

Uusien harjoittelijoiden perehdytysprosessin kehittäminen

CASE: Management Events Oy

Aili Kerova

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

2013



Tekijä tai tekijät Aili Kerova	Ryhmätun- nus tai aloi- tusvuosi 2013
Raportin nimi Uusien harjoittelijoiden perehdytysprosessin kehittäminen. Case: Management Events Oy	Sivu- ja lii- tesivumäärä 41 + 7
Opettajat tai ohjaajat Aarni Moisala ja Johan Dromberg	
<p>Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Management Events Oy:lle, joka on suomalainen ylimmän johdon kutsuvierastilaisuuksiin ja konferensseihin erikoistunut yritys. Työn tavoitteena on selvittää Management Events:in harjoittelijoiden perehdyttämisen tilaa sekä laatia ehdotuksia perehdyttämisen kehittämiseksi. Management Events palkkaa vuosittain eri osastoilleen uusi harjoittelijoita, joille järjestetään perehdytysjakso..</p> <p>Tutkimuksen teoreettinen viitekehys käsittelee sitä, mitä on hyvä perehdyttäminen ja miksi se on tärkeää sekä uuden työntekijän että yrityksen kannalta. Viitekehityksessä perehdyttäminen jaetaan seuraaviin osa-alueisiin: perehdyttäminen käsitteenä, tavoitteet, perehdyttämisen merkitys ja hyödyt, esimies ja työntekijä perehdytyksessä, perehdytyksen prosessi ja suunnitelma, perehdytyksen ongelmat, sekä työnopastus osana perehdyttämistä. Teoreettiseen viitekehukseen muodostamisessa hyödynnettiin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin sekä laadullista että määrällistä tutkimusstrategiaa. Empiirinen aineisto kerättiin hyödyntäen teemahaastatteluita, jotka tehtiin yrityksen esimiehille ja harjoittelijoille strukturoidun kyselylomakkeen avulla. Teemahaastattelun pohjana käytettiin työn teoreettista viitekehystä, sekä harjoittelujakson aikana tehtyä havainnointia. Tutkimus tehtiin kevään ja syksyn 2013 aikana.</p> <p>Työn tuloksena selvitettiin, että yrityksen tulee parantaa harjoittelijoiden työpaikkahakuilmoituksia työtä vastaavaksi, pidentää harjoittelujakson pituutta, lisätä harjoittelijoiden ja esimiesten välisiä kehityskeskusteluja, luoda harjoitteluun monipuolisempia työtehtäviä, sekä ottaa käyttöön kirjalliset palautelomakkeet harjoittelujakson päätteeksi.</p>	
Asiasanat Perehdyttäminen, perehdyttämisen prosessi, perehdytyksen kehittäminen, työnopastus, harjoittelijat, esimiehet.	

Authors Aili Kerova	Group or year of entry 2013
The title of thesis Trainee orientation process improvement Case: Management Events Oy	Number of report pages and attachment pages 41 + 7
Advisor(s) Aarni Moisala and Johan Dromberg	
<p>This thesis was commissioned by Management Events Oy, which is a Finnish family owned business that specializes in top management networking events and conferences. The objective of the study is to examine Management Events' trainee orientation holistically, as well as to develop ideas and improvements for more enhanced orientation. As each year Management Events hires new interns, the effectiveness of the required orientation is crucial and therefore needs ongoing analysis, improvement and development.</p> <p>The theoretical framework of the study is to understand what factors make orientation effective, and why it is advantageous for both the new employee and the company. The framework of the induction process is presented step by step which are recruiting, staff preparation, objective introduction, importance and benefits of effective orientation, supervisor and employee involvement, introduction to the plan and process, orientation issues and defects, and ongoing support and guidance throughout the employment as part of the induction. Industry related sources were utilized in the comprehension and analysis of the theoretical framework.</p> <p>The study was carried out by using both the qualitative and the quantitative approach. The empirical material was gathered by conducting themed interviews, which involved company's managers and trainees via structured questionnaires. The basis for the theme of the interview was used to work the theoretical framework, as well as the trainee's own observations and perceptions throughout the six-month period. The study was conducted in the spring and autumn of 2013.</p> <p>The study results indicate that Management Events should focus on improving its job advertisement to more relevant and specific descriptions, to extend the length of the training period, to increase regular interaction between managers and employees to discuss performance and improvements, to create more varied tasks and projects, as well as to introduce submission of written feedback at the end of the training period.</p>	
Key words Orientation, orientation process, developing orientation, occupational guidance, trainee, employee.	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimuksen lähtökohdat	1
1.2	Tutkimusongelma.....	2
1.3	Tutkimuksen menetelmät.....	2
1.4	Työn rakenne	4
1.5	Management Events Oy:n esittely	5
2	Perehdyttäminen.....	6
2.1	Perehdyttäminen käsitteenä	7
2.2	Perehdyttämisen tavoitteet.....	9
2.3	Perehdyttämisen merkitys ja hyödyt	11
2.4	Esimies ja työntekijä perehdytyksessä	12
2.5	Perehdyttämisen prosessi ja suunnitelma.....	13
2.6	Perehdytyksen ongelmat.....	15
2.7	Työnopastus osana perehdyttämistä.....	16
2.8	Perehdytyksen teorian hyödyntäminen tutkimukseen.....	17
3	CASE: Management Events Oy.....	17
3.1	Harjoittelijoiden valinta	18
3.2	Harjoittelijoiden perehdytys.....	19
3.3	Harjoittelijan rooli yrityksessä.....	20
3.4	Yrityksen perehdyttämisen tavoitteet	22
3.4.1	Perehdytyksen prosessi	24
3.4.2	Perehdytyksen merkitys ja hyödyt	25
3.4.3	Työhön perehdyttäjä	25
3.4.4	Harjoittelija perehtyjänä.....	26
3.4.5	Perehdyttämisen hyvät ja huonot puolet.....	27
3.4.6	Työnopastus ja seuranta	28
3.4.7	Palaute perehdyttäjälle	29
4	Yhteenveto.....	30
5	Johtopäätökset.....	33
5.1	Loppupäätelmät.....	33

6	Perehdyttämisen kehittämisehdotukset.....	34
6.1	Esimiesten kehitysideat.....	34
6.2	Harjoittelijoiden kehitysideat	35
7	Työn onnistuminen ja oma oppimisprosessi.....	37
8	LÄHTEET.....	39
	LIITTEET	42
8.1	Liite 1. Toimeksiantosopimus.....	42
8.2	Liite 2. Koulutuskansion sisältö	43
8.3	Liite 3. Management Events Oy. Toimistotyöntekijän -hakemus	44
8.4	Liite 4. Teemahaastattelulomake esimiehelle.....	45
8.5	Liite 5. Teemahaastattelulomakeharjoittelijalle.....	47

1 Johdanto

1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Opinnäytetyön aiheena on uusien harjoittelijoiden perehdytysprosessin kehittäminen Management Events Oy:ssä. Työ on laadittu Management Events Oy:n toimeksiannosta. Tavoitteena on selvittää yrityksen harjoittelijoiden perehdyttämistä ja sen osa-alueita, sekä antaa kehitysideoita perehdyttämisen kehittämiseksi. Kehitysideat syntyvät yrityksessä tehtyjen havaintojen, sekä harjoittelijoiden ja esimiesten haastatteluiden pohjalta. Kehittämissideoita hyödyntäen yritys voi parantaa harjoittelijoiden perehdyttämistä. Yritykselle ei ole aikaisemmin tehty harjoittelijoiden perehdytykseen liittyviä tutkimuksia, eikä yrityksellä ole perehdytykseen liittyvää kirjallista dokumentaatiota. Management Events Oy:llä on yksi perehdyttämässä käytettävä käyttö-opas, joka sisältää toimintaohjeita tietokonejärjestelmiin, tapahtumissa työskentelyyn, sekä puhelimen käyttöön. Opinnäytetyön toimeksiantosopimus on laadittu kolmen osa-puolen kesken: minun, yrityksen esimiehen Mikko Mömmön, sekä HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun Porvoon yksikön opettajan Aarni Moisalan kanssa. Toimeksiantosopimus löytyy liitetiedosto Liite 1. Toimeksianto -kohdasta.

Management Events:illä on paljon harjoittelijoita ja näin ollen yritykselle on kehittynyt vahva harjoittelijoiden kulttuuri. Harjoittelijoita palkataan noin kaksi kertaa vuodessa eri osastoille, kuten kutsuvierasmarkkinointi-, myynti-, markkinointi-, henkilöstöhallinto-, sekä myyntiosastolle. Yrityksen vahvan harjoittelijoiden kulttuurin ansiosta, tutkimus on hyvin ajankohtainen ja hyödyllinen yritykselle.

Tutkimusaihe syntyi yrityksessä minun kutsuvierasmarkkinoinnin osaston harjoittelujakson alkupuolella. Aiheen idean luomiseen osallistui esimies, kouluttaja ja kaksi harjoittelija kollegaa. Tutkimusaihe on hyvin mielenkiintoinen, koska osallistun itse perehdyttämiseen ja näin ollen osaan syvällisemmin analysoida aihetta. Työ on yrityksen kannalta ajankohtainen ja hyödyllinen.

1.2 Tutkimusongelma

Tutkimusongelma on tutkimuksen punainen lanka, tutkimustehtävä jota seuraten päästään haluttuun tavoitteeseen. Se voidaan esittää asettamalla tutkimukselle kysymys, johon saadulla vastauksella nähdään koko työn merkitys ja tavoite. Tutkimusongelma on hyvä esittää mahdollisimman selkeästi. Näin työ saa johdonmukaisen johtoajatuksen ja juonen jota on helppo seurata. Johtoajatuksen mukaisesti voidaan nimetä tutkimuksen pääongelma. Pääongelmaa analysoimalla pystytään luomaan tutkimukseen myös alaongelmia.

Tutkimuksen tavoitteena on johtaa työtä päätavoitteisiin tutkimusongelmien avulla, mitkä piilevät tutkimusongelma käsitteen takana. (Hirvijärvi, Remes & Sajavaara 2005, 117.)

Tutkimuksen pääongelmat:

- Miten harjoittelijat perehdytetään yritykseen?
- Millä tavalla harjoittelijoiden perehdytystä voidaan kehittää?

Tutkimuksen alaongelma:

- Millainen on harjoittelijoiden perehdyttämisprosessi ja mitä osa-alueita se sisältää?

1.3 Tutkimuksen menetelmät

Tutkimusmenetelmänä on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä eli tässä tutkimuksessa perehdyttämistä yrityksessä. Tutkimuksessa pyritään käsittelemään perehdytyksen tarkoituksen selvittämistä. Tarkoituksena on antaa tilaa tutkittavien henkilöiden, eli harjoittelijoiden näkökulmille ja kokemuksille. Tilaa annetaan myös omille perehdyttämistä tutkittavan ilmiön syntyville ajatuksille ja tuntemuksille. Tutkimuksessa käytetään deduktiivista päättelykykyä, eli päättely määrittellen johtamalla yleistyksestä yksittäistapausta koskeva johtopäätös. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997).

Työn uskottavuuden ja merkityksen kannalta laadullinen tutkimus tarvitsee kirjallisuudesta saatua teoriaa. Perehdytyksen teoriaan nojaten on luontevaa kirjoittaa aiheesta ja tehdä tarvittava päättely. Työssä käytetään induktiivista päättelyä aineiston pohjalta, mikä käytännössä tarkoittaa etenemistä yksittäisestä havainnosta yleistykseen. Induktiivisen päättelyn tarkoituksena on luoda päätelmiä aineistosta nousevien seikkojen perusteella. Tutkimuksessa ei siis pyritä tilastolliseen yleistämiseen. Tästä syystä aineistoa tarkastellaan, niin yksitahoisesti kuin monitahoisesti, unohtamatta tuoda esille merkityksellisiä teemoja. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen eroavaisuuksina on se, että määrällisessä tutkimuksessa tutkimusongelmat muotoillaan tarkasti etukäteen, kun taas laadullisessa tutkimuksessa tutkimustehtävä voi muuttua tutkimuksen aikana. (Eskola & Suoranta 1998, 83.)

Tämä tutkimus suoritetaan havainnoimalla Management Events:in perehdytysjaksoa ja haastattelemalla harjoittelijoita ja esimiehiä. Havainnointijakson pituus on harjoittelujakson pituus eli kuusi kuukautta. Teemahaastattelut suoritetaan harjoittelujakson loppupuolella. Tutkimusta tukee teoreettinen viitekehys, joka rakentuu perehdytykseen suuntautuneesta kirjallisuudesta. Tutkimusmenetelmillä halutaan selvittää kriittiset kohdat tutkimuksen kannalta, joita havainnoidaan ja kirjataan ylös. Miten perehdytystä voitaisiin kehittää ja missä ovat ongelmakohdat - ovat asioita joihin tutkimuksessa haetaan ratkaisua. Lisäksi tutkimusta tukevat yrityksen aineistot ja internet-sivustot.

Tutkimusmenetelmänä ovat teemahaastattelut, joiden kohderyhmänä ovat yrityksen kolmen eri osaston harjoittelijat ja esimiehet. (Haastattelulomakkeet löytyvät liitteistä: Liite 4. Teemahaastattelulomake esimiehelle ja Liite 5. Teemahaastattelulomake harjoittelijalle.) Jokaiselta osastolta on haastateltu erikseen yksi harjoittelija ja hänen esimiehensä. Vaihtelevuutta tavoitellessa haastateltavat ovat tarkoituksen mukaan valittu eri osastoilta. Ideana on saada mahdollisimman laaja näkökulma perehdyttämisen aiheeseen. Haastatteluja on yhteensä 12 ja niiden tarkemmat kohderyhmät ovat seuraavat:

1. Kutsuvierasmarkkinointi: harjoittelija ja esimies.
2. Tuotanto: harjoittelija ja esimies.
3. Henkilöstöhallinto: harjoittelija ja esimies.

Teemahaastattelut sisältävät kysymyksiä, jotka ovat työn tulosten kannalta oleellisia. Kysyttävät asiat on luotu analysoimalla perehdytyksen teoriaa ja työn tavoitteita. Kysy-

mykset kulkevat työssä esiintyvien perehdytyksen teorian aiheiden mukaisesti. Ensin tiedustellaan haastateltavan perustietoja: ikä, työtehtävä yrityksessä, sekä miten hänet on valittu työhön. Teorian aihe – harjoittelijoiden rooli yrityksessä, saa konkreettisia vastauksia, kun haastattelussa kysytään harjoittelijoiden mielikuvaa omasta roolista yrityksessä. Harjoittelijat kertovat näkökulmansa perehdyttämisen tavoitteista, kuinka se saavutetaan ja mitkä asiat siihen vaikuttavat. Perehdytyksen prosessin teoriaa verrataan harjoittelijoiden perehdytyksen prosessin kulkuun. Haastattelussa päästään myös käsiksi työnopastukseen ja seurantaan – millä tapaa harjoittelijat kokevat työnopastuksen ja onko sitä tarpeeksi? Perehdyttämisen kehitysideoita tulevat esille, kun harjoittelijat kertovat mielipiteisiään parannettavista asioista.

Opinnäytetyön kolme tutkimusmenetelmää: perehdytyksen kirjallisuuden teoriaa, havainnointia ja teemahaastatteluja verrataan toisiinsa ja sen perusteella tehdään johtopäätöksiä, jotka toimivat työn tuloksina.

1.4 Työn rakenne

Tutkimus alkaa johdannolla, joka kuvaa tutkimuksen taustalla olevia tekijöitä. Johdannossa perehdytään työn aiheeseen, sen valintaan, tutkimusongelmiin, sekä tutkimuksen menetelmiin, jonka kautta päästään rakentamaan yrityksen esittelyyn. Yrityksen esittely antaa hyvän peruskuvan organisaation toiminnasta.

Työn pääaihe – perehdyttäminen, käsitellään alkuun teorian pohjalta, jolloin kerrotaan minkälaisia käsitteitä perehdyttämisen teorian eri osa-alueet sisältävät. Teorian käsitteilyn jälkeen siirrytään työn aiheen pohdintaan: ”Uusien harjoittelijoiden perehdytysprosessin kehittäminen”. Tässä osiossa verrataan havainnoinnin ja harjoittelijoiden haastatteluiden avulla saatuja tietoja teoriaan. Pohtimalla ja analysoimalla vertailunkohteita yhteen luodaan konkreettisia johtopäätöksiä. Näin ollen, teoria, havainnointi ja teemahaastattelut kulkevat vahvasti käsi kädessä. Perehdytyksen kehittämisidea syntyi harjoittelijoiden, esimiesten, sekä työn pohdinnan, vertailujen ja analyysien perusteella. Lopuksi työ kiteytyy yhteenvetoon ja johtopäätöksiin, joista nähdään selkeä kokonaiskuva työstä. Opinnäytetyötä sinetöivät lähteet ja liitteet, jotka tukevat työssä käytettyjen tietojen alkuperää.

1.5 Management Events Oy:n esittely

Management Events International Oy Ltd on suomalainen tapahtumamarkkinointiyri-
tys, joka perustettiin vuonna 1994 Olli Muuraisen toimesta. Management Events:in
liikevaihto 2011 oli 26 milj. euroa ja työntekijöitä yhteensä 200 henkilöä. (Kauppalehti
2013.) Tällä hetkellä Muurainen toimii yrityksen hallituksen puheenjohtajana ja yrityk-
sen toimitusjohtajana on Tomi Hilvo. Management Events järjestää yritysten ylimmälle
johdolle kutsuvierastilaisuuksia ja konferensseja, joiden tarkoituksena on tuoda yhteen
toimiala- ja toimintakuvakohtaisesti suurempien organisaatioiden päättäjät. Manage-
ment Events:in missiona on auttaa ratkaisujen tarjoajia ja ostajia löytää potentiaalisia
asiakkaita. Kutsuvierastilaisuuksissa yritysten johtotaso kohtaa ja verkostoituu, sekä
kuulee yritysmaailman ajankohtaisimpia uutisia. Yrityksen päätoimipaikka on Suomi,
lisäksi toiminta on laajentunut kymmeneen Euroopan maahan: Ruotsiin, Norjaan,
Tanskaan, Hollantiin, Itävaltaan, Puolaan, Saksaan, Sveitsiin ja Turkkiin. Tapahtumat
järjestetään kaikissa maissa yhteensä 170 kertaa vuodessa. Tapahtumien määrä on li-
sääntymässä kasvavan asiakasvirran ansiosta. (Management Events 2013.)

Management Events:in tapahtumat jaetaan kolmeen eri ryhmään eroavaisuuksien mu-
kaan: Vaikuttaja Forum, 600 minutes ja Conference. Vaikuttaja Forum –tilaisuuden
ideana on koota Suomen toimialojen johtavien organisaatioiden päättäjät yhteen. Ta-
pahtuma sisältää puheenvuoroja ajankohtaisista aiheista, keskusteluja alan haasteista ja
tulevaisuudesta. (Management Events 2013.)

600minutes tapahtuma on räätälöity ja suunnattu kiireisille päättäjille. Tapahtumassa
pääsee kuulemaan ajankohtaisista trendeistä ja pääsee vaihtamaan ajatuksia kollegoiden
kanssa, sekä tutustua johtavien palvelutarjoajien viimeisimpiin ratkaisuihin. (Manage-
ment Events 2013.)

Konferenssit on suunnattu tietyn aihealueen parissa työskenteleville päättäjille ja asian-
tuntijoille. Tapahtumasta saa uusia ideoita, parhaita käytäntöjä sekä tilaisuuden kartoit-
taa johtavien palvelutarjoajien ratkaisuja ajankohtaisiin projekteihin. (Management
Events 2013.)

Management Events:in päätoimipaikassa Helsingissä on eri osastoja: kutsuvierasmarkkinointi-, myynti-, markkinointi-, henkilöstöhallinto-, tuotanto- ja IT-osasto. Helsingissä on myös ulkomaakohtaiset osastot, jotka hoitavat Suomesta käsin oman maansa työtehtäviä. Ulkomaakohtaisia osastoja Suomessa ovat: Ruotsi, Norja, Tanska, Saksa, Puola ja Sveitsi. (Management Events 2013.) Toimistolla työ keskittyy muun muassa asiakkaiden hankintaan, tuotannon ja tapahtumien suunnitteluun, sekä järjestelmien ylläpitoon. Työympäristö on tehty viihtyisäksi, mistä huomaa yrityksen kiinnostuksen työhyvinvointiin. Yritys onkin monesti tuttu vahvasta henkilöstökulttuurin brändistä. Minä olen harjoittelussa kutsuvierasmarkkinoinnin puolella, missä pääsääntöisesti tehtävät keskittyvät asiakastietojen, kuten kutsuvierasrekistereiden päivittämiseen, järjestelmien ylläpitoon, sekä tapahtumien ennen ja jälkeiseen työhön.

2 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on uuden työntekijän vastaanottoa ja ohjausta. Uusi työntekijä perehdytetään uuteen organisaatioon ja sitä kautta työympäristöön, työntekijöihin, sekä työtehtäviin. Lepistö kertoo perehdyttämisen olevan monivaiheinen oppimistapahtuma, jossa ajatuksena on työn tavoitteiden ja organisaation toiminnan ymmärtäminen, omien vastuu-alueiden sisäistäminen, sekä työn kokonaiskuvan sisäisen mallin luominen, jon-

ka avulla selviää työtehtävistä. Perehdyttämisen päämääränä ja tavoitteena on saada uusi työntekijä oppimaan työtehtävät, tutustua talon tavoille, sekä tuntemaan itsensä osaksi työyhteisöä. (Lepistö 2004, 56.) Räsänen mukaan perehdyttämisen avulla luodaan perspektiiviä henkilön työhönottoon, vastaanottoon, ohjaukseen sekä varsinaiseen työhön oppimiseen. Perehdytyksen idean voi huomata siitä, kun esimerkiksi harjoittelijaa ei perehdytetä, niin hän joutuu olemaan omillaan työ-olojen, toimintatapojen ja työtehtävien selvittämisen kanssa. Silloin on hyvin todennäköistä että hänen oppimisprosessi ja työtehtävien suorittaminen on hankalaa ja hidasta, jolloin myös työvirheiden sattumisen riski on korkealla, mikä taas on aina tappiollista yritykselle. (Räsänen 1994, 234.)

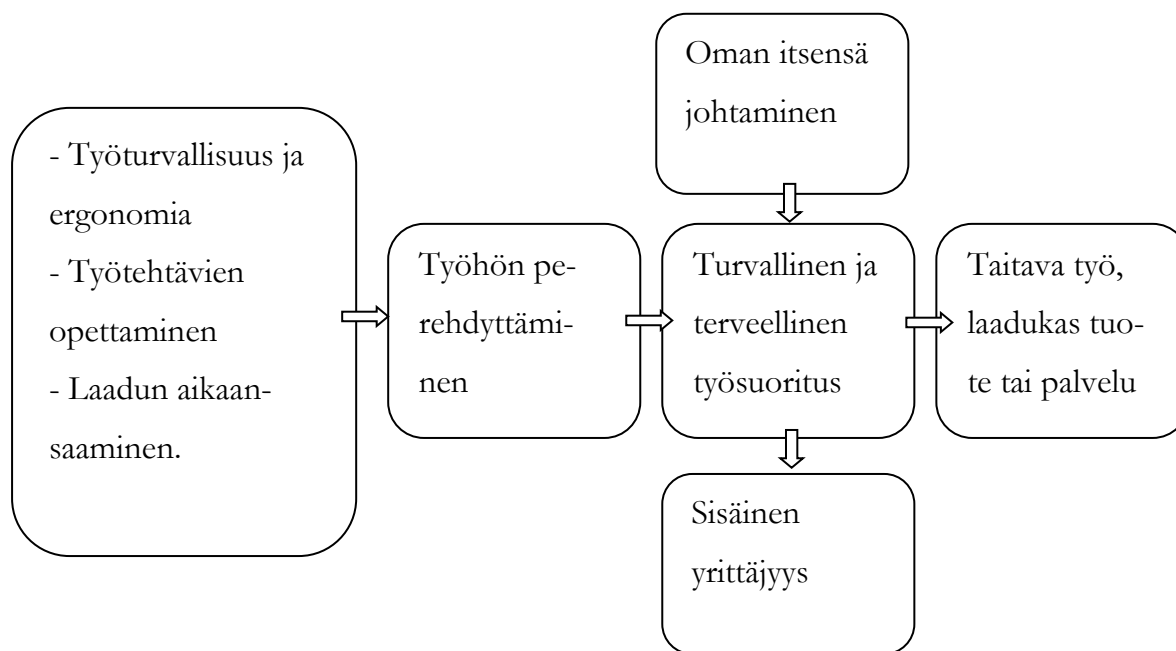
Hyvä perehdyttäminen sisältää käytännön toimia, jotka helpottavat työssä aloittamisen, sekä opastaa varsinaiseen työtehtävään, työympäristöön ja koko organisaatioon. Hyvä perehdyttäminen ottaa myös huomioon harjoittelijan osaamisen ja pyrkii hyödyntämään sitä mahdollisimman paljon opettamisprosessin kuluessa. Näin ollen hyötyvät työnantaja, työtoverit ja itse perehtyjä. Oikeanlainen perehdyttäminen auttaa kaikkia tahoja onnistumaan. Perehdyttämisestä vastuussa ovat etukäteen määrätyt esimiehet tai muut opastukseen osallistujat, kuten kouluttajat, työtoverit ja tietysti perehtyjä itse. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

2.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Työhön perehdyttäminen on työässäoppimisen ensimmäisiä askeleita. Yrityksen kuuluisi perehdyttää ensiksi omaan toiminta-ajatukseen ja työpaikan olosuhteisiin, toimintaohjeisiin. Perehdytyksessä on tärkeää kertoa työntekijälle mahdollisista psyykkisistä ja fyysisistä työturvallisuuden uhista ja tavoista. Myös miten niiltä voi välttyä, kuvailee Räsänen. (Räsänen 1994, 234.) Kauhasen mukaan perehdyttäminen on toimenpiteitä, joiden avulla henkilö oppii tuntemaan oman työyhteisön. Työyhteisöön perehdyttämiseen kuuluu: toiminta-ajatuksen, vision ja liikeidean sekä sen arvojen ja tapojen tunteminen. Työpaikkaan perehdyttämiseen taas kuuluu: työpaikkansa ihmisten, asiakkaiden ja työkavereiden tunteminen. Työhön perehdyttämiseen eli työnopastukseen kuuluu: oman työn ja siihen liittyvien odotusten tunteminen. (Kauhanen 2009, 151.)

Esimies on henkilö, joka vastaa siitä että työpaikalla on selkeät säännöt, joita noudatetaan. Perehdytyksestä vastaavan esimiehen tehtävänä on laatia perehdyttämiseen liittyviä toimintasääntöjä, kuten kuka osallistuu kouluttamiseen, mitkä asiat opetetaan ja millä aikataululla. Organisaatiossa voidaan myös nimetä tukihenkilö, jolta uudet työntekijät voivat tarpeen tullen kysyä neuvoja. Tukihenkilön on hyvä varata työaika kysymysten vastaamiseen. Heinonen kertoo, että perehdyttämistä tarvitseviin henkilöryhmiin useimmiten kuuluvat: uudet rekrytoidut henkilöt, osa-aikatyöntekijät, harjoittelijat, kesätyöntekijät, opinnäytetyöntekijät, sisäisen siirron saaneet, kansainvälisiin tehtäviin lähtevät tai kotimaahan uuteen tehtävään palanneet. (Heinonen & Järvinen 1997, 142.)

Kauhasen näkökulmaa perehdyttämisen kokonaisuudesta:



KUVIO 1. Perehdyttämisen prosessi

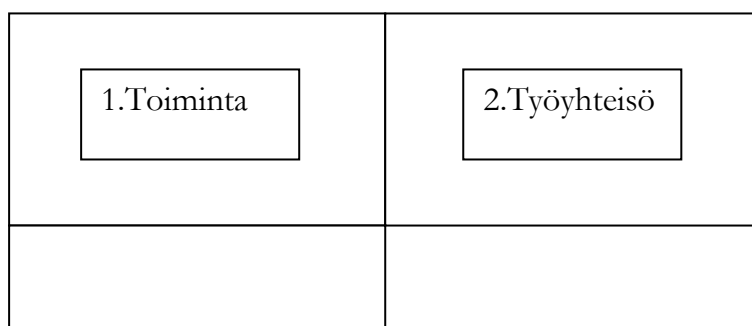
Perehdyttäminen ja siihen sisältyvät aiheet kulkevat kaavion mukaisessa järjestyksessä vasemmalta oikealle. Kuvion perusteella voidaan sanoa, että kaikki osa-alueet ovat tärkeitä ja yhteydessä toisiinsa. Jos jokin osa-alue on heikompi – koko ketju kärsii, mikä vaikuttaa perehdytyksen kokonaisuuden tuloksiin. Esimerkiksi jos ”Oman itsensä johtaminen” -kohdassa on puutetta, kuten huono motivaatio tai huono asenne, niin silloin perehdytyksen oppimisen tulos on hyvin heikko, mikä näkyy suoritettavien työtehtävien laadussa.

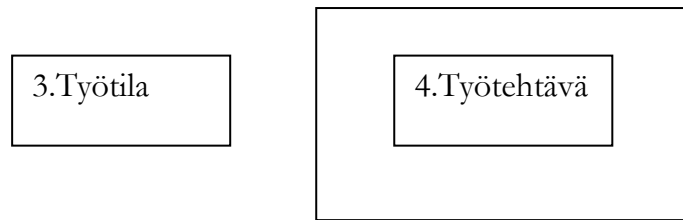
Perehdyttämistä ohjaa lainsäädäntö, jonka mukaan on toimittava. Perehdyttämistä käsittelevät erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Lainsäädäntöjen tunteminen ja noudattaminen kuuluu esimiehen vastuulle. Työlainsäädännössä esitettävä toiminnan idea on suojata työntekijää ja sopeuttaa hänet työpaikalle. (Kupias & Peltola 2009, 21). Työsopimuslaissa työnantajan on huolehdittava, että ”*työntekijä voi suorittaa työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehittäessä.*” (Finlex Työsopimuslaki 2013, 6.) Työturvallisuuslaissa puolestaan sanotaan, että työnantaja on huolehdittava, että ”*työnteko on turvallista, eikä työntekijöiden työterveys vaarannu.*” (Finlex Työsopimuslaki 2013, 13.) Viimeisenä lakina on yhteistoiminnanlaki, mikä määrää neuvottelemaan, ”*kun on tapahtumassa henkilöstöön vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä.*” (Finlex Työsopimuslaki 2013, 23.) Hyvin toteutettu perehdyttäminen tukee organisaation strategian toteutumisen lisäksi hyvää mainetta työnantajanmarkkinoilla ulkopuolisille. (Kupias & Peltola 2009, 21).

2.2 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttämisen tavoitteena on se, että uusi työntekijä hallitsee työtään, sekä pystyy antamaan laadukasta tulosta. Prioriteettina on myös työvirheiden eliminointi. (Heinonen & Järvinen 1997, 142.) Perehdyttämisen tarkoitus on antaa oikea kuva organisaatiosta, luoda työntekijälle myönteisiä kokemuksia, niin työpaikasta kuin työtehtävistä, toteaa Kauhanen. (Kauhanen 2009, 152). Heinosen näkökulmasta perehdyttämisen tavoitteena on muodostaa henkilölle erilaisia valmiuksia, jotta hän pystyy menestymään työssään ja saada positiivista työmotivaatiota. Tärkeää on jo rekrytointivaiheessa valita henkilö jolla on positiivinen asenne organisaatiota kohtaan. Jotta uusi henkilö pystyy antamaan parhaansa työpanoksensa, hänen on viihdyttävä töissä. Perehdyttämisen tavoitteena on myös edistää luontevan vuorovaikutuksen syntymistä esimiehen ja kollegojen välillä. (Heinonen & Järvinen 1997, 143.)

Perehdyttämisen päätavoitteita voidaan kuvata seuraavalla kaaviolla:





KUVIO 2. Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttämisen tavoitteet voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen, joissa ovat omat tärkeät kohdat. Ensimmäisenä tavoitteena on luoda harjoittelijalle todellinen kuva organisaatiosta, työstä sekä henkilöstöstä. Toimitapojen perehdyttämiseen kuuluu, myös harjoittelijan tutustuttaminen yrityksessä oleviin normeihin ja tapoihin, sen lisäksi selvittää hänelle työsuhdetta sääteleviin sopimuksiin ja määräyksiin. Näin hän saa hyvän kokonaiskuvan yrityksen olemassaolon tarkoituksesta.

Toisena tavoitteena on sopeuttaa harjoittelija uuteen työyhteisöön ja luoda luontevat suhteet esimiehiin ja muihin työtovereihin. Tämä poistaa epävarmuuden tunnetta ja luo viihtyvyyttä. Lisäksi harjoittelijan tutustuttaminen yrityksen tulevaisuuden kehittämismahdollisuuksiin ja henkilöstöpalvelun etuihin ovat hyödyllisiä.

Työtiloihin on tutustuttava tunteakseen oman työympäristön. Siitä saa myös hyvän kokonaiskuvan yrityksen toiminnasta.

Työtehtäviin perehdyttämisessä harjoittelija perehdytetään huolellisesti ja järjestelmällisesti. Tarkoituksena on se, että harjoittelijan työ on alusta asti sujuvaa ja täten vältetään mahdollisten virheiden tekemisiltä. Kun harjoittelija alusta asti suoriutuu työtehtävistä hyvin, hänen itseluottamus ja vastuuntunto kasvaa, silloin myös työnteon mielenkiinto kehittyy. Ajan mittaan ammattitaito kehittyy – työssä eteneminen helpottuu. Kehityksen myötä harjoittelija voi ottaa lisähaasteita vastaan. (Perehdyttäminen TTK työtutka 2012.)

Lepistön mukaan, kun halutaan saavuttaa halutut tavoitteet, niin työhön perehdyttämistä tulee pitää monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana. Ideana on se, että työtehtävien opettamisen lisäksi panostetaan oppijan oma-aloitteisuuteen ja oman toimintatavan omaksumiseen. Harjoittelijan on ymmärrettävä olevansa myös itse vastuussa oppimisestaan. (Lepistö 1998, 2.)

2.3 Perehdyttämisen merkitys ja hyödyt

Kauhanen toteaa, että uuden työntekijän perehdyttäminen organisaatioon on tärkeää, koska se nopeuttaa työntekijän työnteon osaamista, mikä tarkoittaa työntekijän työnteon kasvamista optimaaliseksi. (Kauhanen 2009, 92). Lepistö täydentää Kauhasen toteamusta, kun perehdyttäminen on toteutettu hyvin, niin se takaa uudelle työntekijälle mahdollisuuden tottua nopeasti organisaation tapoihin ja sopeutua työyhteisöön. (Lepistö 1998, 2.)

Kauhanen myöntyy ajatukseen, että perehdyttämisen kokonaishyötyjen tarkka laskeminen on aika hankalaa. Perehdyttämistä ja sen tulostavoitteellista hyötyä – oppimista, tukee hyvä työmotivaatio ja -viihtyminen. Hyöty tulee työn säästöstä. Uusi työntekijä oppii nopeasti hyvän perehdyttämisen ansiosta – hän pääsee tekemään nopeammin tulosta yritykselle työllään. (Kauhanen 2009, 153.)

Heinosen mukaan, jokainen yrityksen työntekijä asemastaan huolimatta edustaa ja viestittää toiminnallaan kuvaa työntajastaan. Näin ollen, on tärkeää tietää organisaatiostaan enemmän kuin vain oman työtehtävän sisällön. Kun henkilö sisäistää perehdyttämisestä tulleet opittavat asiat, se antaa henkilölle mahdollisuuden nähdä ja ymmärtää oman työn merkityksen organisaation toiminnan kokonaisuudesta. Silloin henkilö tietää ja uskoo, että tehtävät työt ovat hyödyllisiä ja sitä kautta syntyy lisää motivaatiota. Perehdyttämisen merkitys on näin ollen kehittää henkilöstön omaa ongelmanratkaisutaitoa ja auttaa tiimitöissä onnistumista. (Heinonen & Järvinen 1997, 142.)

Hyviä työoloja, tuloksellisuutta, fyysisten ja psyykkisten rasitteiden vähentämistä, edistää tehokas ja laadukas perehdyttämistoiminta. Se edistää organisaation tuloksellisuutta, kannattavuutta ja kilpailukykyä. Perehdyttäminen luo yritykselle edellytyksiä työyhteisön

kehittymiselle ja työpaikkojen pysyvyydelle, mikä vaikuttaa positiivisella tavalla tuotteiden sekä palveluiden laadun kehittymiseen, perustelee Heinonen. (Heinonen & Järvinen 1997, 143.)

2.4 Esimies ja työntekijä perehdytyksessä

Esimies on tiimin päähenkilö, joka johtaa ja antaa toimeksiantoja henkilöstölle. Hänen täytyy olla tasapuolinen ja johdonmukainen koko organisaatiossa. Esimies vastaa siitä, että hänen työntekijöillä on perehdytysuunnitelma, jota toteuttaen he oppivat talon tavoille ja heistä tulee ammattitaitoisia. Hän on ensimmäisiä henkilöitä joihin harjoittelija työpaikalla tutustuu. Esimiehellä on tärkeä rooli, niin yrityksen, kuin työpaikan imagon kannalta. Esimies vaikuttaa siihen, että minkälainen asenne tai mielikuva uudelle harjoittelijalle muodostuu organisaatiosta.

Harjoittelijoiden tuloon on valmistauduttava hyvissä ajoin. Mitä aikaisemmin valmistautumisen aloitetaan, sitä helpompaa harjoittelijan perehdyttämisuunnitelman luominen tulee olemaan. Perehdyttämistä varten on kerättävä tarvittava aineistoa, sekä pitää palaveri perehdytykseen osallistuvien henkilöiden kanssa käytännön järjestelyistä. Ehdotuksena on kuukautta ennen perehdyttämistä lähettää kutsu osallistujille, kuten kouluttajille tai esimiehille. Esimiehen on ennen perehdytysjaksoa tarkistettava, että harjoittelijalla on kaikki työntekoon tarvittavat välineet. Kuten esimerkiksi, tietokone, puhelin ja muistiinpanovälineet. Oppimistilojen varaaminen kannattaa myös ottaa huomioon. Kun tarvittavat järjestelyt hoidetaan tarpeeksi ajoissa, niin silloin työaika ei mene hukkaan, vaan alusta alkaen päästään keskittymään olennaiseen – oppimiseen. (Karen Lawson, 2002.)

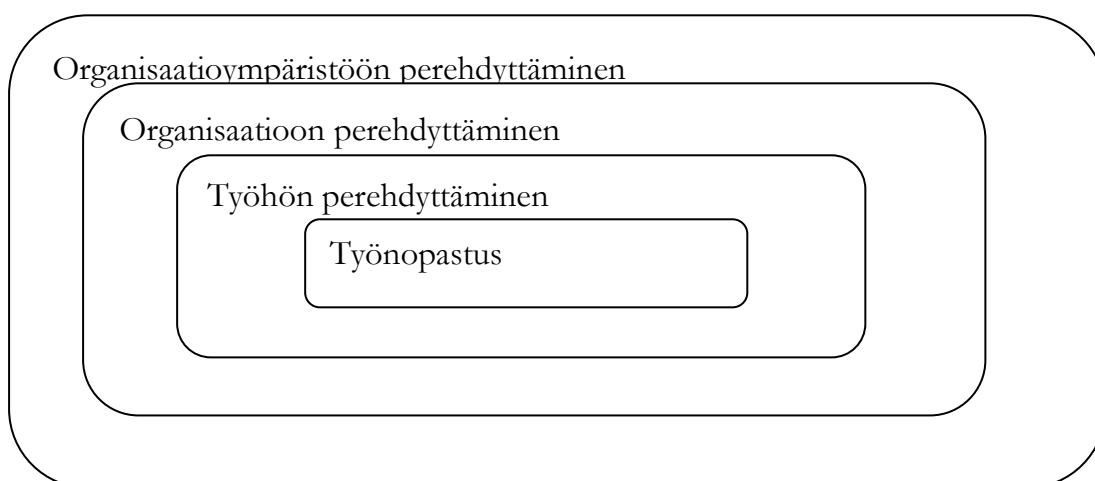
Perehdytyksen laatuun vaikuttaa myös perehtyjä, hänen asenteet, motivaatio ja halu oppia. Perehdytysprosessissa ei riitä pelkästään esimiehen panostus, vaan työntekijän on annettava oma panoksensa onnistuneen perehdyttämisen saamiseksi. Harjoittelija luo alusta alkaen mielikuvia työsuhteestaan. Mielikuviiin vaikuttavat, muun muassa työ-sopimuksen ajallaan kirjoittaminen, työ-sopimuksen aikana laadittujen asioiden toteutuminen ja työtovereiden vastaanotto. Silloin kun ensivaikutelmat ovat hyviä, niin uuden harjoittelijan on helpompaa ja mukavampaa aloittaa työt. Yrityksen arvot ja normit

on tultava selville harjoittelijalle ja lisäksi niiden pitää olla huomattavissa työpaikan toiminnassa. (Kupias & Peltola 2009, 63.) Uudella harjoittelijalla on oltava mahdollisuus tutustua omaan esimieheen, hänen arvoihin, toimintatapoihin sekä johtamistyyliin. Nojaten ”Bhosen” – tutkimukseen, jossa todetaan: ”69 prosenttia työntekijän tyytyväisyydestä on riippuvainen hänen suhteestaan esimieheen ja tämä kykyyn jakaa vastuuta”. (Bhose 2008).

2.5 Perehdyttämisen prosessi ja suunnitelma

Heinosen näkemyksestä perehdyttämisprosessin ideana on antaa tietoa koko organisaatiosta, sen toiminta-ajatuksista, liikeideoista, henkilöstöstrategiasta ja politiikasta, normeista, arvoista ja tavoitteista. Perehdyttämisprosessin jälkeen uuden henkilön tulee olla tietoinen yrityksen tavoitteista, organisaation rakenteesta, markkina- ja kilpailutilanteesta, sekä organisaation vahvuuksista ja heikkouksista. Perehdyttäminen voidaan ymmärtää oppimisprosessin lisäksi oppimistapahtumana, jossa aktiivisella ja positiivisella asenteella saavutetaan onnistumisia. (Heinonen & Järvinen 1997, 143.) Uuden henkilön perehdyttämisen vastuu kuuluu pääsääntöisesti esimiehelle, mutta vastuun voi myös delegoida toiselle tiimin henkilölle. (Kauhanen 2009, 92.)

Heinonen tarkastelee perehdyttämisen prosessin eri tasoja kuvion muodossa:



KUVIO 3. Perehdyttämisen prosessin tasot.

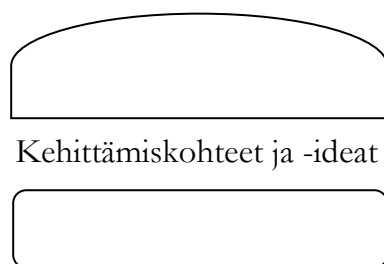
Organisaatioympäristöön perehdyttämisen taso on perehdytysprosessin lähtöruutu. Se rakentaa tietoisuutta työympäristöstä, kuten työtiloista, työtarvikkeiden pidettävistä paikoista ja työntekijöistä. Organisaatioon perehdyttäminen sisältää tietoa organisaation sisäisistä asioista, kuten sen toimintakuvasta ja käytännön töistä. Työhön perehdyttäminen opettaa haluttuun tehtävään. Lopuksi ytimessä on työnopastus, mikä on pidempään jatkuvaa työnseurantaa. Silloin perehdytetty on jo omillaan suorittamassa työtehtäviään, mutta hänen kehitystä seurataan. Tarpeen tullen voi kysyä neuvoa muilta.

Perehdyttämisen prosessissa tarvittavia apuvälineitä ovat erilaiset yrityksen aineistot, jotka tukevat oppimista. Monet työnantajat hyödyntävät perehdyttämisen prosessissa valmiina olevia informatiivisia aineistoja, kuten vuosikertomuksia, henkilökunta-, asiakas-, tiedotuslehtiä, tuote- ja palveluesitteitä, sekä tuotehakemistoja. Ne kuvaavat organisaation rakennetta ja toimintoja monipuolisesti. Aineistojen tarkoituksena on helpottaa oppijan ymmärrystä työn kokonaisuudesta. (Heinonen & Järvinen 1997, 144.)

Kauhanen kertoo monien organisaatioiden käyttävän perehdytysprosessissa hyödyksi internettiin luotua perehdyttämisen ohjelmaa. Kyseisen tietojärjestelmäpohjaisessa perehdyttämisen ohjelmassa voidaan arvioida uuden työntekijän oppimista, sekä osaamista perehdyttämiskauden eri vaiheissa. (Kauhanen 2009, 152.)

Perehdytysprosessin aikana harjoittelija tarvitsee palautetta kehittyäkseen ja oppiakseen. Varsinkin oppimisen prosessin alussa opastuksen ja palautteen määrä täytyy olla runsasta. Sillä perehtyjä ei pakosti itse osaa arvioida, milloin hän tekee virheitä ja milloin onnistuu. Harjoittelijalle tuleva palaute helpottaa toimimista, jolloin voidaan täysin opiskella niitä asioita, jotka eivät täysin suju. Perehdyttämiseen on hyvä liittää palaute- sekä arviointikeskusteluja. Palautekeskusteluissa on hyvä antaa palautetta, niin hyvistä kuin kehitystä vaativista asioista. Rakentavan palautteen merkitystä ei voida väheksyä, koska sen avulla voidaan minimoida virheitä. Palautteen antaminen voi olla joko kahden keskeistä perehdyttäjän ja oppijan välillä tai ryhmäkohtaista. On erilaisia palautteita, hyvä palaute

keskittyy kehittämisalueilla ongelmien sijasta ratkaisuihin. Näin ollen palaute kohdistuu toimintaan eikä henkilöön. Tarkoituksena on se, että keskustelun jälkeen harjoittelija miettii, että mukavaa oli saada hyvää palautetta ja hyvä että sai tietoon niitä asioita joita voisi vielä kehittää. Palautekeskusteluja voidaan verrata niin sanottuun ”hampurilais – palautteeseen”:



KUVIO 4. Hampurilaispalaute.

Hampurilaispalautteessa ensiksi keskitytään positiiviseen palautteeseen, jossa tarkoituksena luoda mukavaa ja rentoa oloa molemminpuolisesti. Tämän jälkeen siirrytään palautuskeskustelun ytimeen eli kehittämiskohteisiin. Lopuksi tehdään yhteenveto hyvässä hengessä. Tarkoituksena on sitoa hyvä palaute ja kehittävä palaute yhteen, jotta kokonaiskuva olisi yhtäläisen positiivinen. (Kupias & Peltola 138.)

2.6 Perehdytyksen ongelmat

Perehdytyksessä voi olla ongelmia, minkä seurauksena harjoittelija ei opi tarvittavia työtehtäviä tai sopeudu yritykseen. Ongelmat näkyvät organisaatiosta ulospäin henkilöstön huonona työn laatuna. Yleisimpiä perehdytyksen ongelmia voi olla, että uudet työntekijät eivät ole tarpeeksi tehokkaita. Tämän takana voi piilellä perehdytyksen vähäisyys, rekrytoidun henkilön osaamisen puute tai oppimisen hitaus. Uudet työntekijät saattavat tehdä virheitä, joiden korjaamisessa saattaa mennä pitkä aika. Virheet maksavat yritykselle aikaa eli rahaa, mikä on tietysti ongelmallista. Virheitä yritetään parhaan mukaan välttää, mikä taas johtaa perehdytyksen tarkkuuteen.

Suurissa organisaatioissa on omat perehdytyksen ongelmat. Uusilla työntekijöillä on välillä vaikeuksia päästä kiinni yrityksen kulttuuriin ja toimintatapoihin, jolloin he eivät sopeudu työympäristöön, mikä johtaa huonoon viihtyvyytasoon. Suurissa yrityksissä voi olla ongelmana, myös työntekijöiden suuri vaihtuvuus, jolloin perehdytykseen ei ole resurssia kuluttaa aikaa. Ratkaisuna tähän voi olla kouluttajan palkkaaminen yrityksen ulkopuolelta.

2.7 Työnopastus osana perehdyttämistä

Perehdyttäminen ja työnopastus kulkevat käsi kädessä. Kun uusi työntekijä on perehdytetty työhön, niin seuraava askel siitä on työnopastus. Työnopastus vaiheessa työntekijä suorittaa työtehtäviä jo itsenäisesti, mutta häntä seurataan ja autetaan tarpeen vaatiessa. Kauhanen kertoo, että työnopastus voi kestää muutamasta päivästä muutamaan kuukauteen. Henkilö pystyy antamaan täyden työnpanoksen omassa tehtävässään vasta noin vuoden kuluttua työn aloittamisesta. Työnopastuksen kesto riippuu yrityksen suuruudesta. Pienissä yrityksissä työnopastus voi tapahtua nopeasti, kun taas suuremmissa yrityksissä työnopastus voi olla pitkä aikajakso, jonka aikana työntekijän työtä seurataan ja työnopastuksesta tulee jatkuvaa vuodenkin verran. (Kauhanen 2009, 152.)

Työnopastuksesta usein vastaa lähin esimies tai kolleega. Perehdyttäjä ei yleisesti hoida työnopastusta, sillä hänen tehtävänsä on loppunut perehdytysjaksoon. Työnopastajan tehtävänä on olla uuden työntekijän tukena tarvittaessa ja auttaa häntä uusissa toiminnoissa. Työnopastajan täytyy olla perehdyttäjän tavoin kannustava, valmentava, luottamuksellinen, totuudenmukainen, sekä rehellinen. Uutta oppijaa ei saa jättää yksin, vaikka hän olisikin jo pätevä suoriutuja tai asiantuntija. (Räsänen 1994, 237.)

Työnopastukseen ja perehdyttämiseen kuuluu myös seuranta. Perehdyttämisen jälkeen työntekijää seurataan ja arvioidaan, että miten hyvin perehdyttäminen on toteutunut ja onko halutut tavoitteet saavutettu, sekä oliko perehdyttämisen prosessi hyvä vai onko siinä vielä jotain kehittämisen varaa. (Työturvallisuuskeskus TTK 2009.)

2.8 Perehdytyksen teorian hyödyntäminen tutkimukseen

Perehdytyksen teoriaa päästään hyödyntämään tutkimukseen, mikä on hyvin tärkeää, sillä teoriaan nojaten voidaan tehdä analyysi ja eritellä tutkimuksen tuloksia. Näin ollen teoria on tärkeimpiä tietolähteitä tässä työssä. Työssä käsiteltäviä teorian aiheita ovat: perehdyttämisen tavoitteet, perehdyttämisen merkitys ja hyödyt, esimies ja työntekijä perehdytyksessä, perehdytyksen prosessi ja suunnitelma, perehdytyksen ongelmat, sekä työnopastus osana perehdyttämistä. Työn aihe: ”Uusien harjoittelijoiden perehdytysprosessin kehittäminen” -analysoidaan valitun perehdytyksen teorian pohjalta. Työn kannalta tärkeimpiä teorian aiheita ovat: perehdyttämisen tavoitteet, perehdyttämisen prosessi ja suunnitelma, perehdytyksen merkitys ja hyödyt, työhön perehdyttäjät, perehdyttämisen hyvät ja huonot puolet, sekä työnopastus ja seuranta. Näissä aiheissa havainnoinnin ja haastatteluiden perusteella saatu tieto sulautuu teoriaan.

Opinnäytetyössä relevanttia on luoda hyvä kokonaiskuva Management Events Oy:n harjoittelijoiden perehdytyksestä ja antaa kehittämisideoita sille, käyttäen apuna: teoriaa, havainnointia, harjoittelijoiden sekä esimiesten haastatteluja.

3 CASE: Management Events Oy

Kaikilla yrityksen uusilla harjoittelijoilla on perehdytysjakso, jonka tarkoituksena on avustaa työhön oppimiseen. Seuraavassa osiossa käydään läpi Management Events:in harjoittelijoiden perehdytykseen sisältyviä aiheita ja osa-alueita. Luvussa esiintyvä tieto on kerätty havainnoimalla työympäristöä, sekä haastatteleamalla perehdyttäjää, esimiehiä, sekä harjoittelijoita. Haastatteluiden kohderyhmät ovat yrityksen kolmelta eri osastolta, kunkin osaston esimieheltä ja harjoittelijalta. Osastot ovat: kutsuvierienmarkkinointi, tuotanto ja henkilöstöhallinto. Case: Management Events Oy -sisältää tietoa harjoittelijoiden rekrytointiprosessista, harjoittelijoiden roolista, tavoitteista, perehdyttämisprosessista, perehdytyksen merkityksestä ja hyödyistä. Lisäksi kehittämisideoiden kannalta

oleellisia käsiteltäviä aiheita ovat perehdytyksen hyvät ja huonot puolet, sekä työhön perehdyttäjä.

3.1 Harjoittelijoiden valinta

Management Events Oy hakee jatkuvasti harjoittelijoita työtehtäviin eri osastoille. Harjoittelijoita on jokaisella osastolla 1-3 henkilöä. Osastoja, joissa harjoittelijoita on: kutsuvierasmarkkinointi, tuotanto, myynti, markkinointi ja henkilöstöhallinto. Harjoittelijoiden työsuhteen pituus vaihtelee tilanteen ja tarpeen mukaan kolmesta kahdeksaan kuukauteen. Uudet tulokkaat valitaan saapuneiden työhakemusten perusteella tai talon sisältä tulevien suositusten kautta.

Management Events:in harjoittelupaikkaa haetaan yrityksen kotisivujen kautta, missä tarpeen mukaan avautuvat avoimet työpaikat. ”Liite 3. Management Events Oy. Toimistotyöntekijä -hakemus” on esimerkki yrityksen työhakemuksesta, joka löytyy yrityksen kotisivuilta. Hakemus kuvaa yrityksen harjoittelijan hakukriteereitä ja kertoo mitä työtehtävä sisältää. Harjoittelupaikkaa voi myös hakea muista avoimien työpaikkojen internet -sivustoilta, kuten ”Oikotieltä” tai ”Etuovesta”. Talon sisältä olevien työntekijöiden suositusten kautta palkataan myös uusia harjoittelijoita. Yritys näkee, että on helpompaa palkata henkilöitä, jotka ovat työntekijöiden tuttavina, sillä silloin henkilöt tunnetaan ennestään ja ennalta määritellä sopisivatko he yritykseen.

Kun henkilö on valittu hakemusten tai suosituksen perusteella, niin seuraava etene-
misaskel siitä on puhelinhaastattelu. Puhelinhaastattelun tekee yleensä haetun paikan esimies ja sen kesto on noin 10-30 minuuttia. Haastattelussa selvitetään millainen henkilö on kyseessä, mitä työtä hän on aikaisemmin tehnyt ja sopiiko hän tulevaan tehtävään. Puhelinhaastattelujen jälkeen kartoitetaan parhaimmat hakijat ja heidät kutsutaan haastatteluun.

Haastattelu järjestetään Management Events:in toimistolla Helsingissä osoitteessa: Ruoholahdenkadulla 21. Haastattelusta vastaa esimies ja mahdollisesti hänen kollegansa. Kyseessä voi myös olla ryhmähaastattelu, missä on muutama haastateltava kerrallaan. Haastattelun kesto voi olla puolesta tunnista tuntiin. Haastattelun tavoitteena on

arvioida henkilö ja hänen soveltuvuutensa työtehtävään. Haastattelun kysymykset ja luonne vaihtelevat, riippuen siitä minkä osaston tehtäviin hakija hakee. Parhaiten tehtävään soveltuvat henkilöt valitaan.

3.2 Harjoittelijoiden perehdytys

Management Events:in harjoittelijoiden perehdytys koostuu yhden kuukauden pituisesta jaksosta. Harjoittelijoiden perehdytyksestä vastaa esimies ja perehdytysjakson harjoittelijoiden kouluttajana yleensä toimii entinen harjoittelija. Ennen koulutusjaksoa harjoittelijat perehdytetään kokonaisvaltaisesti yrityksen omaan toiminta-ajatukseen, työpaikan olosuhteisiin, toimintaohjeisiin ja tapoihin, aivan kuten Räsäsen perehdytyksen teoriaan mukaan. Alkuun uusille harjoittelijoille järjestetään yhteinen perehdytyksen infotilaisuus, jossa maajohtaja Jukka Iso-Kangas kertoo yrityksen toiminnasta, sekä jokaisen osaston työntekijät esittävät oman osastonsa toimintaa ja omia työtehtäviään. Infotilaisuus on hyvin tärkeä uusille tulokkaille, koska siitä saa hyvän kuvan yrityksen toimintatavoista sekä henkilöiden työtehtävistä. Lisäksi esimiehet järjestävät omille harjoittelijoille palaverin, jossa käydään yksityiskohtaisemmin läpi oman osaston toimintaa, sekä tulevia työtehtäviä. Tämän jälkeen alkaa perehdyttämisyksikkö.

Perehdytysjakson kesto on yksi kuukausi, mikä on harjoittelijoiden haastatteluiden perusteella sopiva aika. Kaikkien harjoittelijoiden mielestä jakso on hyvin tehokas, sillä etenemisen tahti on kova ja pääsee heti alusta alkaen töitä on riittävästi.

Kouluttaja keskittyy ainoastaan harjoittelijoiden opettamiseen, kuten järjestelmien-, sähköpostin- ja puhelimen- käyttöön. Tarkoituksena on, että kuukauden aikana voidaan mahdollisimman tehokkaasti opettaa työasiat ja harjoittelijat pystyvät helposti kysymään apua ja neuvoa, sillä kouluttaja on koko ajan vieressä. Näin saadaan harjoittelijat oppimaan nopeasti oikeanlaiset työtavat ja välttämään mahdollisilta virheiltä. Esimies toimii tukihenkilönä ja työtehtävien antajana.

Harjoittelijoiden perehdytyksen apuna on koulutuskansio (Liite 2. Koulutuskansion sisältö.) Se toimii ohjekirjana ja sisältää käyttöohjeita työtehtävissä käytettäviin tietokonejärjestelmiin. Koulutuskansio sisältää myös käytännön ohjeita sähköpostien lähettämiseen, puhelimesta puhumiseen ja kutsuvierastapahtumissa työskentelyyn.

3.3 Harjoittelijan rooli yrityksessä

Työntekijöille kehittyy työpaikalla jonkinlainen rooli, joka voi muodostua henkilön työtehtävän, vastuun tai luonteen kautta. Teemahaastattelussa Management Events:in harjoittelijat kertovat oman näkemyksen mukaisesti omasta roolistaan yrityksessä.

Kutsuvierasmarkkinoinnin harjoittelijat näkevät itsensä tiimin pohjatyöntekijöinä. He päivittävät ja ylläpitävät muun muassa asiakkaiden kutsuvierastietoja, joita tiimin työntekijät käyttävät työssään. Ilman harjoittelijoiden työpanostusta tiimillä ei olisi ajankohdaisempia kutsuvierasasiakkaiden tietoja, näin ollen harjoittelijat tuntevat roolinsa tärkeäksi. Harjoittelijat myös auttavat kutsuvierastilaisuuksissa ylläpitämällä tapahtuman kulua ja ohjeistamalla vieraita. Ilman harjoittelijoiden apua, tilaisuuksiin pitäisi palkata lisää työvoimaa. Esimies pitää harjoittelijoiden roolia tiimin tuen kannalta tärkeänä, perustellen sitä sillä, että tiimin laadulliset mittarit saavutetaan harjoittelijoiden työllä.

Tuotannon puolen harjoittelijoiden tuntevat itsensä yrityksessä järjestelyiden avustajina. He kokevat tehtäviensä olevan hyvin monipuolisia ja kiireisiä. Nopean työtahdin ansiosta he myös tuntevat roolinsa tärkeäksi, sillä tuloksia halutaan nopeasti.

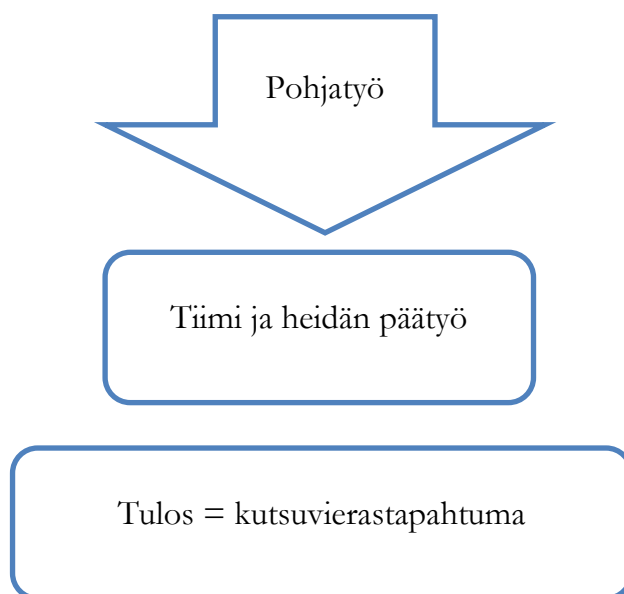
Henkilöstöhallinnon puolella harjoittelijat kuvaavat itseään vastuullisina henkilöstöhallinnon pohjatyön tekemiselle. Samalla tavalla kuin kutsuvierasmarkkinoinnin puolella he tekevät pohjatyötä, kuten erittelevät yritykseen tulevia työhakemuksia, joita jälkeempäin käsittelevät vakituiset työntekijät. He tuntevat itsensä hyödylliseksi, sillä ilman heidän työpanosta pohjatyölle ei olisi tekijöitä.

Haastattelussa tiedusteltiin myös, että mitä hyvää ja mitä kehitettävää harjoittelijan roolissa ja tehtävissä on. Kutsuvierasmarkkinoinnin harjoittelijat toteavat heidän roolissa olevan hyvää se, että he saavat vastuuta ja tuntevat olevansa osa tiimiä. Kehitystä he vaatisivat työtehtäviin, koska ne ovat tällä hetkellä yksipuolisia. Monipuolisten ja vaihtelevien työtehtävien lisääminen pitäisi motivaatiota yllä. Tuotannon puolella ollaan tyytyväisiä rooliin, koska heillä on tarpeeksi monipuolisia tehtäviä. Tuotannon harjoittelijat toteavat, että heillä on kausia jolloin on hyvin kiireistä tai hyvin hiljaista. Näin ollen

kehitettäväksi he ehdottaisivat työrytmin tasapainottamista. Henkilöstöhallinnon puolella harjoittelijan rooliin ollaan tyytyväisiä, koska tehtäviä tulee reippaasti ja he tuntevat olevansa hyödyksi. Kehitettävänä he pistävät merkiksi myös työrytmin, jolle olisi tasapainottamisen aiheita.

Esimiesten mukaan harjoittelijoiden rooli on merkittävä yritykselle, sillä he tekevät tarvittavan pohjatyön ja takaavat laadukkaat tapahtumat. Esimiehet kertovat, että harjoittelijat pääsevät itse kehittämään omaa työkuvaansa ja toimintaa, mikä kokonaisuudessaan kehittää harjoittelijoiden oman roolin tärkeyttä.

Perehdyttämisen teoriaan nojaten on olennaista, että harjoittelijat tuntevat itsensä tärkeiksi ja kokevat olevansa muille avuksi. Positiivisten tuntemusten ja kokemusten myötä työmotivaatio pysyy yllä.



KUVIO 5. Pohjatyö

Kokonaisuudessaan haastattelun tuloksista voidaan päätellä, että harjoittelijoiden rooli yrityksessä on suorittaa tarvittava pohjatyö tietyille tiimille. Pohjatyö voi olla esimerkiksi kutsuvierasrekisterin tarkistusta, tai tapahtumiin liittyvien ennenaikaisten käytännön

järjestelyiden hoitamista. Tiimin ja heidän päätyö -kohdassa työntekijät käyttävät harjoittelijoiden tekemää pohjatyötä hyväksi, kuten esimerkiksi asiakashankinnassa. Päämääränä on kuitenkin aina kutsuvierastapahtuma.

3.4 Yrityksen perehdyttämisen tavoitteet

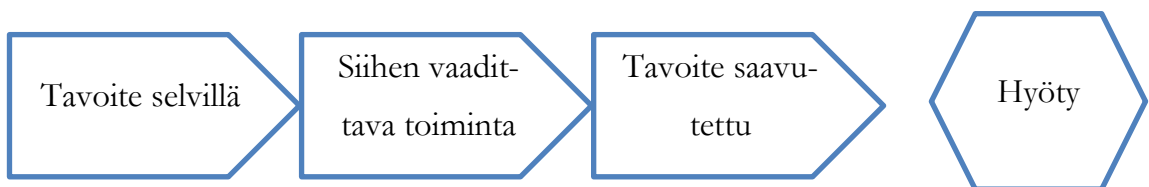
Perehdytyksen tavoite täytyy olla tiedossa. Ilman tavoitteita on hankalaa päästä haluttuun lopputulokseen. Harjoittelijat kuvailevat Management Events:ilta saamiaan perehdyttämisen tavoitteita.

Teoriaan verraten perehdyttämisen tavoitteena on saada uusi työntekijä hallitsemaan työtään ja antamaan laadukasta tulosta. Perehdyttämisen tuloksena on myös antaa oikea kuva organisaatiosta ja auttaa työntekijää luomaan myönteisiä kokemuksia organisaatiosta ja työtehtävistään, toteaa Kauhanen. Kutsuvierasmarkkinoinnin harjoittelijat kokevat, että yrityksen perehdytyksen tavoitteena on saada harjoittelijat nopeasti oppimaan talon tapoihin, työtapoihin ja sisäisiin käyttöjärjestelmiin. Tuotanto ja henkilöstö yhtyvät edelliseen toteamaan. Harjoittelijoiden mielestä perehdytyksen tavoitteiden saavuttamiseen vaaditaan hyvä kouluttaja, tarpeeksi pitkä koulutusaika (kaksi kuukautta), sekä motivoiva esimies ja työkaverit. Näiden asioiden lisäksi tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttavat töiden valmistumisen eräpäivien ilmoittaminen ajoissa, jotta harjoittelijat pystyvät itse aikatauluttamaan tehtävien tekoa.

Harjoittelijat pohtivat mitä tavoitteita he saavuttivat harjoittelujakson aikana. Kaikki ovat samanlaista mieltä, siitä että saavuttivat yhden tärkeimmistä tavoitteista, joka on työyhteisöön sopeutuminen. Kun tuntee olevansa osana työympäristöä, niin se lisää itsevarmuutta tehtävien suoritukseen ja takaa hyvän työviihtyvyyden. Kutsuvierasmarkkinoinnin harjoittelijat kertovat oppineensa tietokonejärjestelmien osaamiseen vaativia taitoja, joita oppimatta olisi tehtävien teko mahdotonta toteuttaa. Tuotannon puolella harjoittelijat kertovat saavuttaneensa tapahtumissa hyvin aikatauluissa pysymisen, mikä vaatii heiltä hyvää organisointikykyä ja ripeää toimintaa. Henkilöstöhallinnon harjoittelijat sanovat oppineensa nopeasti työtehtävät, mikä edesauttaa heitä tekemään töitä tehokkaasti ja tulostavoitteellisesti.

Esimiesten näkökulmasta perehdytyksen tärkeimpänä tavoitteena on se, että harjoittelijat pääsevät päivittäiseen työhön mahdollisimman nopeasti käsiksi. Päämääränä on myös antaa harjoittelijalle hyvät valmiudet tehtävään, jotta hän pystyy itsenäisesti suoriutumaan päivittäisistä työtehtävistä. Esimiehet toteavat, että perehdytyksen on oltava hyvin strukturoitu harjoittelijoiden suuren määrän ja heidän vaihtelevuuden takia. Yrityksessä harjoittelijat vaihtuvat kuuden kuukauden välein ja heitä on yhteensä 80 henkilöä. Perehdytyksen tavoitteet saavutetaan tällä hetkellä lähestulkoon aina hyvin. Kokonaisuudessa tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttaa harjoittelijoiden motivaatio, aikaisempi kokemus ja tietotaito. Tavoitteiden saavuttamiseen auttaa se, että edellinen harjoittelija jää aina yhdeksi kuukaudeksi kouluttamaan uudet harjoittelijat, toteavat esimiehet.

Teoriaa pohtien, perehdytysten tavoitteiden saavuttaminen edesauttaa ja nopeuttaa tuloksellisen työn syntymistä. Voidaan päätellä, että Management Events:in teemahaastatteluihin osallistuvilla harjoittelijoilla on oikeanlaisia mielikuvia onnistuneen perehdytyksen tavoitteiden saavuttamiseksi. Näitä tavoitteellisia mielikuvia ei kuitenkaan ole erikseen esimiesten toimesta käsitelty. Esimiehillä on selkeät kuvat perehdytyksen tavoitteista. Vielä kuitenkin voisi kehittää esimiesten välistä keskustelua selkeistä perehdyttämisen tavoitteista, sillä aikaisemmin sellaista ei ole ollut.

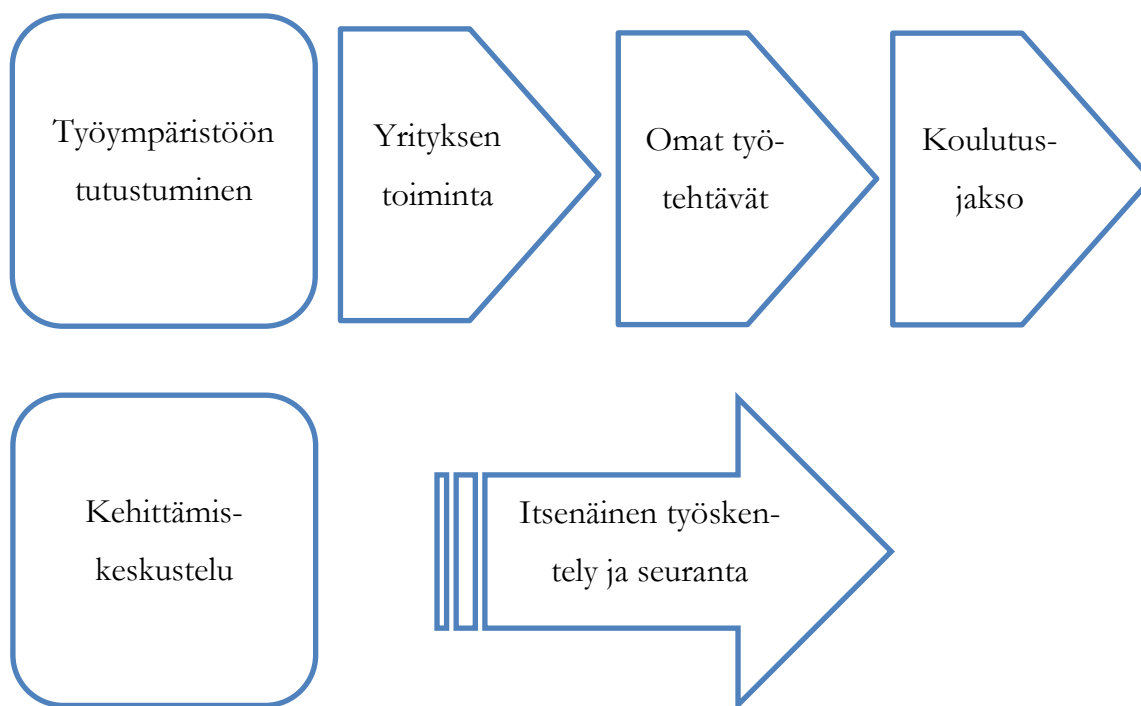


KUVIO 6. Tavoitteen saavuttaminen

Kun tavoite on tarkoin määritetty, niin sen saavuttamiseen tehdään selkeä suunnitelma, jota noudattaen saavutetaan haluttu tavoite. Päämääräisestä tavoiteketjusta syntyy tarvittava hyöty.

3.4.1 Perehdytyksen prosessi

Management Events Oy:n harjoittelijoiden perehdyttämisprosessia voidaan kuvata seuraavan kaavion avulla:



KUVIO 7. Management Events Oy:n harjoittelijoiden perehdyttämisprosessi

Harjoittelijoiden perehdyttämisprosessi alkaa työympäristöön tutustumisella. Esimiehen kanssa he kiertävät koko toimitilan. Yrityksen toimintaan perehdyttäminen, se tapahtuu kaikille harjoittelijoille yhtä aikaa. Eri osastojen työntekijät kertovat työtehtävistään, tavoitteena on se, että harjoittelija saa hyvän kokonaiskuvan siitä mitä yritys tekee. Tämän jälkeen harjoittelija pääsee omalle työpaikalleen ja näin alkaa työtehtäviin perehdyttäminen. Kouluttaja ja esimies ohjeistavat hänet omien työtehtävien tekoon ja näin alkaa kuukauden pituinen perehdytysjakso kouluttajan kanssa. Perehdytysprosessi loppuu kehittämiskeskusteluun esimiehen kanssa. Kehittämiskeskustelussa pohditaan ja arvioidaan harjoittelijan työn sujumista, kuten miten hyvin hän on sisäistänyt ja oppinut työtehtävät, tai missä hänellä mahdollisesti on kehittämisen varaa. Tämän jälkeen harjoittelija tekee itsenäisesti töitä, mutta hänen työntekoa seurataan ja tarpeen tullen häntä neuvotaan. Seurantajakson aikana on myös tärkeää, että harjoittelija itse kysyy apua tehtäviin.

Management Events Oy perehdyttämisprosessia verraten Heinosen teorian perehdytysprosessiin, erona on se että Heinonen panostaa perehdytysprosessin loppupuolella työnopastukseen, kun taas Management Events panostaa enemmän seurantaan. Työnopastukseen olisi hyvä panostaa, sillä silloin varmistetaan harjoittelijan oppimista, kaikilla organisaatioilla ei kuitenkaan ole resursseja työnopastukseen. Työopastukseen tarvitaan enemmän aikaa, sekä huomiota harjoittelijoille, Management Events:illä ei ole tällä hetkellä henkilöä kenelle olisi ohjattu kyseinen tehtävä.

3.4.2 Perehdytyksen merkitys ja hyödyt

Perehdytyksen merkitys ja hyöty kulkevat käsi kädessä. Perehdytyksen merkitys on yhtä suuri, kuin siitä saatu kuin siitä saatu hyöty. Perehdytyksellä on tärkeä merkitys, sillä opittavia asioita on hyvin paljon ja näin ollen se on tärkeä osa harjoittelun kokonaisuudesta. Harjoittelijoiden mielestä perehdytyksen merkityksenä on oppia mahdollisimman nopeasti tarvittavat työtehtävät, jotta voidaan tuottaa tuloksia, joista muut työntekijät, esimies ja koko organisaatio hyötyvät. Perehdytyksen hyöty harjoittelijoille on se että, kouluttaja on intensiivisesti opastamassa työtehtävissä, mahdollistaen nopeaa oppimista.

Esimiehet kuvailevat perehdytyksen merkityksen ja hyödyn olevan, se että saa harjoittelijat oppivat työt mahdollisimman nopeasti. He painottavat, että koulutuksella on suuri merkitys tavoitteen saavuttamiseen. Yrityksen mielikuvat perehdytyksen merkityksestä ovat yhtäläisiä harjoittelijoilla ja esimiehillä, mikä on hyvä asia, sillä se helpottaa pääsemästä haluttuun päämäärään.

3.4.3 Työhön perehdyttäjä

Perehdytyksessä esimiehen rooli on keskeinen ja vaikuttava. Hyvä esimies on oikeudenmukainen ja suhtautuu työntekijöihin tasa-arvoisesti. Management Events:illä työhön perehdyttämisestä vastuussa on osaston esimies, sekä perehdyttäjä, joka on yleensä edellinen harjoittelija. Perehdytystä tarvittaessa tukevat muut osaston esimiehet ja työntekijät. Suurin vastuu perehdyttämisestä on esimiehellä, koska hän laatii perehdyttämissuunnitelman. Työhön perehdyttäjä on myös tärkeässä asemassa harjoittelijoiden op-

pimisen kannalta. Perehdyttäjä valitaan esimiesten mukaan rekrytointiprosessin yhteydessä. Hän on mielellään sellainen, jolla on mahdollisesti jotain aikaisempaa kokemusta kouluttamisesta. Tärkeimpinä perehdyttäjän ominaisuuksina ovat sanavalmius ja asiakaspalveluhenkisyys. Hyvä perehdyttäjä on ammattitaitoinen, aktiivinen, huomioonottava, ja kärsivällinen.

Harjoittelujakson loputtua palautekeskustelussa kutsuvierasmarkkinoinnin harjoittelijat kuvailevat hyvän kouluttajan olevan: positiivinen, sosiaalinen, tasapuolinen, rakentava, kärsivällinen, yhteistyökykyinen ja motivoitunut. Harjoittelijoiden mukaan on tärkeää, että kouluttaja omaa edellä mainittuja ominaisuuksia, myös sen kannalta että hän on se kuka antaa ensivaikutelman organisaatiosta. Ensivaikutelma on hyvin tärkeä, sillä sen pohjalle rakennetaan muita ajatuksia.

Haastatteluiden perusteella harjoittelijoiden mielestä työhön perehdyttäjän merkitys on opettaa talon tavoille ja näyttää esimerkkiä. Lisäksi hänen on oltava motivoiva ja omaa sosiaaliset taidot, mitkä edesauttavat harjoittelijoita oppimaan uusia asioita. Tuotannon puolelta harjoittelijat kuvailevat hyvän kouluttajan olevan inspiroiva ja järjestelmällinen henkilö. Perehdyttäjän on myös osattava antaa harjoittelijalla tilaa oppia itse asioita. Idealistinen tilanne olisi sellainen, että perehdyttäjä antaa harjoittelijalle aikaa itse selvittää työtehtävänsä ja antaa apua tarvittaessa. Harjoittelijan oppiessa yhä enemmän perehdyttäjä väistyy, näin ollen harjoittelijalle kehittyy itsevarmuutta yksin töistä suoriutumiseen.

Kaikki harjoittelijat arvostavat perehdyttäjässä sosiaalisia taitoja, koska silloin hänen kanssa työskenteleminen ja kommunikointi ovat helppoa, mikä jälleen edesauttaa oppimista. Mikäli perehdyttäjässä ilmenee puutteita, niin siitä täytyy ilmoittaa esimiehelle, jotta asialle voitaisiin tehdä jotain.

3.4.4 Harjoittelija perehtyjänä

Management Events Oy:n perehdytyksessä harjoittelijan halu oppia on tärkeä osa koko opintoprosessin onnistumisen kannalta. Yrityksessä perehtyvällä harjoittelijalla on vastuu siitä, että hän oppii työnsä ja paneutuu uusien tehtävien ja asioiden oppimiseen.

Hänellä on velvollisuus suorittaa työnsä huolellisesti esimiehen antamien määräysten ja ohjeiden mukaan. Koska perehtyvä harjoittelija tulee useimmiten enemmän tai vähemmän kiinteään työyhteisöön, häneltä vaaditaan sopeutumista valmiisiin toimintatapoihin. Harjoittelija kuitenkin huomaa muutaman ensimmäisen kuukauden aikana mitä toimintatapoja hänen mielestään tulisi kehittää. Kehittämisajatuksia kannattaa kertoa esimiehellen – näin Management Events:illä harjoittelijat tekevät harjoittelun lopussa käydessä kehittämiskeskustelua. Organisaation kehittämiskoesteluihin voisi lisätä kirjallisia palautteita, jotta kehitettävät asiat saataisiin konkreettisesti esille.

3.4.5 Perehdyttämisen hyvät ja huonot puolet

Kaikissa opettavissa tilanteissa voidaan määrittää hyviä ja huonoja puolia ja se on hyvin tärkeää asioiden kehittämisen kannalta. Tärkeää on tuoda esille perehdytyksen hyviä puolia, jotta niistä voidaan myös jatkossa pitää kiinni. Vuosittain on hyvä käydä läpi, että perehdytyksen hyvät puolet ovat pysyneet ennallaan. Huonot puolet perehdyttämisessä ovat avaintekijöitä perehdyttämisen kehittämiseksi. Kun huonommat puolet ovat huomattu ja kirjattu, niin niiden kehittämiseksi päästään suunnittelemaan ratkaisuja.

Harjoittelijoiden mielestä perehdytysjakson parhaimpina asioina ovat mukava taloon vastaanotto ja hyvä yhteishenki. Niin esimiehet, kuin kaikki muutkin yrityksen työntekijät toivottavat uudet harjoittelijat hyvin tervetulleiksi ja talon tunnelma on mieluisa – tästä on hyvä aloittaa työhön perehdytys. Hyvät valmiudet töiden suorittamiselle ovat myös otettu hyvin huomioon. Perehdytys antaa tarvittavat työkalut, joiden avulla pysyy suoriutumaan työharjoittelujaksosta ja sen vaatimista tehtävistä. Harjoittelijat keuhuvat myös, perehdytyksessä saatua tukea ja järjestelmällisyyttä.

Huonoa perehdytyksessä kutsuvierasmarkkinoinnin puolella on, se että perehdyttäjän luonne ei soveltunut harjoittelijoiden mielestä kouluttamiseen, mikä vaikutti hieman harjoittelijoiden motivaatioon. Perehdyttäjän olisi pitänyt olla enemmän positiivisempi ja innostavampi henkilö ja parempia sosiaalisia kommunikointi ominaisuuksia omaava. Tuotannon puolella harjoittelijat kertovat huonoa olleen siinä, että perehdyttäjällä on liikaa omia toimintamalleja ja hän ei anna uusille ideoille tilaa.

Haastattelussa esimiehet kertovat, että hyvää perehdyttämisessä on se, että perehdyttäjä itse aikaisemmin ollut harjoittelijana ja näin ollen hän osaa samaistua harjoittelijoiden rooliin. Lisäksi hän tietää mitä oppiminen vaatii. Esimiesten mielestä parhaiten oppii tekemällä itse ja Management Events panostaakin tähän toimintamalliin. Kouluttaja näyttää harjoittelijalle mallia tehtävän suoritukseen, jonka jälkeen hän tekee sitä itse kouluttajan seurattuna. Kun harjoittelija tuntee että häneen luotetaan, hän saa siitä lisää motivaatiota ja itsetuottamusta tehtävien suorittamiseen.

3.4.6 Työnopastus ja seuranta

Perehdytys ja työnopastus ovat käsitteinä samantapaisia. Näiden erona on se, että työnopastus tapahtuu useimmiten perehdytysjakson jälkeen ja sen vastuulle ei määrätä tiettyä henkilöä, vaan siihen osallistuu työyhteisö tai tiimi.

Perehdyttämisjakson jälkeen harjoittelijat kertovat haastattelussa saavansa opastusta, kysyessä apua esimieheltä tai tiimin jäseneltä. Tuotannonhallinnon puolella esimiehet antavat perehdytysjakson jälkeen harjoittelijoille selkeät ohjeet ja tekevät selväksi, että apua saa aina tulla kysymään. Heidän mielestään on hyvä, että seurantaa tehdään, sillä sen avulla opitaan uusia asioita ja päästään uusiin tavoitteisiin.

Harjoittelijat kokevat perehdytyksen jälkeen seurannan olevan hyödyllistä. Harjoittelijoiden tehtäviä seurataan viikko tasolla työtulosten avulla, esimerkiksi kutsuvierasmarkkinoinnin puolella rekistereiden tarkistusten määrä kirjataan ylös ja esimiehet seuraavat niitä. Seurantaa parantaakseen harjoittelijat edottavat seurantajaksoon lisättäviä palaveriteita, joissa pohditaan miten harjoittelija on suoriutunut tehtävistään, missä on kehitettävää.

Esimiesten mukaan perehdyttämisjakson jälkeen harjoittelijoille annetaan opastusta aina tarpeen mukaan, mutta enimmäkseen arviointikeskustelujen yhteydessä. Harjoittelijoita arvioidaan perehdytysjakson jälkeisessä kahdenkeskeisessä arviointikeskustelussa, missä käsitellään kuinka hyvin hän on oppinut tietyt asiat ja missä asioissa kehitettävää. Harjoittelijan työtä seurataan ja mitataan tarkasti, jotta hän saavuttaa tietyt tavoitteensa. He tekevät joka viikon perjantaina raportin viikon töistä. Seurannan hoitaa ensisijaisesti

esimies, joka raportoi tulokset muille esimiehille, joissa niitä verrataan ja käsitellään kokonaisuutena.

Kokonaisuudessa työnopastus ja seuranta on haastatteluiden mukaan hyvin suunniteltu ja se on valvonnan alla. Harjoittelijat ovat tietoisia työnopastuksesta ja he ovat tietoisia että apua voi aina kysyä. Työnopastuksen tai seurannan kulmakivenä voi olla se, että esimiehellä tai tehtävän antajalla ei ole aikaa avustaa harjoittelijaa. Yleensä ulospäin suuntautunut, motivoitunut ja oma-aloitteinen harjoittelija löytää ratkaisut ongelmien ratkaisemiseen.

3.4.7 Palaute perehdyttäjälle

Palautteen antaminen on hyvin tärkeää, sillä sen avulla voidaan parantaa toimintaa. Harjoittelijat antoivat palautetta esimiehelle perehdytyksestä viimeisen kehittämiskeskustelun ohessa. Harjoittelijat yhdessä pohtivat palautteen aiheita, sekä kirjasivat ne ylös ja niistä keskusteltiin esimiehen kanssa, joka samalla otti palautteet kehitysideoina vastaan. Näin ollen, niin harjoittelijat pääsevät kertomaan omia mielipiteitään tai asioita jotka häiritsevät ja esimies saa hyötyä niistä, jolloin tietää mitä osa-alueita kannattaa kehittää. Kokonaisuudessa koko organisaatio hyötyy siitä, sillä harjoittelijoiden perehdytys ja heidän osaamisensa parantuvat jatkuvasti.

Harjoittelijat toivovat perehdyttäjän olevan motivoiva, kannustava, kärsivällinen ja tasapuolinen. Tärkeää on se, että perehdyttäjä antaa enemmän tilaa uusille ideoille.

4 Yhteenveto

Tässä kappaleessa esitetään yhteenveto opinnäytetyöstä ”Uusien harjoittelijoiden perehdyttämisen prosessin kehittäminen”. Case: Management Events Oy. Yhteenvedossa kerrotaan työn tavoitteesta, tarkoituksesta, työtavasta, sekä oleellisimmista työn tuloksista.

Työn tavoitteena on selvittää Management Events:in harjoittelijoiden perehdyttämistä ja sen osa-alueita, sekä antaa kehitysideoita perehdyttämiselle havainnoinnin teorian ja teemahaastattelujen avulla. Tavoitteena on muodostaa idealistinen tutkimus, josta yritys näkee kokonaisuudessaan omat perehdyttämismenetelmät ja kehittämisideat, joita hyödyntäen se pystyy kehittämään harjoittelijoiden perehdyttämistä entistä paremmaksi.

Teoria osuus käsittelee perehdytykseen liittyviä osa-alueita: perehdytys käsitteenä, perehdytyksen tavoitteet, perehdytyksen merkitys ja hyöty, esimies ja työntekijä perehdytyksessä, perehdytyksen prosessi ja suunnitelma, perehdytyksen ongelmat, sekä työnopastus osana perehdyttämistä. Teoriaosuudessa on hyödynnetty aiheeseen liittyvää tieteis- ja ammattikirjallisuutta, sekä artikkeleita. Teoriaosuuden avulla perehdyttäminen

voidaan todeta prosessiksi, joka sisältää suunnittelua, toteutusta sekä seuranta. Perehdyttämisen sisältö voi vaihdella yrityksestä riippuen, mutta lähtökohdat kunkin yrityksen perehdyttämiskäytännöille tulisi luoda yrityksen strategian ja tavoitteiden pohjalta. Työn tuloksien avulla päästään ratkomaan Management Events Oy:n harjoittelijoiden perehdytyksen prosessia ja tärkeimpänä teemahaastattelujen ja havainnoinnin avulla perustettuja kehittämissideoita yrityksen perehdyttämiselle.

Varsinaiseen tutkimuksen aiheeseen: ”Uusien harjoittelijoiden perehdytysprosessin kehittäminen” johdatetaan tutkimusongelman avulla: ”miten harjoittelijat perehdytetään yritykseen?” sekä ”millä tavalla voidaan harjoittelijoiden perehdytystä kehittää?” Alaongelma muodostuu kysymykseen: ”Millainen on harjoittelijoiden perehdyttämisprosessi ja mitä se sisältää?”

Harjoittelijat perehdytetään yritykseen kuukauden pituisen perehdytysjakson aikana. Perehdyttämisestä vastaa osaston esimies ja itse perehdytyksen toteuttaa kouluttaja. Perehdytysjakson aikana kouluttaja ohjeistaa harjoittelijat tuleviin työtehtäviin. Harjoittelijoiden työtehtävät määräytyvät osaston työnkuvien mukaan, kuten kutsuvierasmarkkinointi, myynti, tuotanto tai henkilöstöhallinto. Opetettaviin työtehtäviin kuuluu muun muassa: tietokonejärjestelmät, sähköpostien lähettäminen, asiakkaille soittaminen, organisaatiokaavioiden tekeminen sekä kutsuvierastapahtumissa työskentely. Perehdyttämisjakson tavoitteena on saada uusi harjoittelija mahdollisimman nopeasti oppimaan työtehtävänsä ja tuottamaan laadukasta työntulosta. Perehdytysjakson jälkeen harjoittelijat osaavat tehdä tarvittavaa selvitystä ja pohjatyötä, jota muut työntekijät ja organisaatio hyödyntävät, näin ollen harjoittelijoiden merkitys on suuri.

Management Events'in harjoittelijoiden perehdytystä voidaan kehittää pidentämällä perehdyttämisjaksoa kuukaudesta kahteen kuukauteen. Pidempi perehdyttämis aika takaisi parempaa oppimista harjoittelijoille, jolloin välttyttäisiin ylimääräisiltä virheiltä. Harjoittelijoiden mukaan olisi aiheutta ilmoittaa työtehtävien valmispäivämäärät selkeästi, sillä muuten työtehtävien aikatauluttaminen on hankalaa. Yksi harjoittelijoiden keskeisimmistä tehtävistä on kutsuvierashenkilöiden rekisteritietojen keruu ja päivittäminen. Tiedot kannattaa hakea luotettavimmista lähteistä, sillä jotkut lähteet saattavat olla vanhentuneita tai väärä.

Harjoittelijoilla on rekistereiden tarkistuksen kilpailu muiden maiden kutsuvierasmarkkinoinnin harjoittelijoiden kanssa, mikä on tosi hyvä idea, sillä se lisää työnteon motivaatiota. Tällä hetkellä toisilla osastoilla annetaan enemmän aikaa kilpailun suorituksen vaativiin tehtäviin, kun taas toisilla on vähemmän, näin ollen kilpailu on epäoikeudenmukainen.

Työpaikkailmoituksissa on kehittämisen varaa. Tällä hetkellä työilmoituksissa ilmoitettavat työkuvat eivät anna oikeanlaista kuvaa työtehtävistä. Työilmoitukset olisi kehitettävä realistisimmiksi.

Oppimisen nopeuttamiseksi ja parantamiseksi kehityskeskusteluja tulisi olemaan enemmän. Kehityskeskusteluissa harjoittelija saa palautetta työnteostaan, jonka avulla hän tietää mitä osa-alueita täytyy parantaa. Kehityskeskusteluja olisi hyvä pitää kahden kuukauden välein, näin ollen niistä saataisiin paras teho irti.

Työtehtävien monipuolisuutta on lisättävä entisestään. Tehtävien vaihtelevuuden ansiosta harjoittelijoiden motivaatio pysyy yllä.

Kirjallisten palautuslomakkeiden käyttöönotto olisi hyvin hyödyllistä. Harjoittelijat täyttäisivät niitä heti harjoittelujakson loputtua, jolloin heillä on palaute tuoreessa muistissa. Palautelomakkeiden avulla Management Events:illä on mahdollisuus kehittää tulevia harjoittelijoiden jaksoja.

Harjoittelijoiden perehdyttämisprosessi alkaa rekrytoinnista ja päättyy itsenäiseen työkentelyyn. Prosessi sisältää erilaisia osa-alueita, kuten työympäristöön ja yrityksen toimintaan perehdyttämistä, omien työtehtävien opettamista, kouluttajan perehdytysjakson, sekä kehityskeskustelut.

5 Johtopäätökset

Tässä kappaleessa analysoidaan tutkimuksen kokonaisuutta ja tehdään sen perusteella johtopäätöksiä kokonaisvaltaisesti tutkimuksesta ja tuloksista. Tutkimuksessa yhdistyy perehdytyksen teoria käytännön havainnoinnin näyttöön, yrityksen harjoittelijoiden tapauksessa.

5.1 Loppupäätelmät

Management Events Oy:n toimeksiantona tehty opinnäytetyö: ”Uusien harjoittelijoiden perehdyttämisprosessin kehittäminen” -tutkimuksessa on hyvin onnistuttu tuomaan esiin työn kannalta oleellimmat perehdytyksen teoriat osaamalla hyödyntää niitä tutkimuksen analyysissa ja tuloksissa. Työympäristössä havainnoinnin ja harjoittelijoiden teemahaastatteluiden avulla on luotu tutkimukselle tuloksia. Työn tuloksena on syntynyt perehdyttämisjaksolle parannettavia kohtia:

- työpaikkahakemusilmoitusta on muutettava työtä vastaavaksi
- perehdyttämisen jakson pituutta täytyy pidentää parantaakseen harjoittelijoiden oppimista
- harjoittelijoiden ja esimiesten välisiä kehityskeskusteluja on lisättävä
- suoritettavat työtehtävät kuuluisi olla monipuolisempia

- kirjallisten palautuslomakkeiden käyttöönotto harjoittelujakson päätteeksi antaisi yritykselle konkreettista palautetta, jota yritys pääsee hyödyntämään jatkossa

6 Perehdyttämisen kehittämisehdotukset

Unohtamatta tutkimuksen tavoitteita: selvittää Management Events:in harjoittelijoiden perehdyttämistä ja antaa sille kehitysideoita havainnoinnin, teorian ja haastattelujen avustuksella. Management Events:in perehdytyksen kehitysideat muodostuvat esimiehien, sekä harjoittelijoiden teemahaastattelujen pohjalta. Teemahaastattelut ovat tehty touko - kesäkuussa 2013 Management Events:in toimistolla Helsingissä.

6.1 Esimiesten kehitysideat

Esimiehille tulee vastaan tilanteita, jolloin he miettivät että asiat voisi tehdä paremmin. Esimiesten kehitysideat olisi hyvä ottaa huomioon ja yrittää keksiä ratkaisua niiden toteuttamiseen. Haastattelussa tiedustelin heidän kehitysideoitaan perehdyttämiseksi.

Esimiehet ovat hyvin tyytyväisiä siihen, että heillä on mahdollisuus kouluttajalle, joka paneutuvat perehdyttämiseen intensiivisesti harjoittelijoiden kanssa. Esimiehillä, kun ei ole aikaa intensiiviseen perehdyttämiseen, sillä heidän omat työtehtävät ja tavoitteet odottavat. Harjoittelijoilla on paljon opittavaa ja uusia asioita tulee jatkuvasti, sillä harjoittelijoiden työ on projektiluontoista. Näin ollen pidempi kestoiselle perehdyttämiskaksolle olisi tarvetta. Parannusehdotuksena esimiehet ilmoittavat perehdytysjaksolle kahden kuukauden pituutta. Sen aikana harjoittelijat saavat enemmän oppimisaikaa, jolloin heidän ei tarvitse perehdytysjakson jälkeen kysyä esimieheltä ja tiimin työntekijöiltä neuvoja.

6.2 Harjoittelijoiden kehitysideat

Kutsuvierasmarkkinoinnin harjoittelijoille harjoittelun loppuvaiheessa toukokuussa järjestetyssä palautekeskustelussa tuli ilmi hyviä palautteita, joita esimiehet käyttävät kehitysideoina. Harjoittelijat haluavat selkeitä aikarajoja annetuille työtehtäville. Huono työn aikatauluttaminen voi johtaa siihen että töiden tekemiseen tulee kiire, mikä taas näkyy lopputuloksessa. Työtehtäviin liittyen harjoittelijat ehdottavat, että vaativimpiin ja pitkäkestoisempiin tehtäviin esimiehet olisivat yhtä mieltä tehtävänannosta, jotta myöhemmin harjoittelijalle ei tule erinäisiä mielipiteitä tehtävän suorituksesta. Harjoittelijoiden tehtäviin kuuluu soittaa vaihteisiin tarkistaakseen järjestelmissä olevia yhteystietoja. Ongelmana siinä on se, että puhelinvaihteista on hankalaa saada tietoa ja sieltä saattaa myös usein tulla vääristyneitä tietoja, mitä sitten kirjataan järjestelmiin. Väärien tietojen puitteissa harjoittelijat ehdottavat, että tietoa hankittaisiin luotettavimmista lähteistä kuten esimerkiksi päivitettyiltä internet sivuilta tai suoraan yritykseltä.

Suomen kutsuvierasmarkkinoinnin harjoittelijoilla on kutsuvieras rekisterin tarkistuksen kilpailu muiden maiden kutsuvierasmarkkinoinnin harjoittelijoiden kanssa. Se on hie- man epäoikeudenmukainen, sillä Suomen osaston harjoittelijoilla paljon muita tehtäviä, joiden myötä on vähemmän aikaa kilpailun tehtävälle tehtäville. Tuloksena on siis epä- reilu kilpailu. Jos kilpailua halutaan edelleen järjestää, mikä on ideana hyvä motivaattori työnteolle, niin siitä täytyy tehdä tasapuolinen oikeudenmukainen.

Harjoittelijat pääsevät mukaan yrityksen tapahtumiin, missä pääsee näkemään asiakkaita ja tehdä erilaisia työtehtäviä, mikä on hienoa sillä siellä näkee yrityksen toiminnan tar- koituksen. Kun hakee harjoittelijaksi Management Events:ille, niin työtehtävien kuva- uksessa panostetaan tapahtumissa työskentelyyn, mitä ei valitettavasti vastaa todelli- suutta. Tästä syystä harjoittelijat ehdottavat, että pääsisivät enemmän osallistumaan ta- pahtumatyöskentelyyn, mikä jälleen nostaa motivaatiota työhön. Tästä tullaan myös siihen ajatukseen, että työhakemus pitäisi parantaa ja jotta se antaisi oikean kuvauksen työtehtävästä. Esimerkkinä kutsuvierasmarkkinoinnin harjoittelijoiden hakemuksessa panostetaan tapahtumien ennen ja jälkeiseen työhön, mikä ei todellisuudessa kuvaa oikeaa työtehtävää.

Kutsuvierasmarkkinoinnin harjoittelijat toivovat, että palautetta työnteosta tulisi useammin. Yksityiset palautekeskustelut esimiehen kanssa käytiin ensimmäisen kuukauden jälkeen ja siellä käsiteltiin harjoittelijan oppimista ja annettiin palautetta eritetyiltä alueilta, kuten: yksin työskentely, asenne, ymmärtäminen, sekä järjestelmien käyttö. Palautekeskustelujen avulla harjoittelija pystyy saamaan tietoa missä on onnistunut ja missä hänellä kehitettävää. Palautekeskustelussa myös harjoittelija pystyy antamaan palautetta esimiehelle. Palautekeskusteluja voisi olla enemmän, kuin yksi alussa ja lopussa. Harjoittelijat ehdottavat, että palautekeskusteluja voisi olla parin kuukauden välein, eli puolen vuoden harjoittelun aikana kolme kertaa.

Kutsuvierasmarkkinoinnin harjoittelijat totesivat, että työmotivaatio laskee harjoittelun aikana, sillä tehtävät ovat yksipuolisia. Harjoittelijoille voisi antaa monipuolisempia tehtäviä ja päästää heidät osallistumaan enemmän tapahtumiin. Erilaiset tehtävät lisäävät motivaatiota, mikä taas näkyy hyvinä työn tuloksina. Se mikä voisi lisätä mielenkiintoa, olisivat vaihtopäivät, silloin pääsisi päiväksi toiseen osastoon tekemään sen osaston työtehtäviä. Tämä lisäsi virkeyttä ja työpäivät saisivat välillä vaihtelua.

Tärkeimpänä kehitysideana perehdyttämisen kehittämiseksi ovat kirjalliset palautteet, jotka kaikki Management Events:in eri osastojen harjoittelijat kirjoittaisivat harjoittelujakson lopussa. Niissä harjoittelijat pääsisivät kertomaan omat mieltymyksensä, tuntemuksena ja kehittämiskohdat, kun ne ovat vielä tuoreessa muistissa. Palautelomakkeet kerätään ja ne analysoidaan, sekä niistä tehdään johdonmukaisia päätelmiä. Lomakkeen käsittelyn voisi tehdä jokaisen tiimin esimiehet yhdessä, lisäksi olisi hyvä että myös heidän esimiehensä olisi tietoinen harjoittelijoiden palautteista. Tämä kokonaisuus auttaa koko organisaatiota, sillä harjoittelijoita palkataan hyvin useasti ja monesi he myös jäävät yritykseen töihin.

7 Työn onnistuminen ja oma oppimisprosessi

Aloin suunnittelemaan opinnäytetyön kirjoittamista Management Events Oy:n harjoittelujaksone alkupuolella vuonna 2013. Opinnäytetyön aihe syntyi tammikuun 2013 loppupuolella esimiehen ja työkollegoitten kautta. Silloin esimieheni solmi työn aiheen yritykseltä toimeksiannoksi minulle. Harjoittelujakson aikana tammikuu 2013 – kesäkuu 2013 kirjoitin perehdyttämisen teoriasta, sekä tein muistiinpanoja omista havainnoista yrityksessä. Varsinaisesti työn kirjoittamisen aloitin syksyllä 2013.

Harjoittelun aikana yritin tehdä opinnäytetyötä mahdollisimman paljon, sillä havainnointi oli ajankohtaista silloin. Harjoittelu oli kokopäiväistä työtä ja useasti myös pidempiä ja raskaampia päiviä, varsinkin kun työskenneltiin yrityksen tapahtumissa, joissa meni useasti koko päivä. Haastavaa oli löytää aikaa ja hyvää vireystasoa opinnäytetyön tekemiselle. Työpäivien jälkeen energiataso on alhainen ja silloin työhön keskittyminen on hankalampaa. Tein hyvin paljon muistiinpanoja ja todellinen työn kirjoittaminen onnistui parhaiten harjoittelun jälkeen vapaina päivinä.

Opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut mielenkiintoista ja kehittäväää. Varsinkin mielestäni on ollut hienoa kirjoittaa mieluisesta aiheesta, joka on ollut itselleni ajankohtainen. Samalla kun tutustin perehdyttämisen teoriaan osasin yhdistää tietoa käytäntöön harjoittelupaikkani myötä. Olen oppinut perehdyttämisen prosessin ja ymmärrän mikä on sen osa-alueiden tarkoitus. Työn tekeminen on antanut minulle hyötyä myös nykyisessä työpaikassani Nordea Rahoitus Suomi Oy:ssä, jossa pääsin osallistumaan uusien työntekijöiden perehdytysprosessin kehittämiseen.

Opinnäytetyön tekemisessä on myös ollut omat haasteensa. Alussa haastavaa on ollut valita oikeanlaiset perehdytyksen teoriat, jotka tukisivat työn aihetta. Harjoittelujakson havainnointiaika kuitenkin auttoi oleellisten ja työssä tarvittavien teorioiden huomaami-

sessä. Haastatteluissa harjoittelijat ja esimiehet vastasivat välillä ympäripyöreästi, jolloin jouduin esittämään lisäkysymyksiä joiden avulla ohjasin heitä kohti tarkempia ja konkreettisempia vastauksia. Mielestäni on tärkeää se, että osasin tiedostaa haasteet ja löytää niille ratkaisut.

Management Events Oy:n toimeksiantona tehty opinnäytetyö: ”Uusien harjoittelijoiden perehdyttämisprosessin kehittäminen” – on hyvä kokonaisuus joka opettaa perehdytyksen mahdollisuuksista. Analysoidut työn tulokset luovat uudenlaista perspektiiviä perehdytykselle, ne ovat hyödyllisiä ja yritys pääsee käyttämään niitä hyväksi kehittäessään perehdytystä. Tämä tekee työstä merkityksellisen, niin Management Events Oy:lle, kuin myös muille lukijoille.

8 LÄHTEET

Bhose C: Tervetuloa, uuden ajan Pomo Sapiens. Kauppalehti Optio 9: 65–67, 2008.

Eskola, J. & Suoranta J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.

Hamm, J. 2006. The five messages leaders must manage. Luettavissa:
<http://hbr.org/2006/05/the-five-messages-leaders-must-manage/ar/1>. Luettu:
05.11.2013.

Heinonen, J. & Järvinen A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Kustannusosakeyhtiö Otava. Helsinki.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 1997. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10. Painos. WSOY. Helsinki.

Kauppalehti. 2013. Kauppalehti yritykset. Luettavissa:
<http://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/management+events+international+oy+Ltd/10157300>. Luettu: 10.10.2013.

Kerova, A., Leinonen, S., Heinonen, M., Mömmö, M. & Rautiainen, T. 20.4.2013. Kehitysideoita harjoittelijoiden työhön. Harjoittelijat & Esimiehet. Management Events Oy. Haastattelu. Helsinki.

Kerova, A., Mömmö, M. & Rautiainen, T. 15.06.2013. Palautekeskustelu. Helsinki.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. JuvensPrint. Tampere.

Lawson, K. 2002. New Employee Orientation. Luettavissa:
<http://books.google.com/books?id=EO4onB8BxfEC&printsec=frontcover&dq=the+job+orientation&hl=fi&sa=X&ei=WcEAUtQcpd7hBKGTgKAH&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=the%20job%20orientation&f=false>. Luettu: 23.11.2013.

Lepistö, I. 2005. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 3 Painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Management Events Oy 2012. Perehdyttäminen. Kuvio. Luettavissa:
<http://perhdyttaminen.wordpress.com/perhdyttaminen/>. Luettu: 08.09.2013.

Management Events Oy 2013. Internet Kotisivut. Luettavissa:
<http://www.managementevents.com/index.html>. Luettu: 01.09.2013.

Isokangas, J. 10.1.2013. Maajohtaja. Management Events Oy. Yrityksen Esittely. Helsinki.

Asen, K., Isokangas, J., Kerova, A., Koskinen, S., Leinonen, S., Heinonen, M., Muurainen, O., Mälkänen, N., Mömmö, M., Rautiainen, T. & Valkjärvi, M. 01.04.2013-15.06.2013. Management Events Oy. Teemahaastattelut.. Helsinki.

Mömmö, M. & Valkjärvi, M. 10.01.2013. Koulutus aineisto. Management Events Oy. Helsinki.

Räsänen, J. 1994. Työvalmennus. Opetus ja oppiminen käännekohdassa. Julkiviestintä Oy ja Julkishallinnon koulutuskeskus Oy. WSOY. Porvoo.

Työturvallisuuskeskus TTK 2009. Finlex Työsopimuslaki 2013, 6. Luettavissa:
http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf. Luettu: 20.12.2013.

LIITTEET

8.1 Liite 1. Toimeksiantosopimus



Toimeksiantosopimus

1 (2)

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja osoittaa opiskelijan valmiuksia soveltaa tietoaan ja taitojaan ammattiopintoihin liittyvässä käytännön asiantuntijatehtävässä. (Ammattikorkeakouluasetus 7 §, 2003/352). Opinnäytetyön laajuus on 15 opintopistettä (400 tuntia). Tällä sopimuksella sovitaan etukäteen myös opinnäytetyön tutkimus- ja kehittämistavoitteista.

TOIMEKSIANTAJA

Toimeksiantaja (yritys tai yhteisö)	Management Events Oy			
Työn ohjaaja tai yhteyshenkilö	Nimi	Mikko Mömmö	Asema	Team Manager
Osoite	Ruoholahdenkatu 21 00180 Helsinki			
Sähköpostiosoite	mikko.mommo@managementevents.com	Puhelin	0401409966	
Sallin yhteystietojen tallentamisen HAAGA-HELIA:n asiakasrekisteriin. (Tietoja vain HAAGA-HELIA:n sisäiseen käyttöön.)	<input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei			
Sallin opinnäytetyön julkaisemisen Internet-pohjaisessa valtakunnallisessa verkkokirjastossa (www.theseus.fi)	<input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei			

OPISKELIJAN TIEDOT

Etu- ja sukunimi	Aili Kerova	Opiskelijanumero (vain ohjaajan kappaleeseen)	1004525
Koulutusohjelma	Liiketalous, kansainvälinen kauppa		
Toimipiste	Porvoo		
Osoite	Töölöntorinkatu 4B 44 00260 Helsinki		
Sähköpostiosoite	aili_kerova@hotmail.com	Puhelin	040 488 7425
Jos opinnäytetyö tehdään pari- tai ryhmätöinä, muiden tekijöiden nimet.			

OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA OHJAUS

Opinnäytetyön aihe	Management Events Oy:n harjoittelijoiden perehdytys ja perehdytyksen kehittäminen
Tutkimus- ja kehittämistavoite (Käytä tarvittaessa liitettä.)	Kertoa yrityksen harjoittelijoiden perehdytyksestä, sekä antaa kehitysehdotuksia perehdyttämiseen.
HAAGA-HELIA:n ohjaava(t) opettaja(t)	Aarni Moisala
Opinnäytetyön valmistumistavoite	_____ 1/10 _____ 2013__

- Työelämän edustaja/edustajat ohjaavat työn tekemistä. Tämän lisäksi toimeksiantaja maksaa
- ammattikorkeakoululle tai opiskelijalle työn tekemisestä (erillinen sopimus).
 - opiskelijalle toimeksiannosta aiheutuvat kustannukset, esim. aineiston hankinta-, matka-, raaka-ainekulut (mahdollisesti erillinen selvitys/sopimus).

8.2 Liite 2. Koulutuskansion sisältö

Sisällys

Hankkeet	2
Meeting Managerin avaaminen.....	3
First/Last Minute Infon lähettäminen.....	4
VF First Minute Info	4
Tekstiviestit	5
Rebook-tekstiviesti	5
Jälkityöt	6
Macrojen luonti.....	7
Bookings for next year	7
Invite colleague to next year's event	7
I want more information about X 2012 event	8
FI ONLY, tulevat projektit -välilehti.....	8
Rebook tekstiviestit	8
Kiitosviestit.....	8
Vinkkilista	9
zz_Harkkariprojektit.....	9
Mailit	9
Kone	10
Puhelimeen vastaaminen ja puhelimen käyttö	11
Tapahtumat.....	11
Wizard	12
2-pager.....	12
Rekisterit	13
Freeze panes	14
Projektit	14
Johtoryhmä rekisteri.....	15
Kirjeet.....	15
Pääsy	16
KCM intern 1	16
KCM intern 2	16
KCM intern 3	16
Extra skype(kouluttajaa varten).....	16
Digium	16

8.3 Liite 3. Management Events Oy. Toimistoharjoittelija -hakemus

Careers

Page 1 of 2

Current Openings » Toimistoharjoittelija

Toimistoharjoittelija

 Send Jobvite [Apply Now](#)

Administration and Business Support | Helsinki

Useana vuonna Euroopan Parhaisiin Työpaikkoihin lukeutunut Management Events etsii energistä ja oma-aloitteista

TOIMISTOHARJOITTELIJAA

antamaan panoksensa toimistomme arjen pyörittämisestä ja toimistomme viihtyvyydestä vastaavaan toimistotiimiimme. Harjoittelujakso on palkallinen ja kestoltaan 6-7 kk. Harjoittelujakso alkaa elo-/syyskuussa 2013.

Toimistotiimin jäsenenä vastaat vauhdikkaan yrityksemme toimistorutiinien sujuvuudesta, viihtyvyydestä sekä vierailijoille luotavasta ensivaikutelmasta. Tehtäviisi kuuluvat muun muassa puhelinvaihteen hoito, palaverikattaukset, postien lajittelu, päivittäiset toimistorutiinit ja muut avustavat tehtävät.

Pärijäät tässä tehtävässä positiivisella ja ystävällisellä asenteella, erinomaisella asiakaspalveluotteella, tarkkuudella ja kyvyllä selvittää useammasta samanaikaisesta tehtävästä hymy huulillasi. Lisäksi tarvitset tehtävässä Microsoft-ohjelmien käyttöä tietokonetaitoja. Tehtävä antaa oivan mahdollisuuden kehittää omia organisointikykyjä, nähdä mistä asioista hyvä sisäinen asiakaspalvelu syntyy ja miten tehdään nappisuorituksia ensivaikutelman luomiseksi.

Edellytämme toisiltamme ja siksi myös kaikilta harjoittelijoiltamme iloista mieltä, asiakaspalveluhalukkuutta, positiivista asennetta työelämän harjoittelemisessa, oma-aloitteisuutta, sosiaalisia valmiuksia sekä kykyä priorisoida tehtäviä. Suomen kielen lisäksi puhut sujuvaa englantia. Muut kielitaidot ja työkokemus toimisto- ja asiakaspalvelutehtävistä katsotaan eduksesi.

Tarjoamme Sinulle:

- Mielenkiintoisen ja haastavan tehtävän kansainvälisessä yrityksessä, joka on useana vuonna palkittu yhtenä Euroopan Parhaista Työpaikoista ja jossa nautimme tekemisen ilosta, monipuolisista etuuksista ja yhteisistä onnistumisista.
- Kuukausipalkan lisäksi lounas- ja liikuntasetelietuudet sekä suoriutumiseesi pohjautuvan palkitsemismallin
- Tehtäväsi alkaessa tarjoamme sinulle kokonaisvaltaisen koulutuksen tehtäviisi
- Mahdollisuuden jatkuvalle henkilökohtaiselle kehitykselle ja oppimiselle

Lähetä hakemuksesi ja CV:si mahdollisimman pian ja kerro miksi haluat toimistoharjoitteluun MEille ja mitä odotat harjoittelulta! Solmimme sopimuksen heti sopivan henkilön löydettyä.

Mahdollisiin kysymyksiisi harjoittelusta vastaa: recruitment@managementevents.com

Lisätietoa meistä:

<http://www.facebook.com/managementevents>
<http://www.managementevents.com/careers/>

[« Back to Openings](#)

[Apply Now](#)

<http://hire.jobvite.com/CompanyJobs/Careers.aspx?c=qA19VfwJ&jvprefix=http%3a%2f...> 5.8.2013

8.4 Liite 4. Teemahaastattelulomake esimiehelle

Haastateltava

- ikä
- työtehtävä ja kauan ollut yrityksessä

1. Harjoittelijoiden valinta

- minkälainen on uusien harjoittelijoiden valintaprosessi
- minkälainen henkilö palkataan harjoittelijaksi

2. Harjoittelijan rooli yrityksessä

- minkälainen on harjoittelijan rooli
- minkälaisia työtehtäviä
- mitä hyvää ja parannettavaa harjoittelijoiden tehtävissä
- tukevatko harjoitteluntehtävät opiskelua
- saako harjoittelija monipuolisia tehtäviä

3. Yrityksen perehdyttämisen tavoitteet

- mikä on perehdytyksen tavoite
- kuinka tavoite saavutetaan
- miten usein perehdytys saavuttaa halutut tavoitteet ja miten usein ei, mitkä seikat vaikuttavat siihen

4. Harjoittelijoiden perehdytys

- minkälainen on perehdytyksen prosessi vaiheittain
- perehdytyksen merkitys
- perehdytyksen hyödyt
- millä tavoin perehdyttämistä suunnitellaan
- käytetäänkö perehdyttämiseen aineistoja, minkälaisia
- työhön perehdyttäjän valinta

- mikä toimii ja mikä ei
- kehitysideoita

5. Työnopastus ja seuranta

- opastetaanko harjoittelijaa perehdyttämisen jälkeen ja millä tavoin
- millä tavoin harjoittelijaa seurataan ja kuinka pitkään
- ketä hoitaa seurannan

6. Perehdyttämisen kehitysideat

- mitä hyvää/huonoa perehdyttämisessä
- mikä toimii parhaiten/huonoiten
- kehitysideoita

8.5 Liite 5. Teemahaastattelulomakeharjoittelijalle

Haastateltava

- ikä
- koulutus
- työtehtävä
- harjoittelun pituus

1. Harjoittelijoiden valinta

- miten hait Management Eventsille harjoitteluun
- minkä takia juuri Management Events
- mitä luulet, minkä takia juuri sinut valittiin

2. Harjoittelijan rooli yrityksessä

- millainen rooli sinulla on harjoittelijana yrityksessä
- mitä hyvää ja mitä kehitettävää on harjoittelijan roolissa/tehtävissä
- tukevatko työtehtävät opiskelua
- saatko tarpeeksi monipuolisia tehtäviä, jotka antavat tarpeeksi työkokemusta

3. Yrityksen perehdyttämisen tavoitteet

- minkälainen kuva sinulla on yrityksen perehdytyksen tavoitteista
- mitkä asiat vaikuttavat tavoitteiden saavuttamiseen
- mitkä tavoitteet saavutit

4. Harjoittelijoiden perehdytys

- miten sinut perehdytettiin
- perehdytyksen merkitys
- perehdytyksen hyödyt
- työhön perehdyttäjän merkitys
- koetko että perehdytys antoi tarpeeksi valmiuksia töiden suorittamiseen
- hyvää/huonoa perehdyttämisessä

5. Työnopastus ja seuranta

- opastettiinko sinua perehdyttämisen jälkeen ja millä tavoin
- miten koet seurannan
- mitä hyvää ja mitä parannettavaa on perehdyttämisen jälkeisellä seurannan aikana

6. Perehdyttämisen kehitysideat

- mikä on hyvää/huonoa perehdyttämisessä
- jos olisit perehdyttäjä mitä tekisit toisin
- kehitysideoita

6. Perehdytys Management Events Oy:llä

Perehdytykseen sisältyvät osa-alueet

- kesto
- tehokkuus
- perehdytyksessä käytettävät materiaalit
- perehdyttäjä ja sen osaaminen
- harjoittelijan neuvominen ja seuranta
- työmahdollisuudet harjoittelun jälkeen