



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

PEREHDYTYSKANSIO

Case Mettänväki

TEKIJÄ/T: Emmi Tanhuala
Marjo Saarelainen

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalalan tutkinto-ohjelma			
Työn tekijä(t) Emmi Tanhuala ja Marjo Saarelainen			
Työn nimi Perehdytyskansio, Case Mettänväki			
Päiväys	24.5.2020	Sivumäärä/Liitteet	23
Ohjaaja Petra Laakso			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Mettänväki			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytteen tavoitteena oli luoda perehdytyskansio Levillä ja Ylläksellä toimivalle Mettänväelle talven ohjelmopalveluja varten. Mettänväki on kasvava perheyrittäjä, joka on perustettu 2018. Aihe valikoitui yrityksen tarpeesta, koska aiempaa perehdytysmateriaalia ei ollut. Tarve perehdytyskansiolle oli selvä, koska työntekijät vaihtuvat sesongin mukaan. Yhteistyö yrityksen kanssa alkoi toisen kirjoittajan harjoittelusta. Perehdytyskansion aihe rajattiin talven ohjelmopalveluihin, koska se koettiin tarpeellisimmaksi.</p> <p>Toiminnallisessa opinnäytetyössä on kaksi osaa – teoria ja käytäntö. Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään perehdyttämistä ja työskentelyä ohjelmopalvelualalla. Perehdyttämistä käsittelevässä luvussa käydään läpi perehdyttämisen merkitystä, lainsäädäntöä sekä perehdyttämisen prosessia. Lisäksi luvussa käsitellään perehdyttämisen ohjelmaa ja erilaisia perehdyttämismalleja. Ohjelmopalvelualalla työskentelystä käydään läpi sen erityispiirteitä ja turvallisuutta.</p> <p>Käytännön osuus eli perehdytyskansio koostettiin keskustelujen ja yrityksen sähköisten materiaalien avulla. Lisäksi käytiin tutustumassa yrityksen toimintaan paikan päällä. Toimintaan perehdyttiin keskustelemalla ja kokeilemalla. Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa.</p> <p>Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena syntyi perehdytyskansio Mettänväen talven ohjelmopalveluista. Tuotos oli toimeksiantajalle merkityksellinen, koska se on avuksi henkilökunnan perehdyttämisessä. Perehdytyskansio luotiin selkeä kokonaisuus, jota on helppoa päivittää. Jatkossa kansiota voidaan täydentää uusilla talviohjelmilla tai käyttää pohjana kesän perehdytysmateriaalille. Kansio on koottu uusia työntekijöitä ajatellen, mutta sitä voidaan käyttää myös vanhojen työntekijöiden muistilistana. Kansiota on sekä sähköinen että paperinen versio.</p>			
Avainsanat ohjelmopalvelut, perehdyttäminen			

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Tourism and Hospitality Management			
Author(s) Emmi Tanhuala and Marjo Saarelainen			
Title of Thesis Orientation folder, Case Mettänväki			
Date	24.5.2020	Pages/Appendices	23
Supervisor Petra Laakso			
Client Organisation /Partners Mettänväki			
<p>Abstract</p> <p>The objective of this thesis was to create an orientation folder for the winter programmes of Mettänväki. The company operates in Levi and Ylläs. Mettänväki is a growing family business founded in 2018. The subject was chosen because of the need of the company. The need for the orientation folder was clear, because the employees change seasonally and there was no previous orientation material. The collaboration with the company started while one of the authors of this thesis was doing her internship there. The subject was limited to the winter programmes because it felt the most needed.</p> <p>The functional thesis has two parts – theory and practice. Orientation and working in the programme services are discussed in the theoretic part of the thesis. The chapter about orientation contains information about the importance of orientation, the law and the orientation process. It also includes information about the orientation programme and different orientation models. The chapter about working in the programme services contains information about the characteristics of the field and security.</p> <p>The practical part of the thesis was composed using information gathered from the conversations with the owners and the online materials of the company. The operation of the company was explored on-site. The thesis was made in collaboration with the company. As a result of the functional thesis the orientation folder for the winter programmes of Mettänväki was generated. The folder was significant for the company, because it helps in the orientation of the employees. The folder is easy to read and update. In the future the folder can be updated with new programmes. The folder is composed thinking of the needs of new employees, but also old employees can check information from there. There are both digital and paper versions of the folder.</p>			
Keywords programme services, orientation			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	METTÄNVÄKI	7
2.1	Mettänväki organisaationa	7
2.2	Perehdyttäminen Mettänväellä	8
2.3	Mettänväen ohjelmanpalvelut	8
3	PEREHDYTTÄMINEN	9
3.1	Perehdyttämisen merkitys.....	9
3.2	Lainsäädäntö	10
3.3	Perehdyttämisprosessi	10
3.3.1	Perehdyttäminen työn alkaessa	11
3.3.2	Prosessin kesto	11
3.3.3	Koeaika ja perehdyttäminen.....	12
3.4	Perehdyttämisohjelma	12
3.5	Perehdyttämismallit.....	13
4	TYÖSKENTELY OHJELMAPALVELUALALLA	15
4.1	Osaaminen ja oppaan ominaisuudet	15
4.2	Turvallisuus ohjelmanpalvelualalla.....	16
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	18
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	18
5.2	Perehdytyskansion laatiminen	19
5.3	Perehdytyskansion sisältö	19
6	POHDINTA.....	21
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	22

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on perehdytyskansion laatiminen Levillä ja Ylläksellä toimivalle yritykselle Mettänväelle. Perehdytyskansion käsittää Mettänväen talven ohjelmapalvelut sekä sisältää esittelyn muusta yrityksen toiminnasta. Aihe valikoitui yrityksen tarpeesta, kun toinen opinnäytetyön kirjoittajista suoritti harjoittelua yrityksessä. Yrityksellä ei aikaisemmin ole ollut perehdytyskansiota.

Mettänväki on Levillä ympärivuotisesti toimiva ohjelmapalveluyritys, joka tarjoaa myös hosting- ja catering-palveluja. Ohjelmapalvelu on Termipankin (2011) määritelmän mukaan palvelu, jonka tarkoituksena on tuottaa kokemus, elämys tai seikkailu. Tyypillinen piirre ohjelmapalveluille on myös, että asiakas osallistuu itse aktiivisesti sen toimintoihin. Lisäksi Mettänväellä on Laturavintola Hanhipirtti Levillä ja ravintola Halla Ylläksellä. Kaikkea Mettänväen toimintaa ohjaa luonnon kunnioittaminen, ja yrityksen valtteja ovat laadukas asiakaspalvelu ja unohtumattomat elämykset. Ohjelmapalvelut rakentuvat laajalti visuaalisuuden ja tunteen ympärille. Mettänväen ohjelmapalvelut ovat ympärivuotisia, mutta opinnäytetyössä perehdytyskansion on luotu talvikauden ohjelmapalveluille. Talvella ohjelmapalveluihin kuuluvat lumikenkäily, pilkkiretket, potkukelkkasafarit ja revontuliretket. Toimeksiantajan toiveena oli, ettei toimiston ja ohjelmapalvelumyymälän työtehtäviä käsitellä perehdytyskansion lyhyttä esittelyä enempää.

Perehdyttämisen merkitys korostuu entisestään Lapin sesonkiluonteisessa työssä. Kun työvoima vaihtuu usein, joskus jopa vuosittain, täytyy perehdytysohjelman olla kattava, jotta uudet työntekijät saadaan aina mahdollisimman nopeasti täyteen potentiaaliin työssä. Huolellinen perehdytys myös säästää kustannuksia, ja voi saada työntekijät jäämään tai palaamaan seuraavallekin sesongille. Perehdytyksessä tärkeää on muistaa jakaa vastuu, sekä käsitellä kaikki yrityksen toimintaa koskevat tärkeät asiat. Parhaimmillaan perehdytys on pitkäjänteinen prosessi, joka kestää koko työsuhteen ajan eri muodoissa.

Lapin Matkailustrategian (2019) mukaan talvikauden rekisteröidyt yöpymiset vuonna 2018 olivat 1 996 367, kun lumettoman ajan rekisteröidyt yöpymiset olivat samana vuonna 973 459. Näistä vapaa-aikaan liittyvät yöpymiset olivat talvella 1 628 030 ja lumettomana aikana 761 842. Strategiassa ennustettiin rekisteröityjen yöpymisten kasvavan vuonna 2023 yli 2 miljoonaan. (Lapin Matkailustrategia 2019.) Luvuista voidaan nähdä, kuinka sesonkiluonteista Lapin matkailu on. Näin ollen myös työvoiman tarve on sesonkiluonteista, keskittyen enimmäkseen talvikaudelle. Kuitenkin Lapissa kärsitään työvoimapulasta, sillä sesonkityöstä kiinnostuneita ei löydy Suomesta tarpeeksi. Kiinnostus Lappia kohtaan työpaikkana onkin kasvanut ulkomailla, ja yrityksillä on yhä enemmän sesonkityövoimaa ulkomailta. (Holopainen 2018.) Vuonna 2020 ulkomaisten työntekijöiden osuus kaikista sesonkityöntekijöistä oli noin 10% (Kuittinen 2020). Tällöin tulee myös uusi haaste perehdyttämiseen – toisesta kulttuurista tuleva, ja eri äidinkieltä puhuva työntekijä. Myös kansainvälisyys täytyy siis ottaa perehdyttämässä huomioon.

Opinnäytetyö alkaa yrityksen esittelyllä, josta siirrymme perehdyttämiseen ja sen merkitykseen. Käymme läpi lainsäädäntöä sekä perehdyttämisprosessia ja perehdyttämismalleja. Opinnäytetyöhön

liittyy myös olennaisesti työskentely ohjelmapalvelualalla, minkä takia koostimme siitä oman luvun, jossa käymme läpi ohjelmapalvelualan erityispiirteitä sekä turvallisuusasioita. Lopussa on kooste opin-
näytetyön toteutuksesta ja perehdytyskansion sisällöstä, sekä omaa pohdintaamme opinnäytetyön kirjoittamisesta.

2 METTÄNVÄKI

Mettänväki on vuoden ympäri Levillä ja Ylläksellä toimiva yritys. Se tarjoaa hosting-, catering- ja ohjelmopalveluja. Lisäksi sillä on Laturavintola Hanhipirtti Levin Pyhäjärvellä sekä ravintola Halla Ylläksen luontokeskus Kellokkaassa. Mettänväen toiminta perustuu luonnon kunnioittamiseen, hyvään asiakaspalveluun ja elämysten tuottamiseen. (Laapotti, R. 2020-02-10.) Ohjelmopalvelujen toteutuksessa tärkeässä roolissa ovat hiljaisuus, visuaalisuus ja tunne. Asiakkailta tulee olla mahdollisuus havainnoida ja kuunnella ympäristöä. (arcticexperience.fi.) Tässä opinnäytteessä keskitytään yrityksen talven ohjelmopalveluihin.

Tavallisten ryhmien ja viikko-ohjelman palvelujen lisäksi Mettänväki toteuttaa palvelukokonaisuuksia VIP-ryhmille. Omien sanojensa mukaan "Mettänväki on täydenpalvelun DMC, joka palvelee Levillä ja Ylläksellä." (arcticexperience.fi.) DMC eli Destination Management Company on yritys, joka tarjoaa alueellisia matkapaketteja kansainvälisillä markkinoilla (Matka-Töysä 2016). Talvikaudella 2019-2020 Mettänväki aloittaa yhteistyön K5 ja Panorama hotellien kanssa Levillä (Laapotti, J. 2019-10-29).

2.1 Mettänväki organisaationa

Mettänväki on perheyritys, jossa yrittäjinä ovat Riikka ja Jukka Laapotti. Osakeyhtiön jäseneksi on merkitty Riikka Laapotti ja varajäseneksi Jukan äiti Eeva Pajarinen (Finder.fi). Perhe, omistajuus ja yritys yhdistyvät perheyrittäjien toiminnassa ja sen ympärillä. Nämä kolme osa-aluetta ja muutokset niissä vaikuttavat toisiinsa. (Elo-Pärssinen ja Talvitie 2010, 15). Mettänväellä perheyrittäjyys näkyy siten, että töitä tehdään koko ajan tiiviisti perheen kanssa ja kaikki perheenjäsenet osallistuvat töihin. Työ- ja vapaa-aika sekoittuvat usein. Se ei ole aina huono asia, koska vapaus tehdä omia ratkaisuja helpottaa työn sovittamista arkeen ja perhe-elämään. (Laapotti, R. 2020-04-14.)

Riikan ja Jukan lisäksi ohjelmopalvelupuoli työllistää kaksi opasta. Heistä toinen toimii vastaavana. Kaikki ohjelmopalvelutyöntekijät ovat kausityöntekijöitä, mutta voivat palata töihin seuraavallakin kaudella. (Laapotti, R. 2020-05-18.) Tarvittaessa lisää työvoimaa saadaan esimerkiksi oman yrityksen kautta töitä tekevästä alan osaajista sekä yrityksen ravintolapuolen työntekijöistä. Mettänväki työllistää sesongilla yrittäjien lisäksi yhteensä viisi ihmistä (LeviNyt! 2019).

Koska kyseessä on kasvava yritys, henkilökuntaa tarvitaan koko ajan enemmän. Tähän mennessä Mettänväen henkilökunta on koostunut enimmäkseen yrittäjien jo ennestään tuntemista ihmisistä. Yrityksessä on ollut harjoittelijoita ja heitä otetaan mielellään myös tulevaisuudessa. Varsinkin toisella asteella opiskelevat harjoittelijat voivat olla nuoria. Erityisesti nuorten työntekijöiden perehdyttäminen on tärkeää, koska moni asia, joka on kokeneemmalle työntekijälle itsestään selvää, voi olla nuorelle työntekijälle uutta ja outoa (Tyohonperehdytys.fi). Tähän mennessä kaikki työntekijät ovat olleet suomalaisia, mutta matkailualan monimuotoisuuden vuoksi kansainvälisiä työntekijöitäkään ei voida sulkea tulevaisuudessa pois. Oppaan täytyy kuitenkin osata suomea, koska yritys markkinoi itseään paikallisuudella (Laapotti, R. 2020-05-18).

2.2 Perehdyttäminen Mettänväellä

Mettänväellä ei ole ollut aiemmin perehdytyskansiota eikä kirjallista perehdytysohjelmaa, vaan perehdytys on hoidettu suullisesti ja yhdessä tekemällä. Uusia oppaita ei laiteta retkille suoraan yksin, vaan ensimmäinen retki opastetaan aina yhdessä kokeneemman kanssa. Ennen retkeä käydään yhdessä läpi retken kulku ja tarvittaessa katsotaan reitti kartasta. Vaikka jonkinlainen runko jokaiselle ohjelmalle on ollut, niiden kulku on vaihdellut jonkin verran oppaasta ja tilanteesta riippuen.

Jokaisen VIP-ryhmien kanssa tekemisissä olevan uuden työntekijän on kirjoitettava vaihtolopimus. Samassa yhteydessä on käyty läpi, miten VIP-ryhmien kanssa toimitaan ja millaisia erityispiirteitä niihin liittyy.

2.3 Mettänväen ohjelmapalvelut

Mettänväellä on ohjelmapalveluita kaikkina vuodenaikoina. Osa niistä kuuluu Levin tai Ylläksen viikko-ohjelmaan, mutta ohjelmia järjestetään myös tilauksesta ryhmille. Asiakasryhmät pyritään pitämään suhteellisen pieninä hyvän asiakaskokemuksen mahdollistamiseksi. Kaikki retket voidaan opastaa suomeksi tai englanniksi. (Laapotti, R. 2019-12-01.)

Talven 2019-2020 aikana Mettänväen ohjelmistossa on sekä helpompia että haastavampia lumikenkäretkiä, pilkkimistä, potkukelkkasafareita ja revontuliretkiä. Ylläksen tarjonnassa on tällä hetkellä vain kaksi lumikenkäretkiä, jotka suuntautuvat Yllästunturiin. Levin retket suuntautuvat laajemmalle alueelle Levin hiihtokeskuksen ympäristössä. Retkiä tehdään enimmäkseen Immeljärvelle ja Kätkätunturiin. Sääolosuhteiden vuoksi retkikohdetta voidaan muuttaa, jolloin asiakkaat on mahdollista viedä autolla kohteeseen, esimerkiksi Raudusjärvelle. Retkiä yhdistää se, että niillä kaikilla on mukana pienet eväät ja opas kertoo matkalla tarinoita Lapin ja Suomen luonnosta. (Laapotti, R. 2019-12-01.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen on pieni, mutta olennainen osa henkilöstöjohtamista (Viitala 2014). Jo työturvallisuuslaki määrää, että työnantaja on velvollinen työntekijän riittävään perehdytykseen. Se on myös tärkeä osa työpaikan ennakoivaa turvallisuustoimintaa. Riittävän perehdyttämisen ansiosta uusi työntekijä on valmis työskentelemään oikealla tavalla alusta alkaen. Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia toimenpiteitä, jotka auttavat uutta tai palaavaa työntekijää oppimaan tuntemaan työpaikan toimintatavat, ihmiset, työtehtävät, sekä työhön liittyvät odotukset. (TTK 2019.) Perehdyttäminen ja työnopastus ajatellaan usein samana asiana, ja itseasiassa ennen perehdyttämisen olikin pelkästään työhön opastamista. Nykyään se on kuitenkin laaja-alaisempaa, ja perehdyttäminen kattaa myös yritykseen ja työyhteisöön tutustumisen. (Kupias ja Peltola 2009, 13.) Se sisältää työntekijän tiedottamisen jo ennen työn alkamista, vastaanoton työn alkaessa, perehdyttämisen yritykseen ja sen toimintatapoihin, sekä työnopastuksen käytännössä työn kuluessa. Perehdyttämisestä on vastuussa esimies, jonka vastuulla on perehdytysohjelman suunnittelu, työtilojen ja työvälineiden antaminen, tehtävien jako, uusien työntekijöiden vastaanotto, työnopastus, työkavereiden ja vastuuhenkilöiden esittely sekä perehdytyksen seuraaminen.

3.1 Perehdyttämisen merkitys

Perehdytys on erityisen tärkeää uusille työntekijöille. Perehdytystä tarvitaan kuitenkin myös, kun työtehtävät ja -menetelmät muuttuvat, tehdään uusia hankintoja, työturvallisuudessa havaitaan puutteita, sekä kun työnopastuksessa, toiminnassa tai tuotteiden laadussa havaitaan parannettavaa. (TTK 2019.) On tärkeää muistaa myös kesä-, kausi- ja vuokratyöntekijöiden kokonaisvaltainen perehdytys, sillä näillä ryhmillä työnkuvat usein muuttuvat, ja monet näiden ryhmien työntekijöistä saattavat työskennellä kokonaan uudella alueella ja paikkakunnalla kyseisen ajan. Etenkin matkailualalla kausiluonteinen työskentely korostuu, kun monet alan työntekijät työskentelevät esimerkiksi talvisesongin Lapissa, joka alueena voi työntekijälle olla kokonaan uusi. Tällöin yrityksen on perehdytyksessä otettava huomioon myös yrityksen ulkopuoliset asiat, joita asiakkaat saattavat kaivata. Matkailualan työntekijöiltä usein kysytään kaikkea alueeseen liittyvää. On myös huomioitava, että matkailualalla tarvitaan paljon niin sanottuja ihmistaitoja, jotka tulisi myös ottaa huomioon perehdyttämisessä, jotta saadaan työntekijän kaikki taidot ajan tasalle. (Boella ja Goss-Turner 2013.)

Hyvällä perehdyttämisellä taataan se, että uusi työntekijä pääsee kiinni tehokkaaseen työntekoon niin pian kuin mahdollista. Sillä voidaan myös minimoida riskiä siitä, että työntekijä lähtee organisaatiosta koettuaan, ettei pääse sisälle työympäristöön ja kulttuuriin. Näin ollen perehdyttämisprosessissa on tärkeää seurata, miten perehdyttäminen etenee, ja mitä tuntemuksia perehdytettävällä työntekijällä on. (Gavaghan 2018.) Palvelualalla on suuri työpaikanvaihdosprosentti, joka aiheuttaa yrityksille valtavia kuluja uusien työntekijöiden perehdyttämisessä (Boella ja Goss-Turner 2013). Siksi olisi tärkeää integroida uusi työntekijä heti perehdyttämisprosessissa organisaatioon, jotta voidaan välttää työntekijöiden jatkuva vaihtuminen. Työntekijöiden jatkuva tuiha vaihtuminen yrityksessä on myös merkki siitä, että tarvitaan enemmän tai parempaa perehdyttämistä (Boella ja Goss-Turner 2013).

Nykypäivänä maahanmuuttajat tulevat kasvavissa määrin työelämään Suomessa, ja esimiesten tulisi kiinnittää myös huomiota maahanmuuttajien erilaisiin tarpeisiin perehdyttämisessä. Jos maahanmuuttajalla on huono suomen kielen taito, voi hän tarvita enemmän kertausta ja apua, tai esimerkiksi perehdyttämisen englanniksi. Lisäksi maahanmuuttajilla ei välttämättä ole tietoa Suomen työelämän oikeuksista ja velvollisuuksista tai lainsäädännöstä, mitkä on hyvä kertoa jo perehdyttämisen aluksi. Kaikkia työntekijöitä tulisi kohdella työpaikalla tasavertaisesti, ja perehdyttämistilanteessa tulisi kiinnittää huomiota myös mahdolliseen syrjintään. On tärkeää myös pitää työpaikan viestintä sellaisena, että se on ymmärrettävää myös niille, jotka eivät puhu suomea. (TTL 2019.)

3.2 Lainsäädäntö

Perehdyttäminen on lakisääteistä. Työturvallisuuslain (2002/738) mukaan työnantajan täytyy antaa työntekijälle tarvittavat tiedot haitta- ja vaaratekijöistä työpaikalla. Työntekijä täytyy perehdyttää työhön ja työolosuhteisiin, menetelmiin, työvälineisiin ja niiden käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdytystä on tapahduttava ennen työn aloittamista ja sitä on täydennettävä tarvittaessa. Työntekijää täytyy opastaa välttämään mahdolliset haitat ja vaarat. Työntekijää täytyy opastaa myös mm. mahdollisten poikkeustilanteiden varalta. Perehdytyksessä tulee ottaa huomioon työntekijän aiempi työkokemus ja osaaminen. Myös vuokratyöntekijät tulee perehdyttää yrityksen toimintaan. Vuokratyön vastaanottajan tulee huolehtia siitä, että vuokratyöntekijän työnantajalla on tarvittavat tiedot työn vaatimuksista. Näin vuokratyöfirma voi varmistaa työntekijän tarvittavan ammattitaidon.

Laki nuorista työntekijöistä (1993/998 § 10) määrää, että tarvittavan työkokemuksen ja ammattitaidon puuttuessa työnantajan on huolehdittava, että nuori työntekijä saa tarvittavaa opetusta ja ohjausta. Nuorta työntekijää on opastettava henkilökohtaisesti niin, ettei hän aiheuta vaaraa itselleen tai muille työskennellessään. Nuoren työntekijän täytyy työskennellä kokeneen ja ammattitaitoisen työntekijän kanssa, kunnes hän on omaksunut työvaiheen tai -menetelmän. Mahdollisista vaaratekijöistä sekä kaikista turvallisuutta ja terveyttä koskevista asioista on ilmoitettava oppivelvollisen nuoren huoltajalle. (Asetus nuorten työntekijöiden suojelusta 1986/508 § 5.)

3.3 Perehdyttämisprosessi

Tehokas perehdyttäminen alkaa jo ennen työntekijän ensimmäistä työpäivää. Ennakkoon hoidettavia perehdyttämiseen liittyviä asioita ovat muun muassa työpisteen ja työvälineiden järjestäminen, työvaatteiden sekä käyntikorttien tilaaminen, sekä perehdytysohjelman suunnittelu. (Hyppänen 2013.) Perehdytysohjelman olisi hyvä olla kirjallinen. Suunnitelmasta tulisi käydä ilmi työn vaaratilanteet, kaikki työtehtävät, mahdollisten puhdistus- ja huoltotöiden kirjalliset ohjeet, työpaikan työturvallisuusohjeet, työvälineet ja niiden oikeaoppinen käyttö, sekä turvalliset työtavat. On hyvä käydä myös läpi, miten täytyy toimia tapaturmatilanteissa ja sairaskohtauksissa. (Työturvallisuuslaki 2002/738.) Lisäksi perehdytysohjelman tulisi sisältää lista henkilöistä, joihin työntekijä voi ottaa yhteyttä tarvittaessa. Uudelle työntekijälle on hyvä antaa myös ennen työn alkua perehdytysmateriaalia, josta uusi hän saa tietoa organisaatiosta, ja pystyy tutustumaan organisaatioon ja sen käytäntöihin etukäteen. Monet

yritykset antavat työntekijöilleen niin kutsutun Tervetuloa taloon –materiaalin, johon on koottu kaikki tärkeimmät asiat organisaatiosta ja sen henkilöstöhallinnosta. (Hyppänen 2013.)

3.3.1 Perehdyttäminen työn alkaessa

Esimiehen on hyvä varata uuden työntekijän perehdyttämiseen aikaa koko ensimmäinen päivä. Näin varmistetaan paras mahdollinen apu ja tutustuminen organisaatioon heti alkumetreiltä. Ensimmäisen päivän aikana uudelle työntekijälle on hyvä heti kertoa kaikki tärkein kyseisestä organisaatiosta, sekä selventää, mitä organisaatiosta saa kertoa ulkopuolisille ja mitkä asiat on hyvä pitää vain omana tietonaan. (Hyppänen 2013.)

Kun uusi työntekijä on perehdytetty yleisesti organisaatioon, on aika keskittyä asioihin osasto- ja yksikkötasolla. Tässä vaiheessa kerrotaan, miten yksiköt kuroutuvat organisaation kokonaisuuteen. Tästä siirrytään yksilötason perehdytykseen, eli mitkä ovat työn tehtävät, miten ne hoidetaan, mitä työkaluja käytetään ja kerrotaan ketkä ovat yrityksen asiakkaita ja yhteistyökumppaneita. Tässä vaiheessa tulisi käydä myös ilmi työn vastuut, merkitys ja valtuudet. Jos perehdytysmateriaalia ei ole annettu ennen työn alkua, tulisi se antaa mielellään kirjallisena viimeistään tässä vaiheessa perehdytystä. Nykypäivänä monet yrityksen hyödyntävät myös eLearning - mahdollisuuksia, joilla voidaan esitellä yrityksen toimintaa itseopiskelun avulla, sekä tehdä eräänlaisia pienimuotoisia kokeita, jotta työntekijä voi testata oppimaansa. On hyvä kuitenkin muistaa, että vaikka perehdytyksessä käytettäisiin apuna internet-materiaalia, kasvokkain annettu perehdytys, sen seuraaminen ja palautekeskustelut ovat olennainen osa tehokasta ja kattavaa perehdytystä. (Hyppänen 2013.)

Mitä työsuhteasioita perehdytyksessä tulisi selvittää? Hyppäsen (2013) mukaan niihin kuuluvat työ, työyksikkö, organisaatio, työajat, palkka-asiat, poissaolosäännökset mukaan lukien sairaspöissaolot, tauot kuten ruokatauko ja näihin liittyvät tilat, työterveyshuolto, työsuhte-edut, virkistyspalvelut ja mahdollinen luottamusmiesjärjestelmä. Lisäksi työnopastuksessa täytyy selvittää työpaikan olosuhteet ja työympäristö, työkaverit, työn sisältö, työvaiheet, työssä tarvittavien koneiden ja muiden välineiden sijainti, käyttö sekä ylläpito, työpaikan siisteys- ja turvallisuuskäytännöt, työn arviointi ja laatujärjestelmä. (Hyppänen 2013.) Esimies on ensisijaisesti vastuussa perehdytyksestä, mutta yleensä perehdyttämisessä ovat osallisena myös kaikki uuden työntekijän tulevat työkaverit. Isommissa organisaatioissa esimies voi myös delegoida perehdyttämisen sille työntekijälle, johon uusi työntekijä ollaan sijoittamassa. (Kauhanen 2012.)

3.3.2 Prosessin kesto

Perehdyttämisprosessin kesto vaihtelee yrityksittäin ja tehtävittäin (Kauhanen 2012). Jos työ on erityisen laaja ja vaativa, tarvitaan pidempi perehdytysaika. Jokaiseen organisaatioon liittyy niin sanottua hiljaista tietoa, joka on kerätty kokemuksella, eikä sitä näin ollen ole dokumentoitu mihinkään. Tähän tietoon voi päästä käsiksi vain talossa jo pitkään työskennelleiden tovereiden kautta. Perehdytyksessä kannattaa harkita siis myös mentorointia ja parityöskentelyä, sillä ne antavat työntekijälle paljon lisää tietoa yrityksen kirjoittamattomista toimintatavoista. Perehdytysprosessin aikana on hyvä

antaa jatkuvaa palautetta, ja käydä keskusteluja prosessin etenemisestä uuden työntekijän kanssa. Perehdytysprosessi on pääasiassa uutta työntekijää varten, mutta se voi olla osittain myös kaksisuuntainen. Yritys voi esimerkiksi kysyä miten työntekijän edellisessä työpaikassa hoidettiin jokin tietty asia, ja näin saada uudenlaisia näkökulmia yrityksen toimintatapoihin. Keskusteltaessa uuden työntekijän kanssa perehdytyksen onnistumisesta saadaan myös arvokasta tietoa siitä, miten itse perehdytysprosessia voidaan kehittää. (Hyppänen 2013.)

Myös vanhoja työntekijöitä täytyy perehdyttää tarvittaessa. Esimerkiksi yrityksen toimintatapojen tai lainsäädännön muuttuessa tarvitaan perehdytystä. Myös pidemmän poissaolon, kuten äitiysloman, jälkeen tarvitaan perehdytystä. (Tyohonperehdytys.fi, Ahokas ja Mäkeläinen.)

3.3.3 Koeaika ja perehdyttäminen

Koeajalla työsopimus voidaan purkaa molemmin puolin. Koeaika on sitä varten, että sekä työnantaja että työntekijä saavat varmistuksen oikeasta valinnasta. Perehdytysajalla on merkittävä rooli tämän käsityksen muodostumisessa. Oikeanlaisella perehdytyksellä autetaan uutta työntekijää sopeutumaan yritykseen mahdollisimman hyvin. Perehdytyksen aikana työntekijän käsitys oikeasta valinnasta muuttuu joko positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan. (Hyppänen 2013.) Suuret päätökset aiheuttavat ihmisissä usein epävarmuutta ja katumusta. Hyvä perehdyttämisprosessi voi auttaa uutta työntekijää muodostamaan positiivisen kuvan uudesta työvalinnastaan, ja auttaa häntä keskittämään ajatuksensa ja tunteensa pian työssä onnistumiseen. (El-Shamy 2003.) Vastaavasti taas epäonnistunut perehdytys voi pahimmillaan johtaa työntekijän irtisanoutumiseen koeajalla. Esimies on taas tärkeässä roolissa tässä perehdytyksen valvonnassa. Oman havainnointinsa avuksi hän voi kysyä perehdytykseen osallistuneilta työntekijöiltä heidän mielikuviaan uudesta työntekijästä. Näin saadaan lisää tietoa työntekijän sopivuudesta organisaatioon. Jos uusia työntekijöitä on useita, voi esimies laatia anonyymin tulokaskyselyn, jossa kysellään tulokkaiden mielipiteitä rekrytointivaiheesta sekä perehdytyksestä. Näiden tietojen pohjalta osataan kehittää yrityksen rekrytointia, perehdytysprosessia ja esimiesvalmennuksia. (Hyppänen 2013.)

3.4 Perehdyttämisohjelma

Perehdyttäminen on muutakin kuin kansio, joka annetaan luettavaksi uudelle työntekijälle. Perehdyttämisohjelmaan kuuluu perehdytyskansion lisäksi suunnitelma siitä, kuka on vastuussa perehdyttämisen eri osa-alueista, mitä asioita perehdyttämiseen kuuluu ja missä järjestyksessä asiat käydään läpi uuden työntekijän kanssa. Ohjelmaan on hyvä myös merkitä, milloin kyseessä oleva asia on perehdytetty työntekijälle. Kun perehdyttämisohjelma on suunniteltu hyvin, muodostuu perehdyttämiselle sujuva toimintatapa. Se toimii perehdyttäjän muistilistana, jonka avulla jokaiselle uudelle työntekijälle muistetaan varmasti kertoa kaikki olennaiset asiat. Pelkkä muistilista ei kuitenkaan riitä vaan perehdyttäjän omalla mielenkiinnolla ja halulla perehdyttämiseen on suuri merkitys onnistumisessa. Ohjelmaa olisi hyvä päivittää tarvittaessa, eli esimerkiksi kun yrityksen toiminta muuttuu tai käyttöön tulee uusia laitteita tai välineitä. (Österberg 2015.)

Kun suunnitellaan perehdyttämishjelmaa, on hyvä muistaa muutamia tärkeitä asioita. Ensinnäkin työntekijöiden tulee olla motivoituneita oppimaan, ja oppiminen tapahtuu aina vapaaehtoisesti. Ihmiset myös oppivat eri tahdissa, ja työelämässä aloitetaan aina erilaisilta tieto- ja taitopohjilta. Kun perehdytetään työntekijöitä, kyse on oppimisesta, ja siihen pätevät samat ohjeet kuin kouluun: ihminen oppii ja keskittyy paremmin lyhyissä toistuvissa jaksoissa, kuin pitkissä monen tunnin luennoissa. (Boella ja Goss-Turner 2013.) Näin ollen on tärkeää muistaa, että perehdyttäminen olisi parasta aina räätälöidä yksilöllisesti, sillä jokainen on erilainen oppija.

Perehdytysohjelma ei ole jokaisen työntekijän kohdalla samanlainen, vaan sitä voidaan muokata tarpeiden mukaan. Perehdytyksen tarve riippuu esimerkiksi tulevasta työtehtävistä ja työsuhteen pituudesta. Myös työntekijän aiempi työkokemus ja olemassa oleva ammatillinen osaaminen, tuleva rooli yrityksessä ja ikä vaikuttavat perehdyttämiseen. (Österberg 2015.) Esimerkiksi ohjelmalveluissa on eri asia perehdyttää kokenutta opasta kuin alalle juuri tullutta. Kokeneelle oppaalle voidaan kertoa tarkemmin esimerkiksi yrityksen tavasta palvella asiakkaita tai hauskoja tarinoita käytettäväksi tietyillä retkillä. Sen sijaan noviisin perehdytys voidaan aloittaa opastustekniikan perusteista ja oikeanlaisesta pukeutumisesta retkillä. Sen lisäksi, että perehdytyksen pohjana on työntekijän perehdytyksen tarve, on otettava huomioon yrityksen tarpeet ja käytettävissä olevat resurssit (Eräsalo 2008).

Perehdyttämishjelman osana voi olla monenlaista tukimateriaalia, josta on hyötyä uudelle työntekijälle. Työntekijälle voidaan antaa esimerkiksi tietopaketti, joka sisältää kaiken olennaisen tiedon yrityksestä ja työhön liittyvistä asioista. Lisäksi tietoa voi saada muun muassa yrityksen verkkosivuilta sekä mahdollisesta intranetistä. Erilaiset luettavat lähteet eivät kuitenkaan korvaa ihmiskontaktia ja uudelle työntekijälle on annettava mahdollisuus kysyä. Jo aiemmin perehdytetyjä asioita voidaan kerätä tarvittaessa. (Österberg 2015.)

3.5 Perehdyttämismallit

Yritys voi käyttää uuden työntekijän perehdyttämiseen monia eri konsepteja. Oikean konseptin valinta riippuu aina yrityksestä ja työn luonteesta. Yksi yleisimmistä perehdyttämismalleista on Kupiaan ja Peltolan (2009) kutsuma vierihoitoperehdyttäminen, jossa uusi työntekijä seuraa kokeneemman työntekijän (useimmiten esimiehen) toimintaa työpaikalla, ja oppii käytännössä. Kyseisen mallin etuna on, että jokainen uusi työntekijä voidaan huomioida yksilöllisesti. Näin ollen perehdytys voidaan toteuttaa työntekijän tarpeiden mukaan. Sillä on kuitenkin myös vaaransa. Koska malli luottaa vain yhden ohjaajan perehdyttämiseen, täytyy henkilöllä olla erinomaiset ohjaustaidot, aikaa, varmuutta ja osaamista. Perehdyttämisessä täytyy olla myös objektiivinen yrityksestä, ja antaa tulokkaan muodostaa omat mielipiteensä.

Perehdyttäminen voi myös perustua yrityksen laatimien yhtenäisiin toimintamalleihin. Tällöin uusien työntekijöiden perehdyttämisessä on selkeät työn- ja vastuunjaot. Myös perehdyttämiseen käytettävä materiaali kuten perehdyttämishjelmat, oppaat ja vaatimukset on tuotettu koko yrityksen saataville. Kyseinen malli soveltuu paremmin isoihin organisaatioihin, jolloin henkilöstöosastolla on suurin vastuu perehdyttämisestä yleistasolla – esimerkiksi työyhteisöön perehdyttäminen. Perehdyttämiseen liittyvä

työopastus kuitenkin jää työyksikön vastuulle, jolloin yksiköiden välisen perehdyttämisen ero kasvaa. Vaarana on myös perehdyttämisen jäykistyminen, kun luotetaan liikaa valmiisiin toimintamalleihin ja unohdetaan yksilöt. (Kupias ja Peltola 2009, 37-38.)

Jotta perehdyttäminen olisi onnistunutta, täytyy sen olla laadukasta. Vastauksena jäykistyneelle perehdyttämislle voidaan perehdyttämisen vastuu siirtää työyksiköille ja tiimeille, jotka voivat kehittää laadukasta perehdyttämistä. Vastuun siirrossa täytyy organisaation ottaa huomioon, onko tiimillä antaa tarpeeksi aikaa perehdyttämiseen. Kun puhutaan perehdyttämisestä työyksiköissä ja tiimeissä, on esimies aina vastuussa sen kehittämisestä. Esimies voi kuitenkin nimittää tiimiinsä perehdyttäjän, ja näin ollen jakaa vastuutaan. Laadukkaassa perehdyttämisessä koko tiimi voi osallistua uuden tulokkaan perehdyttämiseen. Tärkeää on yhä perehdyttämisprosessin koordinointi ja tarkkailu. (Kupias ja Peltola 2009, 39.)

Perehdyttäminen voidaan myös räätälöidä jokaisen työntekijän tarpeisiin, jolloin syntyy oma perehdyttämisohjelma jokaiselle uudelle työntekijälle. Tällöin perehdyttämisohjelma tehdään yhdessä uuden työntekijän kanssa vuorovaikutuksessa. Vastuussa perehdyttämisestä on yksi koordinoija, joka hoitaa kaiken. Samankaltaista perehdyttämistä, dialogista perehdyttämistä, käytetään kun uusi tulokas tulee työhön, jota hänen on itse tarkoitus muokata. Tulokas tuo mukanaan uusia näkökulmia ja tällöin myös vastaanottava yksikkö oppii häneltä. Näin ollen perehdyttämisen molemmat osapuolet kehittyvät perehdyttämisen aikana, ja perehdyttämisohjelma luodaan yhdessä tulokkaan kanssa. (Kupias ja Peltola 2009, 40-41.)

4 TYÖSKENTELEY OHJELMAPALVELUALALLA

Ohjelmapalvelualalla työskenteleminen vaatii osittain erilaista osaamista kuin muuten matkailualalla. Osaaminen ei rajoitu pelkästään koulussa opittuihin käytännön taitoihin, vaan työssä tarvitaan myös tietynlaisia luonteenpiirteitä, kuten hyvää sopeutumis- ja heittäytymiskykyä. Ohjelmapalveluala on pitkälti asiakaspalvelutyötä, joten erinomaiset ihmistaidot ovat välttämättömät työssä menestymiselle. Myös oman alan tekninen osaaminen on tärkeää. Lisäksi alalla työskennellessä tarvitaan yleissivistystä ja kielitaitoa. (Verhelä ja Lackman 2003, 198, 240.)

Ohjelmapalveluiden parissa työskennellessä asiakkaiden turvallisuus on tärkeää. Kyseessä on hyvin usein erilaiset opastamistyöt, kuten esimerkiksi safariopastus, joissa täytyy osata varautua erilaisiin muuttuviin tilanteisiin ja turvallisuusriskeihin sekä niistä selviytymiseen. Siksi ohjelmapalvelualalla perehdytettäessä tulee ottaa huomioon yrityksen turvallisuusohjeet erilaisiin tilanteisiin, jotta niin uudet kuin vanhatkin työntekijät pysyvät ajan tasalla turvallisuuteen liittyvistä toimintatavoista.

4.1 Osaaminen ja oppaan ominaisuudet

Mettänväen ohjelmapalveluissa tarvitaan oppaalta niin alan osaamista kuin maalaisjärkeäkin. Opastaminen on pohjimmiltaan asiakaspalvelutyötä, jossa täytyy osata kohdata erilaiset asiakkaat ja heidän tarpeensa. Tärkeää on, että opas on asiakaspalveluhenkinen ja hän osaa kuunnella asiakasta. (Verhelä ja Lackman 2003, 199-200.) Asiakaspalvelussa auttavat hyvä kielitaito ja kulttuurien tunteminen. (Verhelä ja Lackman 2003, 242.) On helpompaa luoda hyvä asiakaskokemus, kun opas ja asiakas ymmärtävät toisiaan. Levin ja Ylläksen alueella on paljon ulkomaalaisia matkailijoita, joten hyvästä kielitaidosta on apua Mettänväen ohjelmapalvelujen toteuttamisessa. Kittilän lentokentälle saapuneista paikallismatkustajista 47 prosenttia tuli ulkomailta toukokuun alusta 2019 ja huhtikuun 2020 loppuun mennessä. Tuona aikana ulkomaalaiset matkailijat yöpyivät rekisteröidyissä majoitusliikkeissä keskimäärin 3,4 yötä. (Visitory 2020). Opastuksen viestiä välittävät puhutun kielen lisäksi myös ilmeet, eleet ja kehonkieli (Verhelä ja Lackman 2003, 212). Ei riitä, että tietää paljon, vaan on myös osattava välittää tieto asiakkaille mielenkiintoisella ja innostuneella tavalla, esimerkiksi tarinoiden avulla.

Työntekijän on oltava joustava, koska ohjelmapalvelualalla ei välttämättä tiedä vielä aamulla, millainen päivä on tulossa. Ennakoon sovitut asiakkaat saattavat yllättäen perua tai eivät ilmesty ollenkaan paikalle. Toisaalta asiakkaita voi olla odotettua enemmän. Mettänväellä on ohjelmapalvelumyymälä, josta retkiä myydään sillä periaatteella, että retkelle voidaan lähteä milloin vain (LeviNyt! 2019). Tarvittaessa opastusta tai retkeä on oltava valmis räätälöimään asiakkaan toiveiden tai tarpeiden mukaisesti (Verhelä ja Lackman 2003, 209). Esimerkiksi lumikenkäretki voidaan suunnitella tavallista helpommaksi, jos mukana on lapsia tai huonokuntoisia asiakkaita.

Yrittäjiltä vaaditaan bisnesosaamista. Esimerkiksi tuotteet on osattava hinnoitella kannattavasti. Kaikki tuotteen toteuttamisesta syntyvät kulut on tiedostettava ja muistettava ottaa huomioon. (Verhelä ja Lackman 2003, 219). Esimerkiksi uusia välinehankintoja tehdessä voi miettiä, mitä oikeasti tarvitaan, mille on kysyntää ja mitä välineitä on järkevämpää vuokrata muilta alueen yrityksiltä. Yrittäjän täytyy

myös osata delegoida työtehtäviä. Pienessä yrityksessä haluaa helposti tehdä kaiken itse, mutta joskus esimerkiksi ajankäytön tai osaamisen kannalta on järkevämpää antaa työ jonkun toisen tehtäväksi. (Enbuske 2019.)

Mettänväen kaikki ohjelmanpalvelut toteutetaan luonnossa, joten oppaan täytyy osata liikkua luonnossa sujuvasti sekä tietää, mitä saa ja ei saa tehdä. Tälle hyvänä perustana ovat jokamiehenoikeuksien noudattaminen. Jokamiehenoikeudet tarkoittavat sitä, että maanomistajasta riippumatta luonnossa saa liikkua, kunhan ei aiheuta vähäistä suurempaa haittaa. Luonnonsuojelualueilla jokamiehenoikeuksia on rajoitettu. (Metsähallitus 2020.) Toimintaympäristö ja siinä tapahtuvat muutokset vaikuttavat palvelutuotteen toteuttamiseen turvallisesti (Verhelä 2007, 51). Esimerkiksi luonnossa liikkuesa olosuhteet voivat muuttua nopeasti. Näin ollen poikkeustilanteisiin on osattava reagoida tilanteen vaatimalla tavalla (Verhelä ja Lackman 2003, 51). Sään muuttuessa voidaan esimerkiksi vaihtaa reittiä tai pitää enemmän taukoja matkan varrella. Tuote kokonaisuutena tulee osata hyvin ennen retkeä, jotta retki on turvallinen niin asiakkaille kuin oppaallekin (Verhelä ja Lackman 2003, 51).

4.2 Turvallisuus ohjelmanpalvelualalla

Ohjelmanpalvelujen turvallisuuteen vaikuttavat monet eri tekijät. Näitä tekijöitä ovat asiakkaat, asenteet, palvelua ohjaava henkilöstö, turvallisuussuunnittelu, olosuhteet, varusteet, välineet sekä kalustoa ja palvelua järjestävä yritys. Matkailun ohjelmanpalvelujen normiston (MoNo) mukaan turvallisuustekijät ryhmitellään toimintaympäristöön, välineisiin ja suorittajiin. (Verhelä ja Lackman 2003, 49-50.) Kuluttajaturvallisuuslaki määrää, että toiminnanharjoittajan on varauduttava riskeihin olosuhteiden vaatimalla tavalla. Kuluttajapalvelusta ei saa aiheutua vaaraa kenellekään. (KuTul 5 §). Kuluttajaturvallisuuslaissa on myös määrätty, että toiminnanharjoittajien tulee laatia kirjallinen turvallisuusasiakirja, johon kirjataan kaikki palvelun turvallisuusasiat, myös sisältäen suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien arvioimiseksi. Turvallisuus- ja kemikaaliviraston ohjeen (2015) mukaan turvallisuusasiakirjaan on kirjattava myös arvio palveluun osallistuvien henkilöiden enimmäismäärästä, sekä selvitys turvallisuuteen vaikuttavista asiakkaan rajoitteista ja ominaisuuksista.

Suomi on yleisesti ottaen turvallinen maa matkustaa. Luonnossa toteutettavissa ohjelmanpalveluissa riskitekijät liittyvät yleensä petoeläimiin tai sääolosuhteiden vaihteluihin. Jotta ohjelmanpalvelutuote olisi turvallinen, täytyy henkilökunnan olla osaavaa. Myös hyvällä asenteella on merkitystä, ja henkilökunnan täytyy osata toimia poikkeustilanteissa. Toisena merkittävänä asiana turvallisuuden kannalta ovat palveluissa käytettävät laitteet ja välineet. Niiden tulee olla huollettuja ja käyttökelpoisessa kunnossa. Jokaisesta tuotteesta on tehtävä riskianalyysiin perustuva turvallisuussuunnitelma. Sen osana on pelastus- ja pelastautumissuunnitelma. Osana turvallisuussuunnitelmaa on myös tiedotusohje mahdollisia vaara- ja onnettomuustilanteita varten. (Verhelä ja Lackman 2003, 50-51.) Myös asiakkaaseen liittyviä riskitekijöitä on kaikissa ohjelmanpalveluissa. Ongelmia voi olla esimerkiksi asiakkaan ja oppaan välisessä kommunikaatiossa, ja siitä johtuen turvallisuusohjeistus jää vajavaiseksi. Riskejä syntyy myös, jos asiakas ei noudata ohjelman turvallisuusohjeita tai hänellä on tiettyjä henkilökohtaisia ominaisuuksia. Tällaisia ominaisuuksia voivat olla esimerkiksi kokemattomuus, asenne tai fyysinen kunto. (Verhelä 2007, 52.)

Ohjelmapalvelujen parissa työskenteleviltä henkilöiltä vaaditaan ensiaputaitoja (Verhelä 2007, 122, 132). Kun opas osaa toimia poikkeustilanteissa ja hänellä on tarvittavat ensiaputaidot, retki on mahdollista viedä loppuun turvallisesti myös tapaturman sattuessa. Mettänväellä työntekijöiltä vaaditaan vähintään hätäensiapukoulutus, ja ensiapukoulutuksen voi käydä myös yrityksen kautta syksyllä 2020 (Laapotti, R. 2020-05-18).

Ohjelmapalveluissa on tärkeää luoda asiakkaalle turvallisuuden tunne. Ei riitä, että palvelu on teknisesti turvallinen, jos asiakkaasta ei tunnu turvalliselta. Tietynlainen vaaran ja jännityksen tunne viehättää, mutta se ei saa kestää liian pitkään. Kun asiakas tuntee ylittäneensä itsensä ohjelmapalvelun aikana, syntyy hyvinvointitunne ja positiivinen kokemus. Oppaan tulee omalla käytöksellään ja toiminnallaan osoittaa, että ohjelmapalvelu on turvallinen. Asiakkaita on neuvottava turvavälineiden käytössä. Turvallisuutta ei kuitenkaan saa korostaa niin paljon, että asiakkaalle tulee tunne ohjelman liiasta vaarallisuudesta. Pelottavat tilanteet kannattaa purkaa asiakkaan kanssa ohjelman jälkeen keskustelemalla. (Verhelä ja Lackman 2003, 52-53.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tämän opinnäytetyön aihe syntyi toisen kirjoittajan harjoittelusta kyseisessä yrityksessä, ja yrityksen tarpeesta perehdytyskansiolle. Näin ollen kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda selkeä kokonaisuus, jota voidaan käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämisen pohjana ja apuvälineenä.

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisesta opinnäytetyöstä on hyvin vähän ajantasaista ja luotettavaa tietoa tarjolla internetissä. Löydettävät tiedot ovat lähinnä muiden opinnäytetöiden omia tiivistelmiä, jotka pohjautuvat kaikki samaan kirjaan. Siksi käsittelemme toiminnallisen opinnäytetyön teoriaa vain yhden lähteen kautta. Tämä sama teos *Toiminnallinen opinnäytetyö* 2003 Vilkka ja Airaksinen, on kattava kokonaisuus toiminnallisen opinnäytetyön teoriasta.

Toiminnallinen opinnäytetyö on ammattikorkeakoulujen vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallinen opinnäytetyö tapahtuu aina käytännönläheisesti ammatillisessa kentässä. Näin ollen sen tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen tai toiminnan järjestäminen. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos vaihtelee koulutusalaista riippuen, ja voi olla esimerkiksi perehdyttämisopas, turvallisuusohjeistus tai jonkin tapahtuman toteuttaminen. Konkreettinen tuotos riippuu myös kohderyhmästä, ja toiminnallisen opinnäytetyön suunnittelussa on hyvä miettiä, tuleeko opinnäytetyöstä esimerkiksi kirja, kansio, portfolio, kotisivut vai tapahtuma. Tärkeintä toiminnalliselle opinnäytetyölle on yhdistää käytännön toteutus ja sen raportointi. (Vilkka ja Airaksinen 2003, 9.) Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyi kansio, jota käytetään uusien työntekijöiden perehdyttämiseen.

Vilkan ja Airaksisen mukaan toiminnallisen opinnäytetyön aihetta miettiessä tulisi ottaa huomioon, kuinka sen avulla voidaan luoda yhteyksiä työelämään ja tärkeimpänä syventämään omia tietoja ja taitoja jostain alaan liittyvästä asiasta. Yleensä toiminnallisessa opinnäytetyössä on toimeksiantaja, jonka tarpeiden pohjalta opinnäytetyö suunnitellaan. Toimeksiantajan käyttö auttaa laajentamaan osaamista työelämässä, luomaan suhteita ja mahdollisesti myös työllistymään. Toimeksiantaja antaa myös avaimet päästä kokeilemaan taitoja senhetkisen työelämän tarpeisiin, mikä helpottaa työelämän muutoksien perässä pysymistä. (Vilkka ja Airaksinen 2003, 16-17.) Toimeksiantajaa käytettäessä on kuitenkin huomioitava, että osataan rajata opinnäytetyön aihe omien taitojen, valmiuksien ja voimavarojen mukaan (Vilkka ja Airaksinen 2003, 18). Tässä opinnäytetyössä käytettiin toimeksiantajaa. Aihe rajattiin yhteisymmärryksessä ottaen huomioon käytettävissä olevat resurssit ja toimeksiantajan tarpeet.

Vaikka toiminnallisen opinnäytetyön ideana on tuottaa jokin konkreettinen tuote, tapahtuma, opas tai ohjeistus, se ei vielä riitä valmiiksi opinnäytetyöksi. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyöhön kuuluu myös teoriaosa, sillä opinnäytetyön tarkoituksena on yhdistää opiskelijan teoreettinen ja käytännön osaaminen. Siksi toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu kattava teoreettinen tietoperusta, jolla voidaan perustella opinnäytetyöhön liittyvät valinnat. Ammattikorkeakouluopintojen perustan mukaisesti

opinnäytetyö myös osoittaa opiskelijan kykenevyyttä kriittiseen pohdintaan. (Vilka ja Airaksinen 2003, 41-42.) Tässä opinnäytetyössä luotiin perehdytyskansio ohjelmapalveluyritykselle. Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään perehdyttämistä ja työskentelyä ohjelmapalvelualalla.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuksellisten menetelmien käyttö ei ole välttämätöntä. Tärkeää on kuitenkin harkita tarkkaan, millaista aineistoa ja tietoa opinnäytetyötä varten kerätään. (Vilka ja Airaksinen 2003, 56-57.) Laadullista tutkimusmenetelmää taas tarvitaan, kun halutaan ymmärtää jotain ilmiötä kokonaisvaltaisesti – eli millaiset kirjoittamattomat uskomukset ja käsitykset ovat ihmisten taustalla. Näin ollen sitä voidaan käyttää esimerkiksi, kun halutaan tuottaa opinnäytetyö pohjautuen johonkin kohderyhmään ja sen ajatuksiin. (Vilka ja Airaksinen 2003, 63.) Tässä opinnäytetyössä ei ole käytetty tutkimuksellisia menetelmiä.

5.2 Perehdytyskansion laatiminen

Perehdytyskansio tuotettiin yrityksen tarpeeseen, sillä yrityksellä ei aiemmin ollut perehdytyskansiota. Kansio on rajattu Mettänväen talvikauden ohjelmapalveluihin, koska työntekijöiden vaihtuvuus on suurinta talvisesongilla. Tuotos on merkittävä toimeksiantajalle, sillä perehdytyskansio on oleellinen väline uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Kansioon on koottu perustiedot yrityksestä ja tiedot talvikauden eri ohjelmista. Toimeksiantaja toivoi myös, että kansiossa pidetään toimipaikkaesittelyt tiiviinä. Toimeksiantajan toiveesta kansiossa on käyty läpi myös oppaan oikeanlaista pukeutumista, sekä tietoskuja muun muassa Lapin luonnosta, mitä voi käyttää apuna ryhmien opastamisessa.

Perehdytyskansio tehtiin sekä sähköisenä että paperisena versiona. Lopullinen sähköinen versio on julkaistu Applen Pages -tekstinkäsittelyohjelmalla, koska se on toimeksiantajalla käytössä. Paperista versiota on helppo käyttää paikan päällä perehdytykseen, kun taas sähköistä versiota on helppo päivittää. Toimeksiantajan toiveena olikin, että perehdytyskansion pohja olisi helppo täydentää ja muokata ohjelmien muuttuessa.

Kansiosta tehtiin vain suomenkielinen versio yrittäjien toiveesta. Vaikka oppaat voivat olla ulkomalaisia, täytyy kaikkien oppaiden osata suomea, sillä Mettänväki markkinoi ohjelmapalveluitaan paikallisuudella.

Perehdytyskansion laatiminen aloitettiin keväällä 2019 vierailulla Mettänväellä. Aihe tuli aiemmin samaan kevään aikana toisen opinnäytetyön kirjoittajan harjoittelun kautta. Yrityksen kanssa kommunikointi tapahtui muutamilla vierailuilla Levillä, sekä sähköposteilla ja WhatsApp-viesteillä.

5.3 Perehdytyskansion sisältö

Perehdytyskansio alkaa Tervetuloa -osiolla, jossa esitellään Mettänväki yrityksenä, sen arvot sekä annetaan tärkeät yhteystiedot. Seuraavassa kappaleessa esitellään Mettänväen eri toimipisteet lyhyesti. Kolmannessa kappaleessa käydään läpi turvallisuusasioita. Turvallisuussuunnitelmat löytyvät erilli-

sestä kansioista perehdytyskansion ohessa käytettäväksi, joten tarkkojen suunnitelmien liittämistä perehdytyskansioon ei koettu tarpeelliseksi. Sen sijaan turvallisuusosiossa on käyty läpi esimerkiksi hätäilmoituksen teko, ja yleisimpiin tapaturmiin varautuminen ja reagoiminen.

Neljännessä kappaleessa käydään läpi talven ohjelmat. Ne on jäsennetty selkeästi ja lyhyesti, jotta työntekijä saa kaiken tiedon kätevästi. Viidennessä kappaleessa käsitellään toimintaohjeita, eli mitä tehdään ennen retkeä, retken aikana sekä sen jälkeen.

Kuudennessa kappaleessa käydään tarkasti läpi oppaan varustautuminen retkille. Kappaleeseen on liitetty myös opas oppaan pukeutumiseen, jotta voidaan välttää paleltumat ja hypotermia. Seitsemännessä ja viimeisessä kappaleessa on tietopankki sanoista ja käsitteistä, joita voidaan käyttää apuna, kun kerrotaan tarinoita asiakkaille retkien aikana. Kappaleeseen on koottu tietoa esimerkiksi suomalaisesta luonnosta, kulttuurista ja saamelaisuudesta.

6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda perehdytyskansio toimeksiantajalle talvisesongin ohjelmapalveluista. Perehdytyskansion tarkoitus on toimia pohjamateriaalina uudelle työntekijälle, mutta retket käydään lisäksi yhdessä läpi käytännössä. Halusimme luoda tiiviin kokonaisuuden, josta tarvittava tieto löytyy helposti. Tavoitteessa onnistuttiin, sillä tuotoksena syntyi toimiva kokonaisuus uusien työntekijöiden perehdyttämiseen.

Teoriaosaa kootessa saimme syventävää tietoa perehdyttämisestä ja sen merkityksestä. Nämä tiedot auttavat meitä toimimaan paremmin tulevaisuuden esimiestöissä. Tietojen pohjalta osaamme esimerkiksi ottaa huomioon jokaisen työntekijän erilaiset tarpeet perehdyttämisprosessissa.

Aiheen rajaaminen onnistui luontevasti ja yhteisymmärryksessä toimeksiantajan kanssa. Haasteena opinnäytetyötä tehdessä oli ajankäytön hallinta. Jälkeenpäin ajateltuna selkeämpi aikataulutus, esimerkiksi kirjallisena, olisi ollut hyödyksi. Myös eri paikkakunnilla asuminen ja toimeksiantajan sijainti toi omat haasteensa. Haastavaksi osoittautui myös kansainvälisten lähteiden löytäminen. Tuoreita lähteitä ei löytynyt paljoa, mutta koemme, ettei se haittaa, koska perehdyttämisen teoria ei ole muuttanut juurikaan viime vuosina.

Onnistuimme luomaan selkeän ja toimivan kokonaisuuden toimeksiantajan toiveiden pohjalta. Yrittäjiltä palautetta pyydettyä perehdytyskansioon oltiin erittäin tyytyväisiä. Teimme vielä muutaman muutoksen kommenttien perusteella. Kansiota tuli helppolukuinen, ja se sisältää tärkeimmät tiedot retkien opastamista varten. Perehdytyskansio tehtiin niin, että sitä on helppoa päivittää. Jatkossa kansion päivittäminen on yrityksen työntekijöiden vastuulla. Jatkona opinnäytetyöllemme voisi olla perehdytyskansion tekeminen muille vuodelajoille tai täydentäminen toimistotehtävillä.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

AHOKAS, Laura ja MÄKELÄINEN, Jukka 2013. Pehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. [Verkojulkaisu]. Työturvallisuuskeskus. [Viitattu 2020-04-14.] Saatavissa: https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua

ARCTIC EXPERIENCE BY METTÄNVÄKI. [Verkkosivusto]. [Viitattu 2020-04-14.] Saatavissa: <https://www.arcticexperience.fi/mettnvki>

BOELLA, Michael J. ja GOSS-TURNER, Steven 2013. Human resource management in the hospitality industry: A guide to best practice. E-kirja Ebook Central -palvelussa. New York: Routledge.

ELO-PÄRSSINEN, Krista ja TALVITIE, Eveliina 2010. Perheyritys on enemmän. Helsinki: WSOYpro Oy.

EL-SHAMY, Susan 2003. Dynamic Induction: Games, Activities and Ideas to Revitalize Your Employee Induction Process. [E-kirja]. [Viitattu 2020-04-14.] Saatavissa: <http://search.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/login.aspx?direct=true&Auth-Type=ip,shib&db=e000tww&AN=269765&lang=fi&site=ehost-live>

ENBUSKE, Katia 2019. Yrittäjän ajanhallinta: Kuinka saada lyhyemmät työpäivät ja enemmän vapaa-aikaa? [Verkojulkaisu]. Talousverkko. [Viitattu 2020-05-19.] Saatavissa: <https://www.talousverkko.fi/yrittajan-ajanhallinta-kuinka-saada-lyhyemmät-tyopaivat-ja-enemman-vapaa-aikaa/>

ERÄSALO, Ulla 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restamark.

FINDER.FI 2019. Mettänväki Oy. [Verkkosivu]. [Viitattu 2020-04-09.] Saatavissa: <https://www.finder.fi/Muualla+luokittelematon+huvi-+ja+virkistystoiminta/Mettänväki+Oy/Äkäslompolo/yhteystiedot/3224135>

GAVAGHAN, Jackie 2018. Human Resource Management. Luentomuistiinpanot. Institute of Technology Tralee.

HOLOPAINEN, Hanna 2018. Tuhansia hakemuksia ulkomailta Lapin sesonkitöihin – ”Osaammeko ottaa vastaan kansainvälistä työvoimaa ja johtaa muulla kuin suomen kielellä?” [verkojulkaisu]. [Viitattu 2020-03-15.] Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10567893>

HYPPÄNEN, Riitta 2013. Esimiesosaaminen – liiketoiminnan menestystekijä. E-kirja Ellibslibrary-palvelussa. Helsinki: Edita Publishing Oy.

KAUHANEN, Juhani 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. E-kirja Alma Talent verkkokirjahyllyssä. Espoo: Alma Talent Oy.

KUITTINEN, Liisa 2020. Lapin matkailu pyörii entistä enemmän ulkomaisten työntekijöiden voimin [verkojulkaisu]. [Viitattu 2020-03-15.] Saatavissa: <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000006363212.html>

KULUTTAJATURVALLISUUSLAKI. L 2011/920. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-04-13.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920#L2P7>

KUPIAS, Päivi ja PELTOLA, Raija 2009. Pehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

LAAPOTTI, Jukka 2019-10-29. [WhatsApp -ryhmäviesti.] Vastaanottaja: Mettänväen työntekijät.

LAAPOTTI, Riikka 2019-12-01. Ohjelmat [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Marjo Saarelainen.

LAAPOTTI, Riikka 2020-02-10. Yrittäjä. [Haastattelu.] Kittilä: Mettänväki.

LAAPOTTI, Riikka 2020-04-14. [WhatsApp -viesti.] Vastaanottaja: Marjo Saarelainen.

- LAAPOTTI, Riikka 2020-05-18. Perehdytyskansio [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Marjo Saarelainen.
- LAPIN LIITTO 2019. Lapin matkailustrategia 2020-2023 [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-03-15.] Saatavissa: http://www.lappi.fi/c/document_library/get_file?folderId=18283&name=DLFE-35916.pdf
- LeviNyt! 2019. Mettänväki avaa ohjelmapalvelumyymälän Hotelli K5 Levin yhteyteen. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-05-19.] Saatavissa: <https://www.levinyt.fi/uutiset/1/592/Mettänväki%20av>
- MATKA-TÖYSÄ 2016. Matka-Töysä Keski-Suomen matkailupalveluiden myyjäksi [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-05-23.] Saatavissa: <https://www.matkatoysa.fi/news/2016102743/Matka-Tys-Keski-Suomen-matkailupalveluiden-myyjaksi>
- METSÄHALLITUS 2020. Jokamiehenoikeudet ja –velvollisuudet [verkkajulkaisu]. Luontoon.fi. [Viitattu 2020-05-19.] Saatavissa: <https://www.luontoon.fi/jokamiehenoikeudet>
- TERMIPANKKI 2011. Erikoisalojen sanastojen ja sanakirjojen kokoelma [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-05-22.] Saatavissa: <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/ohjelmapalvelu>
- TTL 2019. Monikulttuurinen työelämä [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-12-15.] Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/monikulttuurinen-tyoelama/>
- TTK 2019. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-12-13.] Saatavissa: https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus
- TUKES 2015. Ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistäminen [ohje]. [Viitattu 2020-04-13.] Saatavissa: <https://tukes.fi/documents/5470659/6410920/Tukes-ohje+2-2015+Ohjelmapalveluiden+turvallisuuden+edist%C3%A4minen/>
- TYOHONPEREHDYTYS.FI 2018. ”Aluksi tunsin itseni huonoksi, nyt puhkun pyhää kiukku”. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-04-14.] Saatavissa: <https://www.tyohonperehdytys.fi>
- TYÖTURVALLISUUSLAKI. L 2002/738. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-04-13.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- VERHELÄ, Pauli ja LACKMAN, Pekka 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WSOY.
- VERHELÄ, Pauli 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- VIITALA, Riitta 2014. Henkilöstöjohtaminen - strateginen kilpailutekijä. E-kirja Ellibslibrary-palvelussa. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- VILKKA, Hanna ja AIRAKSINEN, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- VISITORY 2020. Kittilä. Matka ja Majoitustilat Toukokuu 2019 – Huhtikuu 2020. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-05-19.] Saatavissa: <https://visitory.io/fi/kittila/2019-05/2020-04/>
- ÖSTERBERG, Maritta 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.