



Karelia-ammattikorkeakoulu
Restonomi (AMK)

Perehdytysopas Imatran Kylpylään

Anni Muukkonen

Opinnäytetyö, marraskuu 2023

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2023
Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Anni Muukkonen

Nimeke
Perehdytysopas Imatran Kylpylään

Toimeksiantaja
Imatran Kylpylä Oy

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda uusi perehdytysopas Imatran Kylpylän hotellin vastaanottoon. Sähköisen perehdytysoppaan avulla voidaan helpommin perehdyttää uusia työntekijöitä vastaanottotyöhön. Perehdytysopas toimii myös tietopankkina Imatran Kylpylän vastaanotossa, mistä niin uudet kuin vanhatkin työntekijät voivat tarkistaa tietoa tarvittaessa. Uusi perehdytysopas on sähköisessä muodossa, jolloin se on saatavissa vastaanoton työpöytäillä.

Perehdytysoppaan tietoperustassa tarkasteltiin perehdyttämistä, perehdytystä sääteleviä lakeja, esihenkilön vastuuta sekä mitä hyötyjä ja kompastuskohtia perehdytyksessä on. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin vastaanoton ja myyntipalvelun henkilökunnalle teetettyä kyselyä. Aineistonkeruumenetelmällä saatiin perehdytysoppaaseen työntekijöiden toiveet perehdytysoppaan sisällöstä.

Kyselystä nousi paljon hyviä ajatuksia, mitä perehdytysoppaaseen olisi hyvä laittaa. Perehdytysoppaaseen tuli muun muassa vuoroista, palkan maksusta, huoneluokista sekä hotellin vastaanotossa käytettävistä ohjelmista. Sähköisenä tiedostona perehdytysopasta on helppo päivittää tulevassa.

Kieli
suomi

Sivuja 27
Liitteet 3
Liitesivumäärä 4

Asiasanat
perehdyttäminen, rekrytointi, henkilöstöjohtaminen



THESIS
November 2023
Degree Programme in Tourism and Hospitality Management

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author
Anni Muukkonen

Title
Orientation guide to Imatran Kylpylä

Commissioned by
Imatran Kylpylä Oy

Abstract

The purpose of the thesis was to create a new orientation guide for the reception of the Imatra Spa hotel. With the help of the electronic orientation guide, new employees can be introduced to reception work more easily. The orientation guide also serves as a knowledge bank at the reception of Imatra's Kylpylä, where both new and old employees can check information when needed. The new orientation guide is in electronic form, so it is available at the reception's workstations.

The information base of the thesis examined orientation, the laws governing orientation, the responsibility of the supervisor, and the benefits and pitfalls of orientation. The data collection method was a questionnaire sent to the reception and sales service staff. The data collection method was used to obtain the wishes of the employees regarding the content of the orientation guide.

A lot of good ideas emerged from the survey, what would be good to include in the orientation guide. The family training guide included, among other things, shifts, salary payment, room categories and programs used at the hotel reception. As an electronic file, the orientation guide is easy to update in the future.

Language
Finnish

Pages 27
Appendices 3
Pages of Appendices 4

Keywords
familiarisation, recruitment of employees, human resource

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Toimeksiantajan esittely	6
3	Perehdyttäminen	7
3.1	Perehdyttämisen tarkoitus	7
3.2	Työnopastus	9
4	Perehdyttämistä säätelevät säännökset ja sopimukset.....	11
4.1	Työturvallisuuslaki.....	11
4.2	Yhteistoimintalaki	12
4.3	Työehtosopimus	13
5	Esihenkilön vastuu	14
6	Perehdyttämisen hyödyt ja kompastuskivet	15
6.1	Hyödyt.....	15
6.2	Kompastuskivet	17
7	Opinnäytetyön tarve ja tehtävä.....	18
8	Luotettavuus ja eettisyys.....	19
9	Aineistonkeruumenetelmä.....	20
10	Kyselyn tulokset.....	21
11	Perehdytysoppaan sisällys.....	21
12	Pohdinta.....	24
	Lähteet.....	26

Liitteet

Liite 1	Kyselyn kysymykset
Liite 2	Saatekirje kyselylle
Liite 3	Perehdytysoppaan sisällysluettelo

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä uusi perehdytysopas Imatran Kylpylä Oy:n vastaanottoon. Vanha perehdytysopas oli vanhentunut ja kaipasi päivitystä. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda perehdytysoppaan runko, jota on helppo päivittää tiedon muuttuessa. Perehdytysopas on sähköisessä muodossa, jolloin tieto on helposti ja nopeasti haettavissa tarvittaessa. Aineistoa kerättiin lisää kyselyn avulla, mikä lähetettiin vastaanoton- ja myyntipalvelun työntekijöille. Kysely lähetettiin sähköisesti Webropol-kyselynä. Työntekijät voivat vastata kyselyyn heille sopivaan aikaan. Kyselyllä selvitetään, mikä on työntekijöiden mielestään tärkeää ja mitä he haluaisivat erityisesti perehdytysoppaaseen. Kyselyä tullaan testaamaan ennen vastaanoton työntekijöille lähettämistä.

Perehdyttäminen on tärkeää aina, kun yritykseen tulee uusi työntekijä tai jokin työssä tai laitteistossa muuttuu. Perehdyttäminen on lakisääteistä, ja jokaisella on laissa kirjoitettu oikeus saada perehdytystä uuteen työhön tai työpaikkaan. Esihenkilöillä on suurin vastuu perehdytyksestä, sillä heidän tulee valvoa, että perehdyttämistä tapahtuu ja se on oleellista työnkuvan kannalta. (Eklund 2020.) Perehdytystä tehdään Imatran Kylpylässä aina, kun taloon tulee uusi työntekijä tai ohjelma. Perehdytys on tärkeää, jotta työntekeminen pysyy sujuvana ja uusi työntekijä pystyy toimimaan osana työtiimiä. Hyvällä perehdytyksellä vältetään myös työpaikkatapaturmat, kun työntekijät osaavat toimia oikein työssä. Perehdyttämällä saadaan myös palvelusta tasalaatuista, kun kaikki työntekijät toimivat samalla tavalla.

Kun perehdytyksessä osataan tunnistaa kompastuskohdat, saadaan perehdytyksestä parhaat hyödyt irti. Hyvä perehdytys on vankka pohja uudelle työntekijälle, sillä sen avulla hänet saadaan ohjattua työpaikan toimintatavoille työturvallisuutta unohtamatta. Myös työilmapiiri pysyy hyvänä työpaikalla, jos perehdytys on tehty kunnolla eikä uutta tulokasta koeta taakkana työyhteisössä. (Eklund 2020.) Perehdytysopas on tärkeää päivittää, koska vanha tieto ja käytännöt eivät hyödytä ketään. Perehdytysoppaan voi antaa uudelle työntekijälle avuksi.

2 Toimeksiantajan esittely

Imatran Kylpylä on toiminut jo vuodesta 1985. Alun perin Imatran Kylpylässä kuntoutettiin sotaveteraaneja ja invalideja. Tästä hotelli on hiljalleen laajentunut ja palveluvalikoimaa on tullut lisää. Kylpylän omistaa Etelä-Karjalan Kuntoutu-
missäätiö. Imatran Kylpylä Oy on yksi Itä-Suomen monipuolisimmista kylpy-
löistä. Imatran Kylpylän kylpyläosasto on suuri. Siellä on 16 eri allasta, jotka pal-
velevat uimataidottomasta kuntouimariin, sekä 80 metriä pitkä vesiliukumäki.
Kylpylä Taikametsä on esteetön, joten erityistarpeisetkin asiakkaat voivat käyt-
tää kylpylää.

Imatran Kylpylällä on erilaisia majoitusvaihtoehtoja aina hotellihuoneesta sviit-
teihin, loma-asuntoihin ja villoihin. Huoneita määrällisesti Imatran Kylpylällä on
noin 200. Imatran Kylpylää ympäröi kaunis luonto ja se sijaitsee Unesco Sai-
maa Geoparkin äärellä. Kesäsin Kylpylän tytäryhtiön Chrislinen Christina-laiva
tekee risteilyjä Saimaalla. Ukonniemen ulkoilu- ja urheilualue on aivan Imatran
Kylpylän kyljessä.

Imatran Kylpylästä löytyy buffetravintola Pistaasi ja Á la carte ravintola Kas-
tanja, joka sijaitsee buffetravintolan jälkeen ravintolasalissa. Aamupalaa, päiväl-
listä ja illallista tarjoillaan buffetravintolassa päivittäin. Viikoittain järjestetään ka-
raokea aulabaari Helmessä. Viihderavintola Tähtitaivaassa järjestetään kevät-
ja syyskaudella viikonloppuiltaisina tansseja. Kylpylältä löytyy monipuolisia ko-
koustiloja erilaisiin tilaisuuksiin.

Imatran Kylpylässä on kuntosali, liikuntasali sekä kaksi ryhmäliikuntatilaa. Li-
kuntatiloissa järjestetään päivittäin erilaisia liikuntatunteja, joita käyttävät paikal-
liset ja lähialueen asukkaat. Myös majoittuvat voivat osallistua Fitness-liikunta-
tunneille.

3 Perehdyttäminen

3.1 Perehdyttämisen tarkoitus

Perehdytystä ohjaavat lainsäädännöt, työsopimus- ja työturvallisuuslaki sekä laki yhteistoiminnasta. Säädäntöjen ja lakien tarkoituksena on suojata työntekijöitä ja pitää huoli, että he saavat tarvitsemansa ohjauksen uuteen työhön tullessaan. Jokaisen alan työehtosopimukset täydentävät työehtolakia. Perehdytyksen tulee olla tasa-arvoista, eikä se saa syrjiä ketään. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Perehdyttäminen alkaa jo rekrytointivaiheessa, kun työnantaja kertoo työnhakijalle työnkuvasta työhaastattelussa. Perehdytyksessä perimmäisenä tarkoituksena on opastaa uusi taloon tullut työntekijä mahdollisimman nopeasti työtehtäviin, talontapoihin, käytettäviin työvälineisiin, työpaikan työturvallisuuteen, sekä saada hänet sulautumaan työyhteisöön. Perehdytystä tehdään alalla kuin alalla työtehtävästä riippumatta. Perehdytys ei koske pelkästään uusia työntekijöitä, vaan se koskee myös vanhoja työntekijöitä, mikäli jokin toimintatapa, ohjelma tai laite on muuttunut tai vaihtunut työpaikalla. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Perehdytyksen suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon uuden työntekijän jo olemassa oleva työkokemus ja osaaminen. Jo olemassa olevaa osaamista lähde-tään muokkaamaan ja kehittämään talon tapoihin sopivaksi. Perehdytyksessä perehdyttäjän on hyvä ottaa huomioon, kuinka uusi työntekijä oppii parhaiten, ja suorittaa perehdytys siitä näkökulmasta. Perehdytykseen osallistuu koko työtiimi, mutta perehdyttämiseen voidaan myös määrätä tietty henkilö. Esimies on kuitenkin viimekädessä vastuussa perehdytyksestä, ja tämän tuleekin valvoa, että perehdyttäminen toteutuu ja se on tarkoituksenmukaista. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Hyvällä perehdytyksellä saadaan sitoutettua uusi työntekijä yritykseen. Huono perehdytys jättää uudelle työntekijälle huonon kokemuksen ja saattaa pahimmassa tapauksessa vaikuttaa negatiivisesti työhön suhtautumiseen tulevaisuudessa etenkin nuorien ja kokemattomien työntekijöiden kannalta. Hyvä perehdytys luo uudelle työntekijälle halun olla töissä kyseisessä yrityksessä ja tehdä kyseistä työnkuvaa. Perehdyttämiseen kannattaa siis panostaa paljon. Perehdytystapaan kannattaa myös kiinnittää huomiota, sillä jos uudelle työntekijälle annetaan käteen paksu perehtymismateriaali tai pidetään pitkät kalvosulkeiset, menettää uusityöntekijä mielenkiintonsa ja motivaation perehdytystä kohtaan. Perehdytysmateriaalia on hyvä käydä läpi työn ohessa ja näyttää, mistä perehdytystä löytää tarvittavat tiedot, jotta tämä voi palata tarvittaessa kyseisen kohtaan. (Hietala & Kaivanto & Valvisto & Pystynen 2015, luku 1.7.)

Esihenkilö kertoo uudelle työntekijälle, miksi kyseinen yritys on olemassa, minkälaisia asiakkaita heillä käy ja minkälainen historia yrityksellä on. Uusi työntekijä muodostaa mielikuvan yrityksestä ja sen toiminnasta näiden tietojen pohjalta, ja tämä auttaa häntä sitoutumaan yritykseen, jos hän kokee yrityksen arvojen kohtaavan omat arvonsa. Hyvänä perehdytyksenä pidetään myös sitä, että yrityksen ylimmät johtajat kertovat yrityksestä kasvokkain uudelle työntekijälle, jolloin molemmilla on mahdollisuus tutustua toisiinsa samalla. Hyvän perehdytyksen saanut sitoutunut työntekijä pystyy toimimaan ja tekemään päätöksiä itsenäisesti ilman ohjekirjoja tilanteissa, joihin ei oikeastaan ole ohjeistusta, koska hän on omaksunut yrityksen arvot ja toimintatavat. (Hietala ym. 2015, luku 1.7.)

Perehdyttäminen on kallista yrityksille, sillä siihen kuluu paljon kallista aikaa ja resursseja. Perehdytys saattaa ilmetä hetkellisenä tehokkuuden laskuna, sillä uusi työntekijä tarvitsee varsinkin alussa paljon tukea koko työtiimiltä pystyäkseen toimimaan työssään. Onnistuneella perehdytyksellä saadaan sitoutettua uusityöntekijä yritykseen, jolloin uuteen työntekijään menneet resurssit eivät ole menneet hukkaan. Pieleen menneessä perehdytyksessä työntekijä ei sitoudu yritykseen ja pahimmassa tapauksessa vaihtaa työpaikkaa koeajan aikana tai sen jälkeen. Tällöin työntekijään kulutetut resurssit ovat menneet hukkaan. (Eklund 2020.)

Imatran Kylpylän vastaanoton perehdytys on hyvä: uusi henkilö kierrätetään talossa ja esitellään kaikkien osastojen työntekijöille. Tämä tuo tervetulleen olon uudelle henkilölle ja tulevaisuudessa on helpompaa tehdä työtä ja ottaa tarvittaessa kontaktia. Vastaanoton työhön perehdytetään pikkuhiljaa. Aluksi saa seurata sivusta muiden työskentelyä, jonka jälkeen uusi henkilö pääsee tekemään kyseistä työtehtävää itsenäisesti. Työpaikalla on ensimmäiset pari päivää perehdyttävä henkilö tukena, minkä jälkeen uusi henkilö voi turvautua kollegoihin ja kysyä tarvittaessa heiltä apua. Tein itse harjoittelut Imatran Kylpylällä ja koin, että perehdytys oli hyvä, sillä perehdyttäjällä osasi ohjata sopivasti uudessa työssä.

Perehdyttäminen päättyy, kun perehdyttäjällä ei koe enää tarvetta sille, tai esihenkilö ja työtiimi ovat huomioineet, ettei uusi työntekijä enää tarvitse perehdytystä. Uusi työntekijä pystyy toimimaan itsenäisesti ja osana työtiimiä kyseisessä työtehtävässä. Jatkuva oppiminen kuitenkin jatkuu työssä ja kokemus kartuttaa itsevarmuutta työntekijälle. Perehdytystä ja työnopastusta suoritetaan kuitenkin, mikäli työpaikalla jokin asia muuttuu tai johonkin uuteen laitteeseen tai ohjelmaan investoidaan. (Hietala ym. 2015, luku 1.7.) Jos perehdytyksessä on muutunut jokin, on esihenkilön tai perehdytyksestä vastaavan henkilön kerrottava siitä työntekijöille, jottei vanhaa tietoa enää perehdytetä jatkossa uusille työntekijöille. (Kupias & Peltola 2009, 25–26).

3.2 Työnopastus

Työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite työntekijöiden turvallisuudesta työpaikalla. Työnantajan on huomioitava työntekijöiden henkilökohtaiset työsuojelutoimenpiteet heidän turvallisuutensa ja terveyden turvaamiseksi. Henkilökohtaisia työsuojelutoimenpiteitä suunnitellessa on hyvä ottaa huomioon työntekijän ikä, sukupuoli ja ammattitaito. Työnantajan on tarkkailtava jatkuvasti työympäristön turvallisuutta, sekä työyhteisön hyvinvointia. Työnantajan on tunnistettava ja selvitettävä mahdolliset vaaratekijät työpaikalla, mukaan lukien ammattitaudit,

vaaratilanteet sekä työtapaturmat. Työturvallisuuden kannalta on myös huomiotava työn kuormittavuus. (Laki työturvallisuuslain muuttamisesta, 222/2023 § 8, 10.)

Työturvallisuuslain muutoslaissa on säädetty, että työnantaja on velvollinen antamaan riittävästi tietoa ja perehdyttämään työntekijä työhön, työpaikkaan, työmenetelmiin, sekä työssä käytettävien työvälineiden ja menetelmien käyttöön työturvallisuuden näkökulmasta. Työntekijää on myös opastettava tunnistamaan vaaratilanteet ja uhkat työpaikalla. Perehdytystä tulee täydentää myöhemmin tarvittaessa. (Laki työturvallisuuslain muuttamisesta, 222/2023 § 14.)

Työnopastajat hallitsevat työturvallisuustoimet ja osaavat korostaa turvallisuutta ja neuvoa vaaratekijöistä työnteossa. Työnopastuksen avulla pyritään välttämään rasitusvammoja ja työnteoa ergonomisesti. Yksi työnopastuksen alue on henkinen kuormitus ja sen torjunta. Myös häirinnän torjuminen kuuluu työnopastukseen. (Työturvallisuuskeskus 2023.)

Työhön opastusta tehdään aina kun yritykseen tulee uusi työntekijä, jolle työ on täysin uutta, jos työtehtävät tai menetelmät muuttuvat, jos yritykseen tulee uusia laitteita tai koneita, kyseistä työtehtävää tehdään harvoin, työpaikalla sattuu työtapaturma, työpäivän aikana jokin tilanne poikkeaa normaalista tai tuotteiden tai palvelun laadussa on puutteita tai virheitä. (Työturvallisuuskeskus 2023.) Imatran Kylpylän vastaanotossa työnopastusta tehdään, ei niinkään vaarojen takia vaan asiakkaiden palvelusta ja rahan käsittelyn kannalta. Esimerkiksi kuinka toimia, jos tulee tyytymätön asiakas tai vaarallinen tilanne.

4 Perehdyttämistä säätelevät säännökset ja sopimukset

4.1 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain tarkoitus on parantaa työolosuhteita ja turvata työkykyä ja ylläpitää ja estää tapaturmia, ammattitautia tai ylipäätään työstä koituvia terveyshaittoja. Työturvallisuuslakia sovelletaan työsopimuksen perusteella tehtävään työhön tai siihen verrattavassa olevaan julkioikeudelliseen palvelusuhteen työhön. Työturvallisuuslakia sovelletaan myös vuokratyöntekijöihin. Harrastustoiminta tai ammattiurheilijat eivät kuulu työturvallisuuslain piiriin. (Työturvallisuuslaki, 738/2002 § 1,2,3.)

Työturvallisuuslaki säättää työnantajan toimintaa niin että hän on velvollinen pitämään huolen työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työpaikalla. Velvollisuus ei kuitenkaan koske epätavallisten tai ennalta-arvaamattomien olosuhteiden aiheuttamiin seurauksiin. Työturvallisuuslain nojalla työnantaja on velvollinen poistamaan ja estämään vaaratekijöitä työpaikalla. (Työturvallisuuslaki, 738/2002 § 8). Työnantajan on selvitettävä ja tunnistettava mahdolliset vaara ja haittatekijät työpaikalla ja työtoiminnassa, jotta työpaikalla ei sattuisi tapaturmia tai vaaratilanteita, joista voi koitua työntekijän elämään mahdollisia haittavaikutuksia. Työnantajan tulee myös pitää huoli, ettei työ ole liian kuormittavaa työntekijöille, jolloin he kuluvat loppuun helpommin tai sairastuvat. (Työturvallisuuslaki, 738/2002 § 10).

Työturvallisuuslaissa on myös säädetty, että työtilojen ja toimintaympäristön tulee olla turvallisia ja ergonomisia työntekijöille, jotta mahdolliset laissa säädetty vaatimukset täyttyvät. (Työturvallisuuslaki, 738/2002 § 12.) Työnantaja on velvollinen antamaan perehdytyksen työhön työturvallisuuslain nojalla. Työnantajan tulee perehdyttää työntekijä työolosuhteisiin, työmenetelmiin, sekä työssä tarvittavien työvälineiden käyttämiseen turvallisesti. Perehdytyksessä tulee myös kertoa työturvallisuudesta, sekä toimintaohjeet uhkaavien tilanteiden varalta. Työnantajan tulee myös opastaa työntekijää työkoneiden säätö- puhdis-

tus- huolto ja korjaustöihin, sekä mahdollisiin häiriö- tai poikkeustilanteisiin. Turvallisuuden osalta on hyvä neuvoa uudelle työntekijälle palohälytys/tulipalotilanteissa toimimisesta, näyttää kaikki hätätiet ja kuinka tulisi toimia uhkaavassa tilanteessa. (Työturvallisuuslaki, 738/2002 § 14). Työturvallisuus on huomioitu Imatran Kylpylän perehdytyksessä, yksi osa on kuinka toimia vaara- tai poikkeustilanteessa. Opastusta tarvitaan laitteisiin ja ohjelmiin, sillä työssä on paljon tietokoneita ja kassoja.

Työturvallisuuden osalta myös työergonomia kuuluu perehdytykseen, jottei uusi työntekijä riko itseään työtehtäviä tehdessään. Erityisesti nuorelle kokemattomalle työntekijälle on hyvä opastaa alusta asti työergonomia, sillä hän saattaa rikkoa itsensä muuten. Myös jo jonkin verran kokemusta omaavalle uudelle työntekijälle on perehdytettävä työturvallisuus asiat uudella työpaikalla. Perehdytyksessä on hyvä myös opastaa ja kertoa kuinka toimitaan uhkaavien ja vihaisten asiakkaiden kanssa. (Kupias & Peltola 2009, 22–25.)

Työturvallisuuslakia täydentää tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslaki. Tasa-arvoisuuslaki säättää, että työpaikalla kaikkia täytyy kohdella tasa-arvoisesti, riippumatta työntekijästä. Yhdenvertaisuuslain perusteella syrjintää työpaikoilla ei saa tapahtua, iän, sukupuolen, kielen, etnisyyden, mielipiteen, terveyden tai muun syyn takia. Työturvallisuuteen lukeutuu myös työpaikkakiusaaminen, johon on täysi nollatoleranssi työpaikoilla. (Kupias & Peltola 2009, 22–25.) Imatran Kylpylässä ei ole työpaikkakiusaamista, sillä työyhteisö kohtelee toisiaan tasa-arvoisesti.

4.2 Yhteistoimintalaki

Uudistetussa yhteistoimintalaissa on kolme kokonaisuutta. Kokonaisuuksina ovat työnantajan ja henkilökunnan välinen vuoropuhelu, muutosneuvottelut, sekä henkilöstön edustaja yrityksen hallinnossa. Vuoropuhelua nykyään tulee käydä vähintään kerran tai kaksi vuodessa, jos yritys on pieni. Vuoropuhelulla pyritään ylläpitämään työoloja ja työtyytyväisyyttä. Keskusteluissa käydään myös läpi työpaikalla muuttuneita sääntöjä ja käytäntöjä. Henkilöstön edustajan

kautta saadaan tietä liikkumaan paremmin työntekijöiden ja työnantajan välillä sekä tuoda esille epäkohtia työpaikalla tai työssä. (Valtioneuvosto 2022.)

Yhteistoimintalakia eli YT-lakia sovelletaan yli 20 henkilön yrityksissä. YT-laki tukee avointa reaaliaikaista viestintää mahdollisista muutoksista ja tapahtuvasta toiminnasta. Avoimella viestinnällä voidaan tiedottaa työntekijöille muutoksista, kun uutta tietoa saadaan ja työntekijät saavat mahdollisuuden vaikuttaa asioihin. YT-laki määrää johtoa neuvottelemaan työntekijöiden kanssa, kun yrityksessä tapahtuu muutoksia, hankintoja tai järjestelyitä, jotka koskevat työntekijöitä ja näiden töitä, esimerkiksi lomautukset, irtisanomiset tai työajan muutokset. YT-laki luo luottamusta ja turvaa työpaikalla työntekijöille. (Kupias & Peltola 2009, 25–26).

4.3 Työehtosopimus

Työehtosopimus on työntekijä- ja työnantajajärjestön välinen sopimus työehdoista. Jokaiselle työalalle sovitaan oma sopimus. Työehtosopimuksessa sovitaan ehdoista työsopimukseen ja työsuhteisiin. Työehtosopimuksissa eli TES:ssä sovitaan muun muassa palkasta, työsuhteesta, työajasta, poissaoloista ja vuosilomista. Työehtosopimus on kirjallinen ja se sovitaan määräajaksi kerrallaan. Mitä työehtosopimuksessa lukee, on ehdoton minimi, sen alle ei saa mennä, esimerkiksi palkkauksessa. (MaRa TES 2022; Minilex 2023.)

Palkkauksessa huomioidaan myös vaativuuteen ja osaamiseen perustuva palkkaus. Perehdytys näkyy vastuuna, kuormituksena ja osaamisena perehdyttävän henkilön palkkauksessa. Perehdyttäminen täten vaikuttaa perehdyttäjän palkkaan, sillä hänen työkuormansa vaativuus nousee, kun hän perehdyttää uutta työntekijää oman työnsä ohessa. Perehdyttäjän työn vastuu myös lisääntyy, kun hän perehdyttää uutta tulokasta. (Viitala 2020, 111). Perehtyvälle henkilölle maksetaan työnkuvan mukaista palkkaa eikä harjoittelijan palkkaa perehdytyksen aikana (Kupias & Peltola 2009, 26). Imatran Kylpylällä perehtyvä työntekijä saa samaa palkkaa kuin muutkin.

5 Esihenkilön vastuu

Vaikka koko henkilökunta on vastuussa perehdytyksestä, on kuitenkin päävastuu esihenkilöllä. Esihenkilön on varmistettava, että perehdytys tapahtuu ja että perehdytettävä saa riittävästi perehdytystä. (Kupias & Peltola 2009, 93). Esihenkilön tulisi olla työpaikalla vastassa uuden työntekijän tullessa ensimmäisenä päivänä, tai mahdollisimman pian ensimmäisellä viikolla. Kun esihenkilö on vastassa uutta työntekijää, alkaa työsuhteen muodostus ja uusi työntekijä saa mahdollisuuden tutustua esihenkilöön. Esihenkilön on myös varmistettava, että uusi työntekijä sisäistää perehdytyksen opit ja saa niin sanotusti punaisen langan päästä kiinni. (Kupias & Peltola 2009, 62.)

Esihenkilö sopii uuden työntekijän kanssa tavoitteista työssä suoriutumiseen, oppimiseen ja kehittymiseen. Esihenkilön tulee seurata uutta työntekijää tämän työtoimissa ja antaa palautetta ja ohjata, jos tilanne niin vaatii. Uuden työntekijän turvallisuus ja työhyvinvointi on esihenkilön vastuualueella, jos esihenkilö havaitsee näissä puutteita, tulee hänen puuttua tilanteeseen. Perehdytyksen aikana esihenkilö pitää uudelle työntekijälle keskusteluhetkiä, joissa voidaan käydä läpi opittua, ohjausta ja fiiliksiä. Palautetta uudentyöntekijän työstä tulee antaa koko ajan eikä ainoastaan keskustelujen aikana. On tärkeää, että uusi työntekijä sulautuu jo olemassa olevaan työyhteisöön, tämäkin kuuluu esihenkilön vastuuseen perehdytyksessä. Esihenkilö on niin uuden kuin jo talossa olevien perehdytystä tekevien työntekijöiden tukena. (Kupias & Peltola 2009, 62.)

Esihenkilön vastuulla on käydä läpi uuden työntekijän kanssa ensimmäisenä päivänä mitä häneltä odotetaan ja mitä hän itse odottaa itseltään. Ensimmäisenä päivänä on hyvä käydä läpi talon toimintatavat ja käytännöt. Esihenkilö voi antaa työtiimin henkilöiden neuvoa tiimin käytännöt ja toimintatavat uudelle tulokkaalle, tämä edistää uuden tulokkaan tiimiin sisälle pääsyä. Ensimmäisenä päivänä uudelle tulokkaalle annetaan myös tarvittavat sähköiset tunnukset, jotta tämä pystyy toimimaan osana työtiimiä. Perehdytystä voidaan myös tehostaa osoittamalla uudelle työntekijälle oma tuutori tai tukihenkilö, jolta hän voi kysyä matalalla kynnyksellä neuvo esihenkilön ollessa poissa töistä. Uusi työntekijä on

hyvä myös liittää tiimin viestintäkanaviin. (Hietala ym. 2015, luku 1.7.) Imatran Kylpylällä tulija huomioidaan hyvin ja hän saa varmasti tarvitessaan apua niin kollegoilta kuin esihenkilöltä. Ensimmäisenä päivänä annetaan kaikki tarvittava, jotta perehdytettävä henkilö pystyy toimimaan tehtävässään.

Esihenkilön tulee aina varmistaa, että uudella työntekijällä on tukea ja apua saatavilla, jos hän sitä tarvitsee. Uusi työntekijä tarvitsee myös jatkuvaa ohjausta, jotta hän pääsee parhaiten kiinni työnkuvaan. Uusi työntekijä motivoituu ja sitoutuu kun häntä kohdellaan ammattilaisena jo tullessaan yritykseen. (Hietala ym. 2015, luku 1.7.) Imatran Kylpylän vastaanotossa huolehditaan aina, että apua ja tukea on saatavilla. Vastaanoton esihenkilö vastaa aina puhelimeen, jos hänelle soittaa ongelmatilanteesta tai muusta sellaisesta.

6 Perehdyttämisen hyödyt ja kompastuskivet

6.1 Hyödyt

Perehdytyksessä uutta työntekijää neuvotaan ja ohjataan toimimaan talon tapojen ja työtehtävien mukaisesti. Vaikka perehdyttämiseen kuluu paljon aikaa ja resursseja, se on kuitenkin tärkeää ja tarpeellista. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii osaksi työyhteisöä ja oppii tekemään työtehtävänsä oikein. Hyvällä perehdytyksellä tapahtuu työssä vähemmän virheitä ja muiden työntekijöiden aikaa ei tarvitse kuluttaa niiden korjaamiseen. Toki kaikille sattuu virheitä joskus ja täysi virheettömyys ei opeta kenellekään mitään. (Joki 2018, 111–112.)

Työ pysyy jouhevana ja sujuvana kun uuden työntekijän ei tarvitse keskeyttää muiden töitä kysymyksillä, vaan uusi työntekijä pystyy toimimaan itsenäisesti työtehtävässään ja ratkomaan vastaantulevia ongelmia itsenäisesti. Tässä sähköinen perehdytysopas olisi hyödyksi, sillä siitä voitaisiin tarvittaessa tarkistaa asioita. Uudesta työntekijästä tulee myös itsevarmempi, kun perehdytyksen

kautta uudelle työntekijälle on tehty vankka pohja, josta tämä pystyy kehittymään eteenpäin. Turvallisuuteen perehdyttäminen ehkäisee työtapaturmia ja häiriötilanteissa uusityöntekijä osaa toimia ja reagoida tilanteen vaatimalla tavalla. (Joki 2018, 111–112.)

Hyvä perehdytys myös ehkäisee työpaikkakiusaamista ja syrjintää, sillä uusityöntekijä saattaa tuntua taakkana, jos perehdytys on tehty huonosti. Perehdytyksen yhtenä hyötynä voidaan myös nähdä uuden työntekijän sulautuminen osaksi työyhteisöä, jolloin työilmapiiri pysyy hyvänä ja työyhteisö toimii yhtenä tiiminä. Hyvinvoiva työyhteisö pystyy tuottamaan parempaa tulosta yritykselle. Perehdytyksessä on hyvä neuvoa uudelle työntekijälle myös, kuinka toimia uhkaavan asiakkaan kanssa, sillä ensimmäinen uhkaava tilanne voi tuntua varsinkin kokemattomalle työntekijälle pelottavana. (Joki 2018, 111–112.)

Monikulttuurisella työpaikalla perehdytyksessä on huomioitava, että perehdytysmateriaalit ja -tavat ovat helposti ymmärrettävissä ja useammalla kielellä. Monikulttuurisuus on rikkaus palvelutilanteissa esimerkiksi asiakkaat voivat saada palvelua omalla natiivikielellään. (Leonard 2019.) Esihenkilö on kuitenkin vastuussa, että työpaikalla työilmapiiri on hyvää ja hyväksyy toisensa sellaisena kuin ovat. Esihenkilön tulee myös olla läsnä ja tukena kaikille työpaikalla riippumatta työntekijän taustasta. Joukkoon kuulumista vahvistaa esimerkiksi yhtenäisen työasu koko työpaikalla. Monikulttuurisella työpaikalla onnistuneessa viestinnässä huomioidaan kulttuurilliset erot, monipuolisuus ja tilanneherkkyys. (Monikulttuurinen 2023.)

Hyvä perehdytys sitouttaa uuden työntekijän yritykseen ja työntekijä omaksuu uuden työpaikan arvot. Uudelta työntekijältä voi syntyä myös korvaamattomia kehittämisideoita yrityksen toiminnan parantamiseen. (Joki 2018, 122.) Uusi perehdytysopas Imatran Kylpylällä auttaa uutta työntekijää sitoutumaan työhönsä, kun hänellä on tarvittavat tiedot ja ohjeistukset, kuinka toimia työssä.

6.2 Kompastuskivet

Perehdytyksen aikana on useita kompastuskiviä. Yksi perehdytyksen kompastuskivi on jo rekrytointivaiheessa, jos työnantaja kaunistelee liikaa yritystä ja koittaessaan houkutellessa uusia työntekijöitä yritykseen. Töihin tullessaan uutta työntekijää saattaa odottaakin karu todellisuus. Petetyksi tullut työntekijä ei sitoudu koskaan kunnolla yritykseen, ja luottamus yritykseen on horjunut. Sitoutumista horjuttaa myös se, jos työtiimi ei ota kontaktia uuteen työntekijään juuri ollenkaan ensimmäisenä päivänä, tällöin uudelle työntekijälle tulee herkästi ulkopuolinen ja ei-haluttu olo. (Hietala ym. 2015, luku 1.7.)

Perehdytysjakson aikana uusi työntekijä osoittaa tekemisellään onko tästä oikeasti yritykseen työntekijäksi ja pystyykö tämä vastaamaan odotuksiin. Esihenkilön tulee soveltaa perehdytys suunnitelmaa, riippuen minkälainen uusi työntekijä on, ja kuinka hän oppii parhaiten uuteen työhön. Jos uusi työntekijä ei ole odotuksien mukainen ja ei kykene suoriutumaan odotetulla tavalla työstään, voidaan työsuhte purkaa koeajalla. Koeajan purku voi olla myös molemminpuolinen tunne tai päätös. Syynä voi myös olla, että rekrytointi vaiheessa henkilö on saattanut vaikuttaa työtiimiin sopivaksi, mutta todellisuudessa ei soviakaan ollenkaan tiimin henkeen. (Hietala ym. 2015, luku 1.7.)

Liian kiireisellä perehdytysaikataululla perehtyjä ei saada sisäistää tarvittavia asioita, ja osa perehdytyksestä saattaa mennä ohi kokonaan. Tällaisessa tilanteessa voitaisiin hyödyntää sähköistä perehdytysopasta, josta perehtyjä voi tarkistaa epäselväksi jääneitä asioita. Jokainen perehtyjä vaatii oman aikansa perehtymiseen, sillä kaikki ihmiset ovat yksilöitä. Perehtyvälle ei perehdytyksessä kannata kaataa liikaakaan tietoa, sillä perehtyvälle saattaa tulla tietoähky. Perehdytykseen saattaa jäädä aukkoja, jos uusi tieto ei rakennu vanhantiedon päälle. Parhaan perehdytys tuloksen saa rytmittämällä informaatiota työnlomaan, perehtyvän henkilön sopivaksi kokemaan tahtiin. (Hietala ym. 2015, luku 1.7.)

Uuden työntekijän ideoita kannattaa kuunnella herkällä korvalla, sillä joissakin ajatuksissa voi olla hyviä ideoitakin. Uudella työntekijällä saattaa olla myös väärin johtopäätöksiin perustuvia ideoita, jolloin uutta työntekijää tulisi ohjata oikeaan suuntaan. Jos uuden työntekijän ideoita ei kuunnella saattaa tämä turhautua pitemmässä juoksussa. (Hietala ym. 2015, luku 1.7.)

7 Opinnäytetyön tarve ja tehtävä

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda uusi perehdytysopas Imatran Kylpylän vastaanoton käyttöön. Entinen perehdytysopas oli vanhentunut ja moni tieto oli muuttunut edellisen perehdytysoppaan teosta. Uudesta perehdytysoppaasta tehdään sähköinen tiedosto, jolloin niin uudet kuin vanhatkin työntekijät voivat etsiä tietoa helposti tarvittaessa. Päivitetty perehdytysopas auttaa työnteon ongelmatilanteissa sekä uuden työntekijän tai kesätyöntekijöiden perehdyttämisessä. Vastaanotossa on paljon tietoa, joten kaikkea ei voi hallita kerralla. Tarkistettavissa oleva tieto helpottaa työnteoa, jolloin työ ja käytännöt pysyvät saman laatuksena.

Sähköisen perehdytysoppaan muoto on Word-tiedosto. Tällöin tieto olisi jo valmiiksi työpisteellä ja helposti haettavissa ongelmatilanteen ilmaantuessa. Tiedosto voidaan liittää vastaanoton Teamsiin, jolloin tieto on helposti löydettävissä. Tarvittavaa tietoa perehdytysoppaaseen kartutettiin kyselyllä (liite 1), jolla selvitettiin henkilökunnan mielestä erityiset ja tärkeät tiedot, jotka olisi hyvä laittaa perehdytysoppaaseen.

8 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön alussa luin Karelia opinnäytetyön ohjeet. Opinnäytetyön tietope-
rustaa on kerätty lukemalla kirjoja ja nettilähteitä, jotka kertoivat perehdytyk-
sestä ja henkilöstönjohtamisesta. Nettilähteinä käytettiin luotettavia sivustoja
esimerkiksi Valtionneuvoston ja Finlexin verkkosivuja. Itse perehdytysopas kävi
vastaanoton esihenkilön tarkistettavana, jotta työn tiedot pitivät paikkansa. Esi-
henkilöltä tuli muutama hyvä kehitysidea perehdytysoppaaseen.

Hyvä tieteellinen käytäntö koskee myös opinnäytetöitä. Opinnäytetyön teossa
on kunnioitettava käytettävien tutkimuksien alkuperäisiä tekijöitä sekä lähetetyn
kyselyn vastaajia. (Arene, 2019).

Hyvän tutkimuskäytännön kannalta on pyydettävä kyselyyn osallistuvilta suostu-
mus. Tutkimuksen kohteelle kerrottiin saatteessa, mitä tutkimuksessa tulee ta-
pahtumaan. Kysely teetettiin anonyyminä vastaanoton henkilökunnalle. Hyvää
tutkimuskäytäntö mahdollistaa myös tutkimuksen tekijän perehtyneisyyttä asi-
aan entuudestaan. (KvaliMOTV 2023). Kyselyn avulla pyrittiin keräämään jotain
tärkeää, mitä en itse välttämättä näkisi tai kokisi tärkeänä. Kysely oli kätevä
tapa kerätä henkilökunnalta vastauksia, sillä työ on hektistä ja työntekijät pystyi-
vät vastaamaan kyselyyn, kun se heille sopi.

Kyselyssä kunnioitettiin yksityisyyden suojaa, vaikka mitään henkilökohtaista ei
kysytty. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen periaatteet huomioitiin kyselyä teh-
dessä. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista, kysely teetettiin kokeneille
työntekijöille, eikä kyselyssä käsitellä heidän henkilötietojansa tai mitään minkä
voisi jäljittää tiettyyn työntekijään. Kyselyn alkuun kirjoitin saatekirjeen, jossa
selvitin mitä tutkimus koskee ja miten tietoa käsitellään (Liite 2).

9 Aineistonkeruumenetelmä

Opinnäytetyössä käytettiin aineistonkeruumenetelmänä kyselyä (Liite 1). Kyselyjä voi toteuttaa monella eri tavalla. Tavan valintaan vaikuttaa mitä halutaan saada selville, keneltä sitä kysytään tai mitä sillä halutaan saada selville. Kyselyä tehdessä tulee huomioida monta eri asiaa, jotka vaikuttavat kyselyssä saattaviin vastauksiin, informaation määrään, jota kyselyn avulla voidaan saada, sekä siihen kuinka paljon vastauksia saadaan. Analysointia varten vastauksia tulee olla riittävästi ja niitä voidaan analysoida kvalitatiivisesti tai kvantitatiivisesti. (Jyväskylän yliopisto 2016).

Kyselyä tehdessä noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä. Kysely lähetettiin vastaanoton työntekijöille. Kyselyssä he saivat ehdottaa uuteen perehdytysoppaaseen tarvittavia ehdottomasti tärkeitä tietoja. Kysely tehtiin verkkokyselynä Webropo-ohjelmaa käyttäen. Verkkokyselyyn oli helppo vastata ja se vei vain vähän työntekijöiden aikaa. Vastaanoton työntekijöiden vastauksia hyödynnettiin perehdytysoppaan tiedon kartuttamisessa. Ongelmana kyselyssä olisi voinut olla, että kyselyyn ei saataisi tarpeeksi vastauksia, tai vastaukset olisivat olleet tutkimuksen kannalta hyödyttömiä.

Odotin henkilökunnan vastaavan mielellään kyselyyn. Oletin vastauksia tulevan noin kymmenen. Kysely lähetettiin lokakuun alkupuolella vastaanoton henkilökunnalle ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Vastaamiseen henkilökunnalta meni vain muutama minuutti. Kyselyssä oli viisi kappaletta kysymyksiä, joilla pyrittiin selvittämään, mitä tietoa työntekijät olisivat halunneet perehdytysoppaaseen. Saatuja tietoja käsiteltiin kunnioittaen tietosuojalakeja ja hyvää tieteellistä käytäntöä. Kyselyn vastaukset analysoitiin laadullisesti. Kysely lähetettiin WhatsApp-sovelluksen kautta, koska se tavoitti työntekijät helpoiten, eikä hukunut työpaikan viestintään.

Kyselyä tehtäessä en tarvinnut tutkimuslupaa, sillä kysely tehtiin pienessä piirissä, eikä se käsitellyt arkaluontoisia asioita. Kysely ei sisältänyt henkilötietojen keruuta, sillä keräsin yleistä tietoa, jonka kuka vain vastaanoton työntekijöistä

voi tietää. Vastauksia ei voi jäljittää tiettyyn henkilöön. Vastaukset hävitettiin heti analysoinnin jälkeen.

10 Kyselyn tulokset

Imatran Kylpylän vastaanoton ja myyntipalvelun henkilökunnalle teetettiin Webropol kysely. Kyselyssä kartoitettiin mitä työntekijät haluaisivat perehdytysoppaaseen. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Vastauksia kyselyyn sain odotettua vähemmän. Yksi vastaaja pyysi kyselyn vielä vastausajan sulkeuduttua, sillä hän ei ollut ehtinyt vastata kyselyyn. Kyselyn analysointia hankaloitti vastauksien vähäinen määrä. Vähäisissä vastauksissa oli kuitenkin arvokasta tietoa ja toivomuksia, jotka huomioitiin perehdytysopasta tehdessä. Vastaukset analysoitiin laadullisesti. Laadullisen analysoinnin avulla saatiin syvällisemmin tietoa irti vastaajien vastauksista. Laadullinen analysointitapa toimii parhaiten kyselylle, joka on pienen ihmisjoukon kesken (Survey Monkey 2023).

Kyselyn vastauksista tuli eniten esiin tarve saada tarkkaa tietoa muun muassa huoneluokista ja niiden eroavaisuuksista, vuoroista ja vuorojen tehtävistä sekä kehen ottaa yhteyttä tarvittaessa, jos on yksin töissä ja törmää ongelmatilanteeseen. Myös tietoa Imatran Kylpylän eri osastojen yhteydestä vastaanottoon toivottiin huomioitavan perehdytysoppaan teossa.

11 Perehdytysoppaan sisältö

Theseukseen julkaistavaan opinnäytetyöhön tulee liitteisiin perehdytysoppaan sisällysluettelo ja alla on selostus miten perehdytysopasta lähdettiin rakentamaan. Itse perehdytysopas jää toimeksiantajalle käyttöön.

Perehdytysopasta tehdessäni huomioin lukemaani teoriaa ja kokosin perehdytysoppaaseen työnteon kannalta oleellisia asioita. Osa perehdytysoppaaseen

tarvittavista ideoista tuli omakohtaisesta kokemuksesta työskenneltyäni kesätyössä Imatran Kylpylässä. Poimin kyselystä paljon ideoita ja toiveita perehdytysoppaan tekoon. Kysyin toimeksiantajaltani sähköpostilla tarvittavia tarkennuksia perehdytysoppaan tekoon. Käytin WhatsApp -viestintää vastaanoton esihenkilön kanssa varmistaessani asioita perehdytysoppaaseen.

Kirjoittaessani otsikoita aiheista kumpusi aina uusi idea, joka oli mielestäni tärkeää ja oleellista perehtymisen kannalta. Perehdytysoppaaseen olisi voinut ideoida koko ajan uusia kohtia, mutta koetin tehdä oleellisen rungon työlle, jota voitaisiin tarvittaessa päivittää ja johon voisi lisätä tietoa myöhemmin. Ajatuksena kuitenkin oli, että perehdytysopas olisi tietopankki, joka kehittyy koko ajan.

Imatran Kylpylän vastaanotossa on ollut tarkistuslistat, joiden perusteella kirjoitin vuorojen tehtävistä. Perehdytysoppaaseen kirjoitin jokaisesta vuorosta, mitä tehtäviä kyseinen vuoro pitää sisällään. Kirjoitin vuorojen kuvauksiin tehtäville työohjeita, jotta työntekijä löytää esimerkiksi Opera Cloud -ohjelmasta oleelliset raportit. Yövuoroon yötyöntekijä Erica Liukka on tehnyt hyvät varmat ohjeet, joten halusin liittää ne perehdytysoppaaseen, koska yövuoro kiertää päivätyöntekijöilläkin. Yövuoron ohjeissa oli myös hyvät ohjeet tilityksiin liittyen.

Oleellisena työturvallisuuslain kannalta myös vaara-, uhka- ja poikkeustilanteet ovat yhtenä kohtana perehdytysoppaassa. Erittelin jokaisen omaksi kohdaksi, joista on tarvittaessa helpompaa etsiä tietoa. Tulipalotilanteen varalle toimintaohjeet nousivat kyselyssäkin esiin. Vaara- ja poikkeustilanteet kohtaan voisi myöhemmin linkittää turvallisuussuunnitelma.

Kyselystä poimittuna kirjoitin työpaikan eri työosastoista ja kuinka ne liittyvät vastaanoton työhön. Näin esimerkiksi uuden työntekijän on helpompaa hahmottaa osastojen yhteys vastaanottoon.

Kyselyssä nousi toive huonekuvauksista. Kirjoitin huoneluokista kuvauksen käyttäen apuna Imatran Kylpylän verkkosivuja. Kuvauksissa on muun muassa kyseisen huoneluokan sijainti, minkä kokoinen huone on, kuinka monta maksimissaan mahtuu yöpymään huoneessa, onko lisävuodemahdollisuutta ynnä

muuta sellaista. Imatran Kylpylällä on viereisellä mäellä villoja ja loma-asuntoja, joista kirjoitin minkä sarjan asuntoja ne ovat. Tarkempi kuvaus huoneluokista on hyödyllinen isommassa hotellissa.

Kuten työopastuksessa mainitaan työpaikan ohjelmiin perehdyttämisestä tuli perehdytysoppaaseen myös maininta vastaanotossa käytettävistä ohjelmista. Ohjelmat kohdassa on myös korjausohjeet, jos jokin epäonnistuu. Ohjelmat kohtaan voi myöhemmin lisätä hotelliohjelman käyttöohjeen, sekä liikuntapuolen ohjelman. Kylpylällä käytettävistä rannekkeista tein oman osion, jotta tarvittava tieto on helposti löydettävissä tarpeen tullessa. Perehdytysoppaaseen tuli myös kohta Online verkkovaraamoista ja niiden käytännöistä esimerkiksi Booking.com ja Expedia kanssa.

Tiedot Kylpylä Taikametsästä ovat oleellisia perehdytysoppaaseen. Oppaassa kerrotaan muun muassa, minkä hintaisia sekä millaisia lippuja kylpylään on myytävänä ja mahdollisista alennuksista. Kohdasta löytyy myös lyhyt kuvaus siitä mitä Kylpylä Taikametsä pitää sisällään, esimerkiksi minkälaisia altaita tai saunoja siellä on. Kylpylässä on myös kuntoutustoimintaa ja monipuolisena kylpylä sopii kuntoutustoiminnan käyttöön. Kylpylän turvallisuudesta on erillinen kohta. Turvallisuuskohtaan voidaan linkittää myöhemmin kylpylän turvallisuus-suunnitelma.

Löytötavara käytännöistä löytyy kohta perehdytysoppaassa. Kohtaan on ohjeistettu, mitä asiakkaiden unohtamille löytötavaroille pitää tehdä ja kuinka niitä käsitellään vastaanotossa.

Keräsin listausta lisäpalvelumaksuista perehdytysoppaaseen, sillä niitä ei varsinkaan uutena saata heti muistaa. Lisäpalvelumaksuja pystyy päivittämään jälkikäteen tarvittaessa ja on hyvä, että ne ovat ylhäällä sähköisessä tiedostossa, jolloin työntekijä löytää ne helposti tarvittaessa.

Palvelunlaadun yhtenäisenä pysymisen kannalta perehdytysoppaassa on ohjeet erilaisista etuuksista ja alennuksista, esimerkiksi liittojen alennuksiin on ohjeet mistä ne löytyvät. Perehdytysoppaassa on tietoa Finlandia Hotels -bonusjärjestelmästä, mihin Imatran Kylpylä Oy kuuluu.

12 Pohdinta

Perehdytysoppaaseen tuli työnopastuksen näkökulma. Teoriassa puhutaan yksityiskohtaisesti perehtymisestä ja perehdyttämisestä. Todellisuudessa perehdytys on kuitenkin paljon kiinni perehdyttäjistä ja tämän luonteesta sekä onko perehtymiseen varattu tarpeeksi aikaa. On helppoa pitää teoriapohjaisia kalvosulkeisia työtä koskevista työtehtävistä, mutta perehdytettävää henkilöä tulisi myös osata lukea, jotta perehdytys menee perille. Ihmisillä on monia tapoja oppia, joten kyseiselle henkilölle tulisi löytää hänen oppimistaan tukeva tapa perehdyttää. Aina näin ei vain kiireen takia työmaailmassa käy.

Imatran Kylpylän vastaanoton perehdytyksessä osataan ottaa hyvin huomioon perehtyvän henkilön aiempi osaaminen ja tapa, miten hän oppii. Hyvällä perehdytyksellä väistetään kompastuskivet ja saadaan uusi työntekijä sitoutettua uuteen työpaikkaan ja työyhteisöön.

Uusi perehdytysopas vastaanottoon on hyödyllinen ja tarpeellinen Imatran Kylpylälle Työssä oli kaivattu jotain tietopankin tapaista, josta voisi tarvittaessa tarkistaa tietoja. Vastaanotossa on niin paljon tietoa, jota ei voi kaikkea muistaa. Päivitetty perehdytysopas auttaa myös tulevien työntekijöiden perehdytyksessä. Tavoitteena oli tehdä helposti saatavissa oleva ja yksinkertainen perehdytysopas, josta olisi hyötyä niin työtä tehdessä kuin uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Perehdytysoppaaseen tuli paljon tietoa vastaanoton perustyötehtävistä, sekä opastusta mistä tarvittava tieto löytyy.

Haasteena oli työn laajuus, jota olin pyrkinyt karsimaan ajatuksen kehittyessä opinnäytetyöstä. Tarkoituksena oli luoda perehdytysoppaan runko, jossa on tärkeimmät tiedot. Loppuja oleellisia tietoja voi kylpylän henkilökunta päivittää sähköiseen versioon myöhemmin. Yksi haaste oli myös, että vastauksia kysymyksiin ei tulisi tarpeeksi. Tähän haasteeseen sain apua houkuttelevalla saatekirjeellä. Kyselyssä kysyttiin vastaanoton työntekijöiltä, minkä tiedon he kokevat tärkeäksi perehdytysoppaaseen tai, onko heillä jotain, jonka nimenomaan kokevat tärkeäksi kirjoittaa ylös perehdytysoppaaseen.

Perehdytysopasta tullaan muokkaamaan ja kehittämään tulevaisuudessa tietojen uudelleen muuttuessa, sillä mikään ei ole niin varmaa kuin muutos. Jatkossa perehdytysoppaan kehittäminen on helppoa tiedoston ollessa sähköinen. Perehdytysopasta pääsee jatkossa päivittämään perehdytysoppaan vastuhenkilö. Tulevaisuudessa työhön voisi tarvittaessa liittää, vaikka videoita tukemaan työtehtävien tekemistä.

Myöhemmin työhön tulee myös Imatran Kylpylässä käytettävästä liikuntapuolen ohjelmasta opastus ja ohjeistus. Perehdytyksen tueksi voisi myös kehittää perehdytyksen tarkistuslistan, jonka avulla pysyisi helposti perillä mitä on jo perehdytetty ja onko perehtyvä henkilö sisäistänyt kaiken.

Mitä tekisin toisin, jos nyt aloittaisin tekemään tätä opinnäytetyötä uudelleen. Tutkisin hiukan vielä enemmän millaisia töitä muut ovat tehneet. Pyrkisin ehkä vielä enemmän linkittämään teoriaa tekstiin ja pohdintaan. Jos jotain pitäisi vielä parantaa, niin tekisin kyselyn toimeksiantajalle, sillä tekemäni kysely oli suunnattu vastaanoton työntekijöille.

Lähteet

- Ahokas. L, Mäkeläinen, J., 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua - Työturvallisuuskeskus (ttk.fi)
- Arene ry. 19.12.2019.Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset.
<https://www.arene.fi/wpcontent/uploads/Raportit/2020/AM-MATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTI-SET%20SUOSITUKSET%202020.pdf? t=1578480382> 12.9.2023.
- Eklund. A. 6.2.2020. Onnistunut perehdytys sitouttaa ja parantaa tuottavuutta – Huolehdi 5 avainkohdasta. Brik. <https://brik.fi/brik-lehti/onnistunut-perehdytys-sitouttaa/> 23.5.2023.
- Finlex. Laki työturvallisuuslain muuttamisesta.
 Laki työturvallisuuslain muuttamisesta 222/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ® 25.9.2023.
- Finlex. Työturvallisuuslaki.
 Työturvallisuuslaki 738/2002 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ® 9.5.2023
- Finlex. Yhteistoimintalaki. 1333/2021.
<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20211333> 22.5.2023.
- Hietala, H., Kaivanto, K., Valvisto, E. & Pystynen. J, 2015.
 Esihenkilön työoikeus. Helsinki: Alma Talent. 23.5.2023.
<https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/DABBFXGUC> 26.5.2023.
- Joki, M. 2018. *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja*. 6., uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari. 27.5.2023.
- Jyväskylän yliopisto. 13.6.2016. Kyselyt.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/kyselyt> 15.9.2023.
- Kupias, P., & Peltola, R. (2009). Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia Helsinki University Press. 9.5.2023.
- KvaliMOTV. 2023. 3.1.2 Hyvä tutkimuskäytäntö.
https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_1_2.html 11.9.2023.
- Leonard. K. 28.1.2019 The Advantages of Multiculturalism in the Workplace. Chron.
<https://smallbusiness.chron.com/advantages-multiculturalism-workplace-15239.html>25.9.2023.
- Minilex. 2023. Mikä on työehtosopimus?
<https://www.minilex.fi/a/mik%C3%A4-on-ty%C3%B6ehtosopimus> 26.5.2023.
- Monikulttuurinen. 2023. Perehdytys.
<https://monikulttuurinen.fi/perehdytys/>25.9.2023.
- Survey Monkey. 2023. Laadullisen tutkimuksen tekeminen.
<https://fi.surveymonkey.com/mp/conducting-qualitative-research/> 4.11.2023

- Surveypal. 2023. Saatteen merkitys verkkokyselyn onnistumisessa – Miten saavuttaa korkea vastausprosentti?
<https://surveypal.fi/2019/saatteen-merkitys-verkkokyselyn-onnistumisessa-miten-saavuttaa-korkea-vastausprosentti/> 22.9.2023.
- Valtioneuvosto. Uusi yhteistoimintalaki voimaan vuoden 2022 alusta.
<https://tem.fi/-/uusi-yhteistoimintalaki-voimaan-vuoden-2022-alusta> 15.9.2023.
- Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen: Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. 1. painos. Helsinki: Edita. 27.5.2023.

Aineiston keruu kyselyn kysymykset

Sähköinen Webropol-kysely vastaanoton ja myyntipalvelun henkilökunnalle.

Mikä tai minkälainen tieto on sinusta tärkeää olla perehdytyskansiossa?

Mitä kysymyksiä uudet työntekijät esittävät usein?

Mitä työvuoroissa tulisi erityisesti tietää?

Minkälainen tieto perehdytys olisi auttanut sinua työn alkuvaiheessa?

Mikä tieto on olennaisinta uuden työntekijän tai harjoittelijan perehdytyksessä?

Saatekirje kyselylle

Hei!

Kyselyllä kerätään tärkeää tietoa teiltä opinnäytetyötä varten. Kyselyn kysymykset koskevat perehdytyskansiota ja mitä nimenomaan sinä haluaisit, että siinä olisi. Kyselyn avulla pystyn laittamaan perehdytyskansioon sinusta tärkeää tietoa, joten vastauksesi ovat arvokkaita minulle. Kysely on täysin anonyymi, eikä siinä kerätä henkilötietoja. Kyselyyn menee vain muutama minuutti aikaasi. Kysely on Webropol-kysely, ja voit vastata kyselyyn itsellesi sopivaan aikaan. Vastausaikaa kyselyyn on kaksiviikkoa (4.10–18.10). Vastaukset hävitetään analysoinnin jälkeen.

Linkki kyselyyn: <https://link.webropolsurveys.com/S/B6F35E968FDB0FB0>

Kiitos kovasti ajastasi ja ihanaa loppu syksyä!

Jos herää lisäkysymyksiä niin alla on minun ja opinnäytetyön ohjaajan yhteystiedot.

Anni Muukkonen

2006410@edu.karelia.fi

Tuija Kainulainen

tuija.kainulainen@karelia.fi

Perehdytysoppaan sisällysluettelo

Sisällys

Esittely yrityk-

sestä.....	0
2 Vuorojen kuvaukset	1
2.1 Aamuvuoro	1
2.2 Välivuoro.....	1
2.3 Iltavuoro.....	2
3 Yövuoron ohjeet	3
4 Työterveys	18
5 Palkanmaksu.....	18
6 Vaara-, poikkeus- ja uhkatilanteet	18
6.1 Vaara- ja uhkatilanteet.....	18
6.2 Ryöstö	18
6.3 Tulipalo.....	19
6.4 Sähkökatko	19
7 Huoneluokat/varusteet/m2	19
7.1 Hostelli.....	19
7.2 Kylpylähotelli.....	20
7.3 Promenadihotelli	21
7.4 Chalet 1 & Chalet 2	21
7.5 Mäen loma-asunnot ja villat	22
8 Muut työpaikan osastot	24
9 Ohjelmat: Opera Cloud ja Restolution	25
10 Maksut, kortit ja alennukset	26
10.1 Tilitykset	26
10.2 Virtuaalikortit	26
10.3 Lisäpalvelumaksut.....	26
10.4 Liitto alennukset	27
10.5 Finlandia hotels -kanta asiakkuus	27
11 Henkilökuntaedut ja alennukset	28
12 Kylpylä Taikametsä ja sen käytännöt.....	28
12.1 Kylpylä ja altaat.....	

29 12.2 Vauvat/vaippaikäiset	29
12.3 Turvallisuus kylpylässä.....	29
12.4 Avustajat ja avustettavat henkilöt.....	29
13 Rannekkeet.....	30
14 Löytötavarat	30
15 Rakennusvuosia.....	31