



Perehdytysopas HH-kiinteistöpalvelut Oy:n taloustiimiin

Anssi Tauriainen

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2015
Liiketalouden koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

Anssi Tauriainen:

Perehdytysopas HH-kiinteistöpalvelut Oy:n taloustiimiin

Opinnäytetyö 36 sivua, joista liitteitä 0 sivua

Huhtikuu 2015

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä kiinteistöpalvelualalla toimivalle HH-kiinteistöpalvelut Oy:lle perehdytysopas taloustiimiin. HH-kiinteistöpalvelut Oy:llä on yleinen perehdytysopas, joka esittelee yritystä uudelle työntekijälle. Yrityksessä on kuitenkin koettu tarpeelliseksi, että taloustiimiin tehtäisiin oma perehdytysoppaansa, johon olisi kerätty tärkeimpien tehtävien ohjeet helposti löydettävään muotoon uudelle työntekijälle.

Yrityksen taloustiimi on suhteellisen pieni yksikkö, jossa yhdenkin henkilön poissaolo tai pienentynyt työpanos aiheuttaa tehtävien valmistumisen merkittävää myöhästymistä. Näin ollen koettiin, että perehdytysoppaan avulla helpotetaan sekä perehdyttäjän työtä että nopeutetaan perehdytettävän työntekijän oppimista ja saadaan hänen työpanoksensa mahdollisimman korkealle mahdollisimman nopeasti. Perehdytysoppaan avulla pyritään minimoimaan työntekijävaihdoksen aiheuttama työpanoksen pienentyminen ja tehtävien myöhästymisen. Perehdytysoppaan avulla uuden työntekijän tulisi selviytyä joistakin tehtävistä jopa yksin, ilman perehdyttäjän apua, vaikka se ei olekaan oppaan tärkein tehtävä.

Ohjeet perehdytysoppaaseen on kerätty yhdessä taloustiimin kokeneimman henkilön sekä pääkirjanpitäjän kanssa. Oppaan ohjeet on kerätty jo olemassa olevista ohjeista, jotka on kirjoitettu selvempään muotoon ja täysin uusista ohjeista tehtäviin, joille ei ole ennen ollut ohjeita. Perehdyttäminen HH-kiinteistöpalvelut Oy:ssä - osiossa on annettu ohjeet, kuinka perehdyttäminen tulisi toteuttaa tässä yrityksessä.

Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että perehdytysopas tulee HH-kiinteistöpalvelut Oy:n taloustiimissä tarpeeseen. Hyvin usein perehdyttämisen tärkeyttä aliarvioidaan ja se nähdään jopa pakollisena pahana. Kuitenkin perehdyttämisen avulla saadaan työntekijä sitoutettua yritykseen heti alusta alkaen ja hyvällä perehdyttämällä vähennetään uuden työntekijän tekemiä virheitä. Vaikka itse oppaaseen on kerätty vain tärkeimmät työohjeet uudelle työntekijälle, on sillä suuri merkitys perehdyttäjälle, uudelle työntekijälle sekä taloustiimin prosessien kitkattomalle toiminnalle.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree programme of business

Anssi Tauriainen:

Orientation Guide for the Finance Department of HH-kiinteistöpalvelut Oy

Bachelor's thesis 36 pages, appendices 0 pages

April 2015

The aim of this thesis was to create an orientation guide for the finance department of HH-kiinteistöpalvelut Oy. HH-kiinteistöpalvelut Oy operates in the real estate management sector. The company already has a general-purpose orientation guide, which gives an overview of the company to new employees, but it now considers it necessary to create a special orientation guide specifically for the finance department. This guide would include instructions for the most important tasks in an easy-to-find form for new employees.

The finance department is a small unit, so one person's absence or reduced work effort causes delays in task completion. This is the reason why it was decided to create a special orientation guide; the guide is expected not only to make the mentor's work easier, but also to help new employees to learn the job and to make their work productivity as high as possible in a short time. By following this orientation guide, the new employee should be able to manage some tasks all alone, without help from a mentor, although that is not the main purpose of the guide.

The instructions in the orientation guide have been collected with help from the most experienced colleague in the department and the chief accountant. The guide's instructions are based on instructions that already existed but were difficult to understand; these have now been rewritten in a clearer form. The guide also contains new instructions.

The orientation guide was really needed in HH-kiinteistöpalvelut Oy's finance department. The importance of orientation is commonly underestimated. In many cases, orientation has been seen as an obligatory but useless procedure. However, good orientation helps the new employee to commit to the company from the very beginning. Orientation also reduces new employees' mistakes. The orientation guide's importance for mentors, new employees and the work of the whole finance department is considerable.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	HH-KIINTEISTÖPALVELUT OY	8
3	JOHTAMINEN	10
	3.1 Johtamisen näkökulmia.....	10
	3.1.1 Realistinen maailmankuva	10
	3.1.2 Tulkinnallinen näkökulma	10
	3.1.3 Poststrukturalistinen maailmankuva	11
	3.2 Johtamisen haasteita tulevaisuudessa	11
4	PEREHDYTTÄMINEN.....	13
	4.1 Mitä perehdytys on?.....	13
	4.2 Miksi perehdytetään?.....	13
	4.3 Kuka perehdyttää - roolit	14
	4.3.1 Työhönottaja ja tulokkaan vastaanottaja.....	14
	4.3.2 Hallinnollinen perehdyttäjä ja työyhteisöön tutustuttaja	15
	4.3.3 Työsuhteeseen perehdyttäjä ja organisaatioon perehdyttäjä.....	15
5	PEREHDYTYSPROSESSIN ETENEMINEN	16
	5.1 Ennen rekrytointia.....	16
	5.2 Rekrytointivaihe ja ennen töihin tuloa.....	16
	5.3 Vastaanotto ja ensimmäinen päivä	16
	5.4 Ensimmäinen viikko	17
	5.5 Ensimmäinen kuukausi	17
	5.6 Koeaika	17
6	PEREHDYTYKSEN KESTO	19
7	MITEN PEREHDYTETÄÄN	20
	7.1 Kysymykset	20
	7.2 Testit ja kokeet.....	20
	7.3 Kokonaisuuksien ymmärtäminen	21
	7.4 Kirjallinen materiaali	21
	7.5 Oman oppimisen kirjaaminen.....	22
8	PEREHDYTYS HH-KIINTEISTÖPALVELUT OY:SSÄ.....	23
9	TULOKKAAN ALOITUSOPAS.....	25

1 JOHDANTO

Perehdytyksen tärkeys ja hyödyt on alettu huomaamaan yrityksissä, sen takia perehdyttämiseen on myös alettu panostamaan entistä enemmän. Perehdytysopas helpottaa uuden työntekijän alkutaivalta uudessa yrityksessä ja toimii tukena perehdyttäjälle perehdytyksessä. Perehdytysoppaan avulla saadaan uusi työntekijä mukaan tuottavaan työhön entistä nopeammin.

Opinnäytetyöni aiheena on perehdytysopas, jossa käydään läpi perehdytyksen eri vaiheita, kuinka perehdytys tulisi toteuttaa HH-kiinteistöpalvelut Oy:ssä ja uudelle työntekijälle annettava perehdytysopas. Aiheen työlleni keksin, kun olin työskennellyt jonkin aikaa HH-kiinteistöpalvelut Oy:n taloustiimissä. Uutena työntekijänä koin, että perehdytysopas olisi ollut hyvänä tukena minulle. Sain myös esimieheltäni ja kollegoiltani kannatusta aiheeseen, sillä he kokivat perehdytysoppaan tarpeelliseksi. Pohjana perehdytysoppaalle toimii työtehtävien valmiit ohjeet, kollegoideni kanssa tekemäni ohjeet sekä teoria.

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä opas, jonka avulla uusi työntekijä pääsee kiinni taloustiimin tärkeimpiin tehtäviin ja oppii toimimaan mahdollisimman itsenäisesti. Ohjeiden tulisi olla sellaiset, että uusi työntekijä pystyisi suorittamaan tehtävät yksin, ilman erillistä opastusta, vaikka se ei olekaan perehdytysoppaan päätavoite.

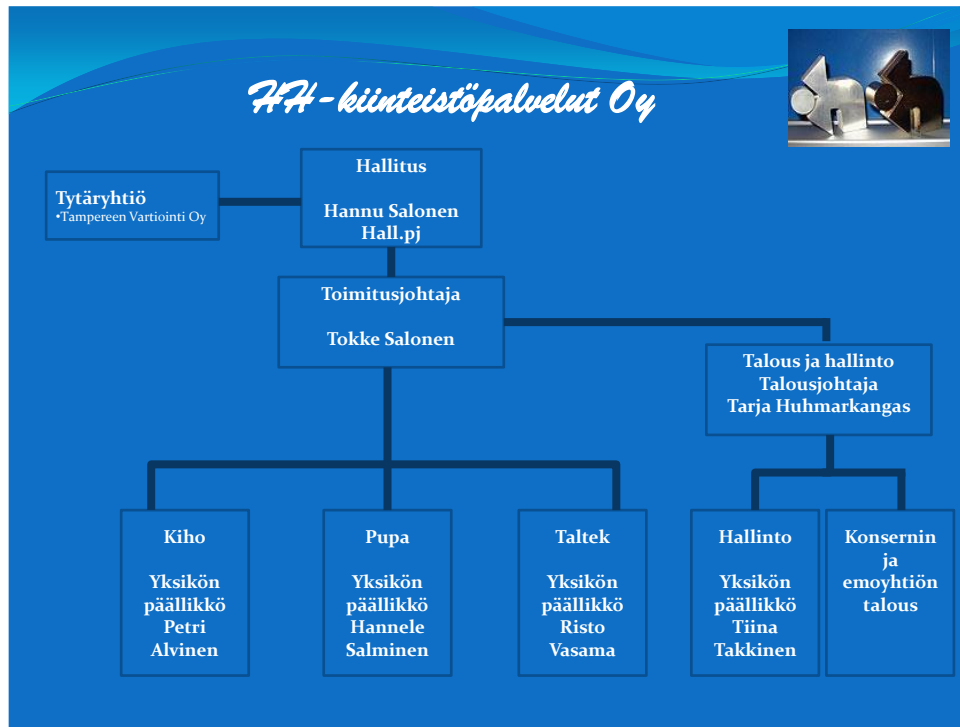
Toisessa luvussa esitellään HH-kiinteistöpalvelut yrityksenä. Kolmannessa luvussa tutustutaan johtamisen teorioihin ja kehitykseen. Neljännessä luvussa käydään läpi perehdytystä, mitä se on ja miksi perehdytetään sekä perehdytyksen rooleja. Viidennessä luvussa käydään läpi perehdytyksen etenemistä aina rekrytoinnista koeaikaan ja perehdytyksen päättymiseen. Kuudennessa luvussa kerrotaan perehdytyksen kesto ja seitsemännessä, miten perehdytys toteutetaan. Luku kahdeksan sisältää ohjeet perehdytykseen HH-kiinteistöpalvelut Oy:ssä. Uudelle työntekijälle annettava perehdytysopas toimii yhdeksäntenä lukuna.

2 HH-KIINTEISTÖPALVELUT OY

HH-kiinteistöpalvelut Oy on Tampereen, Pirkkalan ja Hämeenlinnan talousalueilla toimiva yksityinen kiinteistöpalveluyritys. HH-kiinteistöpalvelut Oy:n palveluita ovat kiinteistönhoito, siivous, talotekniikka, pienimuotoinen korjaus ja urakointi sekä turvallisuus ja vartiointi. HH-kiinteistöpalvelut Oy:n päätoimipiste sijaitsee Hervannassa Kanjoninkadulla. Hervannan toimipisteessä sijaitsee hallinto ja valvomo sekä kiinteistönhoidon, talotekniikan ja vartiointipalveluiden työnjohto. Siivouspalveluiden työnjohto toimii Hervannan keskustassa sijaitsevassa rakennuksessa. Lisäksi yrityksellä on lukuisia toimipisteitä eri puolilla Tamperetta sekä Hämeenlinnassa. Valvomo palvelee vuoden ja vuorokauden ympäri.

Kiinteistönhoidon tehtävät vaihtelevat talven lumenaurauksista ja hiekoituksista sekä kesän pihanhoidosta aina kiinteistön pieniin kunnostustöihin. Talotekniikkaan kuuluu sähkö-, putki- ja automaatio-osasto. Sähköosaston töihin kuuluvat sähkötyöt lamppujen asennuksista lämmitystolppien asennukseen. Putkiosasta tekee taloyhtiöissä pieniä korjauksia ja asennustöitä kuten esimerkiksi WC-istuinten vaihtoja. Vartiointipalveluihin kuuluu parkkipaikkojen ja kiinteistöjen valvonta sekä ovenavaukset. Suurin osa yrityksen asiakkaista on taloyhtiöitä. Muita asiakkaita ovat yritykset ja yksityishenkilöt.

HH-kiinteistöpalveluiden liikevaihto oli 14,3 miljoonaa euroa vuonna 2014. Yrityksen palveluksessa on lähes 300 henkilöä, joista naisia on 51 prosenttia. Vuoden 2013 alusta alkaen tytäryhtiö Tampereen vartiointi Oy siirtyi kokonaan HH-kiinteistöpalvelut Oy:n omistukseen. Näin ollen yritys pystyy tarjoamaan kokonaisvaltaisempaa palvelua asiakkailleen. (www.hhkp.fi)



Lähde: www.hhkp.fi

3 JOHTAMINEN

3.1 Johtamisen näkökulmia

Johtamista alettiin tutkia 1800-luvun puolen välin jälkeen. Johtamista on tutkittu eri aikakausina eri näkökulmista ja näkökulmat ovat vaihdelleet suuresti. Aluksi johtamistaidolliset tutkimukset olivat realistisen maailmankuvan sisällä. (Juuti 2006, 13.)

3.1.1 Realistinen maailmankuva

1900-luvun alussa ajateltiin yleisesti, että johtajaksi synnyttään ja johtajat ovat parempia kuin tavalliset ihmiset. Ajan kuluessa tämä ajatustapa kuitenkin hiipui, sillä tutkimusten mukaan yhteneviä piirteitä ei löytynyt, jotka olisivat erotelleet johtajat ja alaiset. (Juuti 2006, 13.)

1950-luvulta lähtien seuraavat kaksi vuosikymmentä hyvien ja huonojen johtajien eroja pyrittiin tutkimaan johtajien käyttäytymisestä. 1970- ja 1980-lukujen tutkimuksissa käytettiin näkökulmana tilannepainotteista tarkastelua. Tutkimuksissa yritettiin löytää tilanteiden ja johtamistyylien välistä yhteyttä. 1980- ja 1990-luvuilla yritettiin yhdistää aiempina vuosikymmeninä suoritettujen tutkimusten tuloksia ja pääajatuksena oli, että kaikilla tutkimusten näkökulmilla on vaikutusta johtamiseen. (Juuti 2006, 13–14.)

3.1.2 Tulkinnallinen näkökulma

1980-luvulla johtamisteorioissa alkoi näkyä muutosta, kun tulkinnallisen näkökulman ajatukset alkoivat levitä johtamiseen ja syrjäyttää realistista maailmankuvaa. Enää ei pyrittykään selittämään johtamista, vaan johtamista alettiin kuvailla siten, mitä johtamiseen liittyy. Aikakaudella oli vallalla etsiä tapoja joilla johtaminen luo merkityksiä ja millaisia merkityksiä johtamiseen liittyy. (Juuti 2006, 13–14.)

Kyseisellä aikakaudella nousi esiin ihmisten ja asioiden johtamisen erot. Asioiden johtamisessa suunnittelu, budjetointi, organisointi ja valvonta ovat keskiössä. Ihmisten johtamisessa pääosissa ovat ihmisten mukaan ottaminen, innokkuus ja kannustaminen.

Asioiden johtaminen sopii paremmin vakaaseen tilaan, kun taas ihmisten johtaminen on ajankohtaista kun tilanteet muuttuvat. (Juuti 2006, 21.)

Merkityksen johtaminen nousi myös esiin tulkinnallisen näkökulman aikakaudella. Havaittiin, että johtamiseen liittyy symbolista toimintaa, jonka avulla voidaan ohjata ihmisten mielikuvia todellisuudesta ja luoda uusia merkityssuhteita. Havaittiin, että johtamisella voidaan vaikuttaa ihmisten havaintoihin ja tulkintoihin ympäröivästä todellisuudesta. Kulttuurinäkökulma vaikuttaa johtamiseen siten, että erilaiset kulttuurit tuovat omat mielikuvat todellisuudesta. (Juuti 2006, 23.)

3.1.3 Poststrukturalistinen maailmankuva

Viimeisimpänä näkökulmana voidaan pitää poststrukturalistista näkökulmaa. 1990-luvulta lähtien tämä näkökulma on ohjannut johtamisen tarkastelua. Sen mukaan johtamisen näkökulmat ovat johtamistekstejä, johtamispuhetta. Organisaatiossa toimivat ihmiset löytävät paikkansa johtamistekstien pohjalta, jotka kilpailevat keskenään. (Juuti 2006, 26.)

3.2 Johtamisen haasteita tulevaisuudessa

Sitä kuinka olemme nähneet organisaatiot, on aiemmin ohjattu vahvasti rakenteiden, sääntöjen ja valvonnan avulla. Nykyään esimerkiksi globalisaation ja verkostoitumisen myötä luomme organisaatiot omissa mielikuvissamme. Muuttuneet organisaatiot muuttavat myös tapoja työskennellä ja johtaa organisaatioita. Nykyään johdetaan enemmän osaamista. Kun ennen työ on perustunut itse työhön ja työn tekoon, nykyään työntekijöitä kannustetaan työssä oppimiseen ja työn kehittämiseen. (Juuti 2006, 27, 236.)

Nykyään maailma muuttuu kovaa vauhtia ja kilpailu kiristyy joka alalla. Organisaatioiden on tärkeää pysyä mukana muutoksessa ja siksi niiden on pyrittävä oppimaan omasta toiminnastaan ja kehittämään sitä. Jos organisaation tuote tai palvelu on vähänkään vanhentunut, ei se mene enää kaupaksi. Organisaation on nähtävä, että he ovat osa isompaa kokonaisuutta, se ei voi sulkeutua omaan kuoreensa. (Juuti 2006, 236.)

Tulevaisuudessa pärjätäkseen organisaatioiden on rohkeasti tutkittava ja kokeiltava uusia näkökulmia. Tämä kuitenkin voi olla monelle organisaatiolle suuri haaste. Vanhoista

tavoista ja tottumuksista poikkeaminen on monelle hankalaa. Joskus organisaation kehittymisen esteenä voi olla vanhat tavat, tiukka hierarkia-ajattelu tai kulttuurinen perinne. Kulttuurinen perinne estää tietojen ja näkökulmien jakamisen, koska se voi olla este etenemiselle. Tiukka hierarkia voi olla este uudistumiselle, jos johtaja on tehnyt itsensä liian suuren. (Juuti 2006, 236–237.)

4 PEREHDYTTÄMINEN

4.1 Mitä perehdytys on?

Uusi työ ja työympäristö luovat perehdytyksen tarpeen. Perehdytyksellä tarkoitetaan työntekijän tukemista uuden työn alussa, jotta hän pääsisi mahdollisimman nopeasti sisään organisaatioon, oppisi käytetyt työtavat ja alkaisi tuottaa lisäarvoa yritykselle (Kupias & Peltola, 9.). Käsitteenä perehdytys voi tuntua yksinkertaiselta, mutta käytännössä sen toteutus vaihtelee suuresti eri yritysten välillä.

Yleensä perehdytykseen sisällytetään sekä työnopastus sekä alku- ja yleisperehdytys. ”Perehdytyksellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan, 1. työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, liike- tai palveluidean sekä sen tavat. 2. työpaikkansa ihmiset, työtoverit ja asiakkaat, 3. omaan työhönsä liittyvät odotukset ja työtehtävänsä”. (Kangas & Hämäläinen 2004; Kupias & Peltola 2009, 18.)

Onnistuneeseen perehdytykseen kuuluu työn aloittamista helpottavat käytännön toimet sekä opastuksen työhön, työympäristöön ja koko organisaatioon. Uuden työntekijän ammatillisen osaamisen parantaminen kuuluu myös onnistuneeseen perehdytykseen. Perehdytyksessä on otettava huomioon uuden työntekijän jo olemassa olevat tiedot ja taidot sekä hyödynnettävä niitä. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

4.2 Miksi perehdytetään?

Jo lakien mukaan on uusi työntekijä perehdytettävä uuteen työhön. Perehdytystä koskeva lainsäädäntö on useimmiten velvoittavaa ja se sisältää monia suoria määräyksiä. Lainsäädännössä korostetaan työnantajan vastuuta uuden työntekijän opastamisessa. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Lainvaatimuksiakin tärkeämpi motivaatiotekijä perehdytykselle on sen tuomat edut yritykselle. Sillä, mitä nopeammin työntekijä oppii uuden työn salat, sitä nopeammin hän pystyy itsenäiseen työskentelyyn. Hyvä perehdytys sitouttaa työntekijää yritykseen myönteisen asennoitumisen kautta. Kun työntekijä perehdytetään hyvin alusta alkaen, työ tehostuu, koska virheitä tulee vähemmän ja niiden korjaamiseen kuluu vähemmän

aikaa ja rahaa. Virheiden vähentyessä parantuu myös työturvallisuus. Yleensä tapaturma tai onnettomuus sattuu uudelle ja kokemattomalle työntekijälle. Tämäkin seikka siis korostaa perehdytyksen hyötyjä. (Kupias & Peltola 2009, 21–23.)

Perehdytys on uuden työntekijän ensi kosketuksia uuteen työhön ja työyhteisöön. Ensi vaikutelma on uudessa työssäkin tärkeä, ja siksi hyvä perehdytys antaa uudelle työntekijälle hyvän kuvan uudesta työstä. Se taas parantaa työntekijän sitoutumista uuteen työhön ja työpaikkaan. Perehdytys voi vaikuttaa työntekijän lähipiirin yrityskuvaan ja käsitykseen yrityksestä. Uuden työntekijän tai työpaikalla olevan harjoittelijan kokemukset organisaatiosta vaikuttavat siihen, mitä hän kertoo lähipiirilleen, perheelleen ja kavereilleen, ja millaisen kuvan he yrityksestä saavat. Kokemusten kautta saatu yrityskuva voi vaikuttaa yrityksen kiinnostavuuteen työnantajana tai yhteistyökumppanina. (Kupias & Peltola 2009, 58–59.)

4.3 Kuka perehdyttää - roolit

Perehdyttäjärooleja on olemassa monia. Jokaisella roolilla voi olla eri henkilö, tai yksi ja sama henkilö voi toteuttaa kaikki roolit. Olipa perehdyttäjiä sitten yksi tai kymmenen, olisi hyvä, että yhdellä perehdyttäjistä olisi vastuu tulokkaan kokonaisperehdytyksen organisoinnissa. (Kupias & Peltola 2009, 97.)

4.3.1 Työhönottaja ja tulokkaan vastaanottaja

Työhönottaja on yleensä ensimmäinen henkilö, jonka uusi työntekijä tapaa. Hänen kauttaan muodostuu myös ensivaikutelma työpaikasta. Tulokkaan vastaanottaja on työntekijää vastassa ensimmäisenä päivänä ja hänen roolinsa on tärkeä uuden työntekijän yrityskuvan muodostamisessa. Kuka ottaa työntekijän vastaan? Vai ottaako kukaan? Kuinka hänet otetaan vastaan? Nämä ovat asioita jotka vaikuttavat yrityskuvan muodostumiseen ja siihen, mihin päin työsuhte alkaa kehittyä. Tunteeko tulokas itsensä halutuksi ja odotetuksi vai tuntee hän heti itsensä unohdetuksi ja turhaksi. (Kupias & Peltola 2009, 95–96.)

4.3.2 Hallinnollinen perehdyttäjä ja työyhteisöön tutustuttaja

Hallinnollinen perehdyttäjä hoitaa nimensä mukaisesti hallinnollisen perehdytyksen, eli järjestää tulokkaalle atk-luvat ja –tunnukset, tarvittavat tiedot palkanmaksua varten ja opastaa käytettävien atk-ohjelmien käytön. Työyhteisöön tutustuttaja esittelee tulokkaalle tulevat työtoverit, lähimmät esimiehet ja yhteistyökumppanit. Esittelyn voi tehdä kiertämällä muiden työpisteissä, palaverissa tai jossain muussa yhteisessä tilaisuudessa. Tulokkaalle tällainen kierros voi olla hankalakin, sillä uusia nimiä ja kasvoja tulee kerralla paljon ja niiden muistaminen on hankalaa. Tällainen kuitenkin kannattaa, sillä seuraavalla kerralla on helpompi molempien lähestyä toisiaan, kun esittelyt on tehty. (Kupias & Peltola 2009, 96)

4.3.3 Työsuhteeseen perehdyttäjä ja organisaatioon perehdyttäjä

Perehdyttäjä kertoo tulokkaalle työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten työajat, tauot, palkanmaksun ja työterveyshuollon. Organisaatioon perehdyttäjä kertoo tulokkaalle tarkemmin organisaation asioista, arvoista, strategioista ja missioista. Tämän yleensä suorittaa tulokkaan esimies. (Kupias & Peltola 2009, 97)

Omakohtaiset kokemukset kertovat, että yleensä koko perehdytyksen hoitaa yksi ja tai maksimissaan kaksi henkilöä. Heidät on selvästi nimetty perehdyttäjiksi ja he hoitavat kokonaisuudessaan aina uuden työntekijän perehdytyksen. Yleensä esimies hoitaa työhönottajan, työsuhteeseen perehdyttäjän, organisaatioon perehdyttäjän roolit ja kokonaisperehdytyksen organisoinnin. Esimies voi hoitaa myös loput roolit, mutta yleensä perehdyttäjänä niissä on ollut kollega. Kollegan ollessa perehdyttäjänä voi häneltä saada sellaista käytännön tietoa, joka helpottaa työntekoa ja jota ei esimies osaa antaa. Vaikka esimies ja yksi kollegoista hoitavatkin pääosan perehdytyksestä, voivat myös toiset kollegat osallistua perehdytykseen ja opastamiseen, mutta yleensä se on suunnittelematonta ja tulee vastaan kesken työnteon.

5 PEREHDYTYSPROSESSIN ETENEMINEN

5.1 Ennen rekrytointia

Perehdytys käytännössä alkaa kun uusi tulokas tulee töihin. Perehdytyksen suunnittelu alkaa kuitenkin jo ennen rekrytointia, kun mietitään millaiseen tehtävään työntekijä otetaan. Tehtäväkuva voi olla hyvin tarkkaa rajattu ja selkeä, tai tehtävä voi olla määrittelemätön ja uusi työntekijä tulee täydentämään organisaatiota. Rekrytointivaihe on tärkeä osa perehdytystä, sillä siinä hakijoille kerrotaan työhön liittyvistä piirteistä ja vaatimuksista. Siinä myös saadaan kuva hakijoista ja heidän kyvyistään. Hyvä rekrytointi antaa hyvät lähtökohdat perehdytyksen jatkamiselle. (Kupias & Peltola 2009, 102–103.)

5.2 Rekrytointivaihe ja ennen töihin tuloa

Olipa uuden työntekijän tehtäväkuva sitten tarkasti rajattu tai määrittelemätön, organisaatiota täydentävä, on perusperehdytyksessä käytävä läpi perehdytyksen käytännön asiat, eli organisaation missio, arvot, strategiat, työyhteisön pelisäännöt ja kollegoihin tutustuttaminen. Tehtävänkuva määrää sen, onko perehdytys sopeuttavaa vai dialogista. Tarkasti määritellyssä tehtävässä perehdytys on sopeuttavaa ja organisaatiota täydentävässä tehtävässä dialogista. Vielä ennen töihin tuloa perehdytyksen koordinoijan tulisi olla yhteydessä uuteen työntekijään, sillä silloin molemmat saisivat tärkeää tietoa tulevasta. Koordinoija voi alkaa suunnitella perehdytystä ja työntekijä saa kysellä vielä epäselviä asioita ja viime hetken ohjeita. Yleensä koordinoija on myös se, joka on työntekijää vastassa ensimmäisenä päivänä, joten yhteydenoton myötä työntekijä tutustuu koordinoijaa ja hänen on helpompi tulla ensimmäisenä päivänä töihin. (Kupias & Peltola 2009, 103–104.)

5.3 Vastaanotto ja ensimmäinen päivä

Vastaanotto on tapahtumana pieni asia, mutta perehdytysprosessissa suuressa roolissa johon kannattaa panostaa. Kun työsuhteelle on saatu hyvä alku ja uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi, jatko onnistuu paremmin. Ensimmäisenä päivänä hoidetaan kaikki käytännön asiat eli kulkuluvat, avaimet ja muut työhön tarvittavat luvat. Jo ennen ensimmäistä päivää tulisi hoitaa kaikki mahdolliset luvat ja työvälineet kuntoon, jotta työhön opastaminen voidaan aloittaa heti. Opastamisessa on muistettava, että liikaa tie-

toa ei saa tulla yhden päivän aikana, jotta tulokas omaksuu kaiken. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

5.4 Ensimmäinen viikko

Kun uusi työntekijä on saanut ensi kosketuksensa organisaatioon ja työyhteisöön, on aika alkaa opastaa häntä itse työhön. Jokainen uusi työntekijä haluaa olla hyödyksi työnantajalleen, ja näin ollen hänelle tulisi opettaa asiat joiden avulla hän pääsee alustavasti työhön kiinni. Perehdytyksen suunnittelussa tulisikin miettiä, mikä on oleellista tietoa ensimmäisellä viikolla, mikä tulisi kertoa heti ja mitkä asiat voidaan kertoa myöhemmin. Niiden avulla työntekijän pitäisi kokea onnistumisen tunteita ja myös välttää suurimmat virheet. Ensimmäisen viikon aikana täsmentyvät työntekijän tiedot sekä taidot ja sen myötä voidaan muokata perehdytys suunnitelmaa. Kuten ensimmäisen päivän kohdalla, myös ensimmäisen viikon kohdalla on pyrittävä siihen, että perehdytysohjelma olisi tiivis, mutta tietoa ei kuitenkaan tulisi liikaa. (Kupias & Peltola 2009, 105–106.)

5.5 Ensimmäinen kuukausi

Ensimmäisen viikon jälkeen uudella työntekijällä on jo kuva omasta työstä ja työyhteisöstään sekä hän kykenee tuottavaan työhön. Ensimmäisen kuukauden aikana uuden työntekijän tulisi olla työyhteisön täysipainoinen jäsen, jolla olisi mahdollisuus tuoda esille omia näkemyksiään ja ideoita. Ensimmäisen kuukauden aikana perehdytys jatkuu suunnitelman mukaisesti, mutta päävastuu perehtymisestä siirtyy vähitellen perehtyjälle. Ensimmäisen kuukauden aikana tai sen vähän sen jälkeen tulisi perehdyttäjän käydä palautekeskustelu perehdytettävän kanssa. Palautekeskustelussa arvioitaisiin perehtymistä, onko tulokkaalla mahdollisuudet onnistua työssä sekä perehdytystä ja sen laatua. (Kupias & Peltola 2009, 106–107.)

5.6 Koeaika

Koeaika on yleensä neljä kuukautta, ja harvoin perehdyttämisprosessi kestää sitä pidempään. Viimeistään koeajan loppuun mennessä tulokkaan tulisi selvittää itsenäisesti työssään, ja koettava itsensä työyhteisön täysmääräiseksi jäseneksi. Koeajan lopussa

tulisi käydä keskustelu jossa arvioitaisiin perehdytystä ja perehtymisen onnistumista sekä miettiä rekrytoinnin onnistumista. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

6 PEREHDYTYKSEN KESTO

Perehdytys alkaa heti ensimmäisestä työntekijän ja organisaation tapaamisesta. Perehdytyksen keston määrittäminen onkin sitten vaikeampaa. Yleensä ajatellaan, että perehdytys päättyy kun koeaika päättyy. Monesti perehdytys kuitenkin jatkuu puolikin vuotta. Haastavampiin tehtäviin, kuten esimerkiksi asiantuntija- ja johtotehtäviin perehdytys voi viedä jopa vuoden. On siis hyvin vaikea sanoa kuinka kauan perehdytys kestää. Kesto riippuu hyvin pitkälle tehtävästä, organisaatiosta ja perehdytettävästä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

7 MITEN PEREHDYTETÄÄN

Perehdytystyylejä on yhtä monta kuin on perehdyttäjää. Valitettavan usein kiire vaikuttaa siihen miten perehdytetään. Monesti kiireen vuoksi tulokkaalle kerrotaan nopeasti mitä hänen kuuluu tehdä, jonka jälkeen hänet jätetään yksin. Hyvässä perehdytyksessä perehdytykseen varataan hyvin aikaa, valmistellaan kaikki tarvittavat työkalut ja menetelmät ja tuetaan tulokasta oppimaan perehdytettävät asiat.

7.1 Kysymykset

Perehdytyksessä voi käyttää kysymyksiä yhtenä keinona. Kysymyksiä voi käyttää hyvin monin tavoin. Perehdyttäjä voi kysellä joko suullisesti tai kirjallisesti. Hän voi kysellä aktivoitakseen perehtyjää, tai saadakseen selville perehtyjän osaamista ja näkemyksiä. Kysymysten avulla perehdyttäjä voi itsekin oppia ja saada uusia näkemyksiä. Kyselemällä perehdyttäjä saa tietoa myös, miten perehdytys on mennyt ja miten perehtyjä on asiat omaksunut tai onko hän ymmärtänyt asiat. Kysymyksissä on kuitenkin mietittävä, miten kysytään, kysytäänkö kuulustellen vai kartoittaen. Kuulustellessa halutaan selvittää, että perehdytettävä ajattelee tietyllä tapaa kun taas kartoittaessa halutaan selvittää hänen ajattelutapaa. (Kupias & Peltola 2009, 152–153.)

7.2 Testit ja kokeet

Testien ja kokeiden avulla saadaan tietoa perehtyjän tieto ja taito tasosta. Saatuja tuloksia voidaan verrata organisaation vaatimustasoon ja sitä kautta suunnitella perehdytystä ja sen suuntaa. Testeillä ja kokeilla on myös tarkoitus aktivoitaa perehtyjää ajattelemaan omaa osaamistaan, omia heikkouksiaan ja vahvuuksiaan. Parhaiten testi toimii kun perehtyjällä on väärä kuva omista kyvyistään, hän osaa ottaa oppia tuloksista ja ryhtyy korjaamaan tilannetta tulosten perusteella. Testin tai kokeen jälkeen on myös helpompaa keskustella perehdytyksestä, sen sisällöstä ja tavoista. Testien tulee olla mahdollisimman yksiselitteinen ja laadintaa kannattaa kiinnittää huomiota. Testi on myös hyvä testata ennen käyttöönottoa. Testejä voi tehdä pitkin perehdytysjaksoa ja seurata tuloksien kehittymistä. (Kupias & Peltola 2009, 153–154.)

7.3 Kokonaisuuksien ymmärtäminen

Perehtyjälle ensimmäiset päivät ovat raskaita. Mielessä liikkuvat uuteen työhön liittyvät yleiset asiat ja olisi vielä opittavat uusia työtehtäviä. Perehdyttäjällä on tärkeä rooli perehtyjän aloituksen helpottajana. Perehdyttäjän tulee suunnitella perehdytys siten, että opetettavat asiat olisivat jäsenneily mahdollisimman yksinkertaisesti ja tehokkaasti, jotta perehtyjä oppisi yksittäiset työtehtävät mutta ymmärtäisi kokonaisuudet. Hyvin monesti opetetaan pelkkä työtehtävä, mutta perehtyjälle se jää leijumaan mieleen yksittäisenä tehtävänä jota hän ei osaa yhdistää mihinkään kokonaisuuteen. (Kupias & Peltola 2009, 154–156.)

Kokonaisuuksia voi kertoa perehtyjälle monella tapaa. Helpoin tapa on kertoa hänelle tärkeimmät pääkohdat perehdytettävistä asioista. Toinen hyvä tapa on tehdä kaavioita joiden avulla on helppo selventää asioiden yhteydet ja toimintatavat. Organisaatiosta ja tehtävistä riippuen voi miettiä, kuinka yksityiskohtaisia kaavioita tehdään. Kolmas tapa on tehdä prosessikävely. Prosessikävelyn aikana tutustutaan työn eri osa-alueisiin. Aamupäivällä voidaan käydä töihin tulemiseen liittyvät asiat yhtenä kokonaisuutena, töissä olemiseen liittyvät seuraavana ja töistä lähtemiseen liittyvät kolmantena. Kävelykieroksissakin tulee kiinnittää huomiota niiden selkeyteen ja johdonmukaisuuteen. Kävelyitä voidaan tehdä myös työn myöhemmässä vaiheessa, kun opetetaan jotain uutta työtehtävää. (Kupias & Peltola 2009, 157–158.)

7.4 Kirjallinen materiaali

Perehtyjälle voidaan antaa ennen töihin tule luettavaksi materiaalia, joka katsotaan tärkeäksi työn kannalta. Materiaalin tulee todellakin olla tärkeää, sillä uudella työntekijällä on paljon mietittävää ennen töihin tuloa, että häntä ei kannata sekoittaa millään turhalla tiedolla. Työntekijää on kuitenkin hyvä aktivoida ennen töihin tuloa ajattelemaan työhön liittyviä keskeisiä asioita ja sitä kautta valmistaa ensimmäistä päivää varten. Juuri ennen töihin tuloa tai ensimmäisinä päivinä voidaan esittää muutama kysymys lukumateriaalista. Ei niinkään testiä vaan kysely tuntemuksista. (Kupias & Peltola 2009, 161–163.)

7.5 Oman oppimisen kirjaaminen

Arvioimalla perehdytyksessä opitut asiat, lisää opetusta vaativat asiat tai organisaatiossa parannettavaa vaativat asiat, voidaan parantaa perehdytysprosessia ja nähdään miten perehtyjä on asiat kokenut. Arviointi voi tapahtua kirjallisesti tai suullisesti. Arvioinnin muodolla ei siis ole suurta merkitystä vaan sillä, että se tapahtuu. Saadaan perehtyjä miettimään ja arvioimaan omaa työskentelyään ja oppimistaan. Arvioimalla perehdytystä perehtyjä syventyy itse miettimään työtehtäviä, opittuja asioita ja vielä harjoitusta vaatia sekä perehdyttäjä saa tietoa missä hän itse on onnistunut ja missä olisi parannettavaa. (Kupias & Peltola 2009, 163–165.)

8 PEREHDYTYKSEN HH-KIINTEISTÖPALVELUT OY:SSÄ

Taloustiimiin uutta työntekijää palkattaessa työhönottajana toimivat talousjohtaja ja hallintopäällikkö. Päävastuu on talousjohtajalla. He hoitavat rekrytointiprosessin ja ovat ensimmäiset henkilöt, jotka uusi työntekijä tapaa. Itse perehdytysprosessissa tulisi mielestäni päävastuu olla yhdellä henkilöllä. Hän hoitaisi suunnittelun yhdessä talousjohtajan kanssa ja vastaisi suurimmaksi osaksi perehdytystä. Mielestäni tällä tavalla perehdytysprosessi saadaan pidettyä selkeänä sekä perehdyttäjän että perehdytettävän kannalta.

Ensimmäisenä päivänä talousjohtajan ja perehdyttäjän tulisi olla valmiina vastaanottamaan uusi työntekijä, sillä näin annetaan uudelle työntekijälle hyvä kuva yrityksestä ja hän tuntee itsensä tärkeäksi. Vastaanoton ei tarvitse olla mitenkään juhlallinen tai suuri tapahtuma, vaan asiallisen yksinkertainen, jolla toivotetaan uusi työntekijä tervetulleeksi.

Hallinnollisesta perehdytystä suunnitellessa tulisi järjestää kaikki mahdolliset luvat ja tunnukset etukäteen, jotka vain ovat mahdollisia, näin ollen perehdytyksessä päästään heti tutustumaan käytössä oleviin järjestelmiin ja ohjelmiin. Uutta työntekijää tulee opastaa hallinnollisissa tehtävissä, kuten palkanmaksua koskevissa asioissa ja työterveydenhuoltoon liittyvissä asioissa.

Ensimmäisenä päivänä ja viikkona tulee opettaa tärkeimpien ATK-ohjelmien käyttö, eli sähköposti, L7-perusteet ja laskun tekeminen sekä intran käyttö. Ensimmäisinä päivinä on hyvä tutustuttaa uusi työntekijä työyhteisöön, mutta on hyvä keskittyä pieneen osaan ja lähimpiin työkavereihin, eli taloustiimi ja palvelusihhteereihin. Näin uudelle tulokkaalle ei tule liian suurta määrää nimiä ja kasvoja muistettavaksi sekä hän saa rauhassa oppia mitä kuuluu palvelusihhteereiden tehtäviin. Seuraavina päivinä hänet voi kierrättää talon ympäri. Talousjohtaja voi esitellä tulokkaan työnjohtajille ja ylemmälle johdolle.

Ensimmäisenä uudelle työntekijälle tulee opettaa laskutus ja laskun teko. Laskujen tekeminen on tärkein tehtävä taloustiimissä. Se vie suurimman osan työajasta, mutta on toisaalta helppo oppia. Myös pääsääntöisesti kaikki muu työ pyörii laskujen ympärillä. Ensimmäisen viikon ajan on hyvä keskittyä pelkkään laskutukseen ja perehdyttäjän on hyvä olla perehdytettävän apuna koko ajan, jos perehdytettävällä tulee jotain kysyttävää.

Ensimmäisen viikon jälkeen, kun uusi työntekijä on saanut kuvan työstä ja oppinut itse laskuttamisen, voidaan alkaa opettamaan syventäviä asioita. Taloustiimiläisen jokapäiväisiin tehtäviin kuuluvat reklamaatioiden käsittelyt ja hyvityslaskun tekeminen, jotka voidaan opettaa seuraavaksi. Uudelle työntekijälle opetetaan myös tavat hankkia tietoa tehdyistä töistä, joista tulee reklamaatio, laskutusosoitteista ja laskutettavista. Vastuunjakotaulukko on hyvä antaa tulokkaalle mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jopa ennen ensimmäistä työpäivää. Näin hän voi tutustua siihen etukäteen ja on valmiimpi, kun aloittaa työt. Sähköpostin käyttö ei vaadi suurta opastusta, mutta tulokkaalle on hyvä opettaa ensimmäisen kuukauden aikana kiertävästä info-vuorosta, jolloin hän voi hoitaa laskituksen yhteistä sähköpostia.

Ensimmäisen kuukauden jälkeen tulokas on varmasti päässyt sisään taloustiimin tärkeimpiin tehtäviin ja on selvästi avuksi työssä. Näin ollen hänelle voidaan opettaa jokin niin sanotuista kiertävistä tehtävistä, joko viitteet, perintä, sopimuslaskutus, ostolaskujen kierrätys tai isännöitsijä luettelon päivitys. Nämä ovat tehtäviä, jotka vaativat jo syvempää tietämystä ja perehtyneisyyttä taloustiimin asioista. Myös päikseen kuittauksen voidaan opettaa tässä vaiheessa, kun hyvityslaskut ovat tulleet tutuksi.

9 TULOKKAAN ALOITUSOPAS

LÄHTEET

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

Juuti, P. 2006. Johtaminen eilen, tänään, huomenna.

Kangas, P. & Hämäläinen J. 2004. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2009. Tulokkaasta tuloksen tekijäksi.

<http://www.hhkp.fi/yritys/yritysesittely/>