

Emilia Lahtinen

**Perehdytys avaimena
vuokratyöntekijän onnistumiseen**

Opinnäytetyö

Kevät 2011

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö

Koulutusohjelma: Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä: Emilia Lahtinen

Työn nimi: Perehdytys avaimena vuokratyöntekijän onnistumiseen

Ohjaaja: Liisa Nuotio

Vuosi: 2011 Sivumäärä: 39 Liitteiden lukumäärä: 2

Vuokratyövoiman käyttö on nykypäivää työelämässä ja se yleistyy edelleen. Työpaikkakouluttajan käsikirjan (2000, 63) mukaan nopeasti muuttuvassa tuotantoelämässä osaaminen ja uuden oppiminen on tärkeää. Yksilön on kehitettävä ja ylläpidettävä ammattiosaamistaan.

Työn tavoitteina oli tutustua perehdyttämiseen ja vuokratyöhön. Työn tarkoituksena oli laatia perehdytysmateriaali Hotelli-ravintola Lapuahovin publiin, esimiehen ja työntekijöiden käyttöön.

Työ aloitettiin teoriaosuudella, jossa avattiin avainkäsitteitä ja niihin liittyviä asioita. Teorian pohjana käytettiin asiaa koskevaa kirjallisuutta sekä Internet – lähteitä. Yhtenä tiedonlähteenä oli teemahaastattelu, joka tehtiin tukemaan teoriaosuutta kirjallisuuden lisänä. Näiden pohjalta luotiin perehdytysopas, joka on työn toiminnallinen osuus. Teemahaastattelu yhdelle henkilölle valittiin, koska haluttiin luoda syvempää keskustelua aiheesta. Tarkoituksena ei ollut tehdä tutkimusta aiheesta, joten pintapuoliset massakyselyt eivät olisi palvelleet tarkoitusta.

Työn keskeisenä tuloksena valmistui perehdytysopas Hotelli-ravintola Lapuahovin publiin. Oppaassa on käsitelty seuraavat asiat: yritysasettelu, työsuhteeseen liittyvät asiat, työtehtävät, asiakaspalvelu, koneet ja laitteet, työturvallisuus, mahdolliset ongelmat sekä tärkeät puhelinnumerot. Työ toimitetaan toimeksiantajalle sekä kirjallisena että sähköisenä versiona. Sähköistä versiota pystytään nopeasti muokkaamaan mahdollisten uudistusten tai muutoksien myötä.

Työssä painotettiin perehdyttämisen tärkeyttä vuokratyössä. Usein vuokratyöntekijän perehdyttämistä laiminlyödään, koska vuokratyöntekijä voi olla organisaatiossa töissä vain hetken. Kuitenkin perehdyttäminen vaikuttaa työntekijöiden sitoutumiseen, vaihtuvuuteen, poissaoloihin, työtyytyväisyyteen ja suorituskykyyn. Tyytyväinen työntekijä pysyy henkisesti ja fyysisesti paremmassa kunnossa ja sairastelu vähenee. (Kupias & Peltola 2009, 20, 71)

Avainsanat: perehdytys, perehdyttäminen, vuokratyövoima

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Business school

Degree programme: Hospitality Management

Author/s: Emilia Lahtinen

Title of thesis: Work orientation as a key to success for a rental worker

Supervisor(s): Liisa Nuotio

Year: 2011 Number of pages: 39 Number of appendices: 2

Temporary work is a present-day phenomenon in the work life and it will become more and more general in the future. The Work-place trainer's manual (2000, 63) relates that in the rapidly changing production life special skills and learning new things at work are necessary today. The individuals must develop and maintain their professional expertise.

The aim of the thesis was to explore work orientation and rental work. The purpose of the thesis was to create orientation material for hotel-restaurant Lapuahovi pub. The material is meant to help the manager and the employees at their work.

The first section of the thesis is a theory section, which opens the key words and approaches the subject: Literature in the field and Internet – sources were used as basis. One source of information was an interview, which was made to support the theory and add the knowledge of rental work. These sources were the basis of the orientation guide, which is a functional part of the thesis. Theme interview for one person was selected because the aim was to create a deeper conversation. The intention of the thesis was not to do a research of the subject, so superficial mass surveys would not have served the purpose.

The essential result of the thesis was to create an orientation guide for the hotel-restaurant Lapuahovi pub. The manual covers following items: business presentation, industrial relations, work assignments, customer service, machinery and equipment, work safety, eventual problems and important phone numbers. The orientation guide was sent to the sponsor both in writing and electronic versions. The electronic version can be easily and quickly modified.

The thesis was focused on the importance of rental work orientation. The temporary workers' orientation is often neglected, because the temporary worker may be employed in the organization only for a short period. However, the orientation will affect their commitment, turnover, absence, satisfaction and performance at work. Satisfied employees remain mentally and physically in better shape and there are less days of illnesses.

Keywords: orientation, rental work

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	7
1 JOHDANTO	8
2 TAVOITTEET.....	10
3 PEREHDYTYKSEN.....	11
3.1 Perehdyttäminen	11
3.2 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö	11
3.2.1 Työlainsäädäntö.....	11
3.2.2 Työturvallisuus	12
3.3 Perehdyttämisen merkitys.....	13
3.4 Tärkeitä perehdytettäviä asioita	14
3.5 Perehdyttäjän tehtävä	14
3.5.1 Vuorovaikutus	15
3.5.2 Palaute.....	16
3.6 Esimiehen vastuu perehdyttämisessä.....	17
3.7 Perehdytyksen organisointi	18
3.8 Perehdyttämistavat	19
3.9 Perehdyttämisprosessi vaiheittain.....	20
3.10 Perehdyttämisen mahdollisia ongelmia.....	23
4 VUOKRATYÖVOIMA	25
4.1 Vuokratyövoiman käyttö.....	25
4.2 Työnteko vuokratyöyrityksessä	26
4.3 Vuokratyön tekemisen hyvät ja huonot puolet.....	26
4.4 Yhteistyö vuokratyövoimayrityksen kanssa.....	27
4.5 Henkilöt joille vuokratyönteko sopii	28
4.6 Vuokratyöntekijän perehdyttäminen	28
4.7 Vuokratyövoiman käytön mahdolliset ongelmat	29

5 PEREHDYTY SOPAS.....	31
5.1 Perehdytysoppaan laadinta.....	31
5.2 Perehdytysoppaan osat	32
5.3 Perehdytysoppaan ajantasaisuus	33
6 POHDINTA	34
LÄHTEET	35
LIITTEET	37

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Hampurilaispalautteen havainnointi	17
Taulukko 1. Esimiehen ydintehtävät	18

Käytetyt termit ja lyhenteet

Perehdytys	Perehdytys on kokonaisuus, joka pitää sisällään perehdyttämisen.
Perehdyttäminen	Perehdyttäminen on toimenpiteitä, joiden avulla uusi tai uutta työtä tekevä työntekijä pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä oppii toimimaan niissä itsenäisesti. Työntekijä oppii perehdyttämisen avulla tuntemaan työpaikan, sen toiminta-ajatuksen sekä liikeidean. Lisäksi hän tutustuu työpaikan ihmisiin, joita ovat työkaverit ja asiakkaat, sekä ymmärtää omaan työhön liittyvät odotukset ja työtehtävien laadun. Perehdyttämisellä tuetaan työntekijää ja annetaan hänelle parhaat edellytykset onnistua ja menestyä työssään.
Vuokratyövoima	Vuokratyövoima on työtä, jossa vuokrayritys tarjoaa työntekijän suorittamaan käyttäjäyrityksen teettämää työtä, käyttäjäyrityksen johdon ja valvonnan alaisena vastinetta vastaan.
Käyttäjäyritys	Käyttäjäyrityksellä tarkoitetaan mitä tahansa yritystä, joka solmii sopimuksen vuokratyövoimayrityksen kanssa ja käyttää tämän palveluja.

1 JOHDANTO

Työn tarkoituksena on toiminnallisena opinnäytetyönä laatia perehdytysopas Hotelli-ravintola Lapuahovin pubiin. Työssä käsitellään vuokratyövoiman käyttöä, koska se on yleistymässä. Oppaan tarkoituksena on tukea vuokratyöntekijöiden onnistumista perehdyttämisen avulla työssään Lapuahovissa.

Työ tehtiin Lapuahovin käyttöön, tämän yrityksen esimiestä ja työntekijöitä varten. Työn merkitys on varmasti suuri, koska työ auttaa esimiestä ja työntekijöitä perehdyttämisessä, jonka vaikutus työhön ja sen tekemiseen on moninainen. Lapuahovissa on paljon vuokratyöntekijöitä, jotka hyötyvät varmasti oppaasta.

Aiheen valinta tuli opinnäytetyöntekijän omasta työelämästä. Lapuahovin esimies toivoi opasta pubiin ja opas toteutettiin yhteistyössä yrityksen kanssa. Toimeksiantajan toiveesta opinnäytetyön tuotos, eli perehdytysopas on luottamuksellinen ja liitteessä 1. on oppaan sisällysluettelo. Viitalan ja Mäkipelkolan (2005, 65) mukaan vuokratyövoiman yhtenä huonona puolena nähdään heikko perehdyttäminen. Työssä haluttiin tuoda esille perehdytyksen merkitystä myös vuokratyöntekijöille.

Lapuahovi Oy on Lapuan keskustassa toimiva Hotelli- ja ravintola-alan yritys. Lapuahovin palveluihin kuuluvat majoitushuoneet, à la carte ravintola Tinjamiini, erilaiset kabinetit, pub ja terassi. Lapuahovissa järjestetään paljon kokouksia ja erilaisia tilaisuuksia, kuten syntymäpäiviä ja häitä.

Työ alkaa teoriaosuudella, jossa avataan avainkäsitteitä ja niihin liittyviä asioita. Yhtenä tiedonlähteenä oli teemahaastattelu, joka tehtiin tukemaan teoriaosuutta kirjallisuuden lisänä. Näiden pohjalta luotiin perehdytysopas, joka on työn toiminnallinen osuus. Teemahaastattelu yhdelle henkilölle valittiin, koska haluttiin luoda syvempää keskustelua aiheesta. Tarkoituksena ei ollut tehdä tutkimusta aiheesta, joten pintapuoliset massakyselyt eivät olisi palvelleet tarkoitusta.

Tietoa hankittiin kirjallisuudesta, Internetistä, Lapuahovin esimieheltä ja työntekijöiltä. Lisäksi työtä varten tehtiin teemahaastattelun vuokratyövoimaan liittyen.

Tärkeimmät tiedonlähteet olivat kirjallisuus, Lapuahovin esimies ja teemahaastattelu.

Työtä varten haastateltiin Heidi Vallia, joka on toiminut palvelupäällikkönä vuokratyövoimayrityksessä nimeltä Staffpoint Oy. Valli toimi Seinäjoen palvelupisteessä vuosina 2007–2010. Valli vastasi pääasiassa Horecan (=Hotelli-, ravintola- ja catering-ala) ja kaupanalan asiakkuuksista ja työntekijöiden rekrytoinnista sekä Staffpointin taloudellisesta toiminnasta ja myynnin kehittämisestä. Liitteestä 2. löytyy teemahaastattelun kyselyrunko.

Opinnäytetyö muodostuu kuudesta pääotsikosta. Johdanto johdattelee lukijan tulevaan tekstiin. Seuraavassa luvussa kerrotaan työn tavoitteet tarkemmin. Teoria osiossa ensimmäisenä käsitellään perehdyttämistä, jossa tutustutaan perehdyttämisen pääasioihin. Perehdytyksessä puhutaan usein perehdyttämisestä ja työnopastamisesta. Työnopastus asiantuntija- ja esimiestehtävissä on perehdytyksestä niin pieni osa, että työssä käytetään pelkästään termiä perehdyttäminen. Seuraavassa luvussa käsitellään vuokratyövoimaa ja sen pääpiirteitä. Toiseksi viimeisessä luvussa tuodaan esille perehdytysopas -osuutta. Perehdytysopas osiossa käydään läpi työn valmistuminen ja oppaan pääotsikot. Viimeisessä luvussa on pohdinta, jossa pohditaan opinnäytetyöprosessia ja sen tuotosta.

2 TAVOITTEET

Opinnäytetyön selkeä tavoite on perehdyttämisoppaan laatiminen yrityksen käyttöön. Tämä opas on tarkoitettu ehkäisemään ongelmia, joita esiintyy vuokratyöntekijöiden käytössä. Yleisenä ongelmana nähdään vuokratyöntekijöiden puutteellinen perehdyttäminen. Tämä heijastuu vuokratyöntekijöiden huonoon sitoutuneisuuteen, vaihtuvuuteen, poissaoloihin, työtyytyväisyyteen ja suorituskykyyn. Tästä syystä työnantaja ei välttämättä saa suurinta mahdollista hyötyä vuokratyöntekijästä. Kuitenkin jokaiselle työntekijälle on annettava mahdollisuus onnistua työssään parhaalla mahdollisella tavalla.

Työn tavoitteena on luoda kattava opas, jossa on kaikki tiedot työn tekemiseen ja siinä onnistumiseen. Oppaasta tavoitellaan selkeää, helposti luettavaa ja ymmärrettävää tuotosta. Tavoitteena oppaaseen on laittaa kaikki Lapuahoville tärkeät asiat.

Kirjallisen tuotoksen tavoitteena on saada lukijoille tietoa perehdytyksestä ja vuokratyöstä, erityisesti vuokratyöntekijän perehdytyksestä. Vuokratyötä käsittelevä aihe on ajankohtainen ja siitä ei ole tehty paljon opinnäytetöitä. Aiheesta on tehty jonkin verran tutkimuksia, esimerkiksi Viitalan ja Mäkipelkolan tutkimus: työntekijä vuokrattuna, vuokratyövoiman käytön vaikutuksia työyhteisössä. Työssä käytetään tutkimusta yhtenä lähteenä.

Ensisijaisena työn lähtökohtana on opinnäytetyöntekijän oma kokemus vuokratyöntekijänä. Vuokratyöntekijänä opinnäytetyöntekijä on nähnyt työn mahdollisuudet ja sen ongelmat, työnantajan sekä työntekijän osalta. Lisäksi opinnäytetyöntekijä on nähnyt monentasoisista perehdyttämistä ja sen tuomat onnistumiset, sekä epäonnistumiset.

3 PEREHDYTYS

3.1 Perehdyttäminen

Kupias ja Peltola kuvaa kirjassaan (2009, 18, 20) perehdyttämisen tarkoittavan toimenpiteitä, joiden avulla uusi tai uutta työtä tekevä työntekijä pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä toimimaan niissä itsenäisesti. Työntekijän on opittava tuntemaan työpaikka, sen toiminta-ajatus sekä liikeidea. Lisäksi on tutustuttava työpaikan ihmisiin, eli työkavereihin ja asiakkaisiin, sekä hahmotettava omaan työhön liittyvät odotukset ja työtehtävät. Perehdyttämällä tuetaan työntekijää, että hänellä olisi parhaat edellytykset onnistua ja menestyä työssään.

3.2 Perehdyttämiseen liittyvä lainsäädäntö

3.2.1 Työlainsäädäntö

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 27) mukaan laki suojelee ja valvoo työn tekemistä. Työlainsäädäntö velvoittaa työnantajaa perehdyttämiseen, jolloin työntekijällä on mahdollisuus onnistua työssään.

Yleisvelvoite

Työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (L 26.1.2001/55, 1 §)

3.2.2 Työturvallisuus

Jokaisen työntekijän on saatava turvallisesti tehdä oma työnsä. Työnantajan tehtäviin kuuluu huolehtia työturvallisuuslain mukaisesti, että työn tekeminen on turvallista, eikä työntekijän terveys vaarannu. Työntekijää perehdyttäessä hänelle on kerrottava työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Näitä voivat olla koneet ja laitteet, mutta myös asiakkaat. Työturvallisuuteen kuuluu myös ergonomia, oikeat työvälineet ja työympäristön tulee olla sellainen, että se ei tarpeettomasti kuormita työntekijää. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

Tämän lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, jäljempänä terveys, haittoja. (L 23.8.2002/738, 1 §)

Vuokratyöntekijänkin työturvallisuudesta on huolehdittava. Vuokratyöntekijälle työturvallisuuden perehdyttäminen on tärkeää.

Lain soveltaminen vuokratyössä

Joka johtonsa ja valvontansa alaisena käyttää toisen palveluksessa olevaa työvoimaa (vuokratyö), on työn aikana velvollinen noudattamaan tämän lain työnantajaa koskevia säännöksiä.

Työn vastaanottajan on ennen työn aloittamista riittävän tarkasti määriteltävä vuokratyön edellyttämät ammattitaitovaatimukset ja työn erityispiirteet sekä ilmoitettava ne vuokratyöntekijän työnantajalle. Tämän on ilmoitettava työntekijälle edellä tarkoitetuista seikoista ja erityisesti varmistettava, että vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön.

Työn vastaanottajan on erityisesti huolehdittava työntekijän perehdyttämisestä työhön ja työpaikan olosuhteisiin, työsuojelutoimenpiteisiin sekä tarvittaessa työsuojelun yhteistoimintaa ja tiedottamista sekä työterveyshuoltoa koskeviin järjestelyihin. (L 23.8.2002/738, 3 §)

3.3 Perehdyttämisen merkitys

Hyvästä perehdyttämisestä hyötyvät kaikki: yritys, esimiehet, tulokas, työyhteisö ja asiakkaat. Hyvä perehdyttäminen saa työntekijän onnistumaan ja menestymään työssään, nämä saavat aikaan miellyttävyyttä työntekoon. Perehdyttäminen vaikuttaa esimerkiksi seuraaviin työn onnistumisen kannalta tärkeisiin seikkoihin, työntekijöiden sitoutumiseen, vaihtuvuuteen, poissaoloihin, tyytyväisyyteen ja suorituskykyyn. Tyytyväinen työntekijä pysyy henkisesti ja fyysisesti paremmassa kunnossa ja sairastelu vähenee. (Kupias & Peltola 2009, 19, 71.)

Työpaikkakouluttajan käsikirjassa (2000, 63, 64) kerrotaan laajemmin, miten eri työpaikan osa-alueet hyötyvät hyvästä perehdyttämisestä. Työntekijä hyötyy hyvästä perehdyttämisestä, koska hänen epävarmuutensa ja jännityksensä vähentyvät sekä sopeutuminen työyhteisöön helpottuu. Työntekijän kyvyt ja osaaminen tulevat esille paremmin. Myös mielenkiinto ja vastuuntunto työtä kohtaan kasvavat, laatutavoitteet saavutetaan nopeammin sekä normaali ansiotaso saavutetaan nopeammin. Työ on alusta asti helpompaa, kun työt opitaan tekemään heti oikein.

Esimies hyötyy hyvästä perehdyttämisestä, koska uusi työntekijä opitaan tuntemaan nopeammin ja työongelmien ratkaiseminen helpottuu. Hyvälle yhteishengelle ja sitä kautta yhteistyölle muodostuu hyvä perusta, sekä esimiehen aikaa säästyy tulevaisuudessa. (Työpaikkakouluttajan käsikirja 2000, 64.)

Yritys hyötyy hyvästä perehdyttämisestä, koska työn tulos ja laatu paranevat. Työntekijälle muodostuu myönteinen asenne työtä ja työpaikkaa kohtaan. Hävikki on vähäisempi, kun raaka-aineita ja tarvikkeita käytetään järkevästi. Yrityksessä poissaolot vähenevät ja henkilökunnan vaihtuvuus vähentyy. Työpaikalla virheitä, tapaturmia ja onnettomuuksia sattuu vähemmän. Työvälineiden ja kalustojen huollon helpottuessa syntyy kustannussäästöjä. Hyvin hoidettu perehdyttäminen parantaa yrityskuvaa. (Työpaikkakouluttajan käsikirja 2000, 64.)

Jotta perehdyttäminen voisi olla tuottavaa, sen on oltava tiiviissä yhteydessä yrityksen toimintakonseptiin ja strategiaan. Viitalan mukaan (2003, 259) perehdyttämisellä on myös suuri merkitys yrityksen toiminnan laadun säilyttämiselle ja yritys-

kuvalle. Eräsalon mukaan (2008, 60) tehokkaan ja laadukkaan perehdyttämisen avulla yritys saavuttaa erityislaatuista osaamista, joka luo loistavaa kilpailuetua.

3.4 Tärkeitä perehdytettäviä asioita

Perehdyttäminen palvelualoilla – oppaan (2004, 4) mukaan liike- ja palveluideaan perehdyttäminen sisältää yrityksen asiakkaat, yrityksen palvelut ja tuotteet, yrityksen toimintatavat, henkilöstöltä edellytettävät tiedot, taidot, valmiudet ja asenteet, asiakaspalvelun toimintamallit sekä henkilöstön toimintatavat käytännössä. Viitala (2003, 261) mainitsee, että liikeidean sisäistäminen on työntekijälle tärkeää. Perehdyttämisessä tulee tulokkaalle kertoa organisaation tavoitteet, toimintatapa, ulkoinen toimintakenttä ja tulevaisuuden näkymät.

Hyvä perehdytys – opas (2007, 10) osaa tiivistää perehdyttämisen sisällön mallikkaasti. Perehdyttämisen sisältöön kuuluu tutustuttaminen työpaikkaan: organisaation tavat ja toiminta-ajatus, työyhteisöön: työkaverit ja sidosryhmät, työympäristöön: koneet, laitteet ja tilat sekä tehtävään: välineet ja säännöt.

Viitalan mukaan (2003, 262) tärkeä osa perehdyttämistä on käydä läpi työsuhdetta määrittäviä asioita. Sellaisia ovat mm. työsopimuksen läpikäyminen ja allekirjoittaminen, työ, työyksikkö, organisaatio, työajat ja aikataulut, palkkausperusteet, palkanmaksupäivä, muut palkanmaksuun liittyvät asiat, poissaolosäännöt, ruokailu- ja taukotilat, sosiaalililat, työterveys-huolto, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut. Perehdyttämiseen kuuluu myös selvittää mm. menetelmät, koneet ja järjestelmät, materiaali- ja informaatiovirrat, häiriöiden korjaaminen sekä työturvallisuus.

3.5 Perehdyttäjän tehtävä

Hyvältä perehdyttäjältä vaaditaan viitseliäisyyttä, taitoa ja jaksamista paneutua jokaiseen perehdyttämistilanteeseen alusta asti yksilöllisesti. Perehdyttäjältä vaaditaan ammattitaitoa, mutta se ei yksin riitä takaamaan onnistunutta perehdyttämistä. Perehdyttäjällä pitää olla myös motivaatiota ja myönteinen asenne työnsä

suorittamiseen. Näiden lisäksi perehdyttäjän tulee myös osata opettaa. Hänen on osattava katsoa asioita oppijan silmin ja saada hänet oppimaan. (Perehdyttäminen palvelualoilla 2004, 14)

Perehdyttäjän on käytävä läpi asia kerrallaan, rauhallisesti sekä varmistettava oppijalta, että hän ymmärsi edellisen, ennen kuin perehdyttäjä voi siirtyä uuteen asiaan. Kun asioita opetetaan, ne on myös hyvä perustella. Perustelut auttavat oppijaa ymmärtämään, miksi juuri näin tehdään. (Perehdyttäminen palvelualoilla 2004, 15)

Hyvä perehdytys – oppaan (2007, 12) mukaan perehdyttäjän kuuluu antaa selviä ja ymmärrettäviä ohjeita työtehtävien selvittämiseksi, sekä ohjata tekemään tuotavaa ja laadukasta työtä. Perehdyttäjän tulee ohjata käyttämään oikeita ja turvallisia työntekomenetelmiä, kannustaa itsenäiseen tiedonhakuun ja ongelmanratkaisuun sekä antaa rakentavaa palautetta.

Työpaikkakouluttajan käsikirjan (2000, 64, 65) mukaan perehdyttämisen tavoitteena on saada tulokkaalle kattava sisäinen malli työstä. Se syntyy ympäristöä koskevista havainnoista ja niiden tulkinnasta. Siihen vaikuttavat mm. kokemus, tieto ja oppiminen, mutta myös tunteet. Autolla ajo on hyvä esimerkki. Kun autoa opetellaan ajamaan, taidot ovat vähäiset ja toimintaa tarkkaillaan jatkuvasti. Kun autoa on ajettu monta vuotta, se menee rutiinilla eikä kaikkia toimintoja tarvitse tarkkailla. Matkareitti on toinen hyvä esimerkki, töistä kotiin tulo on täydellinen sisäinen malli, vieraampaa reittiä pitää tarkkailla. Työnilo ja tyytyväisyys muodostavat ihan erilaisen sisäisen mallin, kuin epäonnistumiset ja pettymykset.

3.5.1 Vuorovaikutus

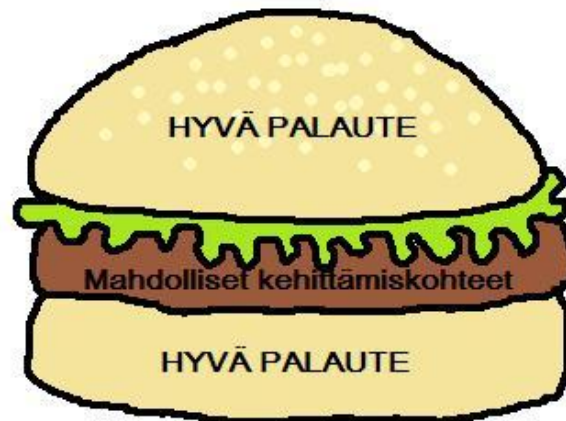
Hyvä perehdytys vaatii hyvän vuorovaikutuksen, kuitenkin tämä ei synny itsestään. Hyvä vuorovaikutus tarvitsee hyvän ja turvallisen ilmapiirin. Huonossa ilmapiirissä ja kiireessä vuorovaikutus kärsii. Tätä kautta perehdyttämisen laatu huononee. Ilman vuorovaikutusta perehdyttäjän on vaikea arvata, mitä perehtyjä ajattelee. Jos perehdyttäjä ei tiedä, mitä perehtyjä ajattelee, hänen on tehtävä pereh-

dytystyötä ns. silmät suljettuina. Jos näin menetellään, perehdyttämisen onnistuminen on tuuria. Perehdyttäjän on saatava perehtyjä kertomaan ajatuksiaan ja kysymään epäselviä asioita. Perehdyttäjä voi itse kysyä: ”Ymmärsitkö äskeisen?” tai ”Onko sinulla kysyttävää?”. (Kupias & Peltola 2009, 136.)

3.5.2 Palaute

Palaute on tärkeä osa oppimisprosessia. Jotta ihminen kehittyy ja oppii, hän tarvitsee palautetta. Palautetta tarvitaan varsinkin silloin, kun perehtyjä on aloittelija perehdytettävässä asiassa. Aloittelija ei välttämättä pysty arvioimaan, milloin kaikki asiat sujuvat hyvin ja vastaavatko hänen työnsä laatu odotuksia. Palautetta on annettava tasapuolisesti hyvin sujuvista asioista, korjattavista ja kehittämistä vaativista asioista. Jos palautteen antajan ja palautteen saajan ilmapiiri on hyvä, voi palautteen antaa suoraan, ilman, että palautteen saaja loukkaantuu. Mutta tämä tarkoittaa myös sitä, että palautteen antaja voi saada myös palautetta omasta toiminnastaan. (Kupias & Peltola 2009, 136–137.)

Onnistunut palaute keskittyy ongelmien sijasta ratkaisuihin. Hyvä palaute kohdistuu toimintaan, ei persoonaan. Hyvässä palautteessa saadaan palaute ns. ”hampurilaispalautteena”, eli ensiksi saadaan hyvää palautetta, jonka jälkeen tulevat mahdolliset kehittämiskohteet ja palautteen anto lopetetaan hyvällä palautteella. Näin palautteen saajalle jää positiivinen mielikuva palautteesta. Hampurilaispalaute havainnoidaan seuraavalla sivulla kuvassa 1. (Kupias & Peltola 2009, 138.)



Kuva 1. Hampurilaispalautteen havainnointi

3.6 Esimiehen vastuu perehdyttämisessä

Tärkeä esimiehen tehtävä on huolehtia työntekijöiden osaamisesta ja tehokkaasta perehdyttämisestä. Huolellinen perehdyttäminen on aina tietoinen valinta. Nopea, yleensä kiireen sanelema perehdyttäminen on myös valinta, mutta se sisältää paljon riskejä. Esimiehen on opittava johtamaan asioita ja ihmisiä. Asioiden johtamisen vahvuuksia ovat rakenteista huolehtiminen, hallinnointi, tasapainottelu ja kiinnostus tuloksista. Ihmisten johtajan vahvuuksia ovat huolehtiminen ihmisestä, alaisten kohtaaminen avoimesti, haastaminen kasvamaan ja oppimaan sekä kiinnostus ihmisten vuorovaikutuksista. Perehdyttämisessä tarvitaan molempia, koska huolehdittava siitä, että perehdyttäminen toimii sovitusti ja järjestelmällisesti, mutta on myös tärkeää, että tulokas kohdataan ja häntä ohjataan oikealla tavalla. (Kupias & Peltola 2009, 53–55.)

Kupias ja Peltola (2009, 62) määrittävät esimiehen ydintehtävät perehdyttämisestä seuraavasti (ks. taulukko 1.).

- varmistettava tarkoituksenmukainen perehdyttäminen työyhteisössä
- tulokkaan ensimmäisenä päivänä on esimiehen oltava läsnä tai mahdollisimman pian sovittuna ajankohtana
- varmistettava, että työntekijä ymmärtää perustehtävänsä
- sopia suoriutumisen, oppimisen ja kehittymisen tavoitteista
- seurata työn sujumista ja antaa palautetta
- huolehtia koeaikakeskusteluista
- pitää huolta, että muu työyhteisö tulee mukaan perehdyttämiseen
- huolehtia työntekijän turvallisuudesta ja työhyvinvoinnista
- tukea kaikkia perehdyttämistyötä tekeviä

Taulukko 1. Esimiehen ydintehtävät (Kupias & Peltola 2009, 62)

Uudesta työntekijästä on tiedotettava organisaation työntekijöille. Näin työntekijät pystyvät valmistautumaan vastaanottamaan tulokkaan. Työyhteisölle on kerrottava kuka on tulossa, mitä tekemään ja miten perehdytys hoidetaan. Mitä enemmän työyhteisölle annetaan tulokkaasta tietoja, sitä enemmän epätietoisuus vähenee. Epätietoisuus vähentää huhujen, uhkien ja pelkojen määrää. (Kupias & Peltola 2009, 76.)

3.7 Perehdytyksen organisointi

Kupias ja Peltolan mukaan (2009, 45–47) perehdyttämisen organisointiin vaikuttaa vahvasti yrityksen sen hetkiset resurssit. Perehdyttäminen on helpompaa, kun sen organisointi on onnistunut. Pienessä yrityksessä perehdyttämisen voi hoitaa yrittäjä itse. Hänellä voi olla apuna perehdyttämiseen muistilista, paperilla tai omassa päässään. Isoissa yrityksissä perehdyttämisen voi hoitaa henkilöstöammattilaiset, koulutuksesta ja kehittämisestä vastaava yksikkö, paikalliset esimiehet tai nimetyt perehdyttäjät. Kuka perehdyttämisen hoitaakaan, siitä vastaa kuitenkin aina viime kädessä esimies. Yhä useammassa organisaatiossa perehdyttämiseen

osallistuu koko työyhteisö. Perehdyttäminen ja sen kehittäminen on jokaisen työntekijän tehtävä.

3.8 Perehdyttämistavat

Uuden tai uutta työtä tekevän työntekijän perehdyttäminen voi tapahtua monella eri tavalla. Kupiasen ja Peltolan kirjassa puhutaan viidestä erilaisesta perehdyttämistavasta: vierihoitoperehdyttämisestä, malliperehdyttämisestä, laatuperehdyttämisestä, räätälöidystä perehdyttämisestä ja dialogisesta perehdyttämisestä. (Kupias & Peltola 2009, 36–41.)

Vierihoitoperehdyttäminen on ns. oppipoika-menetelmä, jossa mestari opettaa työnsä oppi-pojalleen. Tässä perehdyttämistavassa tulokkaalla on oma perehdyttäjä, joka opettaa ja kertoo tälle kaiken, mitä hänen tulee tietää työstään ja työpaikastaan. Perehdyttäminen tapahtuu työn ohessa. Tällä perehdyttämistyyllillä on hyvät ja huonot puolensa. Tässä työntekijä saa yksilöllisen perehdytyksen, jossa on selkeä vastuhenkilö. Huonona puolena on se, että perehdyttämisen laatu on vahvasti sidoksissa valitun perehdyttäjän henkilökohtaiseen osaamiseen ja innostukseen. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.)

Malliperehdyttämisessä työpaikalla on valmiita malleja, kuinka perehdyttäminen tapahtuu. Näitä malleja voivat olla esimerkiksi valmiit apuvälineet ja materiaalit perehdyttämisen tueksi: kuten perehdyttämisohjelmat, perehdyttäjien muistilistat, tulokasoppaat ja yhteiset minimivaatimukset. Hyötynä tässä tavassa on, että perehdyttäminen on tasalaatuista ja perehdyttäjillä on valmiita toimintamalleja perehdyttämistyön tueksi. Kuitenkin vaarana on, että huomio kiinnittyy organisaatiotasoiseen perehdyttämiseen ja ylätasoon perehdyttäminen ei kiinnity oman työn tekemiseen. Tämän vuoksi perehdyttäminen voi jäädä pintapuoliseksi. Siksi hyvänä apuna voidaan käyttää vierihoitoperehdyttämisen oppeja. (Kupias & Peltola 2009, 37–39.)

Laatuperehdyttämisessä on lähtökohtana jatkuva perehdyttämisen laadun parantaminen. Jotta laaduntarkkailu olisi mahdollista, perehdyttämisen prosessin tulee olla

hyvin kuvattu ja sitä on seurattava. Perehdyttämisen laadun tarkkailun vastuu kannattaa antaa tietyille työyksiköille tai tiimille, että siitä tulisi laadukasta. Laatupe-
rehtäminen pitää parhaimmillaan sisällään kaksi edellä mainittua perehdyttä-
mistapaa, eli hyvän ohjaavuuden (vierihoitoperehdyttäminen) ja erilaiset apuväli-
neet ja mallit (malliperehdyttäminen). Hyvänä puolena on, että tiimi tuottaa yrityk-
selle joustavasti ajan tasalla olevaa perehdytystä. Jos pelkästään tiimin vastuuta
korostetaan, jää yksittäisten henkilöiden vastuunotto helposti pieneksi ja lopulta
kukaan ei kannu vastuuta perehdyttämisestä. (Kupias & Peltola 2009, 39–40.)

Räätälöity perehdyttäminen sisältää kaikki edellä mainitut perehdyttämistavat. Se
eroaa kuitenkin siten, että jokaiselle tulokkaalle räätälöidään hänen tarpeitaan vas-
taava yksilöity perehdyttäminen. Tämä perehdyttämisen tapa vaatii vuoropuhelun
tulokkaan ja perehdyttäjän välille, mitä tulokas oikeasti tarvitsee ja mitä hän jo
osaa. Tämä perehdyttämismuoto vaatii työyhteisön sitoutuneisuutta. Hyvänä puo-
lena on, että tulokasta kuunnellaan ja hänen osaamisensa huomioidaan, mikä
vahvistaa hänen sitoutumistaan. Tämä vaatii tulokkaan sitoutumista oman pereh-
dyttämishjelmansa laatimiseen, sekä perehdyttämisen tekijältä monipuolista eri-
tyisosaamista. (Kupias & Peltola 2009, 40–41.)

Dialogisessa perehdyttämisessä tulokkaalla ei ole tarkkaa määritelmää tulevaan
työtehtävään. Tulokkaan on itse muokattava omat työtehtävänsä, osaamisensa ja
organisaation tarpeiden yhteistuloksena. Perehdyttämisen aikana kuunnellaan
tulokasta ja hyödynnetään hänen näkökulmiaan. Tässä vaiheessa kerrotaan orga-
nisaation sellaiset asiat, jotka ovat ainakin toistaiseksi muuttumattomia. Dialoginen
perehdyttäminen on luontainen toimintatapa, jossa kaikki yrityksessä ja sen ver-
kostossa toimivat osallistuvat perehtymiseen ja perehdyttämiseen. (Kupias & Pel-
tola 2009, 41–42.)

3.9 Perehdyttämisprosessi vaiheittain

Perehdyttäminen on hyvä aloittaa heti, kun uusi työntekijä saapuu yritykseen. Ku-
pias ja Peltola (2009, 18) tähdentää, ettei perehdyttämistä ole pelkästään alussa,

vaan sitä voidaan jatkaa koko työuran ajan. Esimerkiksi myös silloin, kun työntekijä vaihtaa työtehtäviään samassa yrityksessä.

Perehdyttämisprosessin voi jakaa eri vaiheisiin, joita ovat: ennen rekrytointia, rekrytointivaihe, ennen töihin tuloa, vastaanotto, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko, ensimmäinen kuukausi ja koeajan päätyttyä. Kuitenkin perehdyttämistä on myös työsuhteen aikana ja perehdyttäminen loppuu työsuhteen päätyttyä. (Kupias & Peltola 2009, 102, 109.)

Työntekijän perehdyttäminen alkaa jo ennen rekrytointia. Tässä vaiheessa tiedetään, millaiseen työtehtävään työntekijää haetaan ja millaista osaamista etsitään. Itse rekrytointivaihe on erittäin tärkeä perehdyttämisvaihe. Tässä vaiheessa työpaikkahakijoille kerrotaan työtehtävistä, työyhteisön ja organisaation erityispiirteistä ja vaatimuksista. Myös haastateltava saa tietoa hakijoiden ajatuksista, näkemyksistä, potentiaalista ja osaamisesta. Hyvällä rekrytointikäytännöllä voidaan luoda erittäin hyvä pohja jatkoperehdyttämiselle. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Ennen töihin tuloa tiedetään jo henkilö, joka on tulossa organisaation jäseneksi. Silloin on perusperehdyttämisen aika, eli kerrotaan työsuhteen alkuun liittyvät käytännön asiat. Niihin kuuluvat mm. työyhteisön pelisäännöt, tuleviin työtovereihin tutustuttaminen, organisaation arvot ja strategiat. Myös ensimmäinen työpäivä on hyvä käydä läpi, kuten työn aloitusaika ja paikka, kuka on tulokasta vastassa ja mitä tulokkaan kannattaa ottaa mukaan. (Kupias & Peltola, R. 2009, 103.)

Viitalan mukaan (2003, 260) tämä vaihe voidaan hoitaa puhelimitse, mutta parhaiten asiat hoituvat kasvotusten. Uuden työntekijän tullessa käymään, kerrotaan jo alustavasti yrityksestä ja annetaan mahdollisia esitteitä tai muuta oheismateriaalia työhön liittyen. Näin työntekijä voi etukäteen valmistautua ja pääsee tehokkaammin alkuun.

Uuden työntekijän vastaanottoon kannattaa satsata, koska se antaa työntekijälle mielikuvan yrityksestä, ja huonoa mielikuvaa on vaikea myöhemmin paikata. Tärkeintä tässä on se, että uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi. Jos vain on mahdollista, vastassa olisi työntekijän esimies. (Kupias & Peltola 2009, 103–104.)

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 105) mukaan ensimmäisenä päivänä hoidetaan kii-reisimmät käytännön asiat, kuten avainten luovutus, kulkuluvat ja muut vastaavat työnaloittamiseen liittyvät tärkeät asiat. Uudelle työntekijälle esitellään myös hänen työpisteensä, lähimmät työtoverit, sekä työtilat. Itse työhön liittyviä asioita käydään myös läpi. On varmistettava, ettei tietoa tule niin paljon, ettei tulokas pysty sitä omaksumaan. Viitala täsmentää (2003, 261), että ensimmäinen päivä muistetaan pitkään, joten tähän kannattaa satsata. Ensimmäisenä päivänä tulokas on vastaanottavalla mielellä ja on herkkä aistimaan tunnelmia. Tämä kohtaaminen on todella tärkeä yrityskuvan kannalta.

Ensimmäisen viikon aikana on tärkeää, että uusi työntekijä pääsee kiinni uuteen työhönsä. Työntekijälle annetaan eväät työnsä aloittamiseen ja siinä pärjäämiseen itsenäisesti. Perehdyttämisohjelmasta ei kannata laatia liian tiukkaa, että uusi työntekijä ehtii omaksua uuden tiedon, mutta myös aloittaa työnsä. Ensimmäisen viikon jälkeen kannattaa pitää lyhyt palautekeskustelu viikon kulusta. Siinä voidaan käydä läpi työntekijän mietteitä perehdyttämisestä ja sen kulusta. (Kupias & Peltola 2009, 105–106.)

Viitala (2003, 261) kertoo, että kaksi ensimmäistä viikkoa ovat asenteiden kannalta merkittäviä, nämä vaikuttavat osaltaan moneen asiaan, mm. työn tuloksen laatuun ja tuottavuuteen, henkilöstön pysyvyyteen sekä työturvallisuuteen.

Ensimmäisen kuukauden tarkoituksena on, että uusi työntekijä pääsee kunnolla tuottavaan työhön kiinni ja sisälle työyhteisön toimintakulttuuriin. Tässä vaiheessa myös organisaatio voi saada uudelta tulokkaalta kehitysideoita, mutta ne täytyy esittää oikein ja vastaanottaa ennakkoluulottomasti. Organisaation ei tarvitse muuttaa toimintatapojaan, mutta uudet ideat kannattaa ottaa aina mielenkiinnolla vastaan. Ensimmäisen kuukauden jälkeen kannattaa myös pitää palautekeskustelu uuden työntekijän kanssa. Siinä mietitään, onko työntekijällä mahdollisuutta onnistua työssään ja onko perehdyttäminen suoritettu mahdollisimman laadukkaasti. Tässä kohtaa uusi työntekijä voi saada myös palautetta omasta työstään ja mahdollisuuksien mukaan tehdä muutoksia toimintaansa ennen koeajan päättymistä. (Kupias & Peltola 2009, 106–107.)

Koeajan kuluttua työntekijän tulisi pystyä suoriutumaan työssään itsenäisesti ja osattava hankkia tietoa työtään varten. Hänet on otettu työyhteisön jäseneksi ja osaksi organisaatiota. Perehdyttäminen jatkuu tässä kohtaa suunnitelman tai tarpeen mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

3.10 Perehdyttämisen mahdollisia ongelmia

Jotta perehdyttäminen olisi mahdollisimman onnistunut, uuden työntekijän tulisi olla kiinnostunut ja motivoitunut. Pelko ja jännitys saattavat häiritä oppimista ja väärin ymmärretty ajattelu- tai työtapa voi estää uuden oppimisen kokonaan. Uuden työntekijän on ymmärrettävä täysin, mitä häneltä odotetaan. (Hyvä perehdytys – opas 2007, 13.)

Ulkomaalaisen työntekijän kanssa ongelmia voivat olla eri kieli ja erilaiset kulttuurierot. Hyvä perehdytys – oppaan (2007, 18) mukaan mahdollisessa perehdytysmateriaalissa tulisi olla osa, jossa kerrotaan Suomesta ja Suomen kulttuurista, sekä sen työntekokulttuurista.

Perehdyttämisen suurin ongelma on se, että se jää kokonaan tekemättä. Usein syynä on kiire. Voi myös olla, että esimies ei näe perehdyttämisen hyötyjä riittävän selvästi tai perehdyttämisen vastuujako on epäselvä. Jos perehdyttäminen jätetään kokonaan työntekijöille, voi ongelmana olla, että työntekijät kokevat tulokkaan kilpailijana. Perehdyttäminen aiheuttaa lisätyötä työntekijöille ja heillä saattaa käydä mielessä ajatus, miten he hyötyvät siitä. On myös tiedettävä tulokkaan valmiudet. Väärä tieto tai käsitys tulokkaan valmiuksista voi vaikeuttaa perehdyttämistä. (Tulokkaasta tuloksen tekijäksi 2003, 241–242.)

Työsuhteen alkamispäivän ajankohtaa miettiessä, tulee miettiä perehdyttämisresursseja. Täytyy miettiä, missä vaiheessa perehdyttämiselle on aikaa työpaikalla. Väärin ajoitettu perehdyttäminen voi aiheuttaa sen, ettei sitä hoideta kunnolla. (Tulokkaasta tuloksen tekijäksi 2003, 242.)

Perehdyttäminen on kallista ja käyttää paljon organisaation resursseja. Tulokas on kallis investointi ja näin ollen halutaan, että tulokas aloittaa heti. Myös tästä syystä perehdyttäminen voi kärsiä. (Tulokkaasta tuloksen tekijäksi 2003, 243.)

4 VUOKRATYÖVOIMA

Saarinen (2005, 100) määrittelee vuokratyön tarkoittavan työtä, jossa vuokratyöntekijä tarjoaa työntekijän suorittamaan käyttäjäyrityksen teettämää työtä, käyttäjäyrityksen johdon ja valvonnan alaisena vastinetta vastaan. Käyttäjäyrityksellä tarkoitetaan mitä tahansa yritystä, joka solmii sopimuksen vuokratyövoima yrityksen kanssa ja käyttää tämän palveluja. Viitalan ja Mäkipelkolan (2005, 16) mukaan vuokratyövoimayrityksen liikeideana on työntekijöiden vuokraus, jota he harjoittavat saadakseen voittoa.

4.1 Vuokratyövoiman käyttö

Tanskasen tutkielman (2008, 16) mukaan vuokratyö tarjoaa käyttäjäyritykselle kolme eri kustannussäästö tapaa. Ensimmäinen käyttäjäyritys saa nopeasti työvoimaa sitä vuokraavalta yritykseltä. Toisena vuokratyöntekijöiden palkkasyrjintä säästää kustannuksia. Viimeisenä pienentyy riski palkata epäpätevä työntekijä.

Tanskasen tutkielman (2008, 16) mukaan vuokratyövoiman käyttö vähentää myös yrityksen omaa hallintoa ja siitä muodostuvat kustannukset pienenevät. Vuokratyön hyvänä puolena nähdään myös se, että työntekijän saa nopeasti pieneksi ajaksi, esimerkiksi sesonkina tai tiettyyn projektiin. Kuitenkin joissain tapauksissa vuokratyösuhde voi jatkua jopa vuosia. Tanskanen (2008, 17) tähdentää, että oli vuokratyösuhde sitten lyhyt tai pitkä, niin se suo käyttäjäyritykselle joustavuutta. Joustavuuden ääri-ilmiönä on se, että työntekijän saadaan yrityksestä ulos vain yksipuolisella ilmoituksella. Siihen ei tarvita syytä ja sen voi tehdä välittömästi.

Tanskasen tutkielmasta (2008, 17) ilmenee, että vuokratyövoiman käyttäminen onkin varsin riskitöntä käyttäjäyritykselle. Tämä johtuu siitä, että työntekijän työnantaja on työtä vuokraava yritys, eikä käyttäjäyritys. Näin ollen vuokratyöyrityksellä on vastuu mm. palkan maksamisesta ja sosiaalikulusta huolehtimisesta.

4.2 Työnteko vuokratyöryityksessä

Viitalan ja Mäkipelkolan (2005, 19) mukaan työntekijä solmii työsopimuksen vuokratyöryityksen kanssa ja näin ollen työntekijä on vuokratyöryityksen palkkalistoilla. Työntekijä kuuluu vuokratyöryityksen henkilöstöön ja saa sen kautta kaikki työhön kuuluvat työsuhde-edut. Käyttäjyryityksen vastuulla on työn johtaminen ja valvominen. Työntekijä tekee työn käyttäjyryityksen toiveiden ja tarpeiden mukaan. Käyttäjyryityksen velvollisuuksiin kuuluu huolehtia lain ja sopimusten mukaisesta työaikojen noudattamisesta ja työturvallisuudesta. Työntekijä on työehtosopimuksen alainen, oli se sitten vuokratyöryityksessä tai käyttäjyryityksessä.

Valli kertoo haastattelussaan, että vuokratyövoimayryityksen vastuulla on kaikki työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten työhyvinvointi, palkkaus ja työtyytyväisyys. Käyttäjyryityksen vastuulla ovat hyvä ja tasapuolinen kohtelu, asianmukainen työnjohto, työturvallisuus sekä työehtosopimusten mukainen kohtelu.

4.3 Vuokratyön tekemisen hyvät ja huonot puolet

Viitala ja Mäkipelkola (2005, 65) ovat määritelleet tutkimuksen perusteella vuokratyövoiman hyvät ja huonot puolen vuokratyöntekijän kannalta. Hyvänä puolena nähdään keino työllistyä nopeasti. Jos käyttäjyryityksellä on tarve työntekijälle ja vuokratyöntekijä on tehnyt työnsä hyvin, voi vuokratyöstä kehittyä vakituinen työsuhde käyttäjyryitykseen. Mielekkäät, vaihtelevat ja monipuoliset työtehtävät erilaisissa käyttäjyryityksissä nähdään myös hyvänä puolena. Vuokratyössä voi myös valita omat työaikansa, koska haluaa tai voi tehdä töitä. Tässä huonona puolena on, että töitä ei välttämättä ole tarjolla haluttuna ajankohtana tai niitä ei ole tarpeeksi. Palkkaus ja muut työsuhde-edut eivät ole välttämättä samat, kuin muilla työntekijöillä käyttäjyryityksessä. Huonoina puolina nähdään myös epävarmuus työn jatkuvuudesta ja irtisanomisajan puutteesta. Myös käyttäjyryitysten heikko perehdyttäminen ja jatkuva oppiminen huonontaa työn laatua. Vuokratyöntekijöillä saattaa olla myös puutetta lomista ja työmatkat saattavat vaihdella paljon.

Valli (2011) kertoo myös mielipiteensä vuokratyön hyvistä ja huonoista puolista työntekijälle ja käyttäjäyritykselle. Vallin mielestä hyviä puolia ovat kokemus erilaisista työ-paikoista, oman osaamisen kasvattaminen, vapaus vaikuttaa työvuoroihin ja työ-paikkoihin, sekä monipuolinen näkemys alalta. Valli näkee myös hyvänä puolena, että vuokratyövoimayrityksessä vuokratyöntekijöistä pidetään huolta. Käyttäjäyrityksen kannalta hyviä puolia ovat joustava työvoima, vuokratyöntekijöiden uudet vinkit toiminnan tehostamiselle, taloudellinen kannattavuus, vastuun väheneminen, ruuhkahuippujen tasaaminen, riskitön rekrytointi sekä suunnitelmallisuus oman henkilökunnan resurssien käytöstä. (Valli 2011)

Valli näkee huonoina puolina työntekijälle työn säännöllisyyden puutteen. Työntekijä ei voi aina valita missä käyttäjäyrityksessä työskentelee ja kuinka paljon. Perehdytys käyttäjäyrityksissä voi olla vaihtelevaa. Huonoina puolina Valli näkee käyttäjäyrityksen puolelta äkilliset sairaslomat ja työvoiman puutteen, sekä tietyn työntekijän saamisen vaikeuden ja jatkuvan perehdyttämisen. Valli muistuttaa, että jos vuokratyöntekijälle tehdään määräaikainen sopimus käyttäjäyritykseen, on työntekijälle sovittava työtunnit, jotka käyttäjäyrityksen on täytettävä. Valli kertoo myös, että lomat kertyvät samalla tavalla, kuin muillekin työntekijöille ja vuokratyöntekijä voi saada samoja työsuhde-etuja käyttäjäyrityksessä, kuin vakituiset työntekijät. (Valli 2011)

4.4 Yhteistyö vuokratyövoimayrityksen kanssa

Hyvä perehdytys – oppaan (2007, 19) mukaan käyttäjäyrityksen kannattaa pitää tiivistä yhteyttä vuokratyövoima yrityksen kanssa, ettei kummallekaan jää tärkeitä asioita tiedostamatta. Kun yhteistyö on hyvää ja vuokratyövoimayritys on hyvin selvillä käyttäjäyrityksen tavoitteista, perehdytys vuokratyöntekijälle on nopeampaa ja helpompaa.

Valli kertoo haastattelussa, että hyvä yhteistyö vuokratyövoimayrityksen kanssa on aktiivista, suunnitelmallista, rehellistä ja avointa. Valli painottaa myös palautteen antoa puolin ja toisin. (Valli 2011)

Tulokkaasta tuloksetekijäksi -kirjan (2003, 31) mukaan yhteistyö ja vuorovaikutus ovat välttämättömiä menestymisen kannalta. Tarve yhteistyöhön on liitoksissa rutiinien luomiseen ja uudistuksien aikaansaamiseen. Tulokkaasta tuloksetekijäksi -kirja (2003, 33) kertoo, että yhteistyö on keskeinen osa työtä. Ilman yhteistyötä ei tule tuloksia! Tästä voisimme päätellä, että yhteistyön harjoittaminen tulisi olla osa perehdyttämistä. Sen tavoitteeksi voisi asettaa organisaation yhteistyön kehittämisen ja sen osaamisen jakamisen.

4.5 Henkilöt joille vuokratyönteko sopii

Vuokratyö on vapaaehtoista ja sitä voi tehdä kuka vaan. Tanskasen (2008, 24) mukaan vuokratyö sopii erinomaisesti sellaisille henkilöille, jotka eivät pysty tekemään kokoaikaista työtä, kuten äitiyslomalaiset ja opiskelijat. Vuokratyöllä pystyy myös helposti rahoittamaan esimerkiksi opiskelua. Tanskasen (2008, 20, 23–24) mukaan vuokratyössä työllistytään nopeasti. Tästä syystä vuokratyönteko sopii erinomaisesti työttömille. Vuokratyöyrityksestä on helppo saada työtä ja se on vaihtoehto, jos vakituista työpaikkaa ei ole sillä hetkellä saatavilla. Vuokratyössä työskentely sopii myös sellaisille henkilöille, jotka tarvitsevat vain väliaikaisesti työtä.

4.6 Vuokratyöntekijän perehdyttäminen

Vuokratyöntekijän perehdytys ei paljon poikkea vakinaisen työntekijän perehdyttämisestä. Joissain tapauksissa yritykset jättävät yritysesittelyn henkilöstövuokrausyrityksen hoidettavaksi ja hoitavat itse vain työn tekoon liittyvän perehdyttämisen. Pidemmän työsuhteen työntekijöille kerrotaan yleensä enemmän organisaation toiminnasta. Samat salassapito velvollisuudet pätevät myös vuokratyöntekijöille. (Hyvä perehdytys – opas 2007, 14.)

Alle viikon mittaisessa lyhyessä työsuhteessa, kannattaa perehdyttää tärkeimmät asiat, kuten mm. työaika, tauot, tilat, poissaolot, menetelmät, koneet, mahdolliset häiriöt ja työturvallisuus. Työntekijälle olisi hyvä antaa muistilista, missä vähintään

nämä asiat on mainittu. Työntekijälle voidaan antaa mahdollisia esitteitä yrityksestä. Lisäksi vuokratyöntekijällä on hyvä olla ohjaaja tai pari, jolta hän voi tarvittaessa kysyä apua. Kun työsuhde vuokratyöntekijän kanssa pitenee, on hyvä laajentaa perehdytystä ja lisätä yritystietoutta laajemmaksi kokonaisuudeksi. (Hyvä perehdytys – opas 2007, 15.)

Kun kyseessä on koko sesongin kestävä työsuhde vuokratyöntekijän kanssa, esimerkiksi kesälomitus, on syytä käyttää rauhassa aikaa organisaation toimitapojen, tuotteiden, palveluiden ja aikataulujen syvempään perehdyttämiseen. (Hyvä perehdytys – opas 2007, 15.)

4.7 Vuokratyövoiman käytön mahdolliset ongelmat

Vuokratyössä voi olla monenlaisia ongelmia. Tarkastelen ongelmia ensin käyttäjäyrityksen kannalta. Viitalan ja Mäkipelkolan (2005, 72) tutkielman mukaan vuokratyöntekijöiden jatkuva vaihtuminen, aiheuttaa lisätyötä vakituisille työntekijöille käyttäjäyrityksessä, jos he hoitavat vuokratyöntekijöiden perehdyttämisen. Jatkuvasti uusien vuokratyöntekijöiden perehdyttäminen voi olla raskasta ja kuormittaa käyttäjäyrityksen henkilökuntaa. Ongelmana voi olla myös se, ettei perehdytystä ehditä tehdä ollenkaan. Hyvä perehdyttäminen – oppaan (19) mukaan työhön perehdyttämisvelvollisuus kuuluu käyttäjäyritykselle, mutta kuka varmistaa, että perehdytys myös tehdään? Viitalan ja Mäkipelkolan (2005, 72) tutkielman mukaan esimiehet ovat nähneet vuokratyöntekijöiden perehdyttämisen ja sen tason ongelmana. Tutkielmassa tuli kuitenkin ilmi, että työnantajat olivat tyytyväisiä vuokratyöntekijöiden ammattitaitoon.

Viitalan ja Mäkipelkolan (2005, 138) tutkielmasta käy myös ilmi, että vuokratyöntekijät saattavat muuttaa työnlaatua. Osa tutkituista oli sitä mieltä, että heikosta perehdyttämisestä johtuen vuokratyöntekijät saattavat heikentää koko organisaation laatua. Kuitenkin osa oli sitä mieltä, että vuokratyöntekijä tekee mahdollisesti lyhyen työrupeaman ja tekee sen tehokkaasti, joka nostaa työn laatua.

Valli on nähnyt työssään ongelmana myös henkilökemiat. ”Aina käyttäjäyrityksen esimies tai työntekijät ja vuokratyöntekijä eivät ole ymmärtäneet toisiaan” Valli kertoo. Henkilökemiat eivät aina kohtaa. Ongelmana voi olla myös se, ettei käyttäjäyritys saa sitoutettua vuokratyöntekijöitä yritykseensä. Näin työntekijöiden vaihtuvuus on suuri, joka saattaa aiheuttaa huonoa yhteishenkeä työpaikalla. Valli kertoo myös, että käyttäjäyrityksien pitäisi muistaa, että vuokratyöntekijät työskentelevät myös työehtosopimuksen mukaisesti. Heillä ei voi teettää mitä tahansa työtä, kuinka paljon tahansa. Myös maantieteelliset asiat voidaan nähdä ongelmana, kertoo Valli. Vuokratyöntekijöitä on joskus vaikea saada työpaikkoihin, jotka sijaitsevat kaukana, koska kaikilla työntekijöillä ei ole autoa käytettävissä. (Valli 2011)

5 PEREHDYTY SOPAS

Apumateriaalit tukevat perehdyttämistä, koska ne helpottavat asioiden muistamista. Uudelle työntekijälle voi antaa oheismateriaalia ennen töihin tuloa, joiden avulla hän voi tutustua yritykseen etukäteen. Ensimmäisinä päivinä perehdytettäviä asioita tulee paljon ja uudelle työntekijälle annettu perehdyttämisopas tehostaa perehdytystä. Kuitenkaan perehdyttämisopas ei korvaa toisen työntekijän tai esimiehen opastusta. Perehdyttämisopas on suullisen perehdyttämisen tukena, josta voi esimerkiksi tarkistaa opetettuja asioita jälkikäteen. Apumateriaaleja voi olla mm. tervetuloa taloon – oppaat, yrityksen esitteet, henkilöstölehdet, asiakaslehdet, tiedotteet, työpaikan Internet-sivut, perehdyttämisohjelmat, perehdyttämistarkistus- ja muistilistat, perehdyttämisopas, käsikirjat, työohjeet, turvallisuus ohjeet ja toimenkuvat sekä video-ohjelmat. (Perehdyttäminen palvelualoilla 2004, 10.)

5.1 Perehdytysoppaan laadinta

Opas laadittiin vastaamaan Lapuahovin tarpeita. Työ toteutettiin yhteistyössä Lapuahovin esimiehen ja työntekijöiden kanssa. Perehdytysopas on tarkoitettu suullisen perehdyttämisen tueksi, joten perehdyttäjän ei tarvitse käydä kaikkia asioita pikkutarkkaan läpi, vaan tulokas voi tarkistaa asioita myöhemmin oppaasta. Lisäksi opas on tarkoitettu ehkäisemään ongelmia, joita esiintyy vuokratyöntekijöiden käytössä. Viitalan ja Mäkipelkolan (2005, 65) mukaan vuokratyövoiman käytön yhtenä huonona puolena nähdään heikko perehdytys.

Tietoa työtä varten etsittiin kirjallisuudesta sekä yrityksen esimieheltä ja työntekijöiltä. Kirjallisuudesta tarkastettiin, mitä asioita oppaassa tulisi olla ja esimieheltä kysyttiin, mitä asioita hän haluaisi oppaassa olevan. Näiden avulla rajattiin pääotsikot oppaaseen. Työtä varten otettiin kuvia mm. koneista ja laitteista Lapuahovissa, ne selkeyttävät työtä ja auttavat lukijaa.

5.2 Perehdytysoppaan osat

Työ alkaa kohdasta perehdytys avaimena vuokratyöntekijän onnistumiseen. Tämä osuus toimii johdantona oppaalle. Työssä ei käytetty sanaa johdanto osuuden otsikkona, koska se voi aiheuttaa lukijoille sen, että he hyppäävät osuuden yli. Tässä osuudessa kerrotaan perehdyttämisestä. Sen lisäksi mitä oppaassa on, miksi se on tehty ja miten sitä käytetään.

Yritysesittely on tärkeä osa perehdytysopasta. Uuden työntekijän tulee tietää, millaisesta yrityksestä on kysymys. Yritysesittelyssä kerrotaan Hotelli-ravintola Lapuahovin palvelut, toiminta-ajatus, esimies, asiakkaat ja niiden odotukset, arvot sekä mitä työntekijältä odotetaan.

Hotelli-ravintola Lapuahovin vuokratyöntekijät tulevat Staffpoint Oy:n kautta. Staffpoint Oy hoitaa työntekijöille työsuhdeasiat mm. palkkauksen. Työsuhdeasiat, jotka liittyvät tähän käyttäjäyritykseen, käydään perehdyttämisoppaassa läpi. Niitä ovat työaika, työasu, tauot ja poissaolot.

Työntekijän työnkuva Hotelli-ravintola Lapuahovin pubissa. Tässä kohdassa käydään läpi työtehtävät työpäivän alussa, sen aikana ja ennen sen päättymistä. Tässä kerrotaan myös siisteydestä, mitä kuuluu siivota pubissa työvuoronaikana. Lisäksi työtehtäviin kuuluu alkoholikirjanpito. Oppaassa opastetaan alkoholikirjanpidon kirjaaminen.

Perehdyttämiseen kuuluu koneiden ja laitteiden turvallinen käyttämiseen opettaminen. (Perehdyttäminen palvelualoilla 2004, 21.) Perehdyttämisoppaassa kerrotaan kassakoneen, musiikkisoittimen, jukeboksin, open -kyltin, pelikoneiden, tiskikoneen ja juomahanojen käytöstä. Lisäksi ohjataan kuinka toimitaan, jos ne eivät toimi tai niihin tulee häiriö.

Perehdyttäminen palvelualoilla - oppaan(2004, 21) mukaan työturvallisuuden tarkoituksena on ehkäistä vaaratilanteita ja säilyttää työpaikalla olosuhteet, joissa työntekijän fyysinen ja psyykinen kunto säilyy. Työturvallisuudesta päävastuussa on esimies. Kuitenkin jokaisen työntekijän tulee noudattaa turvallisuusohjeita ja ilmoittaa heti, jos huomaa mahdollisia puutteita tai vikoja, jotka voi haitata terveyt-

tä. Tämän perehdytysoppaan työturvallisuusosiossa kerrotaan hätäpoistumisteistä, ryöstönapistista, hätäpuhelinnumerosta, paloturvallisuudesta, väestönsuojasta sekä pelastussuunnitelmasta.

Asiakaspalvelukohdassa kerrotaan, että asiakaspalvelu on vuorovaikutustilanne ja mistä osista sen laatu muodostuu. Myös minkälaista asiakaspalvelun tulee olla Lapuahovin pubissa ja mitä ominaisuuksia hyvällä asiakaspalvelijalla tulee olla. Lisäksi oppaassa kerrotaan, että asiakaspalvelu on osa markkinointia ja hyvä kilpailukeino yritykselle.

Jokaisessa työpaikassa on mahdollisia ongelmatilanteita. Niitä voi olla vaikka kuinka paljon. Kuitenkin tässä oppaassa kerrotaan kolmesta mahdollisesta ongelmatilanteesta, jotka voivat sattua työntekijälle työskennellessään pubissa. Näitä ovat tuotteen tilapäinen loppuminen, vaikea asiakas ja ryöstö. Oppaassa annetaan suuntaa antavia ohjeita, jotka ovat apuna ongelmatilanteen sattuessa.

5.3 Perehdytysoppaan ajantasaisuus

Opas laaditaan niin, että se on mahdollisimman ajantasainen nykyhetkeen. Oppaasta tehdään myös sähköinen versio esimiehelle, jonka on helppo päivittää opasta mahdollisten muutosten myötä tulevaisuudessa.

6 POHDINTA

Lähtötilanne opinnäytetyön tekemiseen oli hyvä, koska opinnäytetyöntekijällä oli omakohtaista kokemusta vuokratyön tekemisestä sekä kyseisestä yrityksestä, johon perehdytysopas luotiin. Kokemuksien pohjalta oli helppo havaita ongelmat ja puutteet vuokratyöntekijän perehdyttämisessä, sekä löytää niihin ratkaisuja kirjallisuudesta ja yrityksen henkilökunnalta. Ongelmana nähtiin vuokratyöntekijän perehdyttämisessä ajan ja resurssien puutteen. Aikaa ei ole riittävästi ja työnantajalle aika on rahaa. Perehdyttämisopas säästää esimiehen ja työntekijöiden aikaa, koska kaikkia asioita ei tarvitse kertoa pikkutarkkaan.

Työn tarkoituksena oli laatia perehdytysopas Hotelli-ravintola Lapuahovin publiin. Työ tehtiin yrityksen esimiestä ja työntekijöitä varten. Työn merkitys on varmasti suuri, koska työ auttaa esimiestä ja työntekijöitä perehdyttämisessä, jonka vaikutus työhön ja sen tekemiseen on moninainen. Oppaan tarkoituksena on tukea vuokratyöntekijöiden onnistumista perehdyttämisen avulla työssään Lapuahovissa. Perehdytysopas vastaa sille asetettuja tavoitteita ja työstä tuli varsin onnistunut. Mahdollisena ongelmana nähdään kuitenkin sen käyttö. Esimies on vastuussa, että opas on kaikkien saatavilla ja että sitä käytetään. Kuitenkaan ei ole mitään takeita siitä, että tämä toteutuu käytännössä.

Työtä varten tehtiin teemahaastattelun yhdelle hengelle, koska haluttiin luoda syvempää keskustelua aiheesta. Tarkoituksena ei ollut tehdä tutkimusta aiheesta, joten pintapuoliset massakyselyt eivät olisi palvelleet tarkoitusta. Teemahaastattelu tehtiin vuokratyövoimayrityksen entiselle työntekijälle. Näkökulmaa olisi voinut laajentaa haastattelemalla samantyyllisillä kysymyksillä myös vuokratyöntekijää ja käyttäjäyrityksen edustajaa.

Tulevaisuudessa voisi tehdä tutkimuksen, jossa tutkittaisiin vuokratyöntekijöiden perehdytystä ja sen tuomia ongelmia tarkemmin. Tutkimuksessa voitaisiin selvittää tarkemmin, kuka tai ketkä ovat vuokratyöntekijän perehdyttäjiä.

Työtä tehdessä ammatilliset valmiudet kasvoivat ja opinnäytetyö on ansiokas sen tekijälle sen toimeksiantajalle.

LÄHTEET

- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Restamark.
- Hemmi, M., Häkkinen, U. & Lahdenkauppi, M. 2008. Avec: asiakaspalvelua ravintolassa. Helsinki: WSOY.
- Hätäpoistumistie -kuva. [WWW-sivu]. [Viitattu 27.4.2011]. Saatavana: <http://www.skilux.fi/WebRoot/1081300/Thumbnail/thumbnail.aspx?i=1083938%20%20%20&w=200&h=200>
- Kauris, kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. 2009. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.
- L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.
- L 26.1.2001/55. Työsopimuslaki.
- Lahden ammattikorkeakoulu. 2007. Hyvä perehdytys – opas. [Verkkojulkaisu]. Lahti: Esa Print Oy. [Viitattu: 4.4.2011]. Saatavana: <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>
- Lapuahovi Oy. 2011. [WWW-sivu]. [Viitattu 26.4.2011]. Saatavana: www.lapuahovi.fi
- Pakkanen, R., Korkeamäki, A. & Kiiras, H. 2009. Palvelun taitajaksi. Helsinki: WSOY.
- Perehdyttäminen palvelualoilla. 2004. Työturvallisuuskeskus. Helsinki Edita Prima Oy.
- Saarinen, M. 2005. Pätkätyöt: työnantajan ja palkansaajanopas. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Staffpoint Oy:n palvelunumerot. 2007. [WWW-sivu]. [Viitattu 28.4.2011]. Saatavana: http://www.staffpoint.fi/toimipiste_a.asp?toimipisteID=39
- Tanskanen, A. 2008. Vuokratyö työelämän ääri-ilmiönä: tutkielma vuokratyöstä ja tämän päivän työelämästä. Helsinki: Palkansaajien tutkimuslaitos.

Tulokkaasta tuloksen tekijäksi. 2003. Jyväskylä: Talentum Media Oy.

Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2000. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Valli, H. 2011. Entinen palvelupäällikkö. Staffpoint Oy. Haastattelu 17.4.2010.

Viitala, R. & Mäkipelkola, J. 2005. Työntekijä vuokrattuna: vuokratyönvoiman käytön vaikutuksia työyhteisössä. Helsinki: Työministeriö.

Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

LIITTEET

Liite 1. Perehdytysoppaan sisällysluettelo

Sisältö

Perehdytysopas työn teon apuna	4
Yritysesittely	5
Esimies	5
Toiminta-ajatus	5
Arvot	5
Asiakkaat	5
Odotukset työntekijältä	6
Työsuhteeseen liittyvät asiat	7
Työaika	7
Työasu	7
Tauot	7
Poissaolot	7
Työtehtävät	8
Siisteys	10
Alkoholikirjanpito	12
Koneet ja laitteet	13

Kassakone	13
Musiikkisoitin	17
Jukebox	17
Open-kyltti	18
Pelikoneet	18
Tiskikone	19
Oluthana ja limsahana	20
Työturvallisuus	22
Hätäpoistumistiet	22
Ryöstönappi	22
Hätäpuhelinnumero	22
Paloturvallisuus	22
Väestösuoja	23
Pelastussuunnitelma	23
Asiakaspalvelu	24
Mahdollisia ongelmatilanteita	25
Tuotteen tilapäinen loppuminen	
Vaikea asiakas	25
Ryöstö	26
Tärkeitä puhelinnumeroita	28
Staffpoint	28

Liite 2. Haastattelun kyselyrunko

1. Työtehtäväsi Staffpoint Oy:llä? Työsuhteen pituus?

2. Yhteistyö käyttäjäyrityksen ja vuokratyövoimayrityksen kanssa:
 - Millainen on hyvä yhteistyö?
 - Miten se hoituu?
 - Mitä ongelmia voi tulla vastaan?

3. Mitä hyviä puolia on vuokratyöstä työntekijälle? Entä huonoa puolia?

4. Mitä hyviä puolia vuokratyöstä on käyttäjäyritykselle? Entä huonoja puolia?

5. Mitä vuokratyöyrityksellä on vastuullaan työntekijästä?

6. Mitä käyttäjäyrityksen vastuulla tulisi olla?

7. Vapaa sana, mitä haluatte kertoa vuokratyöstä ja siihen liittyvistä asioista?