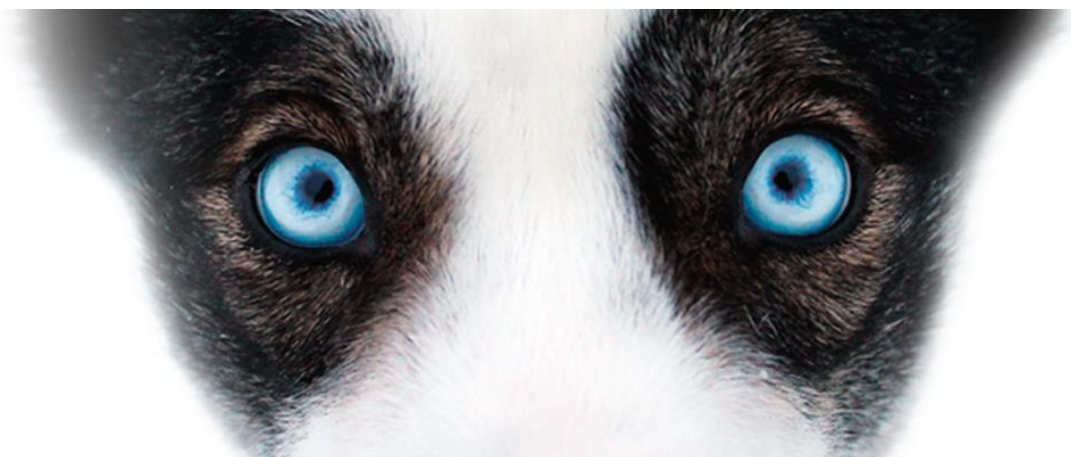


Sara Leskinen & Jutta Piirainen

HENKILÖKUNNAN PEREHDYTYSKANSIO VUOKATTI SAFARIS OY:LLE



Matkailu-, ravitsemis-
ja talousala

Kevät 2016



KAJAANIN
AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TIIVISTELMÄ

Tekijät: Sara Leskinen & Jutta Piirainen

Työn nimi: Henkilökunnan perehdytyskansio Vuokatti Safarikselle

Tutkintonimike: Restonomi (AMK), matkailun koulutusohjelma

Asiasanat: perehdytys, henkilöstöjohtaminen, perehdytyskansio, kääntäminen

Opinnäytetyönä tehtiin perehdytyskansio Vuokatti Safaris Oy:n huskyaktiviteeteille. Yrityksellä ei ollut ajantasaista perehdytysmateriaalia, vaan perehdytys suoritettiin pääosin mentorioimalla. Perehdytyskansio on tarkoitettu sekä uusille työntekijöille että yrityksessä jo kauemmin työskennelleille henkilöille. Perehdytyskansion on tarkoitus antaa uudelle työntekijälle käsitys yrityksestä ja sen erilaisista työtehtävistä ennen työn aloittamista ja olla tukena perehdyttämisen aikana. Kokeneempi työntekijä voi tarkistaa unohtuneita asioita ansiosta.

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, mutta siinä on käytetty laadullisen tutkimuksen menetelmiä (haastatteluja) sisällön tuottamiseksi ja tarkentamiseksi. Prosessi eteni suunnitelman mukaisesti: ensin tehtiin toimeksiantajan sisältötoiveiden mukainen perehdytyskansio samalla laadilla sopivaa rakennetta teorialle. Suomenkielisen perehdytyskansion valmistuessa aloitettiin teoriaosuuden kokoamisen rinnalle myös käännöstö - toimeksiantaja toivoi perehdytyskansion myös englanninkielisenä, koska kyseessä on monikulttuurinen työyhteisö.

Tuotoksena oli perehdytyskansio, joka käännettiin myös englannin kielelle. Perehdytyskansiossa kerrotaan perustiedot yrityksestä sekä selitetään hyvin tarkasti, kuinka yrityksen erilaiset työtehtävät hoidetaan. Perehdytyskansiossa on selitetty rekikoiraurheiluun liittyvää sanastoa, jota tarvitaan yrityksessä työskentelyyn. Kansion ulkoasussa on käytetty yrityksen käyttämää logoa ja värimaailmaa. Kansio on yli 60 sivuinen ja sisältää havainnollistavia kuvia.

Perehdytyskansiosta tuli onnistunut, ja toimeksiantaja oli siihen erittäin tyytyväinen. Varsinkin englanninkielinen versio koettiin tarpeelliseksi. Perehdytyskansion käyttökokemuksesta ei valitettavasti ehditty saada palautetta opinnäytetyöprosessin aikana, mutta yrityksen on tarkoitus ottaa perehdytyskansio mahdollisimman pian käyttöön.

ABSTRACT

Authors: Sara Leskinen & Jutta Piirainen

Title of the Publication: Orientation folder for the staff of Vuokatti Safaris

Degree Title: Bachelor of Hospitality Management, Tourism

Keywords: Orientation, personnel management, folder, translation

This thesis consists of an orientation folder for the staff of Vuokatti Safaris concerning their husky activities. The company does not have any up-to-date orientation material and orientation is mainly conducted with a mentor. The orientation folder is meant for both new employees/trainees and older employees. The purpose of the orientation folder is to provide an overall impression of the company and its work before trainees/employees start working and to also support them during the orientation period. More experienced employees can use the folder to check items they may have forgotten.

This is a functional thesis but qualitative research methods (interview) have been used to create and specify content. The thesis process proceeded as planned: first, the Finnish version of the orientation folder was made according to the client's wishes, and at the same time, the theoretical framework and the report were formulated. When the Finnish version of the folder was complete, it was translated into English as the report and theory were compiled. The client had hoped that the folder would also be in English because the staff of the company is multicultural.

The final output was the orientation folder which was translated into English. It contains basic information about the company and detailed instructions concerning specific duties. It also explains some work related mushing and sled-dog vocabulary. The company logo and color scheme were used in the folder. The orientation folder is over 60 pages long and has descriptive pictures.

The orientation folder was deemed excellent and the client was very pleased with it. In particular, there was an acute need for the English version of the folder. Unfortunately, there was no time to collect feedback from the users during the thesis process but the company intends to start using the folder as soon as possible.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 PERUSTIEDOT TOIMEKSIANTAJASTA	2
3 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN	4
4 PEREHDYTTÄMINEN.....	7
4.1 Työnopastus.....	10
4.2 Perehdyttämisen lainsäädäntö	11
4.3 Perehdyttämisprosessi	13
4.4 Perehdyttäminen matkailu- ja ravitsemisalalla	16
5 PEREHDYTTÄMISEN MERKITYS YRITYKSELLE.....	18
5.1 Perehdyttämisen merkitys toimeksiantajalle.....	20
6 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	22
6.1 Perehdytyskansion kääntäminen englannin kielelle	25
7 PEREHDYTYSKANSIO YRITYKSELLE.....	28
8 ONNISTUMISEN ARVIOINTI.....	32

LIITTEET

1 JOHDANTO

Opinnäytetyönä tehtiin toiminnallinen opinnäytetyö eli henkilöstön perehdytyskansio toimeksiantona yritykselle Vuokatti Safaris Oy. Toimeksiantajana oli yrityksen toinen omistaja Kimmo Laasonen. Suoritimme matkailun koulutukseen liittyvän toisen opiskeluvuoden harjoittelun Vuokatti Safaris Oy:lla. Meillä on ajankohtaista kokemusta yrityksessä työskentelemisestä kahden kuukauden ajalta, joten koimme, että meillä oli riittävää tietotaitoa perehdytyskansion tekemiselle. Tarkentavaa tietoa hankittiin haastattelemalla toimeksiantajaa.

Opinnäytetyöprosessin alussa ajatuksena oli tehdä koko yrityksen toiminnan kattava perehdytyskansio, mutta se olisi lopulta ollut liian laaja tehtävä. Yrityksellä ei tällä hetkellä ole ajan tasalla olevaa perehdytysmateriaalia. Opinnäytetyö ja sen tuotos keskittyvät yrityksen huskypuoleen eli vanhan Vuokatti Husky Oy:n toimintaan ja työtehtäviin. Perehdytyskansio ei poikkea perinteisistä perehdytyskansioista, mutta sille luodut ominaisuudet, kuten kaksikielisyys ja tiivistelmät jokaisesta kappaleesta, tulevat tukemaan uutta ja vanhaa työntekijää työtehtävien suorittamisessa.

Opinnäytetyön tuotos on toimeksiantajalle tärkeä, sillä työskentely yrityksessä erityisesti sesonkiaikana on hyvin kiireistä, eikä perehdyttämiseen välttämättä ole siihen tarvittavaa aikaa. On tärkeää, että uusi työntekijä saa luettavakseen kattavan pohjan ennen käytännön oppimista mentorin kanssa. Tällöin hänellä on jokin käsitys eri työtehtävistä, jotka tarkentuvat hänelle paremmin työskennellessä ja tehdessään työtehtäviä, joista hän on jo lukenut.

Opinnäytetyön teoriapohja keskittyy eniten perehdyttämiseen sekä henkilöstöjohtamiseen, johon se kuuluu. Lisäksi teoriaosuudessa käsitellään perehdyttämisen lainsäädäntöä, perehdyttämisen merkitystä yritykselle sekä käänkösviestintää. Nämä teoriat on valittu tukemaan opinnäytetyönä tehtyä tuotosta.

2 PERUSTIEDOT TOIMEKSIANTAJASTA

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Vuokatti Safaris Oy:n toinen omistaja Kimmo Laasonen. Vuokatti Safaris Oy on vuoden 2014 lopulla tapahtuneen yritysfuusion tuloksena syntynyt ohjelmapalveluyritys. Yritys tarjoaa erilaisia aktiviteetteja seikkailua ja elämyksiä kaipaaville matkailijoille sekä virkistymistä kaipaaville yrityksille Kainuun Vuokatissa.

Vuokatti Safariksen perustana on kaksi paikkakunnalla aiemmin toiminutta ohjelmapalveluyritystä, Vuokatti Husky Oy ja Tmi Vuokatti Safari. Yrityksen toimitusjohtajina toimivat Kimmo Laasonen ja Samuli Junttila. Yritysfuusion myötä yrityksen palvelukonsepti on laajentunut pelkistä huskysafareista myös kelkkasafareihin ja muihin ohjelmapalveluihin. Vuokatti Safariksen toimijoilla on yhteinen Safaricenter lähellä Vuokatin keskustaa (Suvikkaantie 1), mutta huskypuolen aktiviteetit tapahtuvat entisen Vuokatti Huskyn mailla ja ympäristössä osoitteessa Hyvölänkyläntie 1, 88610 Vuokatti. Yrityksellä on toimintaa ympärivuotisesti. (Vuokatti Safaris. n.d. 2016.)



Kuva 1. Yritysfuusio.

Vuokatti Safariksen huskypuolen aktiviteetit ovat saaneet alkunsa vuonna 2004, kun yrityksen toinen omistaja Kimmo Laasonen perusti entisen Vuokatti Husky Oy:n. Laasonen työskenteli aikaisemmin huskysafareita tarjoavassa ohjelmalveluyrityksessä, joka lopetti toimintansa. Hän päätti perustaa oman yrityksen ja sai lopettaneelta yritykseltä koiria toimintansa aloittamiseen. (Laasonen 2016.)

Vuokatti Safariksen kantahenkilökuntaan kuuluvat omistajat Kimmo Laasonen ja Samuli Junttila sekä Kimmon vaimo Päivi Laasonen ja safarikeskuksella työskentelevä Taina Junttila. Lisäksi yrityksessä työskentelee muita oppaita etenkin sesongin aikaan sekä työharjoittelijoita Suomesta ja ulkomailta. Yrityksellä on noin 80 rekikoiraa. (Vuokatti Safaris. n.d. 2016.)

3 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

Perehdyttäminen on yksi osa henkilöstöjohtamiseen kuuluvista henkilöstötoiminnoista. Henkilöstöjohtaminen on laaja ja vaikeasti määriteltävä käsite, eikä sille ole yhtenäistä teoriaa tai selittävää tieteenalaa. Sen voidaan kuitenkin määrittää sisältävän kaiken yritystoiminnan vaatimaan työvoimaan ja sen riittävään motivoimiseen, osaamiseen ja hyvinvointiin liittyvän toiminnan. Henkilöstöjohtamisen määrittely on yrityksen johdon tehtävä. (Viitala 2013, 19–20, 26.)

Monipuoliseen henkilöstöjohtamisen työkenttään kuuluvat muun muassa yrityksen strateginen liiketoimintasuunnittelu sekä varsinainen henkilöstösuunnittelu, jossa arvioidaan tulevaisuudessa tarvittavaa osaamista ja resurssien määrää. Lisäksi henkilöstöjohtamisen tehtäviin kuuluvat uusien työntekijöiden hankkiminen, henkilöstövoimavarojen arviointi sekä henkilöstön kehittäminen, kuten koulutustilaisuudet. Henkilöstöjohtamiseen tulee kuulua myös johtamisen sekä koko organisaation kehittäminen, yrityskuvan ja kulttuurin kehittäminen sekä työntekijöiden palkitseminen. Työehtosopimus- ja työsuhteasiat sekä esimerkiksi työterveyshuolto- ja työsuojeluasiat kuuluvat myös johdon tehtäviin. (Heinonen & Järvinen 1997, 22–24.)

Onnistunut henkilöstöjohtaminen toteutetaan taloudellisesti, laadukkaasti ja yrityksen tavoitteiden mukaisesti. Henkilöstön tulisi kokea työnsä mielekkääksi, ilmapiirin heitä arvostavaksi, palkkiot hyviksi sekä heidän osaamisensa suoritusta tukevaksi. Henkilöstöjohtamisessa ja sen laajassa työkentässä voidaan katsoa onnistuneen, kun henkilöstöratkaisut ovat auttaneet yrityksen strategian mukaisessa toiminnassa sekä asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. (Viitala 2013, 19.)

Henkilöstö on yrityksen keskeisin voimavara, sillä organisaation toimintaa toteutetaan nimenomaan sen avulla (Kauhanen 2012). Henkilöstö on yksi yrityksen kilpailukeinoista. Yritys ei voi kehittyä, ellei sen henkilöstö innovoi yritykselle uusia ratkaisuja, tuotteita tai palveluita. Onkin tärkeää, että jokapäiväisen työnteon

lisäksi työntekijät osallistuvat jatkuvasti uuden luomiseen ja kehittämiseen. (Viitala 2009, 8.)

Jotta yrityksen liiketoimintastrategiat voisivat toteutua, täytyy henkilöstöjohtamisen olla kunnossa. Sen merkitys on suuri, sillä vain toimivalla henkilöstöjohtamisella pystytään varmistamaan, että yrityksellä on tarpeeksi osaavaa henkilökuntaa. Kun henkilöstöjohtaminen on tehty oikein, henkilöstö on motivoitunut ja halukas sitoutumaan yritykseen ja sen kehittämiseen. Yrityksen pitäisi aina päätöksiä tehdessään muistaa henkilöstöjohtaminen. (Viitala 2009, 10.)



Kuva 2. Henkilöstöjohtamisen tehtävät kilpailukykyisen yrityksen kehittämisessä (Viitala 2009, 29).

Henkilöstöjohtamisen kenttään voidaan sanoa kuuluvaksi kaksi ulottuvuutta, jotka määrittävät sen sisällön ja toiminnan. Ensimmäinen korostaa henkilöstöjohtamisen prosessien kehittämistä ja ylläpitämistä. Toinen taas painottaa välitöntä vuorovaikutusta ihmisten kanssa. Näiden ulottuvuuksien avulla voidaan määrittää neljä henkilöstöjohtamisen osa-aluetta. Nämä ovat "strateginen henkilöstöjohtaminen", "yrityksen infrastruktuurin johtaminen", "henkilöstön ohjaus ja tukeminen" sekä "uudistumisen ja muutoksen johtaminen". (Viitala 2009, 28–29.)

Yrityksen oma kulttuuri voi olla niin vahva, että jopa satunnainen vieras tai asiakas huomaa sen. Se voi olla myös niin huomaamaton, että vain yrityksessä pitkään ollut tietää siitä. Tämä kulttuuri ja sen arvot vaikuttavat henkilöstöjohtamiseen. Näiden omaksumisen lisäksi henkilöstöjohtaminen jatkuvasti luo ja uudistaa yrityksen kulttuuria. (Viitala 2009, 33–34.)

Monikulttuurisessa yrityksessä myös henkilöstöjohtamisessa täytyy omaksua niin sanottu "kulttuuriempatia" - tämä tarkoittaa kykyä tuntea sympatiaa muita kulttuureja kohtaan ja kiinnostusta muihin kulttuureihin. Henkilöstöjohtamisen täytyy olla niin sanotusti "laskelmoivaa", jolloin otetaan huomioon erilaisten kulttuurien erot esimerkiksi tehtäviä jakaessa ja aikataulua ajatellessa. Tämän lisäksi yrityksen johdon tulisi olla avoin ja suvaitsevainen eri kulttuureja kohtaan. (Mäkiluoto 2003, 8.)

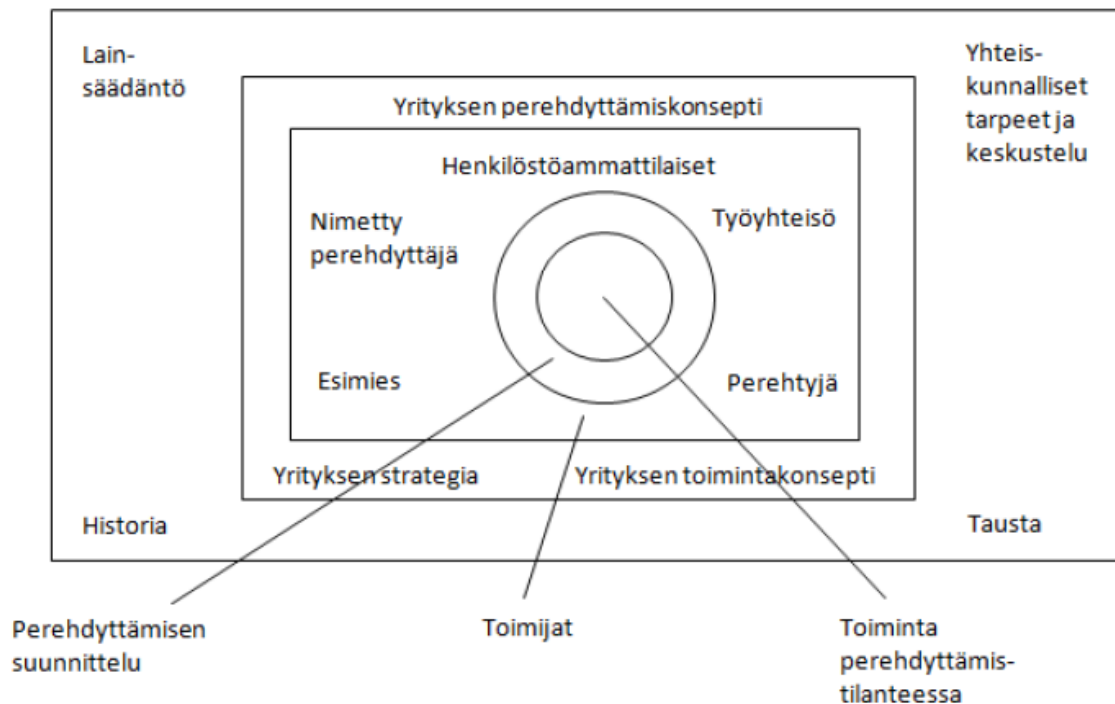
4 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen ja sen teoria liittyy keskeisesti tähän opinnäytetyöhön, sillä sen tuotoksena on perehdytyskansio yritykselle. Jotta voidaan luoda toimeksiantajalle hyvää perehdytysmateriaalia, tulee ymmärtää, mitä perehdyttäminen on. Lisäksi täytyy selvittää, mitä hyvä perehdyttäminen sisältää ja kuinka se on kaikista kannattavinta tehdä, että saadaan haluttuja tuloksia.

Perehdyttämisen tarkoitus on, että uusi työntekijä pystyy mahdollisimman nopeasti sisäistämään työtehtävänsä ja työskentelemään itsenäisesti. Sama tavoite perehdyttämisellä on myös tilanteessa, jossa pitkäaikaista työntekijää perehdytetään uuteen tehtävään tai kokonaan uuteen toimenkuvaan. (Työturvallisuuskeskus 2004, 3.)

Perehdyttäminen on pitkäaikainen prosessi. Tässä opinnäytetyössä sillä ei tarkoiteta ensimmäisen työpäivän muutaman tunnin koulutusta, vaan monivaiheista tapahtumasarjaa, jossa suunnittelulla ja organisaation ihmisten toiminnalla on suuri merkitys. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Perehdyttämiseen sisältyy perehdytettävän työpaikkaan, henkilöstöön, asiakkaisiin ja työtehtäviin tutustuttaminen. Perehdytettävän tulee perehdytyksessä tutustua myös yrityksen toiminta-ajatukseen, liikeideaan ja työpaikan tapoihin. Lisäksi hänen tulee oppia omat vastuunsa ja sen, mitä häneltä odotetaan juuri tässä työpaikassa ja yrityksessä. Perehdytettävälle pyritään hyvällä perehdytyksellä luomaan positiivinen asenne yritystä, työtä ja työyhteisöä kohtaan. (Työturvallisuuskeskus 2004, 4—5.)



Kuva 3. Perehdyttämisen lähtökohdat (Kupias & Peltola 2009, 16).

Kuvio kuvaa kaikkia tekijöitä ja toimintoja, jotka liittyvät perehdyttämiseen. Lain-säädäntö, perinteet sekä yhteiskuntavastuut ovat luoneet pohjan perehdyttämiselle. Perehdyttämällä varmistetaan, että uusi työntekijä työskentelee yrityksen tavoitteiden mukaisesti. Käytännön perehdyttämiseen osallistuvat vastuussa olevan esimiehen lisäksi muut työyhteisön jäsenet, kuten nimetty perehdyttäjä ja työtoverit. Käytännön perehdyttämistä edeltää huolellinen suunnittelu uuden työntekijän osaamisen mukaan.

Päävastuu perehdyttämisestä on aina työntekijää lähimpänä olevalla esimiehellä. Esimies voi kuitenkin käyttää apunaan koulutettuja perehdyttäjiä, työtovereita ja muuta henkilöstöä. Erikseen valitut koulutetut perehdyttäjät luovat uudelle työntekijälle ensivaikutelman yrityksestä, joten heidät kannattaa valita huolellisesti. Joka tapauksessa on tärkeää, että myös esimies keskustelee uuden alaisensa kanssa. (Viitala 2004, 259–260.)

Perehdyttäminen ei ole palvelus vain uudelle tulokkaalle, vaan myös koko organisaation toiminnan laadun säilyttämiselle ja yrityskuvulle (Viitala 2004, 259). Or-

ganisaation yhteiset toimintatavat ovat muodostuneet pitkän ajan kuluessa, ja perehdyttämisellä varmistetaan yhteisten käytäntöjen ja toiminnan selkeyden säilyvyys. Yrityksen tavoite on olla toiminnaltaan kannattavaa, joten perehdyttämisen tarkoitus on saada uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti tuottavaksi. Uusi työntekijä ei ole yritykselle ilmainen, joten rekrytoinnin odotetaan tuovan lisätuloja. (Kjelin & Kuusisto, 14–15.)

Onnistunut perehdyttäminen on aikaa vievä prosessi. Perehdyttäminen on kuitenkin kannattavaa, sillä kun yrityksen perehdytys on tehty oikein, virheitä sattuu vähemmän. Jos virheitä silti tapahtuu, hyvä perehdytys vähentää korjaamiseen vaadittavaa aikaa. Mitä nopeammin perehdytettävä pystyy työskentelemään itsenäisesti ilman jatkuvaa avuntarvetta, sitä myönteisemmin se vaikuttaa perehdytettävän itsetuntoon ja lopulta koko työyhteisöön (Työturvallisuuskeskus 2004, 5.)

“Yritysmielikuva tarkoittaa sitä mielikuvaa, mikä ihmisillä on yrityksestä”. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vaikuttaa yrityskuvaan, sillä siihen vaikuttavat kaikki yksilön omat kokemukset ja se, mitä hän on yrityksestä kuullut. Esimerkiksi harjoittelijoille tehty hyvä perehdytys voi poikia yritykselle uusia harjoittelijoita ja muita mahdollisuuksia tulevaisuudessa. (Työturvallisuuskeskus 2004, 6.) Perehdyttämistä voidaan siis pitää yrityskuvamarkkinointina (Viitala 2004, 260).

Kun perehdyttämiseen on sijoitettu resursseja, perehdytettävästä tuntuu, että hän on arvokas. Jos perehdytettävä tuntee itsensä ylimääräiseksi ja vaivaksi, voi se äärimmillään johtaa ylimääräisiin poissaoloihin ja irtisanoutumiseen. Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa poissaoloihin ja henkilöstön vaihtuvuuteen positiivisella tavalla. Lisäksi hyvä perehdytys säästää turhalta hävikiltä ja ikäviltä onnettomuuksilta. (Työturvallisuuskeskus 2004, 6.)

Erilaiset perehdyttämisen apumateriaalit ovat hyödyllisiä perehdytettävälle. Hän voi esimerkiksi katsoa videon tai lukea perehdytyskansion jo etukäteen ennen töiden aloittamista. Kun perehdytettävä on voinut rauhassa perehtyä apumateriaaliin, työtehtävien omaksuminen on helpompaa jo ensimmäisestä päivästä läh-

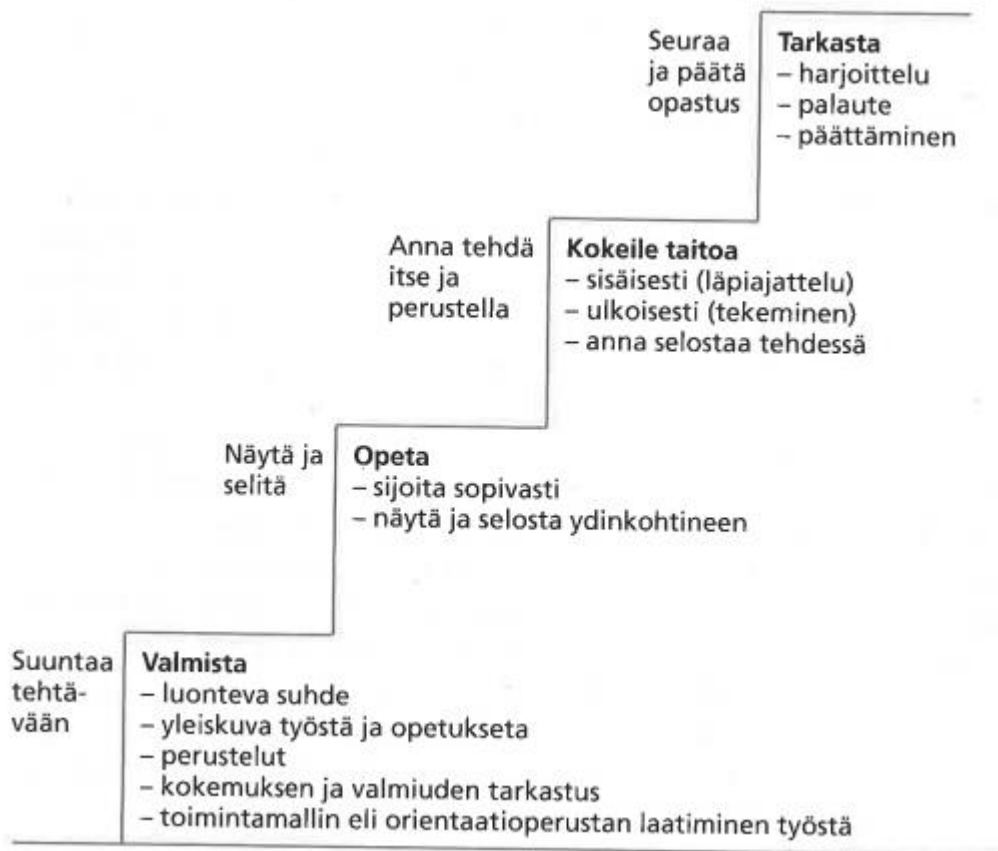
tien. Kokeneemman työntekijän on helppo palata apumateriaaliin tarpeen vaatiessa. Apumateriaalien teko on aikaa vievä prosessi, mutta se tekee perehdyttämisestä helpompaa. Apumateriaalit täytyy pitää ajan tasalla. (Työturvallisuuskeskus 2004, 8, 10.)

4.1 Työnopastus

Työnopastuksella tarkoitetaan sellaista toimintaa, mikä saa uuden työntekijän omaksumaan ja hallitsemaan saamansa työtehtävät, jotta hän kykenee työskentelemään itsenäisesti (Juuti & Vuorela 2002). Perehdyttäminen on kaikkea työsuhdetta määrittävien puitteiden läpikäymistä, kun taas työnopastuksella varmistetaan, että työntekijä pystyy aloittamaan varsinaisten työtehtävien tekemisen.

Työnopastuksessa tulisi tutustua muun muassa työympäristöön, lähimpiin työtovereihin, työn sisältöön, sen vaiheisiin ja tekemisen periaatteisiin. Työnopastuksessa tulee käydä läpi työssä tarvittavat välineet, niiden käyttöön ja ylläpitoon sekä työpaikan siisteyteen ja turvallisuuteen vaikuttavat seikat. Tärkeintä on, että työntekijä ymmärtää työnsä merkityksen organisaation tuotannon ja palvelutoiminnan hyväksi. (Viitala 2004, 262.)

Työnopastus ei ole pelkästään uuden työntekijän tutustuttamista työhönsä. Työnopastusta tarvitaan myös silloin, kun työtehtävät tai työmenetelmät vaihtuvat tai työn tekemisen tueksi hankitaan uusia koneita ja laitteita. Jos työtä ei tehdä säännöllisesti, on työntekijää syytä opastaa tauon jälkeen. Lisäksi työnopastukselle on tarvetta silloin, kun huomataan, että työpaikan turvallisuusohjeita laininlyödään, sattuu onnettomuus tai havaitaan muita puutteita toiminnassa ja tuotteiden tai palveluiden laadussa. (Mäntynen & Penttinen 2009, 4.)



Kuva 4. Neljän askeleen työnopastusmalli (Viitala 2004, 263).

Pirnes (1984) ja Pöyhönen (1982) ovat laatineet edellä olevan mallin, jonka mukaan uusi työntekijä voidaan opastaa työhönsä. Mallin tarkoituksena on, että työntekijä oppii ajattelemaan itse, kokeilee taitojaan omatoimisesti, ja lopuksi saa palautteen onnistumisestaan, jolloin työn oppiminen tapahtuu. Näin vältetään kokenemättömän työntekijän konemainen kopiointi ymmärtämättä työn syvempää tarkoitusta (Viitala 2004, 264).

4.2 Perehdyttämisen lainsäädäntö

Laeissa on monia määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen. Työlainsäädännön tarkoitus on suojata työntekijän oikeuksia ja sopeuttaa hänet työhönsä. Lain mukaan työnantajan vastuulla on opastaa työntekijä työhönsä. Työlainsäädäntö on niin sanotusti pakottavaa oikeutta. Perehdyttämistä käsitteleviä lakeja ovat

muun muassa työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työsopimuslaissa määrätään, että "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." (Työsopimuslaki 2001.) Työnantajan on edistettävä työntekijän mahdollisuuksia kehittyä tyourallaan. Työsopimuslain mukaan työnantaja ei voi mielivaltaisesti irtisanoa työntekijää tai purkaa työsopimusta ilman perustetta. (Kupias & Peltola 2009, 21–22.)

Työturvallisuuslain 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" (Työturvallisuuslaki 2002). Työntekijällä tulee olla riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Näihin kuuluvat koneiden ja laitteiden lisäksi mahdolliset asiakkaat sekä työergonomia. Työnantajan on ryhdyttävä toimenpiteisiin työpaikkakuu- saamisen estämiseksi, mikäli tällaisesta toiminnasta on viitteitä. Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa edistämään tasa-arvoa naisten ja miesten välillä sekä kieltää kaikenlaisen henkilön syrjinnän työelämässä. (Kupias & Peltola 2009, 23–25.)

Lailla yhteistoiminnasta yrityksissä "edistetään yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista" (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 2007). Lain tavoitteena on, että työpaikan viestintä toimii (Kupias & Peltola 2009, 25).

Työsuojelun on tarkoitus ehkäistä vaaratilanteita ja kehittää työolosuhteita, jotta henkilöstö säilyy työkykyisenä niin fyysisesti kuin henkisesti. Tällä ehkäisevällä toiminnalla on tarkoitus vähentää onnettomuuksia ja vahinkoja. Työsuojelua

säatelevät lait, viranomaisten määräykset ja työmarkkinajärjestöjen sopimukset. Työsuojelusta vastuussa on aina työnantaja. (Työturvallisuuskeskus 2004, 21.)

On tärkeää tutustuttaa koko henkilöstö pelastussuunnitelmaan ja uusien sammu-
tusvälineiden käyttöön. Työsuojelun piiriin kuuluvat myös koneiden ja laitteiden
turvallinen käyttö, oikeat työmenetelmät, turvatoimet, siisteys ja järjestys sekä
ergonomia. (Työturvallisuuskeskus 2004, 21–22.)

Työsuojelu tulee muistaa myös perehdytysohjelmaa ja perehdyttämisen apuma-
teriaalia suunnitellessa. On mietittävä, mitkä asiat ovat niin relevantteja, että ne
tulee mainita jo perehdytyksen alkumetreillä tai apumateriaalissa. (Työturvalli-
suuskeskus 2004, 21.) Tämän opinnäytetyön toimeksiantajan ohjelmalveluyri-
tyksessä työskennellään pääosin ulkona eläinten kanssa. Tämä asettaa työnteki-
jälle paljon erilaisia huomioitavia asioita, kuten sään ja oman fyysisen kunnon
asettamat haasteet. Opinnäytetyön tuotoksena tehdyssä perehdytyskansiossa
on laajasti kuvailtu, miten tulevan työntekijän tulee varautua yrityksessä työsken-
telyyn muun muassa pukeutumisen ja varusteiden kannalta.

4.3 Perehdyttämisen prosessi

Perehdyttämistä voidaan kuvata prosessina, joka alkaa jo rekrytoinnista tai
aiemmista mielikuvista yrityksestä, johon on hakemassa töihin (Juholin 2008,
233). Perehdyttäminen päättyy työsuhteen loppumiseen. Ennen rekrytointia
työnantaja pohtii kyseessä olevan tehtävän vaatimuksia ja sitä, mitä taitoja hän
uudelta työntekijältä odottaa. Perehdyttämisen painopiste määräytyy työntekijän
valitsemisen jälkeen hänen osaamisensa mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Rekrytointivaiheessa hakijalle kerrotaan työtehtävän, työyhteisön ja koko organi-
saation erityispiirteistä ja vaatimuksista. Haastattelun aikana henkilöstöjohtaja
saa tietoa hakijan näkemyksistä ja osaamisesta, joita ryhdytään kehittämään.
Valinnan jälkeen perehdyttämistä koordinoiva henkilö ottaa yhteyttä tulokkaa-

seen, jotta koordinoija voi laatia sopivan perehdyttämissuunnitelman tulokkaan tietojen ja taitojen pohjalta. Ennen tulokkaan töihin tuloa työsuhteen alkuun liittyvät käytännön asiat täytyy hoitaa, työpaikan pelisäännöt perehdyttää ja esimerkiksi organisaation arvot ja toimintatavat käydä läpi. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

Hakija siirtyy työyhteisön jäseneksi, kun työsopimus on tehty. Ennen varsinaista työn aloittamista uusi työntekijä voi käydä tutustumassa työyhteisön jäseniin. Häntä voidaan jo esitellä tärkeimmille asiakkaille ja sidosryhmille. Tässä välivaiheessa olisi hyvä lähettää tulokkaalle esimerkiksi Tervetuloa taloon -kirje ja muuta materiaalia, johon tutustua ennen ensimmäistä työpäivää. (Juholin 2008, 239.)

Hyvä vastaanotto on erittäin tärkeä vaihe perehdyttämisprosessissa. Tavoitteena on, että tulokas tuntee itsensä odotetuksi ja tervetulleeksi uuteen työyhteisöön. Ensimmäisenä päivänä hoidetaan yleensä käytännön asiat kuntoon. Uudelle työntekijälle annetaan mahdollisesti avaimet, kulkuluvat ja muut tarvittavat luvat työn aloittamiseksi. Viimeistään ensimmäisenä päivänä tulokas tapaa työyhteisön muut jäsenet sekä tutustuu työpisteeseen ja työtehtäviin. Työura alkaa rauhallisella työpaikalle tutustumisella, jossa tietoa annetaan sen verran, että tulokas pystyy omaksuma sen. (Kupias & Peltola 2009, 103–105.) Tulokasta ei ole syytä kuormittaa liialla tiedolla. Hänen on aluksi tärkeää tietää, mistä tietoa löytyy tarvittaessa tai kenen puoleen hän voi kääntyä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 201.)

Ensimmäisen viikon aikana työntekijä saa kokonaiskuvan uudesta työstä ja organisaatiosta sekä pääsee hyvin työn alkuun. Jotta tulokas voisi olla hyödyksi työssään, on "oikeisiin töihin" päästävä kiinni mahdollisimman pian. Ensimmäisen viikon aikana tulokkaalle laaditaan hänen oppimistaan tukeva uusi perehdyttämissuunnitelma. Mikäli yrityksessä on valmiita perehdyttämissuunnitelman pohjia, on niitä hyvä muokata tulokkaan tarpeita vastaavaksi. Ensimmäisen työviikon lopulla voidaan myös järjestää palautekeskustelu, jossa arvioidaan, mihin asioihin täytyy erityisesti jatkossa panostaa. (Kupias & Peltola 2009, 105–107.)

Ensimmäisen kuukauden aikana työntekijä kykenee tuomaan esille omia näkemyksiään yrityksen toimintatapojen kehittämiseksi. Perehdyttäminen jatkuu edelleen, mutta usein päävastuu perehdyttämisestä siirtyy vähitellen perehdytettävälle itselleen. Viimeistään kahden kuukauden jälkeen tulokkaan ja perehdyttäjän olisi hyvä käydä palautekeskustelu siitä, onko perehdytys ollut riittävää. Perehdytyksestä vastaavan henkilön kannattaa antaa tulokkaalle palautetta hänen toiminnastaan. Näin hän voi tarvittaessa parantaa sitä ennen koeajan päättymistä. (Kupias & Peltola 2009, 106–107.)

Lyhimmillään perehdyttäminen kestää koeajan verran (Kjelin & Kuusisto 2003, 205). Tulokkaan koeaika uudessa työssä voi olla lain sallimat neljä kuukautta. Tämän jälkeen esimies ja työntekijä arvioivat perehdyttämisen onnistumista ja päättävät työsuhteen jatkumisesta. Työsuhteen jatkuessa tarvitaan monissa tehtävissä edelleen perehdytystä. (Kupias & Peltola 2009, 106–109.) Erityisesti asiantuntija- ja johtotehtävissä perehdytystä voidaan tarvita ensimmäisen vuoden ajan. Kun perehdytyksen tavoitteet on saavutettu, voidaan perehdytyksen katsoa loppuneen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

Perehdyttäminen päättyy viimeistään siihen, että työntekijä jättää yrityksen. Koska lähtevä työntekijä on ehtinyt oppia paljon yrityksestä, on hän myös potentiaalinen asiakas. Lähtökeskustelu, jossa annetaan palautetta puolin ja toisin sekä arvioidaan perehdyttämisen onnistumista, on järkevää pitää. Pitkään työsuhteessa olevalla työntekijällä on paljon kokemusta ja niin sanottua ”hiljaista tietoa” työtehtävistään, mitä on tärkeää hyödyntää seuraavan työtehtävän vastaanottavan työntekijän perehdyttämisessä. (Kupias & Peltola 2009, 109–110.)

4.4 Perehdyttäminen matkailu- ja ravitsemisalalla

Matkailu- ja ravitsemisalalan perehdyttämiseen sopivat samat periaatteet kuin perehdyttämiseen yleensä. Matkailualan toimijat ovat palveluyrityksiä, ja asiakaspalvelu on niiden ydintoiminto. Tämän vuoksi matkailualan perehdyttämisessä pääpiste tulisi olla palveluosaamisen vahvistamisessa ja työntekijän taidoissa osata vastata asiakkaiden odotuksiin mahdollisimman hyvin. (Eräsalo 2008, 9.)

Kontaktihenkilöt ovat niitä asiakaspalvelijoita, jotka ovat asiakkaiden kanssa tekemisissä palvelutapahtuman eri vaiheissa. Yrityksen menestyminen riippuu kontaktihenkilöiden toiminnasta, joten johdon on tärkeää keskittyä kontaktihenkilöiden opastamiseen, motivoimiseen ja siihen, toimivatko he johdon haluamalla tavalla. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1999, 32-33.)

Jos uudella työntekijällä on matkailu- ja ravitsemisalalle soveltuva peruskoulutus ja työkokemusta, perehdyttämisessä voidaan työvaiheiden sijaan korostaa yrityksen palvelun laatua ja mistä osatekijöistä yrityksen laatu syntyy. Perehdyttämisen yhteydessä on hyvä kertoa, mitä asiakaslähtöisyys juuri tässä yrityksessä tarkoittaa ja mikä yrityksen palvelussa on sellaista, mikä erottaa sen muista kilpailijoista. Rekrytointivaiheessa on voitu etsiä myyntihenkistä työntekijää, mutta perehdyttämisvaiheessa sen merkitykseen paneudutaan paremmin. (Eräsalo 2008, 62.)

Matkailu- ja ravitsemisalalan yrityksen jokaisen työntekijän on ymmärrettävä, että palveluyritys voi menestyä vain, jos se osaa tyydyttää asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset. On tärkeää, että työntekijän tavoitteet ovat suunnattu asiakkaita hyödyttävällä tavalla, ja yrityksen palkitsemisjärjestelmät keskittyvät asiakastyytyväisyyden toteutumiseen. (Mullins 1998, 21.)

Esimiehen suhde alaisiinsa vaikuttaa palveluyrityksen tuloksiin. Jos esimies ei luota alaisiinsa eikä osoita heitä kohtaan arvostusta, kireä tilanne näkyy asiakaspalvelussa. Asiakas aistii yrityksen jännittyneen tunnelman eikä välttämättä pysty

muodostamaan hyvää kuvaa yrityksestä. (Eräsalo 2008, 116.) Kannustava ja alaistensa kanssa viestivä esimies kasvattaa työntekijöiden palvelualltiutta.

Matkailu- ja ravitsemisalan työntekijät ovat usein osa-aikaisessa työsuhteessa tai vuokratyöntekijöinä, jotka eivät työskentele yrityksessä säännöllisesti. Heidän perehdyttämisenä uusien toimintatapojen muodostuessa on tärkeää. Muutoin asiakkaiden kanssa voi käydä tilanne, jossa ravintolan tarjoilija ei tunne ruokalistaa tai hotellin vastaanottovirkailija ei tiedä tarjouskampanjasta. Esimiehen tulisi varmistua siitä, että työntekijät perehtyvät yrityksen tuotteisiin työsuhteen alussa sekä hänen tulisi tiedottaa heille mahdollisista muutoksista. (Eräsalo 2008, 138.)

Tärkeimmät matkailu- ja ravitsemisalan perehdytettävät turvallisuusasiat liittyvät asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuteen. Palveluyritys on vastuussa asiakkaiden turvallisuudesta heidän vierailunsa ajan. Asiakkaille ei saa aiheutua palvelusta hengenvaaraa, ja heidän vahingoittumisestaan tulee muutenkin ennaltaehkäistä minimoimalla olennaisimmat turvallisuusriskit. Jokaisella asiakkaalla on intymiteettisuoja, mikä tarkoittaa sitä, että yritys ei saa luovuttaa asiakkaan tietoja ulkopuoliselle taholle tai puhua hänen vierailustaan yrityksessä muille. (Seinäjoen koulutuskuntayhtymä 2005, 44–45.)

Majoitus- ja ravitsemisala on yksi työväkivallan riskiala. Etenkin ravintola-alalla aukioloaikojen pidentäminen, huumeet ja asiakkaiden asenteen muutos ovat kasvattaneet riskiä joutua työväkivallan uhriksi. Majoitus- ja ravitsemisalalla risti-riitatilanteita voidaan välttää ammattitaitoisella ja laadukkaalla asiakaspalvelulla sekä säilyttämällä toimintakyky uhkaavissa tilanteissa. Työntekijän on tärkeää säilyttää maltti uhkaavissa tilanteissa ja antaa asiakkaalle mahdollisuus kunnialliseen perääntymiseen. (Seinäjoen koulutuskuntayhtymä 2005, 45–47.) Vaikka syyt työväkivallalle ovat erilaisia, pätevät samat toimintatavat työntekijän suojelemiseksi ohjelmapalveluyrityksissäkin.

5 PEREHDYTTÄMISEN MERKITYS YRITYKSELLE

Yrityksen johdon tavoite on toteuttaa organisaation strategiaa ja varmistaa, että työtä tehdään asetettujen päämäärien eteen (Kjelin & Kuusisto 2003, 167). Yritys haluaa menestyä suunnittelemalla tavallaan, ja siksi työntekijät täytyy perehdyttää valitun toimintatavan mukaisesti. Mikäli yritys muuttaa strategiaansa, edellytetään työntekijältä kykyä oppia uutta, jolloin jostakin vanhasta täytyy "poisoppia". (Kupias & Peltola 2009, 43.)

Uuden työntekijän on tärkeää olla tietoinen yrityksen strategiasta, sillä se auttaa tulokasta yrityksen toiminnan ja tavoitteiden ymmärtämisessä (Kjelin & Kuusisto 2003, 49). Lisäksi jokainen työntekijä on yrityskuvan edistäjä ja viestittää kuvaa työnantajastaan muille, joten ei riitä, että työntekijä osaa vain oman työtehtävänsä sisällön (Heinonen & Järvinen 1997, 143). Kyse ei ole irrallisista tiedoista ja taidoista, vaan laajemmista prosesseista ja ilmiöistä, jotka uuden työntekijän on ymmärrettävä. Perehdyttämistä voidaan pitää konseptina, joka tukee yrityksen valittua toimintakonseptia. Kun nämä kaksi konseptia kulkevat rinnakkain, perehdyttäminen tukee paremmin yrityksen menestystä. (Kupias & Peltola 2009, 43–44.)

Perehdyttämistilanteen ongelma on usein se, että puhutaan yrityksen tavoitteista, strategiasta ja visiosta, mutta ei pohdita, miten perehdyttäminen toteutetaan niin, että se edistää näiden päämäärien toteutumista käytännössä. Perehdyttäminen on uuden työntekijän ensikosketus yritykseen, ja hän on siinä kokonaisuvaltaisesti läsnä. Voidaan siis sanoa, että perehdyttämisellä on enemmän vaikutusta kuin monilla muilla myöhemmin tulevilla tapahtumilla. Yrityksen strategia on muutettava käytännön toiminnaksi jo rekrytointiprosessin edetessä (Kjelin & Kuusisto 2003, 45, 64).

Uudistava perehdyttäminen on vuorovaikutusta koko organisaation, niin muiden työntekijöiden, esimiehen kuin yhteistyöverkkojen kanssa: omista virheistä opi-

taan, yrityksen jäsenien keskinäistä luottamusta kasvatetaan ja yhteisen toiminnan kautta myös muut yhteisön jäsenet oppivat. Säilyttävä perehdyttäminen keskittyy tulokkaan omaan oppimiseen, jossa perehdyttäjän rooli on vain välittää tietoa ja uuden työntekijän vastuu on omaksua se. (Kjelin & Kuusisto 2003, 169–170.)

Uudistavaa perehdyttämistä käyttävä esimies hyödyntää perehdyttämisprosessia kattavammin organisaation tavoitteiden hyväksi. Uudistavassa perehdyttämisessä käytetään työtapoja, jotka tukevat organisaation oppimista ja tavoitearvoja. Perinteisestä säilyttävästä perehdyttämisestä uudistava perehdyttäminen eroaa muun muassa siten, että sen lähtökohtana ovat tulokkaan aiempi oppiminen, yrityksen arvot, visiot ja strategia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 167–170.)

Tulokasta autetaan ymmärtämään organisaation tarpeet laatimalla hänelle henkilökohtainen kehityssuunnitelma. Kehityssuunnitelma muodostuu tulokkaan omista tavoitteista ja organisaation tavoitteista. Kestävän henkilöjohtamisen perusta on johtaa vahvuuksien kautta, ei ihmistä muuttamalla. Kehityssuunnitelma on uudelle työntekijälle mielekäs, kun hänen omia vahvuuksiaan käytetään organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 173–174.)

Jokaisella yrityksellä on oma kulttuurinsa. Uudelle työntekijälle kulttuuri on tuntematon, joten perehdyttämistä tarvitaan liittämään tulokas osaksi yhteisiä toimintatapoja. Kulttuuria tulisi johtaa yrityksen tavoitteen mukaiseen suuntaan ja perehdyttämisessä korostaa organisaation tavoitearvoja sekä luoda rituaaleja ja riittejä huomionarvoisiin tilanteisiin. Uuden tulokkaan on tärkeää kuulla yrityksen vaiheista, niin onnistumisista kuin epäonnistumisistakin, ja ymmärtää, ketkä ovat organisaation "sankareita". (Kjelin & Kuusisto 2003, 181–182.)

Yrityksen rituaaleilla ja riiteillä tarkoitetaan esimerkiksi perehdyttämisen yhteydessä tapahtuvaa uuden henkilön esittelyä info-tilaisuudessa. Rituaaleja ja riittejä ovat myös muut yrityksessä järjestettävät tapahtumat, kuten läksiäiset ja merkkipäivät. Lisäksi rituaalit osoittavat, mitä yrityksessä pidetään tärkeänä ja

mitä halutaan korostaa. Esimerkiksi työsopimuksen allekirjoittaminen on rituaali, mikä korostaa uuden roolin merkitystä. Rituaalit ovat tärkeässä osassa luomassa yrityksen identiteettiä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 182–183.)

Rituaalit eivät tule ainoastaan yrityksen johdolta, vaan myös työyhteisöstä. Työyhteisön yleinen rituaali on uuden työntekijän testaaminen ja sitä kautta hänen hyväksymisensä työyhteisön jäseneksi. Uuteen työntekijään tutustutaan keskustelemalla, mutta myös testaamalla häntä esimerkiksi laittamalla hänet yksin johonkin työtehtävään, kuten palvelemaan asiakasta. Rituaalien tarkoitus on vahvistaa yhteishenkeä, ei nöyryyttää uutta työyhteisön jäsentä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 184.)

Organisaatiokulttuurin arvot määrittävät niitä asioita, joita yrityksessä pidetään tärkeänä ja tavoiteltavan arvoisina. Arvot ohjaavat henkilöstön toimintaa esimerkiksi päätöksenteossa ja käyttäytymisessä toisia kohtaan. Arvot ovat keskeisesti mukana ratkaisemassa yrityksessä syntyviä ongelmatilanteita. Lisäksi työntekijöiden palkitseminen ja toiminnan tulosten mittaaminen antavat viitteitä yrityksen arvoista. (Lämsä & Hautala 2008, 179–180.)

5.1 Perehdyttämisen merkitys toimeksiantajalle

Kuten mille tahansa muulle yritykselle, myös tämän opinnäytetyön toimeksiantajalle huolellinen perehdyttäminen on tärkeää. Vuokatti Safariksella jokainen työntekijä “antaa kasvot” yritykselle eli on mukana luomassa asiakkaille välittyvää mielikuvaa yrityksestä. Yritys haluaa säilyttää vuosien saatossa muodostuneen asiakkaan palvelupolkumallin ja palvelujen laadun. (Laasonen 2016.)

Palvelun katsotaan rakentuvan eri vaiheista eli yksittäisistä palvelutuokioista. Esimerkiksi asiakkaan saapuminen yritykseen on yksi palvelutuokio. Palvelutuokioon liittyy kontaktipisteitä, joita ovat esimerkiksi asiakaspalvelijan käyttäytyminen, se mitä hän sanoo tai millainen tunnelma yrityksen tiloissa vallitsee. Näis-

tä toisiaan seuraavista palvelutuokioista muodostuu asiakkaan palvelupolku. Palvelupolku voidaan kokea eri tavalla asiakkaan valinnoista riippuen, mutta yritys voi suunnitella palveluprosessin mallin. (Koivisto 2007, 67.)

Perehdyttäminen on tärkeässä osassa työturvallisuuden varmistamisessa. Työ pitää hoitaa turvallisesti niin työntekijöiden, koirien kuin asiakkaiden kannalta. Jos yrityksen uudella työntekijällä ei esimerkiksi ole kokemusta koirien kanssa toimimisesta, voi työskentely heidän kanssaan olla hankalaa ja jopa turvallisuusriski. Siksi yrityksen omistajat toivovat saavansa sellaisia harjoittelijoita ja työntekijöitä, jotka tietävät edes vähän koirista ja niiden käyttäytymisestä. Muutoin perehdyttäminen koirien ymmärtämiseksi on ensiarvoisen tärkeää. (Laasonen 2016.)

Perehdyttämisen tavoitteena on, että työntekijälle voi antaa enemmän vastuuta. Tällöin työntekijän jokaista liikettä ei tarvitse seurata, vaan yrityksen omistajat voivat luottavaisin mielin antaa hänen työskennellä itsenäisesti. Työntekijä on oppinut niin paljon, että tietää mitä tekee. (Laasonen 2016.)

Etenkin sesonkiaikaan työ Vuokatti Safariksella pitää olla tehokasta. Päivässä tulee useita asiakasryhmiä, ja jokaisen kohdalla toistuvat samat rutiinit, kuten reikien laitto, koirien haku, valjastus ja niiden liinoihin laitto ja safarin päätteeksi purku. Aamutoimet pitää hoitaa ennen ensimmäisten asiakkaiden tuloa. Mikäli huomataan, että aamutoimet venyvät jollakin harjoittelijaporukalla, töihin on tul-tava normaalia aikaisemmin. Perehdyttäminen on osana tehokkuuden lisäämis-tä. Kun työtehtäviin perehdytetään kunnolla ja niiden hoitaminen on hallinnassa, voi myös työtahtia lisätä. (Laasonen 2016.)

6 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Ammattikorkeakoulun koulutuksen tavoitteen mukaisesti myös opinnäytetyön tulisi olla käytännönläheinen ja työelämälähtöinen. Se tulisi olla toteutettu tutkimuksellisella asenteella, sekä sen tulee osoittaa tekijänsä alan riittävällä tasolla olevat tiedot ja taidot. Valmistuttuaan opiskelijan olisi kyettävä toimimaan asiantuntijatehtävissä, jotka vaativat alaan liittyvien kehittämisen ja tutkimuksen perusteet. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 10.)

Ammattikorkeakoulussa opinnäytetyö tehdään joko tutkimuksellisena opinnäytetyönä tai toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallinen opinnäytetyö tehdään ammatilliselle kentälle käytäntöön liittyen esimerkiksi opastamiseen tai toiminnan järjestämiseen. Esimerkkejä toiminnallisesta opinnäytetyöstä ovat erilaiset ohjeet sekä opastukset, kuten perehdyttämisoppaat, tai jonkinlainen tapahtuma, kuten kokous tai messut. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeää käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu siis raportti ja itse tuotos. Raportissa selostetaan prosessi, valinnat, johtopäätökset ja oppiminen, kun taas tuotoksessa teksti on suunnattu kohderyhmälle esimerkiksi ohjeistuksena. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9, 65.)

Hyvässä toiminnallisessa opinnäytetyössä idea on lähtöisin kirjoittajan koulutusohjelmasta tai mahdollisesti harjoittelupaikasta. Olisi ideaalia, jos kirjoittaja pystyisi ylläpitämään jo luotuja suhteita tai luomaan kokonaan uusia suhteita työelämäänsä opinnäytetyön avulla. Tätä edesauttaa se, että toiminnalliseen opinnäytetyöhön tarvitaan yleensä aina toimeksiantaja. On tärkeää, että kirjoittaja pääsee opinnäytetyötä laatiessaan syventämään tietojaan ja taitojaan itseään kiinnostavalla tavalla. Toiminnallinen opinnäytetyö suositellaan tekemään toimeksiantajalle myös siitä syystä, että opiskelija ottaa enemmän vastuuta opinnäytetyöstä. Tieto siitä, että opinnäytetyötä ei tee vain itseä varten, auttaa opiskelijaa pysymään aikataulussa ja tavoitteissaan. (Vilkkä & Airaksinen 2003,16–17.)

Kun opiskelija tietää, mikä aihe häntä kiinnostaa, ottaa hän itse yhteyttä mahdolliseen toimeksiantajaan. Usein aiheet löytyvät joko vanhoista harjoittelupaikoista tai opiskelijan nykyisestä työpaikasta. Työpaikalle tehty opinnäytetyö voi varmistaa opiskelijan työllistymisen valmistumisen jälkeen. Kiinnostavan aiheen valinta kannattaa - silloin opiskelija on tarpeeksi motivoitunut hankkimaan lisää tietoa aiheesta, jotta hänellä itsellään on mahdollisuus kehittyä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 23–24.)

Toiminnallinen opinnäytetyö tehdään aina jollekin kohderyhmälle, joko käytettäväksi esimerkiksi oppaan muodossa tai koettavaksi esimerkiksi tapahtumana. Kohderyhmän rajausta pitää tehdä jo opinnäytetyöprosessin alussa, sillä opinnäytetyönä tehtävän tuotteen, esimerkiksi ohjeistuksen, sisältö määräytyy tämän kohderyhmän mukaan. Opinnäytetyönä tehtävän tuotteen tekstien on oltava valitun kohderyhmän mukaiset, ja niiden ilmaisun tulee ottaa huomioon muun muassa tekstin sisältö, tavoite sekä vastaanottaja. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 40, 51.)

Ammattikorkeakouluopintojen pohjana on ajatus siitä, että opiskelija kykenee yhdistämään oppimansa teorian käytäntöön työelämässä. Myös opinnäytetyötä tehdessään opiskelijan tulisi tehdä valintansa ja perustella ne oppimaansa teoriaa käyttäen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä opiskelija usein käyttää teoriapohjana käsitteitä ja niiden määrittelyä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 41–42, 43.) Opiskelijan on perusteltava opinnäytetyön tarpeellisuus oman koulutusalan näkökulmasta sekä pystyttävä rakentamaan sille toimiva viitekehys. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 82.)

Opinnäytetyötä ideoidessa täytyy pitää mielessä sen laajuus ja omat henkilökohtaiset resurssit sen tekemiseen. Riittävätkö voimavarat laajan opinnäytetyön tekemiseen? Ovatko opinnot siinä vaiheessa, että opinnäytetyölle on tarpeeksi aikaa? Pystyykö opinnäytetyön tekemiseen sitoutumaan? Näiden asioiden pohtiminen kehittää opiskelijan ammatillista kasvua. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 18.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei ole välttämätöntä käyttää tutkimuksellisia menetelmiä kuten määrällisessä tai laadullisessa opinnäytetyössä. Tärkeää on kuitenkin selvittää, millaista tietoa juuri tähän opinnäytetyöhön ja tuotteeseen kaivataan. Miksi tämä käsite on hyödyllinen? Miksi tämä tieto on tarpeellinen teoriaosuudessa? (Vilka & Airaksinen 2003, 56, 57.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä voidaan käyttää laadullisen tutkimuksen menetelmiä, kuten haastattelua. Kuitenkin laadullisesta tutkimuksesta poiketen toiminnallisessa opinnäytetyössä haastattelun puhtaaksi kirjoittaminen tai analysointi ei ole välttämätöntä, vaan saadun tiedon siirtäminen tuotteen sisältöön oikealla tavalla. Opiskelija valitsee haastattelutavan tarvitsemansa tiedon ja sen laadun mukaan. (Vilka & Airaksinen 2003, 63–64.)

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuotos on perehdytyskansio tutulle ohjelmapalveluyritykselle. Idea kyseiseen opinnäytetyöhön tuli tekijöiden omasta kokemuksesta koulutukseen liittyvässä harjoittelussa kyseisessä yrityksessä. Perehdytyskansion tavoitteena on olla selkeä, helppolukuinen kokonaisuus, joka on erinomainen pohja ja tuki varsinaiselle työssä oppimiselle. Uusi työntekijä saa perehdytyskansion luettavakseen ennen työn aloittamista, jolloin hänellä on mahdollisuus saada käsitys eri työtehtävistä.

Pitkään yrityksessä työskennellyt henkilö voi tarkistaa tärkeitä asioita kansiosta unohduksen sattuessa. Toimeksiantaja piti ideaa hyvänä ja tuotoksena tehtävää perehdytyskansiota erittäin hyödyllisenä yritykselle. Perehdytyskansio laaditaan toimeksiantajan toiveita kuunnellen sekä opinnäytetyön tekijöiden oman kokemuksen pohjalta.

6.1 Perehdytyskansion kääntäminen englannin kielelle

Suomenkielisen tuotoksen lisäksi toimeksiantajalle tehdään myös englanninkielinen versio perehdytyskansiota. Tämä toteutetaan kääntämällä valmiiksi kirjoitettu tuotos englanniksi samalle kansiopohjalle. Englanninkielinen versio tehdään yritykselle toimeksiantajan toiveesta, sillä yrityksessä työskentelee usein harjoittelijoita eri maista ja kulttuureista. Perehdytyskansio englanniksi helpottaa uuden työntekijän perehdyttämistä huomattavasti.

Sanojen monimerkityksisyys ja kielten erilainen ilmaisupotentiaali aiheuttavat sen, ettei kielen kääntäminen ole yksinkertaista. Kieli on tietyn kieliyhteisön ja kulttuurin viestintäkeino. Tekstejä ei käännetä huvikseen, vaan päämääränä on saattaa yhdessä kulttuurissa välitetty viesti toisen kulttuurin ulottuville. Kääntämisen tarkoituksena on tuoda yhdessä kieliyhteisössä tuotettu teksti toisen kieliyhteisön ulottuville kohdekielen lukijoille tarkoituksenmukaisella tavalla. (Aaltonen, Siponkoski & Abdallah ym. 2015, 27–28.)

Käännöstyö on haasteellista, sillä samoilla sanoilla voi olla monia eri merkityksiä ja jokaisella kielellä on erilainen ilmaisupotentiaali. Kielellä ja tekstillä on aina tarkoitus, joka toisinaan halutaan siirtää muille kielille ja kulttuureille ymmärrettävään muotoon eli kääntää. Kommunikatiivinen kääntämiskäsitys tarkoittaa yhdellä kielellä luodun tekstin kääntämistä kohdekielelle niin, että kohdekieltä puhuva ja lukeva ymmärtää sen oikealla ja halutulla tavalla. (Aaltonen ym. 2015, 28.)

Tekstiä käännettäessä on pohdittava, miksi teksti halutaan kääntää, mihin tarkoitukseen se käännetään ja kenelle se käännetään. Lisäksi täytyy pohtia ja selvittää, miten tekstin saa käännettyä niin, että kohdekieltä puhuva ja lukeva ymmärtää sen oikein eikä viesti niin sanotusti ”muutu matkalla”. Tärkeää on osata myös riittävästi lähdekieltä, josta teksti käännetään, jotta tekstin merkitys ei muutu. (Aaltonen ym. 2015, 28.) Tämä tekee perehdytyskansion kääntämisestä haasteellista. Esimerkiksi työtehtävien tai niihin liittyvien työvälineiden kääntäminen suomesta englantiin täytyy pystyä tekemään niin, että niiden merkitys ei muutu.

Käyttäjakeskeinen kääntäminen eli lukijoiden huomioon ottaminen kääntämis-työssä on tärkeää. Kääntäjän on mietittävä käännöksen tulevien lukijoiden tiedon tarpeita, tiedollisia ja kielellisiä valmiuksia sekä esteettisiä mieltymyksiä. Kääntäjän on pyrittävä laatimaan käännöksensä niiden mukaan. Käännösprosessin aikana suunnitellaan, millä tavoin käyttäjistä kerätään tietoa ja miten saatua tietoa hyödynnetään käännöstyössä. (Aaltonen ym. 2015, 234–235.) Perehdytyskansiota kääntäessä täytyy ottaa huomioon henkilöt, jotka eivät vielä tiedä tarpeeksi rekikoirista tai valjakkourheilusta. Osa näihin asioihin liittyvistä käsitteistä ja toimintatavoista on selitettävä tietämättömälle lukijalle. Tämä on huolehdittu molemmissa versioissa luomalla kansion alkuun sanasto, jossa tuntemattomampia sanoja avataan lukijalle.

Kääntäjän työhön vaikuttaa lähtötekstin maailma. Jos käännettävänä on esimerkiksi tietokirjallisuutta, on tärkeää, että tekstin termit pysyvät samoina ja että teksti on sujuvaa luettavaa. Kielen kuuluu tällaisissa teksteissä olla virheetöntä sekä tekstin rakenteen selkeää. Joskus tietokirjallisuutta muokataan vastaanotettavaan kulttuuriin mukaiseksi. (Aaltonen ym. 2015, 9.) Työyhteisön voi tässä tapauksessa nähdä vastaanottavan kulttuurina. Käännettäessä perehdytyskansiota, jossa käytetään paljon tietynlaista alan omaa sanastoa, on tärkeää, että sanat käännetään oikein. Toista kieltä puhuvalle on tärkeää, että työtehtävät on selostettu oikealla ja ymmärrettävällä tavalla, jotta hän suorittaa työtehtävät työpaikalla oikein.

Tekstiä kääntäessä tulee osata viestiä tilanteeseen ja tekstilajiin sopivalla tavalla; esimerkiksi virallisissa asiakirjoissa käytetään tiukan asiallista kieltä ja siihen kuuluvaa sanastoa. Tärkeää on myös tuntee alakohtaisia, kielestä riippumattomia tietoja ja taitoja: jos käännetään keittokirjaa ja reseptejä, täytyy tuntee ruoanlaittoon liittyviä metodeja ja sanastoa. Jos tekstin kääntäjältä ei itseltään löydy kyseisiä taitoja, täytyy ne selvittää. (Aaltonen ym. 2015, 30, 32.)

Joskus tekstiä käännettäessä tulee vastaan käsitteitä, joille ei ole kohdekielellä vastinetta tai nimitystä. Silloin tekstiä kääntävän täytyy keksiä sellainen itse. Tällä tavoin myös erilaiset lainasanat löytävät tiensä kieliin. Lisäksi kulttuuri vaikuttaa kieleen ja näin ollen käännösviestintään. Eri kielissä samoilla sanoilla voi olla monta vastaavaa sanaa, eri merkitys tai eri tapa hahmottaa jokin sana. Esimerkiksi englannin kielen sanalle “snow” on suomen kielessä monta eri vastaavaa sanaa. (Aaltonen ym. 2015, 55, 299) Perehdytyskansion kääntämisessä tulee vastaan monia sanoja, joille ei ole olemassa suoraa vastinetta. Näille sanoille on kuitenkin työyhteisössä muodostunut tietyt englanninkieliset vastineet kuvamaan tiettyjä käsitteitä. Siksi on tärkeää, että perehdytyskansion kääntäjällä on kokemusta yrityksessä työskentelemisestä myös englannin kielellä.

7 PEREHDYTYSKANSIO YRITYKSELLE

Työhön perehdyttämisessä ja työtehtäviin opastamisessa helpottaa, että niistä on olemassa graafinen kuvaus. Tämä helpottaa kokonaiskuvan muodostamista ja helpottaa myös perehdyttäjää tehtävänsä suorittamisessa. (Lahden Ammattikorkeakoulu 2007, 20.) Tässä graafisessa kuvauksessa, esimerkiksi perehdytyskansiossa, on hyvä olla selitettynä, mitä työ sisältää ja miten eri työtehtävät suoritetaan.

Perehdytyskansio on suunnattu Vuokatti Safariksen huskypuolen eli entisen Vuokatti Husky Oy:n toimintaan ja työtehtäviin, sillä tästä puolesta opinnäytetyön tekijöillä on kokemusta. Opinnäytetyön tuotos on toimeksiantajalle tärkeä, sillä se tukee uusien työntekijöiden perehdyttämistä käytännön oppimisen rinnalla. Perehdytyskansio on tehty perinteisellä tavalla, eli siitä löytyvät perustiedot yrityksestä sekä opastusta eri työtehtäviin. Siihen on lisätty toimeksiantajan pyyntönä juuri tälle yritykselle hyödyllisiä аспектеja, kuten perehdytyskansion alussa olevat tiivistelmät ja sanasto. Perehdytyskansio tehtiin kahdella kielellä, sillä yrityksen henkilökuntaan kuuluu usein esimerkiksi harjoittelijoita, joiden äidinkieli ei ole suomi.

Perehdytyskansio tehtiin toimeksiantajalle sekä perinteisessä että sähköisessä muodossa. Perinteinen versio on parempi yrityksen jokapäiväiseen käyttöön, sillä pääsy tietokoneelle lukemaan sähköistä versiota kesken päivän on usein mahdotonta (yrityksellä on käytössä vain yksi tietokone). Sähköinen versio on hyödyllinen ajatellen kansion helppoa päivittämistä - kun jokin asia muuttuu, se voidaan kirjoittaa tietokoneella valmiiseen pohjaan ja tulostaa uusi perehdytyskansio. Näin materiaali säilyy siistinä. Sähköinen versio on myös helppo lähettää tulevalle työntekijälle etukäteen, jotta hän voi tutustua perehdytysmateriaaliin rauhassa.

Kansion sisältö rakentuu A4-kokoisista kaksipuoleisista sivuista, joiden pohjasi- vutyyllissä käytetään yrityksen logoa ja sen käyttämää värimaailmaa. Siihen kuu-

luu olennaisesti vihreä väri, joka on myös yrityksen logossa olevassa tassussa. Perehdytyskansion ulkoasussa käytettiin samaa väriä. Perehdytyskansion luvut pyrittiin kirjoittamaan mahdollisimman loogisessa, työn etenemistä seuraavassa järjestyksessä. Kansio tehtiin helpoksi ja miellyttäväksi lukea, joten sitä ei kirjoitettu täysin asiatekstin mukaisesti. Lisäksi erilaiset työhön kuuluvat käsitteet olivat hankaloittaneet asiatekstin käyttöä. Kansion elävöittämiseksi ja joidenkin asioiden selkeyttämiseksi käytettiin tekijöiden itse ottamia ja Vuokatti Safariksen kuvia.

Ensimmäisenä kansiossa on opinnäytetyön tekijöiden ja yrityksen tervehdys, jossa uutta työntekijää muistutetaan tavoiteltavasta asiakaskokemuksesta. Ennen varsinaista perehdytystekstiä kansiossa on sanasto aihepiiriin liittyvien sanojen ymmärtämiseksi ja toimeksiantajan toivomat tiivistelmät jokaisesta kappaleesta. Tämä helpottaa pääkohtien löytämistä ja ymmärtämistä. Lisäksi kansion alussa on tärkeitä puhelinnumeroita, kuten toimeksiantajan ja eläinlääkäriin numerot.

Ensimmäinen kappale käsittelee Vuokatti Safariksen perustietoja - missä yritys sijaitsee ja ketä siellä työskentelee. Seuraavassa kappaleessa kerrotaan koirista, koirien hoidosta, kouluttamisesta ja niiden kanssa työskentelemisestä. Kappaleessa kerrotaan laajasti, miten juuri tämän yrityksen koirien kanssa toimitaan. Kolmannessa kappaleessa käsitellään työturvallisuusasioita. Kansiossa on käsitelty eniten turvallisuusriskejä, jotka liittyvät olennaisesti yrityksen toimintaan, kuten melu, koirat ja ulkona työskentely. Pelkkä perehdytyskansion lukeminen ei riitä, vaan työntekijää muistutetaan tutustumaan yrityksen turvallisuusasiakirjoihin.

Neljännessä kappaleessa ohjeistetaan, kuinka työntekijän tulisi pukeutua ja millaisilla varusteilla hänen tulisi valmistautua yrityksessä työskentelyyn. Tarvittavista varusteista on laadittu lista perehdytyskansioon, sillä lista on helpompaa sisäistää yhtenäiseen tekstiin verrattuna. Vaatimukset työntekijän pukeutumisesta ja varustuksesta on luotu työntekijän turvallisuutta ja työhön sopivuutta ajatellen. Viides kappale kertoo yrityksen päivittäisistä rutiineista. Tarkoituksena on, että

työntekijä hoitaa päivittäiset askareet ilman erillistä ohjeistusta. Toimeksiantajan mielestä oli tarpeellista, että kansiossa luetellaan tehtävät, jotka tulisi suorittaa ennen ensimmäisten asiakkaiden saapumista.

Kuudennessa kappaleessa kerrotaan yrityksen tuotetarjonnasta talvi- ja kesäkausina sekä safarien valmistelusta. Tämä on tärkeä kappale, sillä suurin osa työntekijän päivästä kuluu safareiden valmisteluun ja sen täytyy sujua moitteettomasti, jotta pysytään aikataulussa. Valmisteluun kuuluu paljon eri vaiheita, joiden oppimiseen ja muistamiseen kuluu aikaa. Seitsemäs kappale käsittelee koirien valjastamista ja ajamista. Kappaleesta löytyy tietoa valjaista, koirien pukemisesta valjaisiin sekä koirien laittamisesta reeniin. Lisäksi kappaleessa kerrotaan sanallisesti ja kuvien avulla, kuinka reellä ajetaan.

Kahdeksannessa kappaleessa käsitellään rekien ja kesäajan kulkuvälineiden huoltoa. Tässä kappaleessa kerrotaan muun muassa, millaisia kesällä käytettäviä kulkuvälineitä yrityksellä on sekä mitä tulee tehdä aina safarien päätyttyä. Yhdeksäs kappale käsittelee yrityksen asiakaspalvelua. Kappale muistuttaa perinteisistä asiakaspalvelutaidoista ja neuvoo pintapuolisesti yrityksen asiakaspöytä.

Kymmenes kappale kertoo sisävuorossa työskentelystä. Yrityksellä on päärakennus, jossa sijaitsee myymälä, keittiö, toimisto, varustehuone, WC-tilat sekä tupa, jossa asiakkaat nauttivat lyhyisiin safareihin kuuluvat kahvitukset. Kappaleessa kerrotaan, mitä kaikkea sisällä tulee tehdä päivän aikana. Yhdennessätoista kappaleessa kerrotaan, kuinka yrityksen tilat pidetään siisteinä ja miten jätehuolto tulee hoitaa.

Perehdytyskansiossa selitetään tarkasti monet työtapaukset, kuten miten rekeä ajetaan, koska se ei ole monelle uudelle työntekijälle millään tavalla tuttua. Lisäksi niiden kuvaaminen sekä kirjallisten ohjeiden kirjoittaminen on mahdollista tehdä tarpeeksi ymmärrettäväksi kirjallisessa muodossa. Osa työtehtävistä taas on selitetty vain seikkaperäisesti. Esimerkiksi yrityksessä työskennellessä työntekijä pääsee mahdollisesti käyttämään myymälän kassakoneita. Kassakoneen

käytön yksityiskohtaisten ohjeiden kirjoittaminen ja kuvaaminen perehdytyskansioon ei kuitenkaan olisi ollut mielekästä, sillä ohjeet ovat monimutkaiset ja vaikeasti omaksuttavat kirjallisesti selitettynä. Lisäksi yrityksellä on jo olemassa käyttöohje kassakoneelle.

8 ONNISTUMISEN ARVIOINTI

Opinnäytetyön onnistumisen arviointi on osa opiskelijan oppimisprosessia. Toiminnallisen opinnäytetyön onnistumista arvioidaan hiukan eri tavalla kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Opinnäytetyö ja sen arviointi tulee tehdä kriittisellä ja tutkivalla asenteella. Toiminnallisen opinnäytetyön onnistumisen arvioinnissa arvioidaan työn ideaa, sen toteutustapaa, prosessin raportointia, opinnäytetyön kieliasua, omaa ammatillista kasvua ja aikatauluttamista sekä mahdollisia jatkosuunnitelmia tekijälle tai opinnäytetyölle. (Vilka & Airaksinen 2003, 154, 157, 160, 161.)

Opinnäytetyön ideaa arvioidessa otetaan huomioon sen aihepiiri, idean kuvaus, asetetut tavoitteet, teoreettinen viitekehys, tietoperusta sekä kohderyhmä. Kun nämä selitetään hyvin ja kattavasti opinnäytetyön raportoinnissa, lukija ymmärtää, mitä tehtiin ja millaisin tavoittein. Usein asetettuja tavoitteita ei saavuteta syystä tai toisesta. Syyt niin sanottuun epäonnistumiseen ja erilaiset tavoitteiden muutokset prosessin aikana syineen tulee selvittää arvioinnissa. (Vilka & Airaksinen 2003, 154–155.)

Alkuperäisenä suunnitelmana oli tavata usein ja pitää palavereita kirjoittamistamme teksteistä. Yhteisten aikojen löytäminen oli kuitenkin haastavaa, joten lopulta pidimme yhteyttä puhelimitse ja kirjoitimme opinnäytetyötä, varsinkin perehdytyskansiota, omalla ajallamme Google Driveen. Sieltä pystyi näkemään toisen kirjoittamaa tekstiä ja tarvittaessa muokkaamaan sitä. Sama toistui myös raportin kanssa aluksi, sillä oli helpompaa lukea lähdekirjallisuutta rauhassa kotona ja kirjoittaa teoriaosuuksia taas Google Driveen.

Suunnitelman mukaan meidän oli tarkoitus laittaa aina valmistunut osio perehdytyskansiota toimeksiantajalle. Tämä ei kuitenkaan toteutunut, koska perehdytyskansio valmistui odotettua vauhdikkaammin ja usein toinen vielä muokkasi toisen tekstiä, kun toinen koki sen olevan valmis. Näin jälkikäteen koemme, että oli ehkä parempi lähettää niin sanotusti ”valmis” perehdytyskansio toimeksiantajalle

kerralla. Osina lähetettynä opinnäytetyöprosessi olisi vienyt paljon enemmän aikaa, sillä teksti ei olisi luultavasti ehtinyt palata toimeksiantajalta ajallaan.

Palautteen kerääminen tavoitteiden saavuttamisesta kohderyhmältä valmiista tuotoksesta on hyvä tapa arvioida sen onnistumista. Näin onnistumisen arviointi ei jää vaan tekijän oman näkökulman varaan. Kun tuotteesta kerätään palautetta, on siihen hyvä sisällyttää tuotteen toimivuuteen, visuaalisuuteen ja luettavuuteen liittyvien kysymyksien lisäksi kysymys sen ammatillisesta kiinnostavuudesta ja merkittävydestä kohderyhmälle. (Vilkka & Airaksinen 2003, 157.)

Suunnitelmissamme oli kerätä valmiista perehdytyskansiosta palautetta esimerkiksi juuri yritykseen saapuvalta harjoittelijalta. Valitettavasti emme kuitenkaan ehtineet tehdä tätä. Tämä johtui siitä, että kansion työstäminen vaati enemmän aikaa kuin oletimme, ja kansiomme valmistui sikäli huonoon ajankohtaan, sillä keväällä, kun lumet sulavat ja sesonki hiljenee, ei yrityksessä ole enää tarvetta uusille harjoittelijoille. Ensi talven harjoittelijat pääsevät hyötymään opinnäytetyömme tuotoksesta.

Tarkasteltaessa opinnäytetyön toteutustapaa kuuluu siihen ottaa mukaan keinot tavoitteiden saavuttamiseen ja aineiston kerääminen. Kun opinnäytetyön tuotoksena on opas, pitää arvioida sen valmistamiseen liittyviä аспекteja, toteutusta (sähköinen vai manuaali), käytettyjä teknisiä taitoja, materiaalivalintoja ja ulkoasun suunnittelua. Myös sisällöntuottamisen materiaalit kannattaa arvioida: oliko lähdekirjallisuus luotettavaa ja konsultaatiot hyviä? Jäikö sisällöstä vielä jotain puuttumaan? (Vilkka & Airaksinen 2003, 157–159.)

Opinnäytetyön luotettavuutta korostaa se, että toisten tekstiä ei plagioida. Plagiointi eli luvaton lainaaminen on se, että esittää omana jonkun toisen kirjoittamaa tekstiä, kuten artikkelia tai käsikirjoitusta. Jokaisella on tuottamaansa tekstiin copyright-oikeus, joten tekstiä lainattaessa lainaus on osoitettava asianmukaisin lähdemerkinnöin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 26.) Käytimme opinnäytetyössämme paljon tähän aiheeseen liittyviä runkolähteitä, jotka löytyvät yleensä jokaisesta perehdyttämistä käsittelevästä opinnäytetyöstä. Näiden lisäksi

si pyrimme löytämään uudempaa lähdekirjallisuutta - jokainen aluksi sopivalta tuntuva lähde oli turhan vanha. Käyttämämme lähteet ovat mielestämme luotettavia, sillä monissa teksteissä esiintyi samoja asioita perehdyttämisestä. Lopulta lähteiden kerääminen tuntui turhulta, koska samaa teoriaa esiteltiin joka paikassa.

Opinnäytetyön onnistumisen arviointiin kuuluu myös sen prosessin raportoinnin sekä kieliasun arviointi. Sen lisäksi, että opinnäytetyön tarkistaa äidinkielenopettaja tai muu vastaava henkilö, voi tekijä itse pohtia oman otteen kriittisyyttä ja pohtivuutta sekä onko opinnäytetyö johdonmukainen ja vakuuttava. Myös kohde-ryhmältä voi pyytää palautetta tuotoksen kieliasusta. (Vilka & Airaksinen 2003, 159.) Kävimme opinnäytetyön tuotoksen sekä raportoinnin huolellisesti läpi mo-
neen otteeseen yhdessä. Pohdimme sanavalintojamme sekä sitä, pysyikö teksti asiatekstinä. Tämän lisäksi opinnäytetyön molemmat osat kävivät kielitarkistuksessa eri opettajilla.

Myös arvio opinnäytetyön tekijän omasta ammattilaisesta kasvusta kuuluu osaksi onnistumisen arviointia. Siihen kuuluu ajanhallinta, kokonaisuuksien hallinta, yhteistyö, työelämän kehittäminen ja osaamisen ilmaiseminen sekä kirjallisesti että suullisesti. Tämä kaikki osoittaa tekijän kyvyn käytännöllisen ammatillisen taidon ja teoreettisen tiedon yhdistämiseen alaa hyödyttävällä tavalla. (Vilka & Airaksinen 2003, 159–160.)

Opinnäytetyöprosessi opetti paljon henkilöstöjohtamisesta sekä siihen kuuluvasta perehdyttämisestä. Lisäksi saimme pidettyä yllä harjoittelussa syntynyttä kontaktia toimeksiantajaan eli Vuokatti Safarikseen. Tämä voi helpottaa verkostoitumista työelämään jatkossa. Meillä oli samaan aikaan käynnissä kurssi nimeltään "Henkilöstövoimavarojen johtaminen", jossa koimme etenkin perehdyttämisen osa-aluetta käsitellessä, että meillä oli jo paljon tietoa aiheesta. Perehdyttämisen prosessi sekä sen merkitys niin työntekijälle kuin koko organisaatiolle jäivät erityisesti mieleen. Koemme, että osaamme itse tulevaisuudessa kiinnittää huomiota huolelliseen perehdyttämiseen, mikäli toimimme henkilöstöjohtamistehtävissä.

Opinnäytetyön aikatauluttamista ja siinä pysymistä on hyvä arvioida. Johtuvatko aikatauluongelmat omasta motivaatiosta vai muista tekijöistä aiheutuvista tekijöistä? (Vilkkä & Airaksinen 2003, 160.) Opinnäytetyön aikataulussa pysyminen tuntui ensin täysin saavutettavalta, mutta jossain vaiheessa työtahti hidastui. Tähän vaikutti muun muassa oma motivaatio sekä se, että toimeksiantaja ei kiireiltään ehtinyt käydä ensimmäistä versiota perehdytyskansioista läpi meidän aikatauluamme sopivana ajankohtana. Opinnäytetyön tekeminen sijoittui heidän sesonkiaikaan, joten tämä oli ymmärrettävää.

Työskentelytapa vaihteli opinnäytetyön raportin ja perehdytyskansion välillä. Kirjoitimme perehdytyskansiota helposti monta tuntia putkeen - ideoita syntyi paljon ja motivaatio oli korkealla. Tämä johtui siitä, että työ oli meille tuttua ja olimme toimeksiantajan kanssa melko pitkälle sopineet, mitä kansioon tulee. Työtehtävät olivat molemmilla vielä tarkasti mielessä, joten niiden kuvaaminen kirjallisesti oli helppoa. Lisäksi aihe kiinnosti molempia. Tarkistutimme työvaiheet kuitenkin toimeksiantajalla, sillä jotkin asiat olivat muuttuneet vuoden aikana.

Raportoinnin kirjoittamisprosessi oli hyvin erilainen. Aluksi keräsimme raporttiin sopivaa lähdekirjallisuutta etsien niistä meille sopivaa teoriaa. Koko kirjan lukeminen ja relevanttien kohtien löytäminen oli aikaa vievää ja välillä hyvin turhauttavaa. Lukemisen jälkeen kirjoitimme perehdyttämiseen sopivaa teoriaa. Kun olimme löytäneet eri lähteistä tarpeeksi teoriaa, aloimme jäsenellä ja karsia tekstiä. Oli välillä vaikeaa hahmottaa, miten laajasti jotakin asiaa pitäisi käsitellä. Välillä ideoita opinnäytetyöhön tuli mieleen arkielämässä silloin, kun ei ollut tekemässä sitä. Ideoita piti kirjoittaa paperilapuille ja puhelimeen muistiin ennen niiden unohtamista.

Raportin teorian alkaessa hahmottua ja jäsenyä aloimme tehdä sitä enemmän yhdessä. Toisen kanssa työskentely oli siinä vaiheessa hyödyllistä, kun toisen mielipidettä pystyi heti kysymään ja miettimään, minkälaista teoriaa vielä tarvitsimme. Opinnäytetyön toiselta tekijältä sai myös paljon apua omaan osuuteen. Toisinaan omalle tekstille tuli "sokeaksi", joten toiselta sai kehitysideoita sen parantamiseksi.

Jos opinnäytetyöstä poikii uusia mahdollisuuksia, kannattaa nämä jatkosuunnitelmat mainita onnistumisen arvioinnissa. Jos tällaista tilannetta ei tekijän omalle kohdalle synny, on hyvä esittää erilaisia jatkotoimintaehdotuksia tai uusia ideoita toimeksiantajalle. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 161.) Opinnäytetyöprosessin alussa toimeksiantaja ehdotti, että käsittelemme perehdytyskansiossa myös yrityksen toista puolta eli entisen Tmi Vuokatti Safarin työtehtäviä, joihin kuuluvat muun muassa kelkka- ja venesafarit. Työstä olisi kuitenkin tullut liian laaja, joten päättimme keskittyä vain yrityksen huskypuoleen, josta meillä itsellämme oli myös kokemusta. Päättimme jättää perehdytyskansion tekemisen yrityksen muista osa-alueista kenties jonkun toisen henkilön opinnäytetyöaiheeksi.

Meidän opinnäytetyöprosessimme seurasi erilaista opetussuunnitelmaa kuin edellisten vuosikurssien opinnäytetyö. Meidän opinnäytetyö tuli olla valmis ennen viimeistä harjoittelua, toisin kuin edellisten vuosikurssien opiskelijoiden, joiden viimeinen harjoittelu oli jo ennen opinnäytetyöprosessin aloittamista. Meillä viimeiseen harjoitteluun pääsyn edellytys oli valmis opinnäytetyö. Tämä oli meidän mielestämme hyvä ratkaisu - opinnäytetyö ja valmistuminen eivät jäisi roikkumaan, mikäli viimeisestä harjoittelupaikasta onnistuisi saamaan töitä. Toisaalta taas koimme stressaavaksi sen, että varaa kovinkaan suureen aikataulun venyttämiseen ei olisi, mikäli harjoittelupaikka oli jo sovittuna.

Edellisten vuosikurssien opiskelijat saivat koko puolivuotisen pelkästään opinnäytetyön tekoon (mikäli opiskelijalla ei ollut kursseja rästissä). Meillä oli samaan aikaan muita kursseja suoritettavana. Tämä tarkoitti lähitunteja ja lisäksi töitä kotona sekä ryhmissä. Vaikka kursseja ei ollut kovin monta, koimme silti raskaaksi kurssien suorittamisen opinnäytetyöprosessin keskellä. Opiskelijan voimia verottaa se, että samalla kun yrittää keskittyä opinnäytetyöhön, joutuu pohtimaan muiden kurssien tehtäviä ja aikatauluja.

Nyt kun perehdytyskansio on ollut jo valmiina hetken, huomasimme, että olisimme halunneet vielä lisätä perehdytyskansioon kuvia kesäajan kulkuvälineistä. Emme valitettavasti päässeet kuvaamaan niitä opinnäytetyöprosessin aikana, joka sijoittui yrityksen talvisesonkiin, jolloin yrityksessä käytetään rekiä. Kesäajan

kulkuvälineet olivat säilytyksessä muualla. Nämä kuvat on kuitenkin helppo lisätä myös jälkikäteen, kun kesäajan kulkuvälineistä on helpompi saada kuvia.

Me opinnäytetyön tekijät ja toimeksiantaja olemme tyytyväisiä tekemäämme tuotteeseen eli perehdytyskansioon. Tärkein tavoitteemme opinnäytetyön tekemisessä oli se, että tuote on toimeksiantajalle hyödyllinen, ja se tulee olemaan käytössä tulevaisuudessa. Koimme itse harjoittelussa ollessamme, että työtehtävien ymmärtämistä olisi helpottanut jokin kirjallinen kuvaus, joten päätimme ryhtyä itse toimeen asian korjaamiseksi. Perehdytyskansiosta tuli meidän ja yrityksen näköinen paketti.

LÄHTEET

Aaltonen, S., Siponkoski, N. & Abdallah, K. 2015. Käännetyt maailmat - Johdatus käännösviestintään. Gaudeamus; Helsinki.

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

Heionen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Otava: Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Tammi: Helsinki.

Joutsenkunnas, T. & Heikurainen, P. 1999. Esimiehenä palveluyrityksessä. WSOY: Porvoo.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous - Löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOYpro: Helsinki.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Aavaranta-sarja n:o 51. PS-kustannus: Helsinki.

Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Talentum. 10 - 11. painos. Viitattu 14.4.2016. [http://verkkokirjahylly.talentum.fi/teos/EABBIXGTFF#kohta:HENKIL\(\(d6\)ST\(\(d6\)VOIMAVAROJEN\(\(20\)JOHTAMINEN\(\(20\)](http://verkkokirjahylly.talentum.fi/teos/EABBIXGTFF#kohta:HENKIL((d6)ST((d6)VOIMAVAROJEN((20)JOHTAMINEN((20)))

Kjelin, E. & Kuusisto P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Talentum: Helsinki.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taideteollinen korkeakoulu: Helsinki.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia: Helsinki.

Laasonen, K. 2016. Yrittäjä. Vuokatti Safaris Oy. Haastattelu 2.4.2016.

Lämsä, A. & Hautala, T. 2008. Organisaatiokäyttämisen perusteet. Edita: Helsinki.

- Mullins, Laurie J.
1998. Managing people in the hospitality industry. Longman Group United Kingdom.
- Mäntynen, J. & Penttinen, A. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakkoivaa työsuojelua. 2. painos. Painojussit Oy. Viitattu 22.4.2016. http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf
- Mäkiluoto, M. 2003. Multicultural Leadership - Strategies for Improved Performance. Multiprint: Helsinki.
- Oppimateriaali, Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. 2007. Hyvä perehdytys - opas. Viitattu 2.12.2015. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>
- Palvelualojen ammattiliitto. 2016. Matkailu- ja ravitsemisalalan työehtosopimus. Viitattu 22.4.2016. <http://www.kampanjapalvelu.fi/epam/maravates/index.aspx>
- Seinäjoen koulutuskuntayhtymä. 2005. Työturvallisuuden perusteet majoitus-, ravitsemis- ja talousalan perustutkinnoissa. Työssäoppimisen työturvallisuusprojekti. Viitattu 14.4.2016. <http://www.sedu.fi/tyoturvallisuus/pdf/marata.pdf>
- Työsopimuslaki 26.1.2001/55. 2001. Finlex. Viitattu 14.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055#L2P1>
- Työturvallisuuskeskus. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. Edita Prima.
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. 2002. Finlex. Viitattu 14.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Edita: Helsinki.
- Viitala, R. 2009. Henkilöstöjohtaminen - Strateginen kilpailutekijä. Edita: Helsinki.
- Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen - Strateginen kilpailutekijä. Edita: Helsinki.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi.
- Vuokatti Safaris. Henkilökunta. Viitattu 18.2.2016. <http://www.vuokattisafaris.com/>

LIITTEET

PEREHDYTYSKANSIO

Vuokatti Safaris Oy



Liite 1. Perehdytyskansion kansilehti.



OTSIKKO|

Liite 2. Perehdytyskansion pohjasivutyylit.

