovat: vierihoido-, malli-, laatu-, räätälöity ja dialoginen perehdyttäminen.

Vierihoidoperehdyttäminen on käsityömäinen perehdyttämiskonsepti, jossa tulokas oppii seuraamalla kokeneempaa työtoveria. Tätä perehdytyskonseptia käytetään käsityömäisesti toimivilla aloilla, jotta voidaan varmistua tulokkaan osaaminen ennen itsenäistä työskentelyä. Tämän konseptin mukaan perehdytys voi onnistua erinomaisesti tai erittäin huonosti. Hyvän perehdytyksen taustalla on perehdyttäjän ammattitaito ja motivaati-

tio tulokkaan opastamiseen. Tällöin perehdyttäjä onnistuu opastamaan tarvittavat asiat, sekä saa tulokkaan tuntemaan itsensä tervetulleeksi. Huono perehdyttäjä taas ei ole motivoitunut ohjaamaan tai hänellä ei ole riittävästi ammattitaitoa toisen henkilön ohjaamiseen. (Kupias & Peltola 2009, 36)

Malliperehdyttäminen sisältää tavoitteen standardoidusta perehdyttämisestä, joka on yhtenäinen, tehokas ja jäsennellympi. Konseptin nimi tulee siitä, että luodaan erilaisia malleja perehdyttämiseen. Tämän konseptin luonteeseen kuuluu selkeä vastuun- ja työnjaon luominen sekä perehdytysmateriaalin keskitetty tuottaminen. Malliperehdyttäminen on usein käytössä hieman suuremmissa yrityksissä, jossa eri osastojen välillä halutaan luoda yhtenäisiä materiaaleja perehdyttämisen selkiyttämiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 37–38)

Laatuperehdyttäminen painottuu yrityksen pienille yksiköille ja tavoitteeksi muodostuu työn laadun jatkuva parantaminen. Perehdytyksen onnistumiseksi on tärkeää, että vastuunjako tehdään selkeäksi ja että koko tiimillä on aikaa perehdyttää. Tiimissä tapahtuvan perehdytyksen lisäksi on yleistä, että organisaatiossa järjestetään suurempia "tervetuloa taloon" -tilaisuuksia, jossa perehtyjä saa kokonaiskäsityksen yrityksen arvoista, käytännöistä ja asenteista. (Kupias & Peltola 2009, 39–40)

Räätälöity perehdyttäminen on isojen yritysten erikoiskonsepti perehdyttämiseen. Isoilla yrityksillä on keinot tuottaa massatuotannon tavoin pieniä perehdytyksen osia, joista voidaan räätälöidä sopiva perehdytyskokonaisuus kullekin organisaation osalle. Räätälöidyn perehdyttämisen tunnuspiirteitä ovat pienet moduulit sekä näiden moduuleiden monikäyttöisyys perehdytyksessä. Tällaisessa perehdytystavassa yleensä koordinoijana toimii henkilöstöosasto, joka jakaa eri moduulit perehdyttäjineen kullekin tulokkaalle. Tämän kaltainen perehdyttäminen vaatii kuitenkin tulokkaan osaamisen kartoitusta sopivan perehdytyskoonpanon kehittämiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 40–41)

Dialoginen perehdyttäminen sopii tulokkaalle, jonka työnkuvaa ei vielä tarkkaan tiedetä. Usein tarkoituksena on saada tulokkaan mukana yritykseen uutta tietotaitoa, jota siellä ei vielä aiemmin ole. Tulokkaalle siirtyy vastuu omasta perehtymisestään kun tulokas opettelee yrityksen tavoille ja työyhteisö oppii uudelta työntekijältä. Dialoginen perehtyminen vaatii myös työyhteisöltä kykyä tällaiseen toimintatapaan, sillä perinteiset

perehdytystavat eivät sovellu keskustelemaan perehdytykseen. (Kupias & Peltola 2009, 41–42)

3.4.2 Hyvä perehdyttäjä

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 195–197) mukaan: "keskeisin hyvän perehdyttäjän ominaisuus on kiinnostus toisen auttamiseen ja opastamiseen." Tätä määrittelyä voidaan täydentää vielä ammattitaidolla sekä opettamistaidolla. Ammattitaito on tärkeää, sillä on vaikeaa perehdyttää uutta työntekijää, mikäli itsekään ei hallitse opetettavaa osa-aluetta. Opettamistaidon hyöty tulee esille, kun sama perehdyttäjä opastaa useampaa tulokasta. Tällöin on helpompi ymmärtää, että erilaiset ihmiset oppivat yksilöllisesti eri tavoin.

Erilaisia aistiin pohjautuvia oppimistyyliä kutsutaan visuaaliseksi, auditiiviseksi ja kinesteettiseksi oppimistavaksi. Visuaalinen oppija ymmärtää näkemällä, auditiivinen oppija oppii kuuntelemalla ja kinesteettinen oppija oppii tekemällä. Näiden eri oppimistyylien avulla oppija myös prosessoi ja palauttaa mieleen oppimansa. (Oppimistyyli, 2013) Hyvä perehdyttäjä ymmärtää, että yksilöllisten erojen vuoksi tulokas saattaa käyttää erilaisia oppimistyyliä päällekkäin, jolloin puhtaita rajanvetoja oppimistapoihin ei voida tehdä.

Yhtenä perehdyttämisen tavoitteena voidaan pitää myönteisen asenteen tukemista. Omatoimisuutta ja myönteisen asenteen kehittymistä tuetaan, kun työ nähdään monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana. Motivoinnin kannalta on tärkeää, että työntekijä oppii, onnistuu ja pääsee osoittamaan osaamistaan työyhteisössään. (Rauramo 2012) Rauramo kirjoittaa blogikirjoituksessaan (2012) "Työhön perehdyttäminen ja tehtäväkohtainen työnopastus nopeuttavat yksilön kehittymistä tiedoiltaan ja taidoiltaan työyhteisön täysivaltaiseksi jäseneksi."

Perehdyttäjän tehtäviä ovat

- antaa ymmärrettäviä ohjeita työtehtävien selvittämiseksi
- ohjata tekemään tuottavaa ja laadukasta työtä
- ohjata käyttämään oikeita ja turvallisia työmenetelmiä
- kannustaa itsenäiseen tiedonhankintaan ja ongelmanratkaisuun
- antaa rakentavaa palautetta.

(Hyvä perehdytys -opas, 2007)

Perehdyttäjän opastaessa vierihoitoperehdyttämiskonseptin mukaan yhtä henkilöä kerrallaan, perehdytys räätälöityy pakostikin ohjattavan tarpeiden mukaan opastuksen edetessä. Hyvä perehdyttäjä muistaa suodattaa omat henkilökohtaiset ja ehkä värityneetkin mielipiteensä ja asenteensa perehdytyksen ulkopuolelle. (Kupias & Peltola 2009, 37)

4 KEHITYSTEHTÄVÄ KÄYTÄNNÖSSÄ

4.1 Lähtötilanne

Tili- ja Isännöintikeskus T.I.K. Oy:llä ei ole ollut käytössään perehdytysmateriaalia ennen tätä opinnäytetyötä, vaan perehdytys on tapahtunut harjoittelijoiden välillä vapaa-muotoisesti. Menetelmänä tämä vierihoitoperehdyttäminen on erittäin toimiva, sillä perehtyminen tapahtuu pikku hiljaa työn tekemisen yhteydessä ja tulokas voidaan huomioida yksilönä sekä perehdyttää yksilöllisesti (Kupias & Peltola 2009, 37). Yrityksen perehdyttämiseen halutaan perehdytyskansion avulla tuoda osia malliperehdyttämisestä, joka tarjoaa saman pohjamateriaalin perehdyttämisen tueksi.

Perehdytysmateriaalin puuttuessa uusi harjoittelija on perehdytetty niihin työtehtäviin, jotka ovat olleet ajankohtaisia yhteisenä työaikana. Luonnollisesti tulokas perehdytetään arkirutiineihin ja viikoittain toistuviin työtehtäviin, mutta harvemmin toistuvat työtehtävät jäävät heikommalle perehdyttämiselle. Kuten muissakin tilitoimistoissa, myös Tili- ja Isännöintikeskus T.I.K. Oy:ssä, työn kierto vuosiasteella on erilainen. Tilitoimistossa on mahdollista, ettei edellinen harjoittelija ole tehnyt jotain työtä, jota tuleva harjoittelija tulee tekemään. Näiden erojen tasaamiseksi haluttiin kehittää kansio, jonka avulla voitaisiin ylläpitää tietoa kaikista toimiston työtehtävistä. Tämä työtehtävien esittely auttaa tulokasta myös hahmottamaan tilitoimiston kaikkia työtehtäviä.

4.2 Sähköpostikysely työntekijöille

Perehdytyskansion aloitusvaiheessa haluttiin ottaa huomioon myös yrityksen työntekijöiden mielipiteet. Jotta kyseiset mielipiteet harjoittelijan toimenkuvan sisällöstä ja sen toimivuudesta saataisiin konkreettiseen muotoon, tehtiin pienimuotoinen kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus työntekijöiden keskuudessa. Tutkimus suoritettiin sähköpostikyselynä (Liite 1) yrityksen henkilöstölle. Tätä kyselyä laadittaessa pohja-aineistona toimi aiempi opinnäytteen laatijan kokemus omasta perehdytyksestään ja harjoittelustaan.

4.2.1 Tutkimuksen perustiedot

Kysely lähetettiin sähköpostitse yrityksen työntekijöille, jotka työskentelevät arkisin samassa toimistossa. Kysely lähetettiin viidelle yrityksen työntekijälle 14.9.2013, sillä yksi toimiston työntekijöistä tekee etätöitä ja käy vain harvoin yrityksen toimitiloissa. Yritykseen oli lisäksi juuri saapunut uusi vakituinen työntekijä, joka ei vielä tuntenut yrityksen harjoittelijakäytäntöä. Kysely palautettiin sähköpostitse seuraavan kahden viikon aikana ja kerätty aineisto käsiteltiin nimettömänä.

Kyselyn avulla kartoitettiin työntekijöiden olemassa olevaa mielikuvaa harjoittelijan työnkuvasta. Näiden kysymysten avulla selvitettiin mahdollisia puutteita ja kehityskohteita sekä olemassa olevia toimivia käytänteitä.

4.2.2 Tutkimuksen tulokset

Kyselyyn vastasi neljä työntekijää eli 80% kyselyyn osallistuneista. Yksi vastaajista oli yrityksen nykyinen harjoittelija, muut ovat vakituista henkilöstöä. Nämä henkilöt tuntevat harjoittelijan käytännön työn hyvin ja ovat opastaneet aiempia harjoittelijoita perehtymisen aikana.

Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin harjoittelijan tärkeimpiä työtehtäviä. Kolme neljästä kyselyyn vastanneesta nostivat esille kirjanpidon opettelun ja yritysten kirjanpidoissa avustamisen sekä yleiset toimistotyöt. Muita esille nostettuja asioita olivat toimistotyötapojen harjoittelu sekä sosiaalituloista huolehtiminen.

Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin harjoittelijan kolmea tärkeintä ominaisuutta. Tärkeimmäksi ominaisuudeksi vastausten joukosta muodostui oma-aloitteisuus sekä oppimishalu. Nämä vastaukset olivat ennakoitavissa, sillä kyseessä on koulutukseen liittyvä harjoittelu. Tämän kysymyksen muut vastaukset painottuivat tilitoimistossa vaadittaviin työntekijän ominaisuuksiin, kuten huolellisuuteen, ahkeruuteen ja reippaaseen asenteeseen.

Kolmas kysymys koski yrityksessä tapahtuvaa työntekijöiden välistä viestintää ja sen toimivuutta. Vastaajat olivat melko yksimielisiä sujuvuudesta. Yksi kommentti huomioi, että ihmiset liittyvät työpaikan sosiaaliseen ympäristöön yksilöllisellä tahdilla. Toi-

nen vastaaja esitti huomionaan, että kommunikointikyky on riippuvainen myös tulokkaan omista henkilökohtaisista ominaisuuksista.

Neljänneksi kysyttiin tarpeesta lisätä jotakin harjoittelijan tehtäviin. Vallitsevana mielipiteenä oli, että harjoitteliija osallistuu jo kaikkiin toimiston tehtäviin, joten lisätöitä olisi vaikea keksiä. Eräässä vastauksessa korostui töiden vuositasonalla vallitseva epätasapaino, eli kaikkia työtehtäviä, muun muassa kirjanpitoa, ei ole tarjolla tasaisesti ympäri vuoden.

Viimeisessä kysymyksessä tiedusteltiin vielä, halutaanko harjoittelijan työkuvasta poistaa jotain. Työkuvasta ei löytynyt vastaajien mukaan poistettavia osia, mutta tämä selittyy osittain työn suunnittelun ja vuosikierron avulla. Kyselyyn vastanneet korostivat, että harjoittelijan työtehtävät katsotaan aina tilanteen mukaan.

4.2.3 Tulosten pohdintaa

Tutkimus suoritettiin kvalitatiivisena, sillä työntekijöille haluttiin antaa mahdollisuus perustella vastauksiaan. Perehdytyskansiota ei ollut tarkoitus luoda työntekijöiden kokemusten perusteella, vaan laadullinen tutkimus tehtiin lähinnä omien havaintojen lisäksi opinnäytteen tukimateriaaliksi.

Tulokset noudattelivat sitä linjaa, joka perehdytyksestä tulokkaalle välittyy. Huomiot työn kierrosta vuositasonalla ja harjoittelijan työn suunnittelusta yksilön mukaan tukevat ajatusta, jonka mukaan toimiston kaikki työntekijät perehdyttävät tulokasta. Perehdytyskansioon nämä tulokset vaikuttivat jonkin verran, sillä työn kuvaukset lisääntyivät, joka helpottaa hahmottamaan työn vuosikiertoa sekä tiedettiin, ettei esimerkiksi viestinnän kehittämiseen tarvitse kuluttaa resursseja.

Kysely olisi kannattanut suorittaa teemarunkoisena haastatteluna, jolloin vastaukset olisivat olleet yksityiskohtaisempia ja niistä olisi saanut enemmän kehitysehdotuksia. Lisäksi jokainen olisi saanut tilanteessa muodostaa oman mielipiteensä harjoittelijan työstä ja sitä olisi ollut helpompi peilata käytännön toteutukseen.

4.3 Perehdytyskansion luominen

Perehdytyskansion kirjallisen osion tekeminen aloitettiin keräämällä perehdytykseen liittyvät aiemmin luodut materiaalit, keskustelemalla suuntaviivoista ja perehtymällä tarjolla olevaan valmiiseen materiaaliin. Mallia perehdytyskansioon otettiin Työturvallisuuskeskuksen koostamasta "Perehdyttämisen tarkistuslista" –oppaasta (TTK 2006) sekä aiemmin tehdyistä opinnäytetöistä.

Perehdytyskansio kirjoitettiin käyttäen työstä saatuja omia kokemuksia sekä pohjamateriaalia apuna. Työohjeita muutettiin hieman alkuperäismateriaalista nykyhetken paremmin sopivaksi ja työkuvauksia lisättiin. Keskustelujen avulla kartoitettiin yritykselle hyödylliset osiot sijoitettavaksi perehdytyskansioon.

4.4 Perehdytyskansion esittely

Perehdytyskansioista pyrittiin tekemään kattava opas harjoittelun ajalle. Harjoittelijan perehdytys tapahtuu yleensä lyhyen ajan sisällä, jolloin kaikkia työtehtäviä ei ehditä harjoittelijalle opastamaan. Perehdytyskansion avulla harjoittelija voi muodostaa kokonaiskuvan toimiston töistä, jolloin kansio toimii yhtenä harjoittelun tukimateriaalina. Työn kuvaukset auttavat harjoittelijaa hahmottamaan mitä vaatimuksia kussakin työtehtävässä on, sekä yleistä vaatimustasoa töiden suorittamisesta.

Perehdytyskansion kolmessa ensimmäisessä kappaleessa kerrotaan yrityksestä, asiakkaista sekä työympäristöstä. Luvuissa 4–7 kerrotaan työsuhteesta sekä siihen liittyvistä osa-alueista ja luvussa kahdeksan läpikäydään harjoittelijan työtila sekä työskentelyympäristö. Yhdeksännessä luvussa esitellään yrityksen turvallisuusasiat ja omaisuuden suojaus. Luvussa kymmenen on käsitelty harjoittelijan työ ohjeineen. Luvussa 11 opastetaan perehdytysaineiston käyttöön ja neuvotaan, kuinka perehdytyskansiota kehitetään.

Liitteitä perehdytyskansiossa on kaksi: perehdytyksen tarkistuslista ja kiinteistön pelastussuunnitelma. Perehdytyksen tarkistuslistan on tarkoitus toimia avustavana materiaalina uutta harjoittelijaa perehdytettäessä.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda toimiva perehdytyskansio korkeakouluharjoittelijoiden (Liite 2.) käyttöön. Käytännössä tämä tarkoitti aiemmin luotujen materiaalien läpikäymistä sekä omien kokemusten peilailua kirjoista lukemaani teoriaan. Lisäksi tein havaintojeni tueksi pienen sähköpostikyselyn, jossa vahvistui työntekijöiden mielipiteet harjoittelijan toimenkuvasta ja hyödyllisyydestä yritykselle.

Teoriaosuudessa tutustuin laajasti perehdyttämistä koskevaan lainsäädäntöön ja suosituksiin sekä vakiintuneisiin tapoihin. Suuntasin teoriaosuudessa huomiota erityisesti pienten yritysten perehdytyskäytäntöön, jotta perehdytyskansio olisi helppo sitoa arjen työelämään.

Työ sujui suunnitelmien mukaan ja mielestäni perehdytyskansio onnistui hyvin. Kansion sisältö on laaja, mutta näin kansio toimii myös harjoittelijan apuna hahmotettaessa toimiston työtehtävien erilaisuutta ja laajuutta. Perehdytyskansion rajaus tapahtui onnistuneesti, sillä siinä on nyt sellainen asiantieto, joka hyödyttää lyhyessä työsuhteessa työskentelevää harjoittelijaa.

Aineistona käytin pääasiallisesti kirjallisuutta, sillä lyhytaikaiseen työsuhteeseen liittyvää materiaalia oli yllättävän vähän. Erilaisten Internet-artikkeleiden sisällöt olivat hyvin samankaltaisia ja perehdytys onkin jo aika pitkälti vakiintunutta tietoa. Vaikka perehdytykseen liittyvää kirjallista aineistoa oli vain vähän käytettävissä, niin onnistuin mielestäni poimimaan tärkeimmät asiat mukaan opinnäytteeseen. Opinnäytetöitä perehdyttämisestä on tehty runsaasti, mutta näissäkin aineistona on käytetty samoja kirjoja ja lähteitä kuin tässäkin opinnäytetyössä.

Haastavinta perehdytyskansion laatimisessa oli oman työkokemuksen puuttuminen. Kokemuksia perehdytyksestä on vain perehdytettävän näkökulmasta ja ainut perehdyttäjänä toimimisen kokemus on Tili- ja Isännöintikeskus T.I.K. Oy:n harjoittelijan perehdytys. Tähän tehtävään en ole saanut mitään koulutusta eikä minua perehdyttänyt edellinen harjoittelija, joten kokemukseni jäivät hieman vajaiksi.

Toinen asia, joka ei sujunut suunnitelmien mukaan, oli sähköpostikysely. Kysely oli aiemmin tarkoitus suorittaa haastatteluilla, mutta olosuhteiden pakosta siirryin sähkö-

postikyselyyn. Koen, että haastatteluilla olisin saanut enemmän käytettävää materiaalia perehdytyskansion sisältöön. Laadulliseen tutkimukseen ja sen analysointiin perehtyessäni löysin Tuomen ja Sarajärven (2009) mielipiteen, jonka mukaan "opinnäytteiden aineistojen koot voidaan asettaa omaan arvoonsa", sillä kyseessä on kuitenkin harjoitus-työ eikä merkittävä tieteellinen tutkimus.

Perehdytyskansion toimivuuden kannalta on tärkeää, että se otetaan yritykseen arkielämän käytännöksi. Kun harjoittelijat sitoutuvat sen kehittämiseen ja käyttävät sitä apunaan, siitä saadaan irti todellista hyötyä. Yritykseen toimitetaan perehdytyskansiosta liitteineen myös sähköinen versio, jotta kansion päivittäminen helpottuu.

LÄHTEET

Behavioristinen oppimiskäsitys. 2010. Jyväskylän ammattikorkeakoulun avoin oppimateriaali. Luettu 6.1.2013.

<http://oppimateriaalit.jamk.fi/oppimiskasitykset/oppimiskasitykset/behavioristinen-oppimiskasitys/>

Hyvä perehdytys -opas. 2007 Lahden ammattikorkeakoulun oppimateriaali. PDF-dokumentti. Luettu 9.11.2013

<http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>

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

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.

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

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334

Oppimistyyliit. Jyväskylän yliopiston kielikeskus - Opi oppimaan -materiaali. PDF-materiaali. Luettu 9.11.2013

<https://kielikompassi.jyu.fi/opioppimaan/oppimistyyliit.htm>

Rauramo, P. 2.11.2012. Hyvä perehdytys, parempi mieli. Työturvallisuuskeskuksen blogikirjoitus. Luettu 10.11.2013

http://www.ttk.fi/blogi/blogit_2012?3248_m=3021

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

LIITTEET

Liite 1. Sähköpostikysely

Hei ja hyvää syksyn alkua!

Kuten kesällä keskusteltiin, teen opinnäytetyötä TIK Oy:lle aiheenani perehdytyskansio harjoittelijalle. Alla on viisi kysymystä, jotka auttavat minua hahmottamaan teidän tarpeenne ja mielipiteenne harjoittelijan työnkuvasta. Vastaamalla tähän kyselyyn muuttamalla sanalla ja palauttamalla sen sähköpostiini autatte minua kehittämään harjoittelijan työtehtäviä paremmin tarpeitanne vastaaviksi.

Vastaathan kyselyyn joka tapauksessa, vaikka harjoittelijan työnkuvassa mielestäsi ei ole mitään muutettavaa.

1. Mitkä ovat mielestäsi harjoittelijan tärkeimmät työtehtävät?
2. Mitkä ovat mielestäsi harjoittelijan kolme tärkeintä ominaisuutta?
 - 1.
 - 2.
 - 3.
3. Onko kommunikaatio sujuvaa työntekijöiden ja harjoittelijan välillä? Jos ei, niin miten muuttaisit sitä?
4. Tulisiko mielestäsi harjoittelijan työtehtäviin lisätä jotakin? Jos tulisi, niin mitä?
5. Tulisiko mielestäsi harjoittelijan työtehtävistä poistaa jotakin? Jos tulisi niin mitä?

Vastaukset tulevat opinnäytetyöhöni nimettöminä, joten kenenkään mielipidettä ei voida suoraan yhdistää tekemiini johtopäätöksiin.

Vastaukset voi palauttaa sähköpostiini tai tulostamalla tämän sähköpostin ja sulkemalla sen kirjekuoreen. Voin noutaa kuoren toimistolta, kun tulen käymään viikolla 39.

Kiitos avustanne!