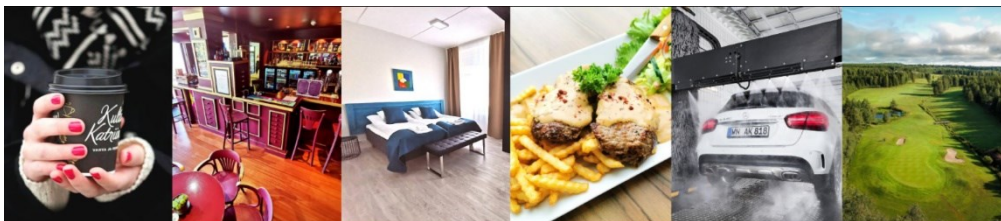


Kati Huhtala

Perehdytysmateriaali Kainuun Portti Oy:lle



KAINUUN PORTTI
PORTTI ELÄMYKSIIN



Restonomi
Matkailun koulutus
Syksy 2021

Tiivistelmä

Tekijä(t): Huhtala Kati

Työn nimi: Perehdytysmateriaali Kainuun Portti Oy:lle

Tutkintonimike: Restonomi (AMK), Matkailu

Asiasanat: perehdytysmateriaali, ammattikorkeakoulu, matkailuala

Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla työntekijä tutustuu yritykseen, työhön ja työtehtäviin. Perehdyttäminen koetaan oppimisprosessina yritykselle sekä työntekijälle. Perehdyttämistä tarvitaan aina, kun yritykseen tai organisaatioon tulee uusi työntekijä, mutta myös silloin kun yrityksen tai organisaation sisällä työkoneet, työtehtävät tai toimintatavat vaihtuvat. Perehdyttämisen määrää lainsäädäntö, joten se ei ole yrityksen tai organisaation itse päätettävissä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda perehdytysmateriaali, joka toimii toimeksiantajan apuna ja tukena perehdytyksen aikana. Tavoitteena on luoda materiaali, joka hyödyttää toimeksiantajaa ja vastaa toimeksiantajan tarpeisiin. Tavoitteena on luoda tiivis ja helposti luettava materiaali, johon on helppo palata niin uusien kuin vanhojenkin työntekijöiden.

Opinnäytetyö on toiminnallinen työ ja tarvittavan taustatiedon keräämisessä on käytetty avointa haastattelua. Avointa haastattelutapaa käytettiin kesän aikana, jolla pyrittiin selvittämään minkälaista sisältöä, uudet työntekijät olisivat olleet vailla työn alkaessa. Tuloksena luotiin visuaalinen, yksinkertainen ja helposti luettava materiaali, joka pitää sisällään työn aloittamista helpottavat yleisimmät tehtävät. Materiaali toimii apuna uusille työntekijöille, muistutuksena vanhoille työntekijöille sekä apuna perehdyttäjälle.

Toiminnallisena opinnäytetyönä tehtiin perehdytysmateriaali vuonna 2020 uudestaan toimintansa aloittaneelle hotelli-ravintola Kainuun Portti Oy:lle. Yrityksellä ei ole ollut käytössään minkäänlaista perehdytystä tukevaa materiaalia, joten tällä materiaalilla on vastattu suoraan toimeksiantajan toiveeseen. Perehdytysmateriaalin käyttökokemuksia ei myöskään pystytty mittaamaan opinnäytetyöprosessin aikana, mutta materiaali pääsee käyttöön mahdollisuuksien mukaan sesongin alkaessa.

Abstract

Author(s): Huhtala Kati

Title of the Publication: Orientation material for Kainuun Portti Oy

Degree Title: Bachelor of Tourism

Keywords: orientation material, university of applied sciences, tourism

Induction refers to all the measures taken to familiarize employees with the company, their job and tasks. It is perceived as a learning process and is needed not only when a new employee joins the company or organization, but also when there are changes in technology, tasks or working practices within the company or organization. Induction is a legal requirement and therefore not a matter for the company or organization to decide. The purpose of this practice-based thesis was to create induction material to assist and support the client Kainuun Portti Oy Hotel-Restaurant, during induction. The aim was to create concise and user-friendly material that benefits the client and meets their needs while also allowing new and current employees to refer to it easily when required.

The thesis was based on practical requirements and thus an open interview was used to collect the necessary background information. The open interview method was also used during the summer 2021? to determine the content new employees would have wanted when they started working. Based on the interviews, a visual, simple and easy-to-read material was created. It contains information about the most common work tasks to facilitate the new employees' induction period. The material will serve as an aid for new employees, as a reminder for current employees and as an aid for the persons responsible for induction.

Kainuun Portti Oy, which opened in 2020, did not previously have any material to support induction, so this information package comprises a direct response to the client's request. Within the scope of this thesis, it was not possible to measure the experience of using the induction package, but the material will be used as soon as the season starts.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Perehdyttäminen.....	3
2.1	Perehdyttämisen lainsäädäntö	3
2.2	Perehdyttämisen välineet	4
2.3	Perehdyttämisen vaiheet	5
2.3.1	Perehdyttämisen neljä eri näkökulmaa	6
2.3.2	Viiden askeleen menetelmä.....	7
2.4	Perehdyttämisen toimintakonseptit	8
2.5	Hyvä perehdyttäjä	9
2.5.1	Vuorovaikutustaidot	10
2.5.2	Ensivaikutelma	11
2.6	Lyhytaikaiseen työhön perehdyttäminen	11
2.7	Perehdyttäminen matkailu- ja ravitsemisalalla.....	12
3	Henkilöstöjohtaminen	13
3.1	Henkilöstösuunnittelu	14
3.2	Työhyvinvointi	14
4	Toimeksiantajan esittely.....	16
5	Perehdytysmateriaalin tuottaminen	18
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	18
5.2	Tarkoitus, tavoite ja tutkimustehtävä	19
5.3	Lähtötilanne ja perehdyttämismateriaalin ideointi sekä suunnittelu	20
5.4	Perehdyttämismateriaalin kokoaminen	21
5.5	Perehdyttämismateriaalin viimeistely ja valmiin materiaalin esittely	21
5.6	Valmiin perehdytysmateriaalin arviointi	22
6	Pohdinta	24
	Lähteet	29
	Liitteet	

1 Johdanto

Perehdyttämisen merkitys kasvaa vuosi vuodelta ja on yhä merkityksellisemmässä sekä suurem-
massa roolissa organisaatioiden kehittymistä. Perehdytyksessä on suurimmaksi osaksi kyse työn-
tekijöiden kehittämisestä ja oppimisesta, onhan se myös organisaation tulevaisuutta ajatellen
suuri etu saada motivoituneita, tyytyväisiä ja pitkäaikaisia työntekijöitä. Hektisessä ympäristössä,
kuten palvelualoilla saatetaan keskittyä ainoastaan tähän hetkeen, eikä välttämättä osata ajatella
perehdyttämisen vaikutuksia pitkälle ajalle. Perehdyttämisen kunnollisuudesta ja tärkeydestä tu-
lee pitää huolta, vaikka meneillään olisikin organisaatiomuutoksia. Uusien työntekijöiden pereh-
dyttäminen on oltava avainasemassa, sillä he tarvitsevat tukea, apua ja turvallisuuden tunnetta.
(Eklund 2018, 40–43.)

Tämän opinnäytetyön aiheena on perehdytysmateriaalin laatiminen Kajaanissa sijaitsevalle ja
vuonna 2020 toimintansa aloittaneelle Kainuun Portti Oy:lle. Kyseessä on toiminnallinen opinnäy-
tetyö, jonka aihe on saatu toimeksiantona Kainuun Portti Oy:n hotelli- ja ravintolapäälliköltä.
Työskentelin Kainuun Portissa kesien 2020 ja 2021 aikana, ja huomasin perehdytysmateriaalin
puuttumisen. Aiemmin Kajaanin Golfille opinnäytetyönä toteutettu perehdytysmateriaali ei ollut
Kainuun Portissa enää käytössä. Kesällä 2021 toimin itse perehdyttäjänä uusille työntekijöille ja
perehdytysmateriaalin puutteellisuuden takia perehdyttäminen oli todella hankalaa. Opinnäyte-
työn aihe on siis erittäin tärkeä ja ajankohtainen.

Opinnäytetyön aihe muotoutui tarkemmaksi yhdessä Kainuun Portin hotelli- ja ravintolapäällikön
kanssa keskusteluiden kautta. Kesällä 2021 yrityksessä aloitti monta uutta työntekijää ja pereh-
dytysmateriaalin puuttumisen takia työntekijöiden aloitusten ajankohdat jouduttiin porrasta-
maan. Kainuun Portilla ei ollut käytössään minkäänlaista fyysistä perehdytysmateriaalia uusille
työntekijöille, vaan yrityksessä uudet työntekijät perehdytetään suullisesti. Opinnäytetyönä to-
teutettu perehdytysmateriaali on työelämälähtöinen tuotos, joka luodaan suoraan toimeksianta-
jan tarpeeseen ja sitä voidaan muokata vuosittain tarpeen tullen.

Opinnäytetyön teoriatausta perustuu selvitykseen siitä, mitä perehdytys on, perehdytyksen ko-
konaisuudesta, kausiluonteisesta perehdytyksestä, perehdytysprosesseista sekä tuotteistamis-
prosessista. Teoria toimii täysin tukena perehdytysmateriaalin luomiseen, jotta tuotteesta saa-
daan mahdollisimman hyvä vastaamaan toimeksiantajan odotuksia. Teoreettisen viitekehyksen
on tarkoitus kartoittaa mitä hyötyä perehdyttämisestä on perehdyttäjälle tai työntekijälle sekä
perehdyttämisen roolia henkilöstöjohtamisen näkökulmasta.

Opinnäytetyön toiminnallisena osana oli luoda selkeä ja yksinkertainen sekä helposti luettava materiaali niin uudelle kuin vanhallekin työntekijälle niin, että tiedon löytää mahdollisimman vaivattomasti. Perehdytysmateriaalissa tuli olla kaikki tärkeimmät ja yleisimmät asiat työtä aloittaessa, sillä sen tulisi tukea parhaiten uuden työntekijän aloittaessa, mutta myös tukimateriaalina vanhoille työntekijöille.

Perehdytysmateriaali ei poikkea muista perinteisistä tai samankaltaisista tuotteista paljoa, mutta sen sisältö on toimeksiantajalle sekä uusille ja vanhoille työntekijöille sitäkin hyödyllisempi. Seasonkipainotteisessa työssä etenkin uudelle työntekijälle on tärkeää saada luettavakseen kattava, mutta tiivistetty materiaali ennen työn aloittamista.

2 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen yleisesti tunnetaan uuden työntekijän opastamisena työhön tai työtehtäviin, mutta sitä voidaan tarkastella myös koko yrityksen näkökulmasta ja kaikkien työntekijöiden oppimisen kannalta. Perehdytyksen avulla pyritään vaikuttamaan uusien työntekijöiden toimintaan ja työtehtävissä kehittymiseen. (Eräsalo 2008, 60.) Nykypäivänä yritysten ja organisaatioiden toiminta ja työtehtävät ovat laajentuneet niin, että perehdyttämisen tarve nähdään pakollisena osana työn aloittamista. Perehdyttäminen kattaa kaikki ne toimenpiteet, joilla uusi työntekijä hahmottaa työpaikan kokonaiskuvan, yrityksen toiminta-ajatuksen, yrityksen palveluidean, tunnistaa työkaverit ja asiakaskunnan sekä työtehtävänsä. Näiden kaikkien toimenpiteiden toteutusta voidaan kutsua perehdytykseksi. (Kupias & Peltola 2009, 13, 18.) Perehdyttäminen on prosessi, joka sisältää työntekijän näkökulmasta tiedon soveltamista sekä monen uuden asian oppimista (Eklund 2018, 25).

Perehdyttämisen tarve todetaan ensimmäisen kerran, kun yritykseen tarvitaan uutta työvoimaa. Yritykseen avataan työpaikka ja kaikista hakeneista valitaan työtehtävään sopivin. Vaikka työntekijällä olisikin jo aiempaa kokemusta samankaltaisesta työstä, pitää muistaa, että hän ei kuitenkaan ole ollut töissä juuri kyseisessä yrityksessä. (Työturvallisuuskeskus 2021.) Uusi työntekijä on myös aina perehdytettävä omaan uuteen työtehtäväänsä, riippumatta onko hän tehnyt samoja työtehtäviä jo aiemmin (Kjelin & Kuusisto 2003, 162–163).

Useimmiten organisaatio asettaa uudelle työntekijälle jonkunlaisia tavoitteita, odotuksia tai ohjeistuksia. Vaikka perehdytyksessä yleensä vastaanottajana toimii uusi työntekijä, voidaan ajatella tilannetta myös oppimiskokemuksena perehdyttäjälle. Yrityksen tai organisaation on kuitenkin hyvä olla avoin ja vastaanottava uuden työntekijän mahdollisille uusille ideoille ja pyrkiä luomaan ilmapiiri, jossa uskalletaan kertoa omia näkemyksiä asioista. (Eklund 2018, 39.)

2.1 Perehdyttämisen lainsäädäntö

Työlainsäädäntö määrittelee useita lakeja, joiden mukaan perehdytystä pitää tarjota työpaikoilla. Perehdyttämistä käsitellään muun muassa työsopimuslaissa ja työturvallisuuslaissa. Työsuojelu- ja työturvallisuuslain 728/2002 mukaan, työnantajan on annettava riittävän kattava perehdytys uuden työntekijän aloittaessa yrityksessä. Uudelle työntekijälle tulee opettaa ja opastaa yrityksen

toimintatavat, työmenetelmät, työvälineet, turvallisuustekijät sekä työympäristöt. (Työturvallisuuskeskus 2021.) Perehdyttäminen auttaa uutta työntekijää tuntemaan organisaation toimintaa sekä ymmärtämään työn merkitystä osana sitä. Yleisesti yrityksessä työskentelevä lähin esimies on vastuussa uuden työntekijän perehdytyksestä, mutta rooliin voidaan kuitenkin valita joku muu, yrityksen määrittämällä tavalla. (Andreasson, Koivisto & Ylipartanen 2014, 115.) Perehdytystä tulee tarjota työntekijöille myös silloin kun työtehtävät vaihtuvat radikaalisti tai yrityksen toimenkuva muuttuu (Kupias & Peltola 2009, 20–21).

Työsopimuslaissa määritellään, että työnantajan on huolehdittava uuden työntekijän pärjäämisestä yrityksessä. Työnantajan tulee myös mahdollistaa työntekijän kehittyminen omassa työssään. (Kupias & Peltola 2009, 20–21.)

2.2 Perehdyttämisen välineet

Yrityksissä ja organisaatioissa yleisin apuväline perehdytyksessä on ”Tervetuloa taloon” -opas eli niin sanottu perehdytysmateriaali- tai kansio. Tämänkaltainen materiaali kannattaa pitää mahdollisimman lyhyenä, jotta sitä on helppo lukea. Materiaalin kannattaa sisältää vain tärkeimmät ja työtä koskettavimmat osuudet, jotka voisi kertoa talon jokaiselle työntekijälle. Perehdytysmateriaalin lisänä voidaan käyttää yrityksen muita materiaaleja, kuten vuosikertomuksia tai lehtiä. Perehdytysmateriaalin tärkein tehtävä on luoda lukijalle positiivinen mielikuva yrityksestä tai organisaatiosta ja auttaa häntä ensimmäisten viikkojen aikana tavallisimmissa työtehtävissä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

Perehdyttämisen apuna voidaan käyttää myös tarkistuslistaa tai erilaisia videoita ja kuvia. Tarkistuslista perehdyttämiseen kannattaa olla, mikäli työtehtävä sisältää paljon muistettavia yksityiskohtia tai työnkuva on todella laaja. Tarkistuslistan avulla perehdyttäjä etenee loogisessa järjestyksessä ja muistaa käydä kaikki asiat läpi. Tarkistuslistaan voidaan sisällyttää tietoa yrityksestä, perehdyttämisestä sekä perinteisellä tavalla rastiruutuun kohtia, joihin voidaan merkitä, kun asia on käyty läpi yhdessä työntekijän kanssa. (Työturvallisuuskeskus 2021.)

2.3 Perehdyttämisen vaiheet

Perehdyttäminen yleisterminä saatetaan mieltää vain työsuhteen alun ensimmäisiin viikkoihin liittyväksi, kun työpaikkaan ja työtehtäviin tutustutaan. Perehdyttäminen ja työnopastus mielletään usein samaksi asiaksi, vaikkei näin ole. Työnopastus tulee esiin, kun työntekijää perehdytetään työtehtäviin, kun taas perehdyttäminen kattaa tämän sekä yritykseen, yhteisöön sekä taloon tutustumisen. (Työturvallisuuskeskus n.d.)

Työnopastuksella tarkoitetaan työtehtävien tarkempien osa-alueiden läpi käymistä ja niiden harjoittelua ja se on niin sanottua ehkäisevää työsuojelua. Työnopastuksessa kerrotaan esimerkiksi työtehtävien sisällä erilaisten koneiden, välineiden ja laitteiden käyttämisestä. Työnopastusta tarvitaan eniten silloin kun työtehtävät ovat tulokkaalle aivan uusia, eikä hän ole ikinä tehnyt vastaavia tehtäviä. Mutta opastusta tarvitaan myös, mikäli huomataan työntekijöiden käyttävän väärin työpaikan laitteita. (Eräsalo 2008, 67.)

Perehdytys alkaa jo rekrytointivaiheessa, jolloin ilmoitukseen kirjoitetaan työtä kuvaava sisältö. Työtehtävän esittelyllä pystytään kertomaan, minkälaista henkilöä työhön haetaan. Tämä auttaa valintaa tehdessä. Tässä vaiheessa myös uusi työntekijä voi muodostaa mielikuvan hakemastaan työstä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 53.) Kun työntekijä on valittu, voidaan ensin informoida koko yrityksen työyhteisöä, jonka jälkeen ilmoitetaan työntekijälle itselleen (Juholin 2008, 238).

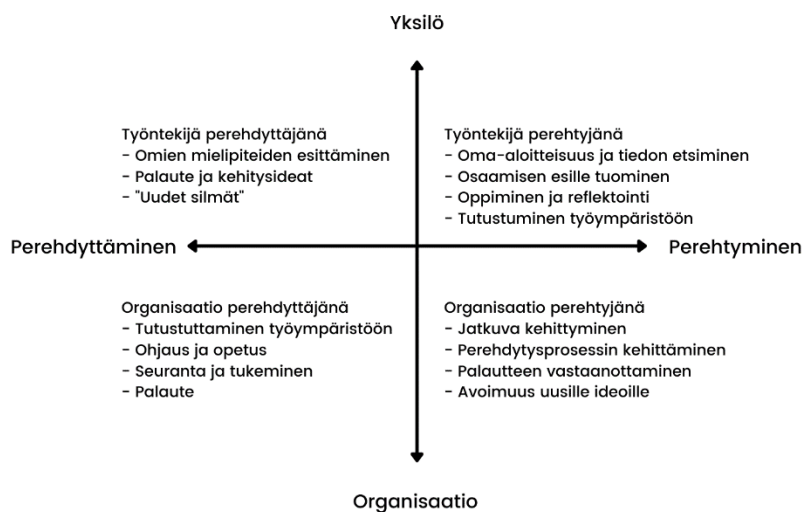
Työntekijän valinnan jälkeen tehdään työsopimus ja aloitetaan varsinainen perehdyttäminen työyhteisöön. Perehdyttäminen voidaan aloittaa jo ennen työn alkua esimerkiksi tutustumalla muihin työntekijöihin ja tärkeimpiin henkilöihin. Näin luodaan jo vahvaa suhdetta ennen varsinaisia työtehtävien alkamisia. Ensimmäisenä työpäivänä on helpompi aloittaa työt, kun tulokas tietää ja tuntee, kenen kanssa työskentelee. Keskeisimpiin työtehtäviin työntekijän perehdyttää lähiesimies tai perehdyttäjäksi valittu henkilö. Koko yrityksen strategioista sekä muista tärkeimmistä perehdytettävistä asioista vastaa yrityksen ylin johto. (Juholin 2008, 239.)

Mentorointia voidaan käyttää yhtenä perehdyttämisen välineenä. Mentorointi tarkoittaa vuorovaikutussuhdetta, jossa opitaan ja ohjataan, toinen toista. Mentorina voi toimia työpaikalla pitkään työskennellyt henkilö, jolle työtehtävät ovat tutut ja hänellä on kokemusta laaja-alaisesti yrityksestä ja sen toiminnasta. Mentorina voi jakaa omia kokemuksiaan ja vinkkejään aktorille, jotka eivät välttämättä virallisista perehdytyksistä käy ilmi. Aktorilla tarkoitetaan henkilöä, joka haluaa kehittyä tekemisessään ja on valmis ottamaan vastuuta. Esimiesasemassa työskentelevä

henkilö voi toimia myös mentorina, mutta yleisempää on, että mentorina toimii samoja työtehtäviä tehnyt tai tekevä työkaveri. Mentorointi toimii myös toisinpäin eli se voi olla myös oppimiskokemus kokeneemmalle työntekijälle. (Juholin 2008, 240–241.) Mentorointi ei edellytä koulutuksia tai luentoja, vaan tärkeimpänä tehtävänään hän jakaa omia oppimiskokemuksiaan sekä osaamistaan (Kupias & Peltola 2009, 149).

2.3.1 Perehdyttämisen neljä eri näkökulmaa

Perehdytyksen voidaan ajatella olevan prosessi, jossa yritys kertoo mitä tehdään ja työntekijä tekee. Nykyisten menetelmien mukaan, asia ei kuitenkaan parhaimmassa tapauksessa ole näin. Eklund on kuvannut perehdytyksen neljä eri näkökulmaa (Kuva 1), jotka auttavat erottelemaan työntekijän, organisaation, perehdytettävän ja perehtyjän roolit. Kun palautteet ja näkemykset voivat liikkua monipuolisesti eri suuntiin, saadaan aikaan mahdollisimman tehokas perehdytys. (Eklund 2018, 39–41.)

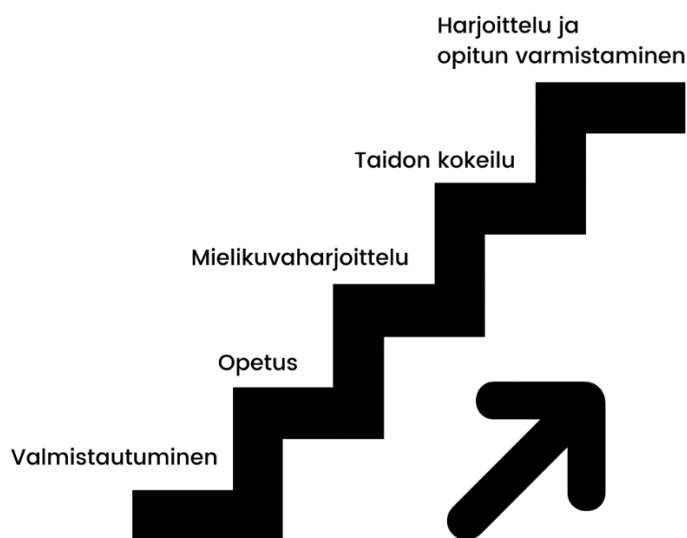


Kuva 1. Perehdytyksen neljä eri näkökulmaa (Eklund 2018, 39).

Perehdytyksessä kannattaa pitää mielessä nämä neljä eri näkökulmaa, mikäli halutaan toimia mahdollisimman nykyaikaisesti ja mahdollistaa perehdyttämistilanne oppimiskokemuksena myös yrityksen näkökulmasta. On tärkeää, että niin yrityksen kuin uuden työntekijänkin näkökulmasta ajatukset pidetään avoimena oppimiskokemuksen laadun parantamiseksi. (Eklund 2018, 39–41.)

2.3.2 Viiden askeleen menetelmä

Perehdyttäminen voidaan kuvata myös viiden askeleen menetelmällä (Kuva 2). Viiden askeleen menetelmän tarkoituksena on tukea perehdytystä kirjallisen materiaalin tapaan. Tästä voidaan myös luoda kirjallinen materiaali, minkä avulla voidaan tehdä selkeä perehdytys. Viisi askelta ovat: valmistautuminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu sekä opitun varmistaminen.



Kuva 2. Perehdyttämisen viisi askelta (Työturvallisuuskeskus, 2021 pohjalta).

Viiden askeleen menetelmässä aloitetaan valmistautumisella. Uuden työntekijän tulon tulee valmistautua, jotta työn alku on mahdollisimman helppo. Perehdyttäjä arvioi uuden työntekijän kokemuksen ja taitotason työtehtäviä varten, kuvaa työtehtävät ja tavoitteet sekä kannustaa aloittavaa uuteen työhönsä. Opetus vaiheessa perehdyttäjä kertoo työn kuvan, näyttää miten se käytännössä tapahtuu ja kertoo työn niin sanotuista säännöistä. Kolmantena vaiheena kuvatulla mielikuvaharjoittelulla voidaan tukea työntekijän oppimista ja antaa hänelle tehtäväksi kertoa omin sanoin jokin jo opittu työtehtävä tai työnosa. Neljäntenä kokeillaan työtä käytännössä. Työntekijä tekee työtään itsenäisesti, jonka jälkeen esimies tai perehdyttäjä antaa palautetta siitä, miten työntekijä on tehtävästä suoriutunut. Palautteen jälkeen työntekijä kokeilee samaa tehtävää uudestaan. Näin varmistetaan, että työtehtävät tehdään oikein heti alusta asti. Viimeisenä ja viidentenä askeleena huolehditaan, että työntekijä on omasta ja yrityksen mielestä valmis hoitamaan työtehtäviään itsenäisesti ja kykenee siihen ilman suurempia ongelmia. (Työturvallisuuskeskus 2021.)

2.4 Perehdyttämisen toimintakonseptit

Perehdyttäminen voidaan jakaa eri toimintakonsepteihin sen mukaan, mikä sopii yritykselle sekä sen strategiaan parhaiten. Perehdyttämisen tapa onkin hyvä muodostaa yrityksen koon mukaan. Myös uuden työntekijän jo osaamat tiedot, taidot ja osaaminen otetaan huomioon, jotta osataan valita oikea toimintakonsepti. Kupiasen ja Peltolan mukaan konseptit voidaan jakaa viiteen eri ryhmään. (Kupias & Peltola 2009, 35–36.)

Ensimmäisenä on vierihoidtoperehdyttäminen, jolla pyritään siihen, että uusi työntekijä seuraa sivusta, kun muut kauemmin työskennelleet ja enemmän kokemusta omaavat työntekijät työskentelevät. Vierihoidtoperehdyttämisen ideana on, että uusi työntekijä oppii seuraamalla tilanteita vierestä. Kokeneemmat työntekijät kuitenkin kertovat työtehtävien edetessä, mitä he tekevät ja selittävät työn vaiheita. Vierihoidtoperehdyttämisen suurin etu on mahdollistaa uudelle työntekijälle yksityinen perehtyminen työhön. Vaarana tässä konseptissa on kuitenkin se, että perehdyttäjän toimii koko ajan vain yksi henkilö ja hänen tietotaitonsa. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.)

Toisena konseptina on malliperehdyttäminen, jota voidaan käyttää tilanteissa, jossa monta työntekijää aloittaa työn samaan aikaan. Näin mahdollistetaan niin sanottu massatuotanto perehdyttämisen suhteen. Malliperehdyttämisen tueksi luodaan usein materiaaleja, kuten oppaita, perehdytysmateriaaleja sekä muistilistoja. Malliperehdyttämisen vahvuuksia on monen työntekijän perehdyttäminen, mutta samaan aikaan heikkoutena yleinen perehdyttäminen ja kokonaiskuvan hahmottaminen, eikä työtehtäväkohtainen perehtyminen. (Kupias & Peltola 2009, 37–39.)

Kolmantena on laatuperehtyminen. Laatuperehtymistä käytetään nimensä mukaisesti laadun jatkuvaan parantamiseen. Keskusjohtoinen ja kaikkien muiden mallien mukainen perehdyttäminen ei välttämättä huomioi organisaation sisällä kaikkien yksiköiden kehitystarpeita. Kun vastuu perehdyttämisestä on yksiköillä ja pienillä tiimeillä, yrityksen tai organisaation kehitystarpeet voidaan huomioida paremmin. Laatuperehdytyksen vahvuuksia on ajantasainen perehdyttäminen, mutta haasteena se, ettei vastuu perehdyttämisestä ole kenelläkään yksittäisellä henkilöllä vaan monella. (Kupias & Peltola 2009, 39.)

Neljäntenä konseptina on räätälöity perehdyttäminen, jolla yhdistetään massatuotannon parempi asiakaskohtaistaminen. Räätälöity perehdyttämisen konsepti edellyttää laajaa materiaalista perehdyttämistä varten sekä pysyvää ja keskeistä hyvää perehdyttäjää. Keskeinen perehdyttäjä muuntelee moduuleja niin, että ne sopivat uuden työntekijän perehdytysohjelmaan. Eri moduulien avulla saadaan räätälöityä perehdytys. Räätälöidyn perehdyttämisen etuna on se, että

työntekijää kuunnellaan ihan eri tavalla, mutta haasteena on uuden työntekijän sitoutuminen räätälöityyn perehdytykseen. (Kupias & Peltola 2009, 40–41.)

Viidentenä ja viimeisenä konseptina on dialoginen perehdyttäminen, jossa koko organisaatio tai yritys on mukana perehdyttämisen prosessissa. Tässä konseptissa uuden työntekijän kuuntelu ja jo opittujen näkemysten hyödyntäminen on suuressa roolissa. Etuna on se, että dialogisessa perehdyttämisessä sekä yritys, että uusi työntekijä voivat oppia. (Kupias & Peltola 2009, 41–42.)

Näitä yllä mainittuja tapoja voidaan soveltaa uuden työntekijän ja yrityksen mukaan, mikäli ne ovat sopivia tilanteeseen. Vastuu toteutuksesta on perehdyttäjällä sekä tulokkaalla (Kupias & Peltola 2009, 41–42.)

2.5 Hyvä perehdyttäjä

Hyvän perehdyttäjän ominaisuuksia ovat kokonaisuusien hallinta, aktiivisuus, palautteen anto, positiivisuus ja tekemästään työstä pitäminen. Hyvä perehdyttäjä ei välttämättä ole esimies tai yrityksessä pisimpään työskennellyt työntekijä, vaan esimerkiksi kokemuksiltaan ja tietämyksiltään parhain. Perehdyttäjällä tulee itsellään olla halu auttaa uusia työntekijöitä ja toimia heidän tukenaan. Hyvä perehdyttäjä ottaa huomioon uuden työntekijän kokemukset sekä heikkoudet ja kannustaa sekä rohkaisee uusissa tilanteissa. Hyvä perehdyttäjä on myös itse aloittaessaan saanut hyvän perehdytyksen, joten hänen on helppo jakaa kokemuksiaan ja samaistua tilanteeseen. Näin hän osaa myös antaa palautetta rakentavasti. (Eräsalo 2008, 66.)

Esimiehellä on aina suurin vastuu uuden työntekijän perehdyttämisestä, mutta perehdyttäjänä voi toimia kuka tahansa yrityksen työntekijöistä, jolle tehtävä annetaan. Perehdyttäjänä voi olla yrityksen oma työntekijä tai täysin yrityksen ulkopuolinen henkilö tai vaikka molemmat. Perehdytysprosessiin ei ole määritetty tarkkaa ajanmäärettä, joten perehdytyksestä voi vastata useampi henkilö, jokainen omalla vastualueellaan. (Eklund 2018, 140.) Useamman perehdyttäjän käyttäminen antaa näkökulmia ja saattaa olla toimiva ratkaisu. Useamman perehdyttäjän avulla uusi työntekijä pääsee paremmin kiinni työhön ja tutustuu nopeammin työkavereihinsa, kuin että perehdyttäjänä toimisi ainoastaan yksi henkilö. (Eklund 2018, 141.)

Yritykset voivat itse päättää ottaa käyttöön niin sanotun kummisysteemin, jonka tarkoituksena on nimetä jokaiselle uudelle työntekijälle oma kummi työntekijä. Kummina työntekijä vastaa uuden tulokkaan perehdyttämisestä ja auttaa ensimmäisten viikkojen tai kuukausien aikana. Kummisysteemi madaltaa uuden työntekijän kynnystä kysyä apua työtehtäviinsä. (Eräsalo 2008, 67.)

Itse perehdyttämisprosessiin sitoutuvat niin perehtyjä kuin perehdyttäjää. Perehdyttäminen saattaa kestää muutamasta päivästä muutama viikkoon tai jopa kuukauteen. Sen kesto ei ole ennalta määrätty. Uusi työntekijä voi joutua harjoittelemaan työtehtäviään pitkään ennen kuin sen tekeminen sujuu täysin itsenäisesti. Myös Viitala (2009, 103) käyttää viiden askeleen mallia ja korostaa perehdytyksen tärkeyttä, jotta tulevaisuudessa vältytään mahdollisilta virheiltiltä, jotka voivat johtaa esimerkiksi virheellisen palvelun tai tuotteen myyntiin.

Perehdyttäjän tehtävänä on työtehtävien opastamisen ohella parhaana mahdollisena tukena toimiminen. Uuden työntekijän tunnetilat saattavat vaihdella innokkuuden ja pelon välillä, kun uutta asiaa tulee paljon. Hän on saattanut muuttaa työn takia uudelle paikkakunnalle, vaihtanut alaa kokonaan tai opettelee vasta työelämää ensimmäisessä työpaikassaan. Tuetulla ja turvallisella ilmapiirillä taataan työntekijän nopeampi sopeutuminen työtehtäviin ja yritykseen. (Eklund 2018, 145.)

Perehdyttämistä ei kannata aloittaa sesongin kiireisimpänä aikana, sillä stressi ja kiire vaikeuttavat opetustilannetta. Perehdyttäjän yksi tärkeimpiä tehtäviä onkin poistaa kiireen tuntu ja varata tarpeeksi aikaa, jotta kaikki asiat ehditään käydä läpi ennen omatoimista työskentelyä. (Eklund 2018, 145.)

2.5.1 Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutustaidoilla vaikutetaan perehdyttämistilanteeseen hyvin paljon, onhan se kuitenkin kaksisuuntaista vaikutusta aina kun tilanteessa on kaksi eri osapuolta. Vuorovaikutustaidot ja niiden kokeminen riippuvat täysin siitä, kuinka paljon molemmat osapuolet panostavat tilanteeseen. Perehdyttämisessä tärkeintä kuitenkin on lopputulos. Ymmärtääkö perehdyttäjää ja perehdytettävää tilanteen ja asiat samalla tavalla. Yrityksen toimivuuden, palveluiden ja imagon kannalta on hyvin tärkeää, että asiat tehdään työntekijästä riippumatta samalla tavalla. Vuorovaikutus ei ole pelkästään työsuhteen alkaessa kasvojen käytävää keskustelua, vaan se alkaa jo aikaisemmin puhelun tai sähköpostin yhteydessä. Kaikki tilanteet, jossa kaksi osapuolta keskustelvat jollakin tavoin asioista, ovat vuorovaikutuksellisia hetkiä. Vuorovaikutuksen riittävydestä ja

laadusta tuleekin perehdyttäjän pitää kiinni, sillä kaikki ihmiset toimivat eri tavalla. Vaikka ei yhtä ja oikeaa tapaa välttämättä olekaan, täytyy yrityksen toimintatavat näyttäytyä samansuuntaisesti. Voi olla, että perehdyttäjä ja perehtyjä kiinnittävä huomionsa täysin eri asioihin, vaikka lukisivat samaa tekstiä tai opettelisivat samaa asiaa. (Eklund 2018, 147–148.)

Hyvät vuorovaikutustaidot voivat olla ihmisittäin erilaisia, mutta yleisesti niihin luokitellaan rauhallisuus, kuuntelutaidot sekä läsnäolo. Vuorovaikutustaidot ovat aina kaksisuuntainen prosessi ja jos prosessi jää yksisuuntaiseksi, pohdiskele vastaanottaja saamaansa tietoa yksin sen sijaan, että myös lähettäjä olisi läsnä. Yksisuuntaisten vuorovaikutusten tuloksena syntyy usein ristiriitoja osapuolien välille. (Eklund 2018, 148.)

2.5.2 Ensivaikutelma

Perehdyttämisessä kannattaa kiinnittää erityistä huomiota ensivaikutelmaan. Ensivaikutelmalla on paljonkin merkitystä siihen, että millainen mielikuva aloittavalle muodostuu yrityksestä. Työden alkamispäivänä on helppo luoda hyvä mielikuva järjestelemällä jo valmiiksi työtä varten tarvittavat työvälineet sekä työvaatteet. (Kjelin & Kuusisto 2003, 162). Perehdyttämisen tukena on hyvä olla jokin kirjallinen materiaali, jonka avulla voidaan taata hyvä ja johdonmukainen perehdytys (Työturvallisuuskeskus 2021).

2.6 Lyhytaikaiseen työhön perehdyttäminen

Matkailualalla ja palvelualoilla ylipäätään käytetään yhä enemmän osa-aikatyövoimaa. Tähän ryhmään kuuluvat yleensä opiskelijat, koululaiset, eläkeläiset tai muut, jotka eivät halua tai pysty työskentelemään vakituisesti. Osa-aikatyövoiman käyttö yrityksessä tuo paljon vaihtuvuutta ja tämä tuo yrityksen vakituisille työntekijöille omat haasteensa, etenkin esimiehille. (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 44–45.) Myös Eräsalon (2008, 138) mukaan haastetta lisää osa-aikatyövoiman käyttö suuren vaihtuvuuden takia, mikä saattaa johtaa tilanteeseen, ettei ravintolassa työskentelevä tiedä tai osaa kertoa mitä ruokalistalta löytyy. Tämänkaltaiset tilanteet eivät vie yrityksen mainetta ainakaan ylöspäin. Vaikka osa-aikatyövoimaa tai vuokratyövoimaa käytettäisiin, on perehdyttämisestä pidettävä kiinni virheiden estämiseksi. Osa-aikatyövoimaa tai vuokratyövoimaa käytettäessä, on esimiehen huomioitava tiedottaminen myös näille työntekijöille. Näin vältytään informaatiokatkoksilta. (Eräsalo 2008, 138.)

2.7 Perehdyttäminen matkailu- ja ravitsemisalalla

Perehdyttämisessä lyhytaikaiseen tai pidempiaikaiseen työhön on valtavasti eroja. Lyhytaikaiseen työhön perehdytettäessä on todennäköisesti vähemmän aikaa käytettävissä kuin pidempiaikaiseen työhön. Lyhytaikaisillekin työntekijöille tulisi tarjota kattava, mutta tiivis perehdytys vaikka työtehtävät olisivatkin sesonkipainotteisia. Lyhytaikaisten työntekijöiden perehdytyksessä on kuitenkin erilaiset vaatimukset työvoimalle ja osaamiselle. (Work orientation for short-term employment 2010.)

Perehdyttäminen alasta riippumatta hoidetaan yleisesti samanlaisin keinoin, jossa esimies tai muu perehdytyksestä vastaava henkilö opastaa ja opettaa uudelle tulokkaalle työtehtäviä ja talon toimintaperiaatteita. Perehdyttäminen matkailualalla toimii samoin, mutta painopiste keskittään kuitenkin palvelualan ydintoimintoon eli asiakaspalveluun. Matkailualalla ja muilla palvelu-aloilla perehdytyksessä tulisi erityisesti huomioida asiakaspalvelun osaaminen henkilöstöä valitessa. (Eräsalo 2008, 9–10.)

Uuden työntekijän perehdytyksen alkaessa on kuitenkin hyvä huomioida aiempi mahdollinen työkokemus alalta. Mikäli palveluyritykseen palkatulla henkilöllä on jo kokemusta samantapaisista työtehtävistä, voidaan perehdytyksen painoa siirtää enemmän muihin osa-alueisiin niin, että perehdytys on kuitenkin tutummiltakin osa-alueilta kattava. Aiemman kokemuksen kartoittamisesta voidaan tehdä oppimistilanne, jossa kerrotaan esimerkiksi fiktiivinen tilanne, johon uudelta työntekijältä halutaan vastaus. Tilanne aiemman kokemuksen puolelta voidaan hyödyntää oppimiskokemuksena kertomalla vaikka fiktiivinen tilanne, johon uudelta työntekijältä halutaan vastaus. Vastauksen jälkeen voi perehdyttäjä antaa palautetta ja korostaa yrityksen laadun osatekijöitä, jotka ovat hyvin suuressa roolissa palvelualalla. (Eräsalo 2008, 62–63.)

Esimiehen on hyvin tärkeää muistaa oma roolinsa perehdytyksessä ja ohjauksessa, sillä tämä heijastuu suoraan työntekijöille. Jos esimiehen ajatukset yritystä, työtehtäviä tai alaa kohtaan ovat negatiiviset, voivat uudet työntekijät nähdä asiat myös negatiiviseen sävyyn. Esimiehenä on siis huolehdittava, että työntekijöiden odotuksiin vastataan positiivisella tavalla. Näin myös työntekijöiden asenne asiakkaita kohtaan on positiivisempi. (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 47–48.)

3 Henkilöstöjohtaminen

Perehdyttäminen on yksi suuri osa henkilöstöjohtamista. Yrityksen tai organisaation työntekijät yhdessä muodostavat kivijalan eli henkilöstön. Ilman henkilöstöä ei yrityksellä tai organisaatiolla voi olla toimintaan. Mikäli yrityksen sisäinen henkilöstö vaihtuu tiheään tahtiin tai kokonaan, voi se merkitä yrityksen toiminnan väliaikaista loppumista. (Viitala 2009, 8.)

Henkilöstöjohtamisella tarkoitetaan sitä, että yrityksen tai organisaation toimimiseen tarjotaan tarvittava työvoima sekä työntekijöille tarvittavat valmiudet osaamiseen, hyvinvointiin sekä motivaatioon (Viitala 2009, 20). Hyvänä henkilöstöjohtamisen tuloksena on asiakkaille arvoa tuottava ja asiakaskokemusta parantava palvelu. Loistavaan henkilöstöjohtamiseen vaikuttavat monet eri tekijät, mutta yleisimpiä ovat vuorovaikutustaidot, avoimuus, toimintatavat, kehittäminen sekä tasapuolisuus. Näistä tekijöistä rakentuu hyvää henkilöstöjohtamista. (Hyvä henkilöstöjohtaminen 2019.) Yrityksen työntekijöiden hyvinvointi heijastuu suoraan yrityksen tuottamaan laatuun ja se näkyy todella helposti ulkopuolelle asiakkaille. Mikäli yritys haluaa tehdä tasaista, mutta hyvää ja varmaa tulosta, on huolehdittava, että työntekijöillä on hyvä olla. Ilman tyytyväisiä ja hyvinvoivia työntekijöitä on hankalaa päästä tuohon hyvään tavoitteeseen. (Viitala 2009, 8.)

Pitkäaikaisten ja vakituisten työntekijöiden hankkiminen on ajan saatossa parempi hankinta kuin osa-aikaisten työntekijöiden. Vaihtuvuus tuo rikkautta työpaikalle, mutta joskus tarvitaan myös muutamien vuosien kokemusta, jotta yrityksen toimintaa voidaan kehittää. (Viitala 2009, 102–103.)

Henkilöstöstrategia on yksi suuri osa-alue organisaation toimintaa. Strategian avulla luodaan suunta, johon organisaatio haluaa tähdätä. Henkilöstöstrategia määrittää myös sen kuinka paljon henkilöstöä on, henkilöstön osaamisen sekä rakenteen aina seuraaville vuosille asti. Henkilöstöstrategian avulla pyritään tähtäämään kohti visiota, mutta nykypäivän visio ei välttämättä tilanteiden muuttuessa pysy samana. Henkilöstöstrategiaan sisältyy myös henkilöstön osaamisen kehittämistä, palkitsemista, motivaatiosta ja sitoutumisesta huolehtimista sekä työhyvinvoinnista huolehtimista. (Viitala 2009, 61.)

Perehdyttämistä voidaan toki ajatella myös jonkinlaisena henkilöstökuluna, mutta pidemmän päälle hyvin toteutettu perehdytys on yrityksen etu ja voi tuoda työntekijän mukana taloudellista hyötyä. Työntekijän kautta voidaan saada paljon uusia näkökulmia, ideoita ja kehittämis ehdotuksia, jotka voivat kasvattaa yrityksen taloudellista tilannetta. Uusi työntekijä voi parhaimmillaan

tuoda mukanaan tuoretta ja ajankohtaista koulutuksesta saatua tutkimustietoa. Hänellä voi myös olla työkokemuksensa kautta kertyneitä oppeja ja työmalleja muilta yrityksiltä tai organisaatioilta. (Viitala 2009, 103–105.) Perekdyttämiseen on hyvä varata myös tarpeeksi resursseja, jotta työntekijä tuntee olevansa haluttu ja arvokas. Mikäli työntekijä tuntee itsensä vaivaksi yritykselle, voi se johtaa myöhemmin pidempiin poissaoloihin tai jopa työstä irtisanoutumiseen. Hyvä perehdytys vaikuttaa positiivisesti henkilöstön vaihtuvuuteen. (Työturvallisuuskeskus 2021.)

3.1 Henkilöstösuunnittelu

Henkilöstösuunnittelu on yksi suurimmista ja merkityksellisimmistä osista organisaation toimintaan. Henkilöstösuunnittelulla yritetään taata se, ettei yrityksessä työskentele ylimääräisiä työntekijöitä. Henkilöstösuunnitteluun voi ja kannattaa tehdä suunnitelma. Hyvällä henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yrityksestä löytyy tekijöitä myös tulevaisuutta varten. Henkilöstösuunnittelu on osa yrityksen muuta suunnitelmaa ja sen suunnittelu lukee myös laissa. (Viitala 2009, 50.)

Henkilöstösuunnitteluun osallistuvat sekä yrityksen tai organisaation ylin johto sekä esimies. Yritys itse arvioi ja suunnittelee sen, miten tarkka ja mille aikaväleille henkilöstösuunnitelmat luodaan. Yrityksen koko ja toimintojen laajuus määrittävät myös sitä, millaista henkilöstösuunnittelu on. (Eräsalo 2008, 18–21.)

3.2 Työhyvinvointi

Hyvinvointi koostuu kolmesta eri osa-alueesta; fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta osasta. Fyysistä hyvinvointia voidaan pitää yllä kuntoilemalla sekä oman jaksamisen ja terveyden ylläpitämisellä. Psyykkistä hyvinvointia ohjaa esimerkiksi työn ja muun elämän tasapainotus, itsensä arvostus sekä oman elämänsä tuntemus. Sosiaalista hyvinvointia pidetään yllä työkavereiden kautta, omien ystävyysuhteiden kautta sekä muilla vuorovaikutussuhteilla ihmisten kanssa. Hyvinvointi kokonaisuudessaan on laaja kokonaisuus, jonka tasapainottaminen työn ja muun elämän välille voi olla haastavaa. (Eräsalo 2008, 128.)

Työhyvinvointi ei koostu pelkästään työntekijöiden hyvinvoinnista, vaan siihen lasketaan myös työympäristö, erilaiset prosessit ja johtaminen. Työhyvinvointia tukee erilaiset TYKY-päivät,

mutta ne eivät lähtökohtaisesti yksinään saavuta työhyvinvointia täyttäviä mittareita. Työhyvinvoinnilla ja sen parantamisella sekä siitä huolehtimisella voidaan vaikuttaa suoraan koko henkilöstön jaksamiseen ja sen vaihtuvuuteen. Kun työhyvinvoinnista huolehditaan, voidaan vaikuttaa suoraan työntekijöiden kautta yrityksen voittoon, asiakkaiden tyytyväisyyteen, tapaturmiin ja irtisanoutumisiin. Työhyvinvointi ei kuitenkaan ole ainoastaan työnantajan vastuulla, vaan sitä ylläpitää myös työntekijä itse. Esimiehet sekä ylin johto ovat kuitenkin vastuussa sen toteutumisesta sekä edistämisestä. (Työterveyslaitos, 2021.)

Työhyvinvointi voidaan mieltää työntekijöiden tasa-arvona ja tasapuolisuutena, joka määrittellään myös työsopimuslaissa. Työsopimuslain tarkoituksena on pitää työntekijöiden kohtelu tasapuolisenä sekä työpaikka syrjintävapaana. Työsuhteiden tasa-arvo on nykypäivänä yhä suuremmassa roolissa, mutta samaan aikaan se asettaa suuria haasteita yrityksille ja organisaatioille. (Eräsalo 2008, 127).

4 Toimeksiantajan esittely

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Kajaanilainen Kainuun Portti Oy. Kainuun Portti on vain muutaman kilometrin päässä Kajaanin keskustasta sijaitseva hotelli-ravintola. Hotelli-ravintola on vuosien aikana ollut toiminnassa vaihtelevasti, mutta uudistettu ja uudelleen avattu vuonna 2020. Valtatie 5:n varrella muutama kilometri Kajaanista lisalmeen päin sijaitseva Kainuun Portti on perustettu alun perin vuonna 1992. Perustamisen jälkeen yrityksessä on ollut monta omistajavaihdosta, mutta huhtikuussa 2020 Kainuun Portti siirtyi Kajaanin Golf Oy:n alle. Vuoden 2021 alusta lähtien Kajaanin Golf Oy vaihtui sivutoimiseksi ja nimi vaihdettiin Kainuun Portti Oy:ksi. Nämä molemmat yritykset omistaa hämeenlinnalainen Reijo Riihimäki, jonka omistuksessa on tällä hetkellä myös Hämeenlinnan Hattula Golf sekä Paltamon Paltamo Golf. Omistajan lisäksi yrityksessä työskenteli vielä kesän 2021 alussa hotelli- ja ravintolapäällikkö ja golfpalvelupäällikkö. Kevään ja syksyn 2021 aikana molemmat esimiehistä vaihtoivat työpaikkaa, mikä vaikutti myös suoraan tämän opinnäytetyön etenemiseen, aikataulussa pysymiseen ja valmistumiseen.

Uudistettu Kainuun Portti tarjoaa asiakkailleen kaksikerroksisen hotellin, joka pitää sisällään monipuolisia palveluja. Kainuun Portista löytyy 41 hotellihuonetta ja noin 100 hengen ravintola. Näiden lisäksi Kainuun Portti tarjoaa asiakkailleen kuntosalin, kokoustiloja, golfsimulaattorin sekä Irish Pub The Keeganin palvelut. Hotellin pihapiiri on hieman erikoisempi verrattuna muihin alueen hotelleihin, sillä se sijaitsee välittömässä golfkentän läheisyydessä. Hotellin ikkunoista avautuukin hienot maisemat golfkentälle. Kajaanin Golfin toimisto sijaitsee myös Kainuun Portin tiloissa. Kajaanin golf palvelee golfareita 9-väyläisellä lyhyellä, mutta haastavalla kentällään. Kainuun Portin pihapiiristä löytyy myös Kärcherin autopesula sekä SEO:n kylmäasema, jotka ovat asiakkaiden käytössä ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Kesällä 2022 Kainuun Portin olisi tarkoitus avata karavaanialue, joka on ollut toiminnassa viimeksi useita vuosia sitten. Nyt se on tarkoitus avata asiakkaille uudestaan remontoituna ja uudistettuna sekä paremmilla palveluilla.



Kuva 3. Kainuun Portin palvelut (Laura Nikkanen 2020).

Kainuun Portin tilat ovat sisältä täysin uudistettu ja remontoitu. Hotelli-ravintolan keskeisimmät asiakasryhmät kesäisin ovat golfarit, joten se onkin yrityksen suurin vetovoimatekijä matkailijoiden suhteen.

Hotellin vastaanoton ja ravintolan palvelupisteen kanssa samassa tilassa palvelee Kajaanin Golfin caddiemasterin toimisto. Caddiemaster on henkilö, joka vastaa golf clubin käytännön asioista, kuten asiakkaiden ajanvarauksesta, ilmoittautumisista, autojen varauksista, pro shop myynnistä sekä kilpailujen järjestämisestä sekä toteuttamisesta. Kajaanin Golfin seuralla ei ole toimistoa tai toimipistettä Kainuun Portin tiloissa.

5 Perehdytysmateriaalin tuottaminen

Opinnäytetyön tekemiselle on aina oltava tarkoitus, tavoite ja tutkimustehtävä. Tarkoitus, tavoite ja tutkimustehtävä yhdessä koostavat opinnäytetyön kokonaisuuden ja opinnäytetyössä vastaan näihin kysymyksiin. Tämä opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka tarkoituksena on luoda tuote vastamaan toimeksiantajan tarpeita.

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyön kirjoittamisella osoitetaan kypsyttä ja näytetään oppimaansa tietoutta ammattikorkeakouluopinnoissa. Opinnäytetyö voidaan tehdä joko toiminnallisena opinnäytetyönä tai tutkimuksellisenä opinnäytetyönä, tässä tapauksessa on tehty toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallinen opinnäytetyö nimensä mukaisesti viittaa siihen, että sillä tavoitellaan jotakin konkreettista kuten perehdytysmateriaalin, ohjeistuksen tai opasteen luomista käytäntöön. Tuotteen sijasta voidaan myös luoda jokin palvelu kuten tapahtuma, kokous tai konferenssi. Toteutustapa määräytyy vasta kun määritellään aihetta ja aihealueen kohderyhmää. Toiminnallisen opinnäytetyön tärkeimpänä tavoitteena on kuitenkin käytännön toteutus sekä raportoinnin yhdistyminen. (Vilka & Airaksinen 2003, 9–10, 16–18.)

Toiminnallisella opinnäytetyöllä on hyvin usein toimeksiantaja, joka ohjaa opinnäytetyön aiheen valintaa. Toimeksiantajan kanssa opiskelija käy yhdessä läpi, millaista tuotetta tai palvelua ollaan luomassa. Opiskelija pyrkii vastaamaan toimeksiantajan odotuksiin. Toimeksiantona toteutettu opinnäytetyö on myös loistava mahdollisuus opiskelijalle saada mahdollisia työelämänsuhteita. Toimeksiantona tehty opinnäytetyö toimii hyvänä motivaationa opiskelijalle, jotta työ etenee sovitusti aikataulun mukaan. Se opettaa samalla myös vastuun kantamisesta. Opinnäytetyön aihetta pohtiessa kannattaa kuitenkin rajata alue tarkkaan, sillä toiminnallisena opinnäytetyönä aihe voi levitä jopa liian suureksi. (Vilka & Airaksinen 2003, 16–17.)

Opinnäytetyön tekemisen prosessi alkaa aiheen valinnalla. Aihetta valitessa tulee opiskelijan itse pohtia, että mikä aihe motivoi ja mitkä tukevat omaa opiskeltavaa alaa. Aiheen valittua alkaa aiheanalyysin kirjoittaminen, jonka tarkoituksena on ideoida ja suunnitella kirjoitettavaa aihetta. Opiskelijan kannattaa ajatella opinnäytetyön kirjoittamista yhtenä avaimena työelämäänsä. Mikäli

työ tehdään toimeksiantona yritykselle, voidaan luoda jo mahdollisia työelämänsuhteita. Hyväksytysti kirjoitetun aiheanalyysin jälkeen alkaa itse opinnäytetyön kirjoittaminen. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 23, 26–27.)

Tämä opinnäytetyö perustuu laadulliseen eli kvalitatiiviseen tutkimukseen. Kvalitatiivinen tutkimustapa antaa vapauden kerätä faktatietoa, joka on harkinnanvaraista, mutta antaa kuitenkin selkeämmän ja ymmärrettävän kuvan kohteesta tai asiasta. (Laadullinen tutkimus. n.d.) Laadullisen tutkimustavan menetelmiä on muun muassa asiantuntijoiden mielipiteet, erilaiset haastattelut sekä havainnoiva tutkimusmenetelmä. Osana toiminnallista opinnäytetyötäni ja siinä tuotettavaa perehdytysmateriaalia aion kerätä aineistoa avoimen haastattelutavan kanssa. Avoin haastattelutapa on yksi laadullisen tutkimusmenetelmien tavoista, jolla voidaan kerätä erilaisia näkökulmia ja mielipiteitä tutkittavaan asiaan. (Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen ero. n.d.)

Avoimen haastattelun tavoitteena on saada aineistoa Kainuun Portin perehdytysmateriaaliin teoriakirjallisuuden ja opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisten kokemusten lisäksi. Tavoitteena olisi saada rehellisiä ja avoimia vastauksia sekä kokemuksia eri työtehtävistä. Vastauksia kerätään suullisesti uusilta ja vanhoilta työntekijöiltä, mitä he olisivat halunneet tietää ennen työn aloittamista ja mitkä tekijät olisivat tehneet aloittamisesta mahdollisesti helpompaa. Pyrin selvittämään myös sitä, millainen perehdytysmateriaali sopii niin yritykseen kuin sen työntekijöillekin.

5.2 Tarkoitus, tavoite ja tutkimustehtävä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda perehdytysmateriaali, joka toimii perehdyttämisen tilanteessa toimeksiantajan apuna ja tukimateriaalina uusien sekä vanhojen työntekijöiden aloittaessa. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda materiaali, joka hyödyttää toimeksiantajaa ja vastaa toimeksiantajan odotuksia. Tavoitteena on, että materiaalista tulee tiivis ja helposti luettava, johon työntekijöiden on helppo palata työnohella. Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tutkimustehtävänä ja tutkimuskysymyksinä toimi: Millainen perehdytyskansio auttaa uutta tai vanhaa työntekijää työn tekemisessä? Millainen on hyvä perehdytyskansio?

5.3 Lähtötilanne ja perehdyttämismateriaalin ideointi sekä suunnittelu

Idea perehdytysmateriaalin tekemisestä lähti suurimmaksi osaksi toimeksiantajan toiveesta ja pyynnöstä. Kainuun Portti on vasta vuonna 2020 uudistettu ja hiljalleen täysin remontoitu hotelliravintola, jonka toiminta on aloitettu täysin uudestaan omistajavaihdon jälkeen. Perehdytysmateriaalia yrityksessä ei vielä ollut, sillä sitä ei ole aiemmin tarvittu. Nyt kuitenkin toiminnan laajentuessaan on hyvä olla perehdytysmateriaali perehdytyksen tukena, varsinkin kun yrityksen toiminta on osittain sesonkipainotteista. Yrityksen tiloissa toimivalle Kajaanin Golfille on tehty vuosia sitten perehdytysmateriaali caddiemasterin työtehtäviin opinnäytetyönä, mutta sitäkään ei ole päivitetty ja ohjelmistot sekä toimintatavat ovat sen jälkeen muuttuneet todella paljon. Kainuun Portin yleisiin työtehtäviin perustuva perehdytysmateriaali tulee siis tarpeeseen.

Yhdessä toimeksiantajan kanssa kävimme läpi, minkälaiset odotukset heillä on materiaalin suhteen, jonka jälkeen kävimme läpi jo olemassa olevia ideoitani perehdytysmateriaalin suhteen. Toimeksiantajalta sain suhteellisen vapaat kädet siihen, millaisen kansiossa haluan luoda. Kesän 2021 alussa toinen esimies vaihtoi työpaikkaa ja toinen jäi vapaalle, joten perehdytysmateriaalille olisi ollut enemmän kuin tarvetta tässä kohtaa, mutta olemassa olevia materiaaleja ei ollut. Ensimmäiset viikot uusien työntekijöiden kanssa käytin hyväkseni niin, että he saivat kysellä ja toivoa asioita, jotka perehdytyskansiossa tulisi ehdottomasti olla. Toimin itse kesän alussa perehdyttäjänä uusille työntekijöille, joten oli helppo lähteä kasaamaan materiaaleja tämän jälkeen. Itse perehdytyskansion kirjoittaminen jäi kuitenkin valitettavasti loppukesään, sillä jouduin itse olemaan töissä todella paljon. Alustavana ajatuksena toimeksiantajan kanssa oli se, että voisin käyttää työaikaani materiaalin kirjoittamiseen, mutta loppujen lopuksi aikaa siihen ei ollut.

Kesän aikana toimeksiantajan eli talossa toimineen esimiehen kanssa kävimme läpi ajatuksia siitä mitä tietoja olin kerännyt ja kirjoittanut ylös. Suunta oli hyvä, joten siitä aloitin yksinkertaisen materiaalin kasaamisen yhdeksi kokonaisuudeksi. Alussa toiveet ja haaveet materiaalin suhteen olivat ehkä hieman laajempia kuin mitä kansio nyt itsessään on. Toimeksiantajan kanssa yhteisesti päädyimme siihen, että on parempi tiivistää vain tärkeimmät ensimmäisten päivien asiat perehdytysmateriaaliin kuin, että alkaa hieman laajemmin avaamaan kaikkia työtehtäviä. Suurin osa työtehtävistä selviää vasta muutamien viikkojen työntelyn jälkeen ja näiden ohjeistamisessa on tiiviisti mukana esimies tai muu perehdyttäjä.

5.4 Perehdyttämismateriaalin kokoaminen

Suunnitteluvaiheen jälkeen oli hyvä siirtyä kirjoittamaan itse perehdytysmateriaalia. Kesän aikana olin kirjoittanut itselleni ylös asioita, kysymyksiä ja ihmetyksiä, joita perehdytysmateriaaliin haluttiin sisällyttävän. Kun olin kirjoittanut ensimmäisiä kappaleita perehdytysmateriaaliin, annoin Kainuun Portin työntekijöiden katsoa ne läpi ja kertoa vapaasti, että millaisena he materiaalia pitivät. Kommentteja tuli muutamista kirjoitusvirheistä, sopivasta pituudesta ja yksinkertaisuudesta. Nämä kommentit riittivät jo siihen, että sain hyvillä mielin jatkaa lopun materiaalin kirjoittamista. Työntekijöiden kommentit vastasivat aika hyvin sitä, mitä yleisesti perehdytysmateriaalilta lähdin toimeksiantajan kanssa hakemaan. Materiaalin pitää olla helposti luettava ja yksinkertainen. Perehdytysmateriaalia kootessa käytin hieman työntekijöiden apua, mutta myös opinnäytetyöhön hakemaani teoriaa. Oli erittäin helppo kirjoittaa materiaalia myös teorian pohjalta.

Kirjoitin perehdytysmateriaalia niin, että aloitin tekstin kasaamisella ja kirjoittamisella. Alun perin tiesin jo, että haluan lisätä kuvia tekstiä tukemaan. Kuvien avulla työntekijät havainnollistavat paremmin sen, missä kohdassa ollaan menossa ja saavat paremman mielikuvan, kuin pelkkää tekstiä lukiessaan. Kuvia materiaaliin ei lisätty montaa, mutta niin, että ne tukevat tekstiä ja ovat hyödyllisiä juuri niissä kohdissa kuin mihin ne on laitettu.

Materiaalissa käytettiin myös Kainuun Portin ja Kajaanin Golfin virallisia logoja, jotta materiaali olisi yrityksen ilmeen näköinen, mutta antaisi myös jonkinlaisen mielikuvan työntekijöille. Logojen lisäksi käytettiin oikeaa värimaailmaa, jotka löytyvät jo logoista. Kuvilla, logoilla ja oikeilla väreillä saatiin perehdytysmateriaalin kannesta ja yleisestä ilmeestä visuaalinen ja mukavan näköinen. Visuaalinen ilme vaikuttaa myös työntekijöiden motivaatioon lukea materiaalia.

5.5 Perehdyttämismateriaalin viimeistely ja valmiin materiaalin esittely

Perehdyttämismateriaalin oli tarkoitus valmistua kesän aikana, mutta kertomani haasteet materiaalin kirjoittamiseen olivat syy siihen, että työn valmistuminen viivästyi. Viivästyisestä huolimatta, materiaalista syntyi juuri sellainen kuin mikä siitä piti tulla. Materiaalin pysyy jakamaan työntekijöille myös ennen työn alkua, jotta he voivat tutustua siihen etukäteen. Toimeksiantajan mielipidettä ei työlle enää sen loppuvaiheessa saatu, joka oli myös haaste. Viimeistelynä tarkastelin materiaalin toimivuutta kokonaisuutena, jotta se on helppolukuinen työntekijöitä varten. Viimeisenä kohtana tekstin jälkeen oli kuvien asettelu ja visuaalisen ilmeen tarkentaminen. Kuvia

käytettiin perehdyttämismateriaalin kohdissa, jossa ne hyödyttävät lukijaa ja auttavat havainnoimaan. Kuvat ja visuaalisuus tukevat lukijan ymmärtämistä. Materiaalin visuaalisen ilmeen luominen antaa lukijoille myös mielikuvan yrityksestä, joten sen on hyvä olla samanlainen kuin mitä yritys itsessään on.

Perehdytysmateriaali koostuu 23 sivusta, joihin on tiivistetty Kainuun Portin tärkeimpien työtehtävien ohjeistuksia. Perehdytysmateriaali alkaa visuaalisella kansisivulla, jonka alareunaan on merkitty opinnäytetyön tekijä. Kansisivun jälkeen päästään niin sanotulle ”Tervetuloa” sivulle, jonka tarkoituksena on rentouttaa lukija jo heti alussa. Materiaalin ei ole tarkoitus olla pelkästään mustaa tekstiä valkoisilla sivuilla, vaan se on rento ja visuaalinen luettava kokonaisuus, joten siksi on luonnollista aloittaa materiaali henkilökohtaisella tervehdyksellä lukijalle. Tervetuloa -sivun idea lähti työn alkuvaiheilla omasta ehdotuksestani toimeksiantajalle ja he pitivät ajatuksesta. Materiaali on jaettu kahteen eri osaan: golfin ja hotelli Kainuun Portin puolelle. Nämä kaksi osaluetta ovat yrityksen tärkeimpiä, joten muita työtehtäviä ei sen takia materiaalista löydy tarkennettuna. Golfin puolella materiaalista löytyy ohjeistuksia NexGolf -järjestelmän käyttöön, golf-sanastoa, ohjeita ukonilmalle, tärkeimpiä salasanoja sekä hinnastoja pelaamisen puolelle. Hotellin puolella on ohjeistuksia varausjärjestelmään, kassaan, tilitykseen, tärkeimpiin salasanoihin sekä aamu- ja iltavuorojen tehtävälisterit. Viimeisellä sivulla kiitetään lukijaa ja alareunassa on vielä maininta, että perehdytysmateriaali on tehty toiminnallisena opinnäytetyönä vuonna 2021.

Materiaalista oli tarkoitus tulla vielä tiiviimpi, mutta uskon, että 23 sivua on suhteellisen tiivis paketti ja se olisi vastannut toimeksiantajan toiveita. Perehdytysmateriaali ei ole liian pitkä ja hankala lukea vaan soveltuu päivittäiseen käyttöön.

5.6 Valmiin perehdytysmateriaalin arviointi

Materiaalista tuli laaja, mutta tiivis kokonaisuus, jota on helppo käyttää perehdyttämisen tukena työsuhteiden alkaessa. Onnistuin luomaan perehdytysmateriaalista toimivan ja käytännöllisen. Työ on tarkoitettu perehdytysmateriaaliksi, mutta osaltaan se vaikuttaa enemmän työohjeistukselta. Päädyn kuitenkin siihen, että tuotteesta tuli perehdytysmateriaali, sillä se on loogisesti eteenpäin vievä materiaali, joka pitää sisällään esimerkiksi golfalan sanastoa. Materiaali antaa työntekijöille enemmän kuin ohjeita. Materiaali neuvoo, opastaa ja auttaa. Materiaalista löytyvien kuvien ja sanaston avulla siihen on helppo palata. Materiaalin ohella pohdin, olisiko digitaal-

linen materiaali ollut käytännöllisempi ja nykypäiväisempi. Yrityksen toimenkuvaa ja työntekijöiden tehtäviä ajatellen on parempi, että materiaalia voi fyysisesti koskea. Työtehtävät suoritetaan pääsääntöisesti tietokoneella, joten ruudulta toiselle pomppiminen saattaa olla haastavampaa kuin, että materiaalia voi lukea vierestä.

Opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa ei toimeksiantaja ollut enää mukana prosessissa työpaikalla tapahtuneiden muutoksien johdosta. Näin ollen toimeksiantajan palautetta ei työlle enää saatu. Ainoana palautteena toimeksiantajan suunnalta on kesän aikana kysytyt mielipiteet yrityksen työntekijöiltä, mutta materiaali ei ollut siinä kohtaa valmis. Toimeksiantajan palautteen puuttuminen ei tee työstä huonompaa, sillä tiedän itse missä olen onnistunut ja missä en. Opinnäytetyöprosessi on kuitenkin laajuudeltaan niin suuri, että oman oppimiseni kannalta palautteen antaminen toimeksiantajalta olisi ollut enemmän kuin hyvä juttu.

6 Pohdinta

Opinnäytetyön pohdinta osuudessa käydään läpi opinnäytetyöprosessin etenemistä, sen aikataulullista etenemistä sekä valmiin materiaalin lopputulosta. Pohdinnassa kerrotaan myös, miten luotettava opinnäytetyö on ja kuinka tätä voidaan mahdollisesti kehittää tulevaisuudessa.

Opinnäytetyöprosessi alkoi vuoden 2021 keväällä. Valitsin opinnäytetyölle aluksi täysin toisen aiheen, jonka päädyin vaihtamaan, koska sain nykyisen aiheen toimeksiantona. Opinnäytetyö normaalisti aloitettaisiin teoriaosuuden kirjoittamisella, mutta omassa prosessissani hankin alkuun vain hieman teoriaa, jonka jälkeen aloitin materiaalin kasaamisen. Päädyin aloittamaan materiaalin työstämisen melkein ensimmäiseksi, sillä ajankohta prosessin alkamiseen oli alkukesästä, jolloin myös yrityksen sesonki alkoi. Sesongin aikana oli helpompi olla läsnä tilanteissa, joissa uudet työntekijät opettelivat työtehtäviään. Nämä opetustilanteet ja ilmoille nousseet kysymykset olivat minulle kuin lottovoitto. Opinnäytetyösuunnitelmassa esitettiin, että tarkoituksena olisi luoda video tukemaan kirjallista materiaalia, mutta yhdessä toimeksiantajan kanssa päätimme jättää videon pois. Sen tarkoitus olisi hyvä, mutta sen tekeminen ei ollut ajankohtaista tässä kohdassa. Tärkeämpää oli saada materiaalia perehdyttämisen tueksi. Opinnäytetyöohjaajan kanssa opinnäytetyöprosessi sujui alusta loppuun suhteellisen hyvin aikataulusongelmia lukuun ottamatta. Aikatauluun ongelmia tuotti lähinnä omalta puoleltani motivaation puute kirjoittamiseen, joten kirjoittamiselle tuli kiire. Opinnäytetyönohjaajan puolelta haasteita tuli täyden ja tiiviin kalenterin kanssa, jolloin välillä vastauksia joutui odottamaan luultua kauemmin. Mutta haasteista huolimatta opinnäytetyö saatiin kasaan.

Toimeksiantajan valintaan olin hyvin tyytyväinen opinnäytetyöprosessin alussa, mutta työtä tehdessä tilanne muuttui, esimiesten työsuhdemuutosten vuoksi. Yrityksessä ei kesällä ollut sellaista henkilöä, joka olisi voinut ohjata toimeksiantajan tavoin minua kirjoitusprosessissani eteenpäin. Onneksi kesän alussa sain arvokasta tukea vielä silloin työssä olevalta esimieheltäni.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, että mitä tarkoittaa perehdyttäminen ja mitä kaikkea se pitää sisällään. Perehdyttäminen ei ole niin yksinkertaista, kun mennään hieman pintaa syvemmälle. Perehdyttäminen on yksi tärkeimmistä yrityksen tehtävistä, jolla taataan, että työntekijät pääsevät sujuvasti alkuun työssään ja pysyvät siinä.

Opinnäytetyöni teoria osuus koostuu perehdyttämisestä ja henkilöstöjohtamisesta. Aiheista olisi voinut kirjoittaa todella paljon enemmän, mutta aihe olisi laajentunut liian laajaksi ja työn lopullinen sivumäärä olisi ollut suuri. Olen tyytyväinen ja omasta mielestäni onnistunut niin perehdytysmateriaalista kuin opinnäytetyöstä. Vaikka opinnäytetyön kirjoittaminen tuntui välillä liian vaikealta ja isolta kokonaisuudelta, löysin kuitenkin oman tyylini kirjoittaa sen loppuun.

Teorian hankkiminen alkuun tuntui hankalalta, sillä en osannut ajatella minkälaista teoriaa tarvitsen materiaalin tueksi. Ajatuskarttojen sekä erilaisten materiaalien sekä jo valmistuneiden opinnäytetöiden selaamisen jälkeen sain ajatuksen siitä, mitä teoriaa materiaalin ympärille kannattaa käyttää. Opinnäytetyösuunnitelmaan kirjoittamani teoriat eivät kaikki tukeneet perehdytysmateriaalia, joten sellaiset karsin loppujen lopuksi pois. Haastavampaa olisi ollut ensin kirjoittaa teoria osuus ja vasta sen jälkeen kirjoittaa materiaali. Toki teorian lukeminen kokonaisuudessaan etukäteen olisi ollut myös hyödyllistä, joten olisi voinut avoimen haastattelutavan sijaan käyttää muita tapoja. Koen kuitenkin, että etenemiseni teorian ja kirjoittamisen osalta oli minulle sopiva tyyli. Koen, että löysin sopivan määrän teoriaa tukemaan tehtyäni työtä, joiden avulla myös oikeasti ymmärsin perehdyttämisen tärkeyttä ja sen monimuotoisuutta. Olen käyttänyt opinnäytetyön teoria osuudessa aika paljon samoja kirjoja, sillä teoriasta ja kirjallisuudesta huolimatta, perehdyttämiseen liittyvät teokset pitävät sisällään aika samanlaiset teemat. Teoreettisen viitekehityksen mukaan perehdyttäminen ja sen osa-alueet olivat minulle tätä ennen yleisterminä selkeitä, mutta en ollut osannutkaan ajatella pintaa syvemmälle. Lähdin liikkeelle aika pitkälti nolosta, sillä en ole koskaan työskennellyt yrityksessä esimiestehtävissä. Teoreettinen viitekehitys tuli kuitenkin tutuksi opinnäytetyöprosessin aikana.

Omassa suunnitelmissani ennen opinnäytetyöprosessia ajattelin, että valmis opinnäytetyö olisi palautettu jo paljon aiemmin, mutta haasteiden takia työn palauttaminen viivästy marraskuulle. Koko prosessi kesti noin seitsemän kuukautta, joka on opinnäytetyön laajuuteen verrattuna todella pitkä aika. Jos kesä olisi ollut täysin tarkoitettu opinnäytetyön tekemiseen, olisi työ valmistunut huomattavasti lyhyemmässä ajassa. Koen kuitenkin, että prosessin aikana olen oppinut paljon lisää aikatauluttamisesta ja kirjoittaminen on ollut loistava kokemus itselleni tulevaisuuden työpaikkoja ajatellen. Itse opinnäytetyö on kuitenkin valmistunut tarpeeksi ajoissa valmistumisen suhteen, joten voin olla itseäni enemmän kuin tyytyväinen.

Opinnäytetyön luotettavuutta lisäävät monipuolisesti käytetyt kirjalliset lähteet. Lähtökohtana opinnäytetyön kirjoittamiselle ajattelin, että kirjallisten lähteiden käyttäminen on luotettavampaa, kun nettilähteiden. Etenkään netistä löytyvien artikkeleiden käyttäminen ei olisi lisännyt

opinnäytetyöni luotettavuutta. Netistä käytin kuitenkin englanninkielisiä sivustoja, sillä englanninkielistä kirjallisuutta ei löytynyt helposti KAMKin kirjastosta. Englanninkielisten lähteiden käyttäminen lisää teorian vahvuutta. Fyysisen kirjallisuuden käyttäminen tuntui myös luonnollisemmalta kuin nykyään paljon käytössä olevien e-kirjojen. Opinnäytetyöprosessin aikana vertailin myös jo tehtyjä opinnäytetyöitä, mutta niitä en kuitenkaan käyttänyt lähteinä, sillä koen, että kirjallisuuden käyttäminen on luotettavampaa kuin muiden ilmaisujen kautta kirjoittaminen. En myöskään löytänyt yhtäkään sellaista opinnäytetyötä, josta olisin saanut hyvän lähteen omaan opinnäytetyöhöni. Luotettavuutta lisää myös se, että kirjoittamisen alkuvaiheessa on käytetty toimeksiantajan ja työntekijöiden mielipiteitä, avoimen haastattelun, mutta myös omien kokemusten kautta. Toimeksiantajan tietämystä yrityksen historiasta käytettiin, sillä omistaja ei ollut prosessin aikana paikalla, eikä yrityksestä löydy kirjallista materiaalia sen historiasta.

Ammattikorkeakouluopintojen tarkoituksena ja tavoitteena on, että opiskelijat osaavat opintojensa jälkeen käytännössä toimia oman alansa asiantuntijatehtävissään sekä osaa alaan liittyvät kehittämis- ja tutkimusperusteet. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 10). Omaa ammatillista kehittymistäni lähdin pohtimaan oman alani työelämätavoitteiden eli kompetenssien kautta. Työelämätavoitteet tulisi täytyä jokaisella ammattikorkeakoulun käyneellä. Kajaanin ammattikorkeakoulun yleisiin kompetensseihin lukeutuu oppimisen taidot, työyhteisöosaaminen, eettinen osaaminen, kansainvälistymisosaaminen sekä innovaatio-osaaminen. (Kompetenssit n.d.). Ammattikorkeakoulun kompetensseista työyhteisöosaaminen sekä oppimisen taidot ovat nousseet eniten esiin tämän prosessin aikana. Olen päässyt toteuttamaan työtä ulkopuoliselle toimijalle, joka on ollut työelämää nähden hyvä kokemus. Oppimisen taidot ovat olleet suuret, sillä tätä aiemmin en ole koskaan tehnyt näin suurta työelämälähtöistä projektia. Kohteena Kainuun Portti oli juuri sopiva, sillä kyseessä ei ole iso ketju vaan yksityinen hotelli-ravintola. Kainuun Portti on myös uusi, joten ei ole tarvinnut tarkastella menneitä materiaaleja vaan on saanut lähteä tekemään suoraan uutta.

Matkailualan kompetensseihin kuuluu palvelukulttuuriosaaminen, palvelujärjestelmäosaaminen, palvelujohtamisosaaminen, liiketoimintaosaaminen, matkailupalvelujen palveluympäristöosaaminen sekä aktiviteettimatkailuosaaminen. Tämän opinnäytetyön tekeminen on vahvistanut erityisesti liiketoimintaosaamista sekä palvelujärjestelmäosaamista. Perehdytysmateriaalin tekeminen on osa palvelujen kehittämistä, sillä työntekijöiden osaaminen vaikuttaa suoraan asiakkaiden tyytyväisyyteen. Perehdytysmateriaalin teko on ollut oikean tuotteen tuotteistamista yritykselle. Liiketoimintaosaamisen puolelta olen oppinut paljon yrityksestä ja liiketoiminnasta sekä yleisistä toimintatavoista. Olen oppinut opinnäytetyöprosessin aikana käyttämään erilaisia verkostoja ja

lähteitä. Aktiviteettimatkaluosaamisen puolelta olen tutustunut yritykseen, jonka suurin vetovoimatekijä on aktiviteetti ja sen asiakasryhmät suurimmaksi osaksi koostuvat lajin harrastajista. Aktiviteettimatkailun keskeisimmät oppimiskäsitykset ovat auttaneet tämän opinnäytetyön ja tuotteen kirjoittamisessa.

Prosessin alussa pohdin myös opinnäytetyön kirjoittamista yhdessä kaverin kanssa, mutta tulin lopputulokseen, että on parempi kirjoittaa yksin. Tämä päätös oli hyvä ja kirjoittaminen yksin on ollut laaja ja mielenkiintoinen oppimisprosessi, jota en vaihtaisi pois. Yksin kirjoittaessani minun on pitänyt alusta loppuun kantaa vastuu yksin, eikä kenenkään toisen kanssa. Koen, että opinnäytetyö on niin laaja työ ja suuri kokemus, joka tiivistää opinnot ammattikorkeakoulussa, joten se on hyväkin tehdä yksin.

Oppimisprosessina koin opinnäytetyötä tehdessäni monta kokemusta, jotka auttavat varmasti työelämää ajatellen. Toimeksiantajalle työskentely oli erilaista, kun opintojen aikana muuten suoritettut parityöt tai ryhmätyöt. Opinnäytetyön tekeminen toimeksiantajalle on ollut hyvä kokemus kokeilla työelämäntaitojani ja projektin tekemistä oikealle yritykselle.

Olen todella tyytyväinen siihen, millainen perehdytysmateriaalista loppujen lopuksi muotoutui. Koen, että onnistuin luomaan tiiviin, yksinkertaisen ja helposti luettavan materiaalin, josta niin uudet kuin vanhatkin työntekijät hyötyvät. Materiaali on sopivan mittainen, sellainen, että sen jaksaa lukea. Perehdytysmateriaalissa on työn aloittamiseen nähden tärkeimpiä, yleisimpiä ja keskeisimpiä asioita. Materiaaliin olen tyytyväinen, sillä sen visuaalinen kokonaisuus miellyttää myös omaa silmääni, mutta sopii yrityksen imagoon. Varsinainen perehdytysmateriaali on kuitenkin salainen toimeksiantajan pyynnöstä eikä siksi ole opinnäytetyön liitteenä kokonaisuudessaan. Perehdytysmateriaalin kansisivu sekä saatesanat ja sisällysluettelo ovat opinnäytetyön liitteissä nähtävillä.

Materiaali on suuri apu uusien työntekijöiden perehdyttämisen prosessia. Kainuun Portin tilanne kuitenkin elää koko ajan, joten voi olla, että ensi kesään mennessä materiaalia on päivitettävä. On kuitenkin hyvä, että materiaalista on jätetty vapaasti muokattava, joten yrityksen työntekijät pääsevät helposti vuosien varrella muokkaamaan materiaalia. Se on myös toivottavaa, sillä on selvää, ettei maailman tilanne ja toimintatavat pysy samanlaisina. Toimeksiantajan palautteen puuttumisen takia en voi myöskään olla varma siitä, pääseekö materiaali ikinä käytäntöön. Tiedän itse onnistuneeni materiaalin tekemisessä, mutta kyllä harmittaa, jos materiaali on tehty niin sanotusti turhaan eikä sitä yrityksessä käytetä.

Jatkokehitysideana perehdyttämiskansioon voisi lisätä vuosien varrella vielä tarkemmat ohjeistukset, jokaisesta talon työtehtävästä, mikäli halutaan, että materiaali on vielä kattavampi. Muiden työtehtävien lisääminen tarkoittaa kuitenkin sitä, että materiaalista tulee todella laaja kokonaisuus, eikä se välttämättä ole hyvä käyttötarkoitusta ajatellen.

Lähteet

Ahokas, L & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus. https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua. Viitattu 27.10.2021.

Alhanen, K., Kansanaho, A., Ahtiainen, O., Kangas, M., Soini T. & Soininen, J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Eklund A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Joutsenkunnas, T & Heikurainen, P. 2003. Esimiehenä palveluyrityksessä. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Juva: WS Bookwell Oy.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. (n.d.). Kompetenssit. Saatavilla 5.11.2021. <https://www.kamk.fi/loader.aspx?id=547b8cbd-04b9-4925-913b-e43ebe5312bf>

Kjelin, E & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Kupias, P & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Ministry of social affairs and health. 2021. <https://stm.fi/en/wellbeing-at-work/data-and-research>. Saatavilla 16.10.2021.

Santalahti, M, Mäkeläinen, J & Hämäläinen, J. 2010. Work orientation for short-term employment. https://ttk.fi/files/4673/work_orientation_for_short_term_employment.pdf. Viitattu 27.10.2021

Sprinks, M. 2021. Hotelli- ja ravintolapäällikkö. Kajaani 28.5.2021.

Työterveyslaitos. 2021. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/> Saatavilla 14.10.2021.

Terveystalo. Työhyvinvointi. 2021. <https://www.terveystalo.com/fi/Tyoterveys/Ajankoh-taista/Tyoterveyden-yleiset-kasitteet-ja-kaytannot/Tyohyvinvointi-lisaa-motivaatiota-ja-tuotta-vuutta/>. Saatavilla 14.10.2021.

Viitala, R. 2009. Henkilöstöjohtaminen – Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Vilka, A & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Liitteet

Perehdytysmateriaali 2021 (salainen).



Perehdytysmateriaali

Tervetuloa!

Ja onnittelut uudesta työpaikastasi!

Tämä perehdytysmateriaali on luotu juuri Sinua varten. Tämä materiaali auttaa sinua ensimmäisten päiviesi aikana, jotta työtehtäviin tutustuminen ja niiden aloittaminen olisi Sinulle mahdollisimman helppoa. Materiaali ei kuitenkaan sisällä vastausta kaikkeen, vaan löydät tästä perustason asioita. Toivon ja suosittelen perehtymään tähän materiaaliin ennen ensimmäistä työpäivääsi, jotta ensimmäisenä päivän ei tarvitse sisäistää kaikkea informaatiota, vaan tiedät jo hieman etukäteen. Voit kääntyä tämän materiaalin puoleen aina, mikäli perusasioissa kaipaa hieman muistuttelua tai pitää löytää vastaus johonkin perusasiaan. Muista, että työkaverisi ja esimiehesi ovat olemassa myös sinua varten ja he auttavat sinua varmasti.

Perehdytysmateriaalista löydät ohjeistukset golfin ja hotellin työtehtävien puolelle, sillä ne ovat Kainuun Portilla oleelliset. Muiden palvelujen kuten, The Irish Pub Keeganin, Kärcherin autopesulan, bensa-aseman sekä golfsimulaattorin käytöstä ja tehtävistä saat esimieheltäsi.

Tsemppiä töihin ja mukavia lukuhetkiä!

Sisällysluettelo

Golf

1. Yleishyödyllistä.....	1
2. Tunnukset.....	4
3. Ohjeet ukonilman varalle.....	5
4. Hinnasto.....	6
5. Varauksen tekeminen.....	7
6. Uuden jäsenen / asiakkaan luominen.....	9
7. Kilpailut.....	11

Hotelli

1. Yleishyödyllistä.....	13
2. Varauksen tekeminen.....	14
Check in.....	15
Check out.....	15
Kassan käyttö.....	16
3. Työpäivän To Do -muistilista.....	17
4. Tilitys.....	19
5. Tunnukset.....	20