

Jenni Siivola

**Tervetulopaketti työntekijöille**

**Lapland Hotel Riekonlinnaan**



**LAPLAND  
HOTELS**

Restonomi  
matkailu-, ravitsemus- ja  
talousala  
Syksy 2019



**KAMK • University  
of Applied Sciences**

## **Tiivistelmä**

**Tekijä:** Siivola Jenni Eveliina

**Työn nimi:** Tervetulopaketti työntekijälle Lapland Hotel Riekonlinnaan

**Tutkintonimike:** Restonomi (AMK), matkailun koulutusohjelma

**Asiasanat:** Perehdyttäminen, johtaminen, uusi työ, Lapland Hotels, Saariselkä

Opinnäytetyön tuotoksena kehitetään tervetulopaketti tuleville työntekijöille Lapland Hotel Riekonlinnaan. Tervetulopaketissa on hyödyllistä tietoa uudelle työntekijälle. Hotellille ei ole aikaisemmin tehty vastaava tervetulopakettia, ja sen takia paketti onkin ajankohtainen ja tärkeä. Opinnäytetyössä käsitellään uuden työntekijän valmiuksia tulla töihin sekä perehdyttämisen tärkeyttä. Lisäksi tekstissä käsitellään myös johtamista ja lainsäädäntöä.

Opinnäytetyö on toiminnallinen, jonka vuoksi käsittelen teoriaosuudessa myös toiminnallista opinnäytetyötä yhtenä aiheena. Opinnäytetyö on tuotekehitystä, jossa tuodaan uusi tuote, toimiva tervetulopaketti.

Työn tavoitteena on auttaa uutta työntekijää saapumaan Saariselälle ja aloittamaan uuden työnsä sekä edistää työntekijöiden tietämystä kylästä. Työn tavoitetta voidaan katsoa myös työnantajan näkökulmasta. Haluttiin luoda tervetulopaketti, jonka avulla työntekijän perehdytys on nopeampaa ja tehokkaampaa. Tarkoituksena oli luoda hyvä ohjepohja uusille työntekijöille.

Paketin toimivuutta arvioidaan käytännössä ja sitä arvioi myös Lapland Hotelsin henkilöstö tai osa siitä. Pakettia on pidetty hyvänä ideana ja se halutaan ehdottomasti ottaa käyttöön. Paketti on yksi osa henkilöstön tyytyväisyyden ylläpitoa, ja se edistää myös uusien työntekijöiden rekrytoimista.

Opinnäytetyön teoriapohja koostuu perehdyttämisestä, työhön opastuksesta, Suomen laista sekä johtamisesta. Lisäksi teoriassa käsitellään myös Saariselkää ja Lapland Hotelsia sekä Riekonlinna-hotellia. Teoriaosuudessa on käytetty sekä kirjallisuutta että internetin lähteitä.

## **Abstract**

**Author(s):** Siivola Jenni Eveliina

**Title of the Publication:** Welcome Package for New Employees in Lapland Hotel Riekonlinna

**Degree Title:** Bachelor of Hospitality Management

**Keywords:** Orientation, leadership, new job, Lapland Hotels, Saariselkä

This thesis includes a welcome package for new workers in Lapland Hotel Riekonlinna. The package includes useful information about the Saariselkä area and the Riekonlinna Hotel. This work is important and timely, because there is not an info package like this in the hotel. The thesis goes through the necessary skills of a new employee, as well as how important orientation is in working life. In addition, this thesis deals with legal issues and leadership.

This thesis is a functional thesis. That is why I also wrote about that as one of the subjects. I drew up a functional info booklet for the hotel. This package is product development and the goal of the thesis was to create a new product.

The aim of this work is to help new employees to settle down and maintain motivation for work. The goal can also be viewed from the employer's point of view. We wanted to make a welcome package which makes orientation time a little bit easier and quicker. The purpose was to make a good template for new employees.

This package will be evaluated in practice and the Riekonlinna's staff (or part of it) will also give feedback. Everyone in Riekonlinna has said that it is a very good idea and they are waiting for this package. The booklet is part of maintaining staff satisfaction.

The theoretical basis of the thesis consists of orientation, work guidance, Finnish law and management. The Saariselkä area and Riekonlinna Hotel are also covered. Literature and the Internet have been used as sources.

## Sisällys

1	JOHDANTO.....	1
2	SAARISELKÄ & LAPLAND HOTELS.....	2
2.1	Saariselkä.....	2
2.2	Lapland Hotels.....	4
2.3	Lapland Hotels Riekonlinna.....	6
2.4	Perehdyttäminen Riekonlinnassa.....	7
3	PEREHDYTTÄMINEN.....	10
3.1	Perehdytys työpaikalla.....	10
3.2	Perehdytyksen tavoitteet.....	12
3.3	Perehdytyksen apuvälineet.....	13
4	JOHTAMINEN.....	15
4.1	Henkilöstövoimavarojen johtaminen ja sen tavoitteet.....	15
4.2	Kehittäminen ja palkitseminen.....	17
4.3	Uuden työntekijän vaikutukset organisaatioon.....	18
5	LAINSÄÄDÄNTÖ.....	20
5.1	Työturvallisuuslaki.....	20
5.2	Työsopimuslaki.....	21
5.3	Laki yhteistoiminnasta yrityksissä.....	21
5.4	Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta.....	22
6	TERVETULOPAKETIN LAADINTA.....	23
6.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	23
6.2	Tervetulopaketin suunnittelu ja toteutus.....	24
6.3	Tervetulopaketin arviointi.....	25
7	POHDINTA.....	27
	LÄHTEET.....	29

Liitteet

## 1 JOHDANTO

Opintojeni aikana olen suorittanut viiden viikon tutustumisjakson sekä ensimmäisen harjoitteluni Lapland Hotel Riekonlinnassa. Lisäksi olen työskennellyt siellä sekä kesä- että talviesonkina. Hyvin nopeasti tulimme siihen tulokseen, että voisin kehittää hyödyllisen opinnäytetyön hotellille. Yhdessä hotellipäällikön kanssa keskustelimme ja päädyimme tervetulopakettiin. Hotellille saapuu työntekijöitä muualtakin kuin Saariselän ja Lapin alueelta, joten on hyvä tutustuttaa uudet työntekijät Saariselkään.

Tavoitteena on luoda tervetulopaketti, joka vastaa uuden työntekijän kysymyksiin jo ennen alueelle saapumista, nopeuttaa perehdyttämistä sekä luo motivaatiota työskentelyyn heti työn alkuvaiheessa. Hotellille rakennetaan tervetulopaketti, joka helpottaa työntekijän perehdyttämisen aloittamista. Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tuloksena on tervetulopaketti Lapland Hotel Riekonlinnalle. Sitä voidaan käyttää apuna uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

Opinnäytetyön tarkoitus on kehittää Lapland Hotel Riekonlinnaa ja sen työntekijöitä työssään ja perehdyttämisessä. Työntekijän on helpompaa ja mukavampaa tulla töihin, kun ei tarvitse ihan tietämättömänä tulla Saariselälle ja hotellin töihin. Työntekijä myös oppii nopeammin, kun on saanut jo etukäteen hieman tutustua työpaikkaan ja sen käytäntöihin. Tällöin uusi työntekijä on valmis tehtäviinsä nopeammassa ajassa, kuin ilman mitään taustatietoja. Tervetulopaketin tekeminen on ajankohtaista, sillä hotellilla ei vielä ole tietopakettia uusia työntekijöitä varten ja ihmisiä tulee Saariselälle kunnan rajojen ulkopuolelta.

Perehdyttäminen on tärkeää yrityksen toiminnan kannalta. Jotta saadaan tulosta ja tyytyväisiä työntekijöitä, on tärkeää helpottaa töihin tulemistä ja töissä oloa. Jos työntekijällä ei ole tietoa alueesta, yrityksestä tai työtehtävistään, se näkyy heti työssä ja yrityksen tuloksissa.

Keskeisin ongelma työssäni on, että perehdytysoppaita on erilaisia ja tiedon kerääminen juuri tätä työtä varten on haastavaa. Tervetulopaketin tulisi kuitenkin olla suhteellisen lyhyt, jotta työntekijä jaksaa sen lukea ja perehtyä ajatuksen kanssa. Tarkoitus on luoda työntekijälle paketti, joka helpottaa häntä luomaan kuvan sekä Saariselästä, hotellista sekä työtehtävistään.

## 2 SAARISELKÄ & LAPLAND HOTELS

Tässä luvussa käsitellään Saariselkää paikkakuntana sekä Lapland Hotel Riekonlinnaa. Lapland Hotel Riekonlinna kuuluu Lapland Hotels ketjuun. Lapland Hotel Riekonlinna on toimeksiantaja työsäni. Saariselkä on tunturikeskus Lapissa, Inarin kunnassa. Keskuksena Saariselkä on tiivis ja luonto on heti vieressä.

Saariselkä houkuttaa vuosittain paljon asiakkaita, niin Lapin taian etsijöitä, vaeltajia kuin työmatkalaisiakin. Saariselkä ei ole lähellä isoja kaupunkeja, mutta kaikki Saariselällä on lähellä toisiaan. Autoa ei välttämättä tarvitse ollenkaan. Saariselältä löytyy monenlaista palvelua: hotelleja, ravintoloita, kylpylä sekä runsaasti aktiviteettejä. Lisäksi luonto on lähellä, ja se tarjoaakin hiihto- ja vaellusreittejä ja rauhaa. (Saariselkä – Matkailukeskus Euroopan huipulla 2019.)

### 2.1 Saariselkä

Saariselkä sijaitsee 30 kilometriä Inarista etelään ja 130 kilometriä Sodankylän keskustasta pohjoiseen. Alueelle onkin muodostunut matkailualue Saariselkä – Kiilopää – Kaksilauttanen, joka on nykyään kansainvälinen matkailukohde. (Saariselän alue 2019.) Saariselkä sijaitsee ihan Urho Kekkonen kansallispuiston kupeessa saamelaisalueella ja lisäksi ympärillä ovat Lapin parhaat kultamaat. Lisäksi lähistöltä löytyy Lemmenjoen kansallispuisto, joka on Suomen suurin. Kansallispuiston läpi soljuu Lemmenjoki, joka on yli 70 kilometriä pitkä. Kevon luonnonpuisto on luonnonpuisto, jonka ytimen muodostaa rotkolaakso, joka on yli 40 kilometriä pitkä ja osittain jopa 80 metriä syvä. (Kansallis- ja luonnonpuistot 2019.)

Saariselkä on oiva matkailukohde ympäri vuoden. Saariselällä on mahdollisuus patikoida tai pyöräillä erilaisilla patikkareiteillä ja luontopoluilla, talvella Saariselän alueella on noin 250 kilometriä latuja ja lumikenkäilykin on yksi vaihtoehto. Saariselältä voi aloittaa pitkän vaelluksen Urho Kekkonen kansallispuistoon tai Hammastunturiin. Alue on tunturialuetta, mutta ympäriltä löytyy myös kuusimetsää, joka vaihtuu mäntymetsäksi hieman Saariselän pohjoispuolella. Saariselällä

asuu ympärivuotisesti noin 300 asukasta ja suurin osa heistä työskentelee alueen matkailuyrityksissä. (Saariselän alue 2019.)

Saariselän läheisyydessä on myös otettu huomioon liikuntarajoitteet. Tankavaarassa sijaitsee kilometrin mittainen sorastettu lenkki, jonka pääsee kiertämään pyörätuolillakin opastajan kanssa. Saariselän palvelupiste Kiehisessä on ulkoportaissa luiska pyörätuolille. Rakennuksessa on esteetön wc. Saariselällä on myös polku makkaranpaisto paikalle, jonne pääsee pyörätuolillakin. (Urho Kekkonen kansallispuiston palvelut 2019.)

Nykyään Saariselkä on yksi Lapin suosituimmista kohteista. Alueella on paljon majoitus-, ohjelma- ja ravintolapalveluita. Alueella on ketjuyrityksiä, kuten Lapland Hotels & Lapland Safaris, Holiday Club, Santa's Hotel ja Kesko. Lisäksi alueella on paljon yksityisiä yrityksiä. Saariselällä on noin 200 kilometriä hiihtolatuja ja lisäksi laskettelurinteitä. Ohjelmalveluita alueella on paljon: husky-, moottorikelkka-, poro- ja pilkkisafareita. Läheltä löytyy myös mahdollisuus hevosvaellukselle. Saariselällä on maailman pisin pulkkamäki, joka on yli kilometrin mittainen. (Hirvasvuopio 2019.)

Kaikkiin Saariselän majoitusliikkeisiin vuonna 2018 tammi - marraskuussa saapujia oli yhteensä 126 000. Tästä määrästä ulkomaalaisia oli 77 700 ja suomalaisia 48 100. Yöpymisiä oli yhteensä 312 000. (Saariselän matkailun tunnuslukuja 2019.)

## 2.2 Saariselän historiaa

Saariselän alueella kullanhuuhdonta on ollut yksi matkailun syntytekijöistä. Saariselän alue oli Jäämerelle kulkijoiden, riistan pyytäjien, kullankaivajien ja helmenpyytäjien maata. Kullankaivuu toi lopulta alueelle erämiehiä ja se tekikin alueesta tunnetun. (Partanen 1992, 22.) Kullanetsintä on jatkunut alueella jo toistasataa vuotta. Kullankaivuulle tyypillistä on sen vaihtelevuus hiljaisista ajoista kultaryntäyksiin. (Partanen 1992, 46.)

Vielä 1950-luvun alussa retkeilijämäärät olivat Saariselän alueella pieniä, vain noin sata matkailijaa vuodessa. Vuosisadan puolessavälissä matkailijamäärät kuitenkin räjähtivät. Vuonna 1980 alueella kävi matkailijoita arviolta 9600. Vuonna 1983 perustettiin Suomen toiseksi suurin kansallispuisto, Urho Kekkonen kansallispuisto. Puisto ulottuu Inarin, Sodankylän ja Savukosken kuntien alueelle. Puiston perustamisprosessi alkoi jo 1960-luvulla, kun matkailu alkoi kasvaa nopeasti.



Matkailupalveluiden kysyntä kasvoi valtatievarrella ja Saariselän ja Laanilan alueen tunnettuus kasvoi kasvamisestaan. (Partanen 1992, 44.)

Matkailun kasvu kuitenkin karkotti erämiehet, ja nämä siirtyivätkin etäisille tunturialueille. Saariselän kupeeseen alkoi tulla uudenlaisia matkailijoita, kuten kuntoilijoita ja päiväkävijöitä, ja näiden lisäksi myös kilpa- ja latusuksilla hiihtäjät. Ladut olivat jo osittain valaistut, joten osa ihmisistä tuli alueelle valaistujen latujen vuoksi. (Partanen 1992, 45.)

Varsinainen matkailualueen kehittäminen aloitettiin vuonna 1969. Silloin järjestettiin kokous, johon osallistui useita eri tahoja ja kokouksessa päätettiin, että alueelle on laadittava kunnollinen käyttösuunnitelma. (Saariselän kylä 2019.) Kokouksessa oli edustajia läänihallinnosta, kunnista, metsähallituksesta, seutusuunnittelusta, metsäntutkimuslaitoksesta, matkailu- ja retkeilyjärjestöistä ja paikalla olleista yrityksistä (Partanen 1992, 75).

Kokouksessa tulikin ilmi kysymys, kestäkö Saariselän luonto ihmispaljoutta. Ehdotettiin, että tulijoita rajoitettaisiin, rakennettaisiin portteja erämaahan ja tehtäisiin retkeilyjäkiintiöitä. Tästä siirryttiin pian kuitenkin ajatukseen, että alettaisiinkin kehittämään Saariselän aluetta rajoittamisen sijaan. (Partanen 1992, 74.)

### 2.3 Lapland Hotels

Lapland Hotels on Suomen suurin yksityinen hotelliketju. Oloksen hiihtokeskus on yrityksen syntypaikka. Se on perustettu vuonna 1965. Emoyhtiönä toimii North European Invest oy, joka pitää sisällään Lapland Hotelsin lisäksi Lapland Ski Resortin ja Lapland Safariksen. (Yrityksemme 2019.)

Ketjulla on 19 hotellia, joista 15 sijaitsee Lapissa mm. Luosto, Sirkka, Kilpisjärvi, Olos, Pallas, Ylläs ja Rovaniemi) ja neljä kaupungeissa: Oulu, Kuopio, Tampere ja Helsinki. Kaupunkihotelleilla halutaan tuoda Lappi asiakkaiden luokse. Näin ollen kaikilla olisi mahdollisuus kokea Lapin tunnelmaa. Lapin keskuksissa toimii lähistöllä laskettelurinteet, osa jopa Lapland Ski Resortin omistamana. Myös Lapland Safaris on yleensä Lapland Hotelsin lähetyvillä. (Yrityksemme 2019.)

Yrityksen missio on: ”Luomme sinulle mieleenpainuvia elämyksiä Lappi-henkisillä majoitus- ja ravitsemispalveluilla sekä arktisesta luonnosta kumpuavilla aktiviteeteilla. Olemme tunnettuja mutkattomasta, lämminhenkisestä ja laadukkaasta palvelusta.” Missiolla halutaan tuoda esille se, että yritys toimii asiakkaita varten ja haluaa luoda Lapin tunnelmaa myös sinne, missä sitä ei luonnollisesti ole. (Matkailuliiketoiminnan strategia 2019.)

Lapland Hotelsin matkailuliiketoiminta strategian (2019) mukaan yrityksellä on viisi arvoa:

*Sielu Lapissa*, mikä tarkoittaa, että henkilökunta on välitöntä asiakkaita kohtaan sekä mutkattomia keskenään. Yritys on lappilainen perheyritys, joten liiketoiminta ja tekeminen pohjautuu Lapin luontoon, mystiikkaan ja harmoniseen luontosuhteeseen. Henkilökunnassa arvostetaan persoonallisuutta, aloitetykyisyyttä sekä vastuullista tekemistä.

*Asiakasta varten* -arvolla tarkoitetaan, että kaikki palvelut on suunniteltu asiakkaiden tarpeita ja etuja ajatellen ja asiakkaat otetaan mukaan, kun palveluita halutaan kehittää. Päämääränä pidetään asiakastyytyvää ja asiakasuskollisuutta.

*Vastuullisesti 360* sisältää sisäisen vastuullisuuden, johon kuuluvat henkilöstön hyvinvointi, osaaminen, motivaatio ja toimintakulttuuriin sitouttaminen. Organisaatiossa kannetaan sosiaalista vastuuta sekä lakien että hyvien tapojen mukaisesti. Kunnioitus paikalliseen kulttuuriin ja väestöön on osa tätä vastuuta. Turvallisuus huomioidaan kaikessa toiminnassa ja ympäristöstä pidetään huolta. Jokaisella henkilöllä on keskeinen merkitys organisaation menestymisen kannalta.

*Into kehittyä* tarkoittaa yrityksen halua kasvaa ja kehittyä systemaattisesti. Toimialoja kehitetäänkin aktiivisesti.

*Tavoitteilla enemmän*, joka tarkoittaa tuloksellisuuden merkitystä. Se varmistaa yrityksen kyvyn palvella ensiluokkaisesti sekä lisäksi investoida kasvuun ja toiminnan kehittämiseen

Tuloksellisuus varmistaa kyvyn palvella asiakkaita ensiluokkaisesti ja sen lisäksi investoida kasvuun ja toiminnan kehittämiseen. Yrityksen arvoilla halutaan päästä mahdollisimman optimaaliseen tulokseen sekä palvella asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Yritys haluaa kehittyä asiakkaita varten, mutta samalla ylläpitää hyviä keskinäisiä suhteita. Tavoitteilla halutaan varmistaa,

ettei jumita paikoille, vaan on koko ajan jotain, mitä kohti mennään. Lapland Hotels haluaa myös kunnioittaa paikallisia sekä tuoda Lappia esille myös sen ulkopuolella. (Matkailuliiketoiminnan strategia 2019.)

#### 2.4 Lapland Hotels Riekonlinna

Riekonlinna sijaitsee ihan Saariselän keskustassa. Hotellissa on 192 hotellihuonetta ja 40 huoneistoja. Hotellihuonevaihtoehtoja ovat standard-huoneet saunalla ja ilman, superior-huoneet saunalla ja ilman sekä muutama sviitti. Lisäksi hotelli tarjoaa lisämaksusta myös lemmikkihuoneita, jotka luokittelultaan ovat standard-huoneita. Huoneiden hintaan kuuluu wi-fi, aamupala, ja yleisten saunojen ja kuntosalin käyttömahdollisuus. (Hirvasvuopio 2019.)

Hotelli Riekonlinna avattiin vuonna 1987. Kaksi vuotta myöhemmin valmistui hotellin laajennus. Hotellin tiloissa toimi Ivalon autovuokraamo, joka avattiin vuonna 1990. (Partanen 1992, 122-126.) Riekonlinna myytiin Lapland Hotels -ketjulle vuonna 2004 ja hotellin uusin laajennus on tehty vuonna 2005 (Hirvasvuopio 2019).

Huoneistot sijaitsevat erillisessä rakennuksessa hotellin takana. Huoneistoja on valittavana yhdellä ja kahdella makuuhuoneella. Yhden makuuhuoneen huoneistoihin mahtuu neljä henkeä, kun sohva levitetään sängyksi, ja kahden makuuhuoneen huoneistoihin mahtuu kuusi henkeä. Huoneistoissa on sauna, keittiö ja parveke. Huoneiston hintaan kuuluu aamupala, wi-fi ja mahdollisuus käyttää kuntosalia. (Hirvasvuopio 2019.)

Lisäksi hotellissa on myös ravintola, jossa on 250 asiakaspaikkaa. Yläkerrassa on linnanvintti, jota voidaan käyttää tarvittaessa tilaisuuksiin ja lisäravintolana. Asiakaspaikkoja Linnanvintillä on noin 60. Asehuone-kabinetti on myös tarkoitettu yksityistilaisuuksiin, mutta on usein muutenkin auki asiakkaille. Asiakaspaikkoja Asehuoneessa on noin 60. Riekonlinnassa on myös kaksi tilaussaunaa, joita voi varata esimerkiksi juhliin tai illanviettoihin. Saunoilla on myös oleskelutilat. (Hirvasvuopio 2019.)

Hotellissa järjestetään erilaisia kokouksia ympäri vuoden. Hotellissa on kahdeksan erilaista kokoustilaa niin pienempään kuin isompaankin käyttöön. Suurin tila on auditorio, johon mahtuu noin 150 henkeä ja pienimmät ovat noin viiden hengen kokoustiloja. (Hirvasvuopio 2019.)

Hotellin asiakaskunta muuttuu hieman eri sesonkeina. Keväällä on hiljaista ja hotelli onkin kiinni toukokuun. Useimmat muutkin Saariselän paikat ovat suljettuina toukokuussa. Kesäaikana hotellin asiakkaat ovat pääsääntöisesti keskieurooppalaisia linja-autolla kulkevia matkailijoita, jotka viettävät hotellissa yhden yön ja jatkavat sitten matkaa. Kesällä ja syksyllä kulkee paljon myös suomalaisia vaeltajia ja moottoripyöräilijöitä. Kesäkautena on paljon walk-in-asiakkaita. Walk-in-asiakkaat ovat ilman varausta hotelliin saapuvia asiakkaita. Syksyllä vaeltajien kausi jatkuu ja matkailijat saapuvat ihailemaan Lapin ruskaa. Talvisin Saariselkä täyttyy ulkomaalaisista asiakkaista, varsinkin englantilaisista ja aasialaisista, jotka matkustavat kaukaakin ihmettelemään Suomen Lappia. (Hirvasvuopio 2019.)

Vastaanotto on auki ympäri vuorokauden hotellin ollessa auki. Ravintolan aukioloajat vaihtelevat sesonkiajan mukaan. Hiljaisena aikana ei esimerkiksi tarjoilla ollenkaan lounasta vaan ravintola on auki vain ilta-aikoina eikä noutopöytää tällöin ole. Vilkkaina aikoina ravintolassa tarjoillaan lounas, noutopöytä sekä listaruokia. (Hirvasvuopio 2019.)

Hotellin työntekijät on jaettu viiteen osa-alueeseen: vastaanottoon, ravintolasaliin, keittiöön, kerroshoittoon ja myyntiin. Hotellin henkilökunnan määrä vaihtelee hieman kausien mukaan. Hotellissa on jokaisessa pisteessä vakituisia työntekijöitä, mutta sesonkiaikoina palkataan useita kausityöntekijöitä. (Hirvasvuopio 2019.)

## 2.5 Perehdyttäminen Riekonlinnassa

Perehdyttäminen Riekonlinnassa on suoraan töihin-tyyppinen. Aluksi ei olla yksin vuoroissa, vaan aina toisen kokeneen henkilön kanssa. Kaikki työhön liittyvät asiat opiskellaan työn ohessa. Ennakkomateriaalia eikä varsinaista koulutusta ole ennen työvuoroja.

Oman kokemukseni mukaan vanhemmat työntekijät eivät aina tiedä itsekään, mistä etsiä esimerkiksi perehdytysmateriaalia. Olisi kuitenkin hyvä saada jonkinlainen opas töihin tullessa tai mielellään jo ennen sitä. Perehdyttämiseen liittyvää materiaalia saisi olla tietopaikassa hotellin jokaisessa työpisteessä.

Työn ohella järjestetään erilaisia koulutuksia, kuten kahvi- ja juomakoulutuksia. Lisäksi pidetään ensiapu- ja hätätilannekoulutuksia, joihin osallistuminen on pakollista. Koulutukset ovat hyödyllisiä ja lisäävät henkilökunnan työmotivaatiota ja osaamista työpaikalla. Hätätilannekoulutukset ovat hyödyllisiä, koska varsinkin talviesingon aikaan hotellilla tapahtuu paljon palohälytyksiä, jotka onneksi usein ovat aiheettomia. Ulkomaalaiset eivät usein osaa käyttää saunaa vaan saattavat esimerkiksi heittää kiukaalle saavillisen vettä. (Hirvasvuopio 2019.)

Kerroshoidossa perehdyttämisen alussa käydään kiertämässä kaikki tilat ja opetetaan huonetyypit. Sen jälkeen tutustutaan siivouskärryihin, mistä ne löydetään, mitä ne sisältävät ja mitä käytetään mihinkin. Käydään läpi myöskin yleiset ohjeet ja käytänteet. Jokaisessa kärryssä on myös lappunivaska, jossa on kuvien kera ohjeet, kuinka mikäkin osa huoneista siivotaan ja mitä sinne täytyy viedä. (Hirvasvuopio 2019.)

Kerroshoidossa kierretään pareittain tai jopa kolmestaan eikä huoneita yleensä tarvitse siivota yksin. Oppimista auttaa, kun on työntekijä, jonka kanssa kiertää. Huoneistot siivotaan hiljaisena aikana yksin ja joskus jopa hotellin puolella toimitaan ilman paria. Yleiset tilat hoidetaan aikaisin aamulla ja ne kierretään yksin. (Hirvasvuopio 2019.)

Vastaanotossa työntekijä tutustutetaan tehtäviin ja koneisiin. Työ opitaan pikkuhiljaa tekemällä. Opera-varausjärjestelmän käyttöön opetetaan, ellei ole aikaisempaa kokemusta. Vastaanotossa on perehdytyskortti, jota täytellään sitä mukaa, kun työntekijä oppii perehdytyskortissa mainitut asiat. Yleensä vastaanoton perehdytysvuoroja on kaksi kutakin vuoroa (aamu-, ilt- ja yövuoroja), mutta tarvittaessa vuoroja voi tehdä enemmänkin. (Hirvasvuopio 2019.)

Ravintolassa ja keittiön puolella perehdytys tapahtuu kutakuinkin samoilla menetelmillä kuin muuallakin. Perehdytysvuoroissa tutustutaan ruokalistoihin ja paikkoihin ja pikkuhiljaa itsenäistään työntekoon. Kassajärjestelmään perehdytetään tarkasti, jotta työntekijä oppii käyttämään kassaa ripeästi. Aamuvuoroissa sekä salin puolella että keittiössä saatetaan olla yksin, jos hotellissa on hiljaista. Keittiössä on tarkat ohjeet jokaiseen ruoka-annokseen ja buffetruokaan sekä ohjeet aamiaisen tekemiseen. Salin puolella on mm. juomaohjeet. (Hirvasvuopio 2019.)

Työntekijät voivat tehdä vuoroja myös toisilla osastoilla, jos töitä on ja työntekijä haluaa lisätunteja. Tämän takia jokaisen osaston työntekijälle esitellään koko talo ja kaikki käytänteet. Lisäksi halukkaille opetetaan esimerkiksi ravintolan käytänteet, jotta he voivat tehdä töitä salin puolella. Kerroshoittoon on helppo hypätä mukaan, koska aina kierretään jonkun tai joidenkin kanssa. (Hirvasvuopio 2019.)

### 3 PEREHDYTTÄMINEN

Tässä luvussa käsitellään perehdyttämistä, koska se on opinnäytetyöni tärkein aihe. Miksi perehdyttäminen on tärkeää? Mitä hyvällä perehdyttämisellä voi saavuttaa?

Yleinen huolehtimisvelvollisuus velvoittaa työnantajaa huolehtimaan työntekijöistään, mutta sen lisäksi työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa erilaisilla tavoilla, joihin kuuluvat mm. työympäristön ja työn suunnittelu, riittävä perehdyttäminen työhön, ohjaaminen työpaikan haitta- ja vaaratilanteista, ergonomiasta huolehtiminen ja tauottaminen. (Työturvallisuus ja työsuojelu 2019.)

#### 3.1 Perehdytys työpaikalla

Perehdytys sisältää kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työympäristönsä ja työpaikkansa toiminta-ajatuksen ja liikeidean sekä tutustuu työpaikan toimintatapoihin. Hän myös tutustuu työntekijöihin sekä asiakkaihin ja oppii työtehtävänsä ja oman vastuunsa. (Kangas 2004, 4.)

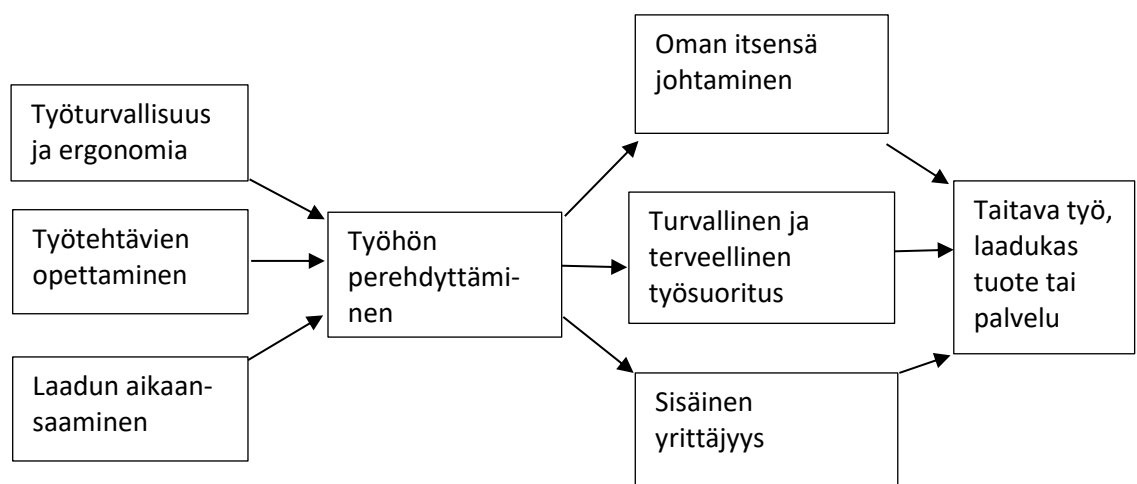
Perehdytystä kuvataan käytänteinä, joilla varmistetaan, että työntekijä oppii työnsä ja sopeutuu työyhteisöön. Sen lisäksi että perehdytettävä oppii, on organisaationkin omaksuttava uutta tietoa sekä muokata jo olemassa olevia toimintatapoja. Toimiva perehdytys vahvistaa sidettä työntekijän ja organisaation välillä. (Eklund 2018, 25.)

Työntekijän perehdytys ei tapahdu vain uuden työsuhteen alkaessa, vaan perehdyttämistä harjoitetaan myös pidempien poissaolojen jälkeen (esimerkiksi sairasloman), tarpeen vaatiessa työn aikana, havaittaessa puutteita niiden korjaamiseksi, työympäristön tapojen kertaamiseksi ja aina kun tapahtuu jotain muutoksia joko töissä tai ympäristössä (Turvallinen perehdytys, 2019). Työtehtävästä ja sen vaativuudesta riippuen perehdytys voi kestää pitkäänkin, jopa koko koeajan. Sopiva määrä tietoa kerralla varmistaa sen, että tieto painuu työntekijän mieleen ja myös jää sinne. Palautteen antaminen jo perehdytysvaiheessa on tärkeää. Perehdyttämisen aikana organisaationkin on mahdollista oppia erilaisia tapoja, jos asioista kuten edellisistä työtehtävistä keskustellaan uuden työntekijän kanssa. (Hyppänen 2009, 196 -197.)

Kokemusperäinen tietämys opitaan sosiaalistumisen kautta ja siksi perehdytysjakso onkin tärkeä aika työntekijän oppimisen kannalta. Jotta voidaan luoda toimiva työkuultuuri ja säilyttää se, työntekijälle luodaan pohjaa kokemusperäisen tietämyksen jakamiselle. Kokemusperäistä tietämystä jaetaan jo perehdyttämisvaiheessa, kun opetetaan työtavat, koneet, laitteet, tehtävien sisällöt ja valvotaan toimintaa. (Manninen 2009, 118.)

Työn tekeminen on lailla suojattua ja sitä myös valvotaan lakien puitteissa. Työlainsäädännössä on huomioitu perusteellisesti perehdytys. Jos yrityksen toiminta on luotettavaa ja lainmukaista, sillä on positiivinen vaikutus kilpailukykyyn, työhyvinvointiin sekä menestymiseen. Jos yritys epäonnistuu lainsäädännön noudattamisessa, menetykset voivat olla suuria. Huonosti hoidettu perehdytys heikentää työntekijän mahdollisuutta onnistua työssään ja tavoitteissaan. (Kupias & Peltola 2012, 27.)

Kuviossa 1 kuvataan työhön perehdyttämistä kokonaisuutena. Työhön perehdyttäminen alkaa työtehtävien oppimisella, työturvallisuuden ja ergonomiaan tutustumisella sekä laadun aikaansaamisella. Nämä kaikki yhdessä kuljettavat työntekijän johtamaan omaa itseään, tekemään turvallisia ja terveellisiä työsuorituksia sekä herättämään sisäisen yrittäjänsä. Kokonaisuudesta syntyy taitava työ, laadukas tuote tai -palvelu. (Kauhanen 2012, 151.)



Kuvio 1. Työhön perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhanen 2012, 151).

Organisaatio varmistaa työturvallisuuden, ergonomian sekä opettaa työtehtävät. Työntekijöiden työpanos tarkastetaan, ettei kukaan tee yhdellä sormella töitä vaan että työn tai tuotteen laatu on kunnossa. Tästä päästään perehdyttämiseen. Kunnollinen perehdyttäminen johtaa siihen, että



työntekijä osaa johtaa itseään, tehdä työnsä turvallisesti ja osaa myös huolehtia itsestään. Sisäinen yrittäjyys myös kasvaa hyvän perehdytyksen myötä. Kaikki edellä mainitut asiat johtavat laadukkaaseen tuotteeseen tai palveluun ja taitavaan työhön. (Kauhanen 2012, 151.)

Perehdyttämisen jälkeen seuraa työhönopastus, joka voi kestää päivistä kuukausiin riippuen tehtävästä. Noin vuoden kuluttua voidaan sanoa, että työntekijä on valmis antamaan täyden työpanoksensa omaan tehtäväänsä. Pienemmissä yrityksissä perehdyttäminen ja työhönopastus voi tapahtua todella nopeasti, kun taas suuremmissa organisaatioissa perehdyttäminen voi kestää kauemmin. (Kauhanen 2012, 151.)

### 3.2 Perehdytyksen tavoitteet

Perehdyttäminen täytyy suunnitella tarkasti, jotta voidaan saada parhaita tuloksia aikaan. Suunnittelu edellyttää, että organisaatiossa on mietitty kehittymisen tavoitteet. Hyvin tehty suunnittelu ottaa huomioon toimintakonseptin, nykytilanteen ja resurssit. Eri organisaatioissa perehdyttäminen ja sen tavoitteet ovat erilaisia. (Kupias & Peltola 2012, 89.)

Perehdyttämisen tavoitteina pidetään työn hallintaa ja laadukasta tuotetta tai palvelua. Jotta päästään tavoitteisiin, työhön perehdyttämistä täytyy pitää monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana, eikä sitä tule rajoittaa vain työtehtävien opettamiseen, vaan siinä tulee ottaa huomioon myös kannustaminen omatoimisuuteen. (Lepistö 1998, 2.)

Perehdyttämisen tavoite on, että uusi työntekijä sisäistää työpaikkansa kulttuurin ja toimintatavat. Organisaatiot pyrkivät siihen, että työpaikan sovitut yhtenäiset käytännöt ja toiminta pysyvät selkeinä. Sen takia uuden työntekijän halutaan omaksuvan vanhat ja uudet käytänteet. Pahimmillaan tällaisessa perehdyttämisessä käy niin, että suurin osa työntekijän asiantuntemuksesta jää hyödyntämättä, vaikka siitä voisi olla suuri hyöty organisaation kehityksen kannalta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 15 – 16.)

Uudistuva organisaatio kehittää työkäytäntöjä, tuotteita ja asiakaspalvelua. Jokainen organisaatio kuitenkin uudistuu ja oppii koko ajan, jos ei suunnitellusti niin vahingossa. Uuden opin hyödyntäminen on kuitenkin haasteellista. Henkilöstön on vaikea ottaa uudet käytänteet mukaan töihin,

ja rutiinit vievät helposti mennessään ja palataan vanhoihin tapoihin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 28 – 29.)

Tavoitteeksi asetetaan usein työturvallisuudesta huolehtiminen. On myös paljon muitakin tavoitteita. Yksi useimmin mainituista tavoitteista on perehdytettävän sitoututtaminen organisaatioon. Se tosin on harvinaisemmaksi käyvä tavoite, koska nykypäivänä määräaikaiset sekä kausiluontoiset sopimukset ovat yleistymässä ja nämä voivat olla jopa toivottuja asioita. (Eklund 2018, 28.)

### 3.3 Perehdytyksen apuvälineet

Perehdytyksessä voidaan käyttää erilaisia työkaluja. Apuna voidaan käyttää kuutta työkalua, joita käsitellään tässä luvussa.

Kysymyksiä voidaan käyttää perehdyttämisessä monilla eri tavoilla. Niillä saadaan selville työntekijän mielipiteitä, näkemyksiä, osaamista ja ajatuksia ja hän voi myös kertoa, miten hän oppii parhaiten, ja vastausten avulla voidaan taas perehdytyspolkua muokata hieman. Kysymysten avulla myös perehdyttäjä oppii ja voi saada uusia näkökulmia työhönsä tai työympäristöönsä. Perehdyttämisen aikana työntekijää voidaan herätellä kysymysten avulla miettimään, mitä hän on oppinut ja miten hän käsittelee tulevaa tietoa. Kysymysten avulla voidaan myös arvioida perehdyttämisen tehokkuutta. Kysymykset toimivat myös vuorovaikutteisena eleenä. (Kupias & Peltola 2012, 152 – 153.)

Testit ja kokeet voivat olla myös hyvä tapa perehdyttää uutta työntekijää. Niitä voidaan käyttää jo rekrytointivaiheessa tai perehdyttämisen alussa. Kokeet ja testit auttavat muodostamaan käsitystä senhetkisestä osaamisesta sekä perehtymis- ja oppimistarpeista. Ensisijaisena tavoitteena voidaan kuitenkin pitää aktivoimista. Kun perehdytettävä huomaa, mitä hän jo tietää ja mitä ei, se motivoi uuden oppimiseen. Kokeet ja testit ovat parhaimmillaan, kun perehdytettävällä on virheellinen käsitys osaamisestaan tai hän ei ole edes miettinyt, mitä osaa. Monissa verkkoperehdytyksissä käytetään kokeita ja testejä. (Kupias & Peltola 2012, 153 – 154.)

Uudessa työpaikassa on usein paljon erilaista opittavaa ja sisäistettävää. Kokonaiskuvan hahmottaminen ja jäsentely on yksi keino edistää perehdyttämistä. Voidaan esimerkiksi hahmottaa tietyn

tehtävän pääpiirteet. Kaaviot ja kuviot ovat hyvä keino auttaa hahmottamaan kokonaiskuvaa. Tarinoiden kertominen on myös hauska tapa perehdyttää tiettyihin tilanteisiin ja asioihin. (Kupias & Peltola 2012, 153 – 156.)

Tehtävät ja harjoitukset ovat monipuolinen tapa perehdyttää uutta työntekijää, varsinkin jos ne ovat todentuntuksia ja vastaavat työpaikan omia palvelutilanteita. Tehtävien jälkeen perehdyttäjä ja perehtyjä yhdessä käyvät ne läpi ja analysoivat niitä ja perehdyttäjä antaa palautetta. Kupiaksen ja Peltolan (2012, 160) mukaan voidaan tehtävissä ja harjoituksissa soveltaa seuraavia tapauksia:

*Tilannetapauksessa* perehtyjän täytyy analysoida hänelle annetusta tilanteesta, esimerkiksi asiakaspalvelutilanteesta, keskeisiä tekijöitä.

*Monimutkaisella tapauksella* tarkoitetaan tehtävää, johon on annettu paljon informaatiota ja perehtyjän täytyy karsia ”turha” informaatio pois ja jättää vain tärkeä informaatio jäljelle.

*Päätöksentekotapauksessa* perehtyjän täytyy informaation perusteella pystyä tekemään tehtävänannon kannalta oikea päätös.

*Harjoitustapauksen avulla* perehtyjä harjoittelee tiettyjä tehtäviä, esimerkiksi matkalaskun tekemistä tekemällä oikean matkalaskun.

*Kriittisten kohtien analyysi -tapauksessa* perehtyjälle annetaan tehtävä ja jonkin verran informaatiota. Perehtyjän täytyy itse kysyä olennaiset lisätiedot ratkaistakseen tehtävän.

*Askel kerrallaan -tapauksessa* perehtyjälle esitetään laaja tapaus pikkuhiljaa askel kerrallaan. Jokaisen vaiheen jälkeen perehtyjän täytyy ennustaa, mitä seuraavaksi voisi tapahtua.

Nämä kaikki ovat tärkeitä tapoja saavuttaa toivottu osaamistaso.

## 4 JOHTAMINEN

Hyvillä johtamistaidoilla on suuri vaikutus työntekijöiden työpanokseen. Jos työntekijää alusta asti perehdytetään ja johdetaan oikein, työ laatu on parempaa ja oppiminen nopeampaa. Kun uusi työntekijä saapuu työpaikalle, hän odottaa, että joku ohjaa häntä ja kertoo mitä tehdä ja minne mennä. Jos vastassa on huoleton tyyppi, joka ohjailee vähän sinnepäin, uusi työntekijä oppii samanlaiseen tyyliin, jolloin työn laatu kärsii. Jotkut ihmiset saavat myös huonon kuvan työpaikastaan, jos heitä ei ohjata kunnolla. Se antaa huonoa mainosta organisaatiolle. Jos taas vastassa on työntekijä tai esimies, jolla on korkea motivaatio ja hyvät johtamistaidot, uuden työntekijän on helpompi omaksua, että työpaikalla tehdään hyvää ja tarkkaa työtä. On myös helpompaa oppia tavat ja työtehtävät, kun ohjataan tarkasti ja hyvin.

### 4.1 Henkilöstövoimavarojen johtaminen ja sen tavoitteet

Henkilöstövoimavaroilla voidaan kuvata sekä ihmisiä, jotka työskentelevät organisaatioissa, että heidän esimiehiään, joiden tehtävä on johtaa henkilöstövoimavaroja. Termi henkilöstövoimavarat on keksitty 1960-luvulla, jolloin ihmisten väliset suhteet esimerkiksi motivaatio ja käyttäytyminen, alkoivat merkitsemään työnteossa. Henkilöstövoimavarojen johtamisella kuvataan organisaation esimiehien tehtäviä. (What is human resource? 2019.)

Henkilöstövoimavarojen johtaminen on organisaation henkilökunnan hankintaa, motivointia, ylläpitoa, kehittämistä ja palkitsemista (Kauhanen 2012, 16). Henkilöstö on yrityksen tärkein laatu-tekijä, joten uuden työntekijän onnistunut palkkaaminen voi parantaa organisaation toimintaa huomattavasti (Strömmer 1999, 242).

Työpaikan johtaja tai esimies on vastuussa perehdytyksen järjestämisestä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että jompikumpi on perehdyttäjä, vaan he voivat nimetä jonkun henkilön vastuuseen perehdyttämisestä. On kuitenkin tärkeää, että johtaja on perehdytetty omiin tehtäviinsä ja vastuihinsa hyvin ja huolellisesti. (Turvallinen perehdytys 2019). Esimiehen tehtävänä on luoda perehdytysohjelma ja siihen tarvittava materiaali, toivottaa työntekijä tervetulleeksi, esitellä yritys ja henkilöstö, opastaa tehtävissä sekä kertoa työsuojelusta. Esimiehen vastuulla on myös huolehtia, että työpaikalla on riittävät resurssit perehdytykseen. (Hyppänen 2009, 195.)

Johtamisen tavoitteena on, että saataisiin tarvittavat asiat tapahtumaan ja työntekijät toimimaan organisaation eduksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi. Johtamisen yksi tärkeimmistä tavoitteista on saada kaikki toimimaan yhteistyössä, ja sen ansiosta motivaatio nousee korkealle ja työntekoonnistuu. (Johtaminen ja esimiestyö 2019.)

Kuviossa 2 kuvataan johtamisen kokonaisuutta. Johtamista ajatellaan asioiden johtamisen ja ihmisten johtamisen kannalta. Tämä kaikki johtaa työn laatuun ja tuloksellisuuteen sekä työhyvinvointiin ja työkykyyn. Ihmisten johtaminen sisältää palautteen antamista, palkitsemista, innostamista, delegoimista sekä työntekijöiden osaamisen hyödyntämistä. Asioiden johtaminen pitää sisällään organisaation huolenpitoa, johon kuuluu erilaiset työn mittarit, toiminnan kehittäminen, tavoitteiden asettaminen ja niissä pysyminen, organisaation visio, strategia ja arvot sekä toimintaympäristöstä huolehtiminen. Tämä kaikki vaikuttaa organisaation toimintaan ja kun kaikki osa-alueet on otettu huomioon, organisaation toiminta on positiivista ja kehityskäyrä nousee. (Johtaminen ja esimiestyö 2019.)



Kuvio 2. Johtamisen kokonaisuus (Johtaminen ja esimiestyö 2019).

Johtaminen on asioiden johtamista ja ihmisten johtamista yhdessä. Asioihin kuuluvat mm. mittarit, joilla mitataan esimerkiksi työn laatua, toimintaprosessit ja niiden hallinta, tavoitteiden hallinta ja asettaminen, visiot ja arvot ja niiden luominen ja toimintaympäristön luominen ja siitä

huolehtiminen. Ihmisten johtamiseen taas kuuluvat vuorovaikutuksen ylläpitäminen ja huolehtiminen siitä, että kaikki saavat tilaa kertoa mielipiteitä, ideoita yms., kehittäminen ja delegointi, jotta kaikki saavat jotain tehdäkseen, henkilöstön innostaminen ja palkitseminen, työntekijöiden osaamisen hyödyntäminen sekä rakentavan palautteen antaminen. (Johtaminen ja esimiestyö 2019.)

Työntekijöiden tyytyväisyys on tärkeää yritykselle. Mitä helpompaa töiden aloittaminen työntekijälle on, sitä miellyttävämpää töihin on tulla ja töitä tehdä. Työntekijöiden sitoutuneisuudella on suuri merkitys tulosten kannalta. Jos sitoutuneisuus on alhaista, liikevoitto jää myös huomattavasti pienemmäksi (Neljä hyvää syytä miksi työntekijöiden tyytyväisyyteen kannattaa panostaa 2016). Sitoutunut työntekijä on asiakkaita kohtaan positiivisempi ja usein saa myytyä ekstrapaa ja tekee asiakkaiden päivästä paremman.

Organisaation pitäisi kyetä useisiin erilaisiin asioihin. Yrityksen tulisi hankkia asiakkaita, joita se haluaa ja yrityksen tulisi pitää työntekijät talossa. Palkitseminen on tärkeää organisaation hyvinvoinnin kannalta. Yrityksen tulisi kehittää toimintaansa ja työntekijöitensä sekä tukea ja arvostaa pitkää työuraa. Jos organisaatiossa pystytään hoitamaan nämä kaikki, ovat asiat kunnossa ja organisaatiolla on mahdollisuus kehittyä yhä pidemmälle. (Kauhanen 2012, 16.)

#### 4.2 Kehittäminen ja palkitseminen

Palkitsemisella voidaan nostattaa uuden sekä vanhan työntekijän motiivia oppia. Uusi työntekijä haluaa oppia, jos tietää, että oppimisesta on luvassa palkinto. Palkitsemisen ei tarvitse olla mitään suurta. Yritys voi esimerkiksi tarjota ylimääräisiä etuja, vaikka etuseteleitä, jos työntekijä suorittaa ylimääräisen kurssin tai voi todistaa, että on oppinut jonkin tärkeän taidon ripeästi.

Nykypäivänä muutos on noussut arkiseksi sanaksi ja se vaatii koko organisaation henkilöstöltä sopeutumista ja uusiutumista. Osaaminen vanhenee nopeasti, ja jos haluaa säilyttää markkinakelpoisuuden, on opeteltava nopeasti uutta ja oltava valmis vastaanottamaan uutta tietoa. Teknologia ja tekninen osaaminen vanhenee nykypäivänä muutamassa vuodessa. (Kauhanen 2012, 142.)

Oppiva organisaatio on viime vuosina puhuttanut paljon yritysmaailmaa. Tällä tarkoitetaan sitä, miten organisaatio oppii yksilöiden oppimisen kautta. Käsitteelle ei kuitenkaan ole tarkkaa määritelmää. Oppivana organisaationa voidaan pitää organisaatiota, joka osaa käyttää kaikkien oppimiskykyä tavoittaakseen tavoitteet. Yrityksen on osattava luoda kannustava ilmapiiri oppimisen ympärille. Organisaation henkilöstön täytyy kyseenalaistaa toimintaansa sekä huomata ja oppia virheistään. Osaamista pitää voida luoda, hankkia ja siirtää. Yrityksen täytyy kannustaa kokeilemaan ja antaa virheet anteeksi. Yrityksessä on hyvä rohkaista kilpailemaan. Organisaation täytyy oppia uutta, kannustaa sekä jakaa tietoa. Oppivassa organisaatiossa kaikilla on mahdollisuus kehittyä sekä saavuttaa tuloksia. Henkilöstöllä pitää olla sekä henkilökohtaisia- että yhteisiä tavoitteita, jotta voidaan oppia yhdessä ja erikseen. (Kauhanen 2012, 157-158.)

Palkitseminen on tärkeä osa yrityksen johtamista. Palkitseminen voi olla osana perehdytystä. Palkitseminen on yksi johtamisvälineistä ja sillä tuetaan menestystä ja kannustetaan henkilöstöä. Palkitsemisen tarkoitus on kannustaa työntekijöitä toimimaan arvojen ja tavoitteiden mukaisesti. Palkkiot nostattavat työntekijöiden motivaatiota ja sen seurauksena organisaatioiden tulokset paranevat. Ihmisiä motivoivat erilaiset asiat. Joitakin motivoi raha, joitakin esimerkiksi liikunta- edut ja joitakin loma- ja vapaapäiväedut. Esimiehen täytyy siis tuntea erilaisten ihmisten motivaatio. (Kauhanen 2012, 113.)

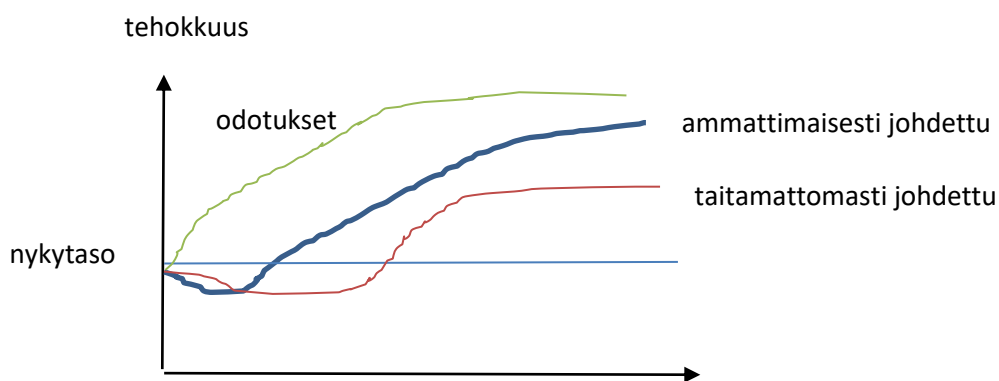
#### 4.3 Uuden työntekijän vaikutukset organisaatioon

Usein ensivaikutelma on ratkaiseva tekijä, kun uusi työntekijä saapuu. Usein on havaittavissa jännitystä ja hermostuneisuutta uuden työntekijän käytöksessä, mutta sitä voidaan huomata myös muissa työntekijöissä. Uusi työntekijä selvittää, mihin asemaan hän työpaikassaan sijoittuu. Esimiehen tehtävänä on varmistaa, että prosessi sujuu vaivattomasti. (Kuinka huolehtia uudesta työntekijästä 2019.)

Kun uusi työntekijä saapuu, se horjuttaa hetkellisesti organisaation toiminnan tasapainoa Tämä muutos aiheuttaa hetkellisen häiriön, jota kuvaillaan alla olevassa kuviossa. Usein uuden työntekijän aloittaminen laskee hieman tehokkuutta, ennen kuin se toivon mukaan alkaa taas nousta. Hyvällä johtamisella voi vaikuttaa paljonkin siihen, kuinka noususuhdanteista tehokkuus tulee

olemaan. Tavoite olisi, että tehokkuuden lasku olisi mahdollisimman pientä ja lyhytaikaista. (Eklund 2018, 31.)

Kuviossa 3 näkyy, mitä organisaatio odottaa uudelta työntekijältä. Hänen odotetaan heti olevan hyödyksi yritykselle. Tämä harvemmin kuitenkaan tapahtuu. Usein mennään hieman nykytason alapuolelle, jonka jälkeen nousetaan ja pikkuhiljaa työntekijän tehokkuuskäyrä nousee. Merkitystä on tässä vaiheessa sillä, miten työntekijää johdetaan ja opastetaan. (Eklund 2018, 32.)



Kuvio 3. Muutoksen vaikutus organisaation tehokkuuteen (Eklund 2018, 32).

Kun johtaminen on ammattitaitoista ja hyvin suunniteltua, tehokkuuden laskeminen voidaan pitää mahdollisimman matalana ja lyhyenä. Jos taas johdetaan taitamattomasti tai huonosti suunnitellen, notkahdus kestää pidempään, eikä välttämättä päästä missään vaiheessa samalle tasolle kuin ammattimaisesti johtaen. Pahimmassa tapauksessa työntekijä ei pääse sisään työyhteisöön eikä tehtäviinsä. Näin ollen hänet joudutaan joko irtisanomaan tai hän irtisanoutuu itse, jos ei koe kuuluvansa työpaikkaansa tai kokee, ettei opi työtehtäviään. (Eklund 2018, 33.)

Perehdyttämisen jälkeen on hyvä seurata, ottaako työntekijä oppimiaan asioita osaksi työntekoaan. Hyvän perehdyttämisen seurauksena opittu asia käytännöllistetään työhön, joka taas takaa paremman tuloksen. Kehityskeskustelut ovat hyvä tapa seurata kehittymistä ja opettaa lisää. Niiden avulla luottamus säilyy. (Eklund 2018, 111.)

Asiakkaat tuovat arvoa yritykselle ja voidaan ajatella, että pankkitilien saldot, tilat, laitteet sekä kalusto ovat arvoltaan pientä verrattuna asiakkaiden arvoon. Hyvällä johtamistaidoilla saadaan kehitettyä loistavia työntekijöitä, jotka taas tuovat organisaatiolle asiakkaita. (Viitala 2013, 302.)



## 5 LAINSÄÄDÄNTÖ

Yhtenä aiheena käsittelen lainsäädäntöä. Suomen lakiin on sisällytetty myös perehdytys. Jokaisen uuden työntekijän kuuluu saada asianmukainen opetus työtehtäviinsä ja työympäristöönsä. Se on kaikkien turvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämistä.

Erityisesti työturvallisuuslaki, työsopimuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä sisältävät jopa suoria viittauksia perehdytykseen. Työlainsäädännössä tavoitteena on suojella ja sopeuttaa työntekijää. Lainsäädännön noudattaminen on kaikille organisaatioille vähimmäisvaatimus, mutta monella alalla työehtosopimukset täydentävät lakeja. Lailla halutaan turvata kaikkien urapolut, ja sen merkitys ristiriitatilanteissa on suuri. Organisaatioiden täytyy varautua perehdyttämiseen tarpeellisin keinoin. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

### 5.1 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita, jotta voidaan turvata työkykyä ja suojella sitä. Sillä myös ennaltaehkäistään ja torjutaan tapaturmia ja työstä johtuvia fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Työntekijän on myös hyvä käydä työturvallisuutta sekä työturvallisuuslakia läpi uuden työntekijän kanssa. (L738/2002.)

Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu huolehtia henkilöstön turvallisuudesta ja terveydestä työympäristössä. Jo perehdyttäessä uutta työntekijää, työnantajan on huolehdittava, että uusi työntekijä ymmärtää työpaikan turvallisuutta koskevat asiat. Työntekijän täytyy osata toimia myös vaaratilanteissa. Työnantajan tehtävä on tarkkailla ympäristöä, työyhteisöä ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on huomioitava työhön, olosuhteisiin sekä työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. (L738/2002.)

Työpaikalla on oltava esillä riittävästi tietoa työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työnantaja huolehtii siitä, että henkilöstön osaaminen ja työkokemus on otettu huomioon. Jokainen työntekijä täytyy olla perehdytetty riittävästi työhön, olosuhteisiin, työmenetelmiin, työvälineisiin sekä niiden käyttöön. Perehdytys on tärkeää erityisesti työsuhteen alussa ja työsuhteiden muuttuessa. Työnantajan on huolehdittava, että työntekijä on opetettu ja ohjattu työn haittojen ja vaarojen

ehkäisemiseksi. Työntekijän täytyy tietää, miten toimitaan erilaisissa tilanteissa, kuten huolto-, korjaus-, häiriö- ja poikkeustilanteissa. työpaikan ohjeistusta täydennetään säännöllisesti. (L738/2002.)

Työnantajan tehtävänä on jakaa tarpeelliset tiedot, jotka liittyvät turvallisuuteen, terveyteen ja muihin olosuhteisiin. Asiat täytyy käsitellä työnantajan, työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa. (L738/2002.)

## 5.2 Työsopimuslaki

Työsopimuslakia sovelletaan sopimukseen, joilla työntekijä on suostunut toimimaan työnantajan valvonnassa. Työntekijälle maksetaan sovittua palkkaa. Tätä lakia sovelletaan myös, jos palkasta ei ole sovittu, mutta työ on tarkoitettu tehtäväksi palkkaa vastaan. (L55/2001.)

Työnantajan on ylläpidettävä suhteitaan työntekijöihin ja hänen on huolehdittava siitä, että työntekijöiden väliset suhteet ovat kunnossa. Työnantajan täytyy tietää, että uusi työntekijä on sopeutunut joukkoon. Työnantajan vastuualueeseen kuuluu huolehtia siitä, että työntekijät suorittavat työstään, vaikka työympäristössä tai tehtävissä tulisi muutoksia. Työnantajan on edistettävä henkilöstön mahdollisuutta kehittyä. (L55/2001.)

Työn tärkein asia on työsopimus. Yksi keskeisimmistä asioista perehdytyksessä on käydä läpi sopimus huolella. Työsopimus sitouttaa molemmat osapuolet työhön. Työntekijä sitoutuu tekemään työnsä ja hän saa palkan. Työnantaja sitoutuu neuvomaan, ottamaan työn vastaan sekä maksamaan palkkaa tehdystä työstä. (L55/2001.)

## 5.3 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä on säädetty edistämään yrityksen ja henkilöstön välisiä menettelytapoja. Tavoite on kehittää yrityksen toimintaa yhdessä ja antaa työntekijöille mahdollisuus vaikuttaa päätöksiin, joita yrityksessä tehdään ja jotka koskevat heidän työtään. Tarkoituksena on vahvistaa työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistyötä. (L334/2007.)

Yrityksen suunnitelmista sekä nykyisestä tilasta on kerrottava koko henkilöstölle. Tämä on helppo suorittaa palaverilla, joita järjestetään tarpeen mukaan. Työnantajan täytyy antaa mahdollisuus vaikuttaa päätöksiin ja suunnitelmiin. Hyvässä työympäristössä pystytään puhumaan kaikista asioista, sekä annetaan mahdollisuus kaikille kertoa mielipiteensä. Perehdytysvaiheessa on tärkeää kuunnella uutta työntekijää, koska hänellä voi olla kehitysideoita, joita kauemmin työskennelleet eivät edes huomaisi. (L334/2007.)

#### 5.4 Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta

Työnantajan ja työntekijöiden välisissä asioissa käsitellään asioita ja muutoksia, joilla on vaikutusta henkilöstöön ja sen toimintaan. Asioissa käsitellään myös erilaisia tapoja ja periaatteita, joilla voi olla haitallisia vaikutuksia. Näitä voidaan selvittää erilaisilla selvityksillä sekä terveydenhuollon tekemässä työpaikkaselvityksessä. Työpaikassa keskustellaan kehittämistavoista, joilla voidaan ylläpitää terveyttä. Työ järjestetään sen perusteella, mikä on turvallisin ratkaisu työpaikalla. Työntekijöitä on tärkeä perehdyttää silloin, kun tarve vaatii, ei vain työn alkuvaiheessa. (L44/2006.)

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta tiivistää kolme edellistä lakia. Jokaisessa niistä mainitaan viestintä, perehdyttäminen, ympäristö, työkyky, turvallisuus ja terveys. Jo perehdytysvaiheessa on tärkeää käydä lainsäädäntöä läpi, koska se luo turvallisuuden tunnetta työntekijöissä. (L44/2006.)

## 6 TERVETULOPAKETIN LAADINTA

Tässä luvussa käsitellään tervetulopakettia ja sen etenemistä. Työn tarkoituksena oli laatia toimiva ja mielenkiintoinen tervetulopaketti uudelle työntekijälle. Tavoitteena työntekijän näkökulmasta on helpottaa työpaikkakunnalle ja uudelle työpaikalle saapumista. Työnantajan puolesta haluttiin nopeuttaa ja helpottaa perehdytystä sekä luoda asiallinen kuva hotellista työpaikkana. Lisäksi käsitellään toiminnallista opinnäytetyötä, joka oli opinnäytetyöni toteutustapa. Työni oli tuotekehitysprojekti, jossa luotiin tervetulopaketti Lapland Hotel Riekonlinnan esimiesten apuvälineeksi.

### 6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö koostuu useista asioista: toiminnallisuudesta, teoreettisuudesta, tutkimuksellisuudesta ja raportoinnista (Vilka 2010, 2). Toiminnallisen opinnäytetyön tavoite on käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä ja järjeistämistä. Se voi olla esimerkiksi tapahtuma, kirja, vihko, perehdyttämispöytäkirja jne. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Vilkan (2010, 5) mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä tavoitellaan tiedonkeruulla ”tietoa, jolla tekijä itse voi toiminnallista osuutta ja tuotosta perustellusti täsmentää, rajata, kehittää, uudistaa sekä luoda kohdetta ja käyttäjää paremmin palvelevaksi”. Työni tiedonkeruu keskittyy kirjallisuuden ja internetlähteisiin sekä myös Lapland Hotelsin omaan jo olemassa olevaan aineistoon.

Monilla aloilla, esimerkiksi liiketalous ja hotelli-, ravintola- ja matkailualalla, opinnäytetyö tehdään jollekin yritykselle. Ennen työtä kannattaakin selvittää, mitä ohjeistuksia yrityksellä on. Yritys voi esimerkiksi haluta logonsa näkyviin ja oikeanvärisenä. Raportissa tulisikin kertoa, mitä ohjeita yrityksellä on ja miten ne vaikuttivat työn tekemiseen. (Vilka & Airaksinen 2003, 53.)

Hotellipäälliköllä sekä hotellin johtajalla oli toiveena, että työni tehtäisiin sekä suomeksi että englanniksi. Lisäksi hotellipäällikkö kertoi vähän, millaisia asioita hän haluaisi pakettiin: esimerkiksi työvaatteet, henkilökunnan asunto-ohjeet ja pelisäännöt. Paketista jäi englanninkielinen tuotos pois, koska halusin hieman rajata työtä.

Tavoitteena pidetään, että opinnäytetyö erottuu vastaavanlaisista töistä. Tuotteen tulisi siis olla yksilöllinen. Kriteereinä pidetään tuotteen muotoa, selkeyttä, käytettävyyttä, asiasisällön sopivuutta ja informatiivisuutta. Lähdekritiikkiä on erityisessä asemassa. Kaikki kerätty tieto ei välttämättä ole enää ajankohtaista ja osa tiedosta voi olla hyvinkin väärää. (Vilka & Airaksinen 2003, 53.)

## 6.2 Tervetulopaketin suunnittelu ja toteutus

Opinnäytetyön haasteena on löytää tarvittava tieto, joka vastaa oman alan teoriaa. Oma työtä tehdessäni turhan tiedon suodattaminen pois oli yksi haasteista. Työtä tehdessä pyritään usein turvautumaan erilaisiin esimerkkeihin ja tapoihin, joita toiset ovat käyttäneet omassa työssään. On tärkeää ymmärtää toiminnallinen käsitys sellaisilla loilla, joilla taidot ja käytännöllisyys ovat keskeisiä aiheita. (Vilka & Airaksinen 2003, 7.)

Tervetulopaketti tehdään yhteistyössä Lapland Hotel Riekonlinnan kanssa. Yhdessä hotellipäällikön kanssa olemme muokanneet tervetulopakettia sopivaksi hotellin henkilökunnan käyttöön. Oppaan idea tuli jo ensimmäisessä harjoittelussani, jossa kiinnostus hotellitoimintaan heräsi ja halusin hyödyntää harjoittelupaikkaani opinnäytetyössäni. Aloin pikkuhiljaa keräilemään materiaalia hotellilta ja kirjoittelin ideoita muistiin. Työkavereiden ja hotellipäällikön kanssa keskusteltiin siitä, mitä oppaaseen voisi sisällyttää. Itselläni ajatus oli hyvin laajasta paketista, jossa on kaikki työpaikan perehdytysohjeet. Keskustelin hotellipäällikön kanssa ja minulle valkeni, että työni on aivan liian laaja. Siitä alkoi rajua rajaaminen.

Työtä tehdessä tein ideapohjaa, jonka lähetin hotellipäällikölle. Hän lähetti sitten palautteena oman näkemyksensä. Kävin myös hotellilla ja sain materiaalia käytettäväksi. Sen jälkeen laitoin työni hotellipäällikölle, hän luki ja kommentoi sitä. Välimatkan ja ristiin menevien aikataulujen takia säännölliset palaverit eivät onnistuneet. Syksyllä kävin hotellilla ottamassa kuvia ja keskusteltiin siitä, missä vaiheessa työ on.

Kun aloin kirjoittamaan opinnäytetyötä, keräsin aluksi tietoa perehdyttämisestä, Lapland Hotelista ja Saariselästä. Luin myös paljon muita opinnäytetöitä, joiden aiheena oli perehdyttäminen. Panin muistiin mahdollisia aiheita, joita voisin käyttää. Näin alkoi muodostua jonkinlainen alusta, jota pystyin käyttämään hyödyksi aloittaessani paketin tekemistä.

Suunnitteluvaiheessa työstä piti tulla tervetulopaketti, jossa on perehdytysoppaat jokaiselle osastolle, mutta matkan varrella tervetulopaketista muokkautui sellainen, jossa on yleisohjeet tuntuuriin saapumisesta ja töiden aloittamisesta perehdytyksen loppuvaiheeseen. Ensin ajattelin, että

Sitä mukaa, kun työtä teki, tuli uusia ideoita ja osa alkoi tuntua sopimattomilta, jolloin välillä saatoinkin pyyhkiä ison osan pois ja aloittaa alusta. Opinnäytetyön tekeminen oli kuitenkin hyvin opettavaista ja mielenkiintoista. Oli hetkiä, jolloin sain paljon aikaiseksi ja oli hetkiä, jolloin tuntui, ettei tästä tule mitään. Oma työtä lukiessa kuitenkin tajusin, miten paljon on oppinut prosessin aikana.

Tervetulopaketin tarkoitus on auttaa Saariselälle tulevia oppimaan aluetta, jotta tietää jo pääpiirteittäin tulevan työympäristönsä. Alueesta löytyy kartta, tärkeimpiä paikkoja ja muuta tärkeää informaatiota, jota voidaan käyttää omaan oppimiseen, mutta myös tietoa voi hyödyntää asiakstilanteissa. Lisäksi työpaikalle tuleva jännitys hieman laantuu, kun on vähän päässyt jo tutustumaan paikan käytänteisiin ja tapoihin. Alueen lisäksi paketista löytyy tietoa asunnosta (mm. järjestyssäännöt) ja työpaikasta. Työpaikkatietoa on esimerkiksi työvaatteet, työajat yms.

### 6.3 Tervetulopaketin arviointi

Tervetulopakettia arvioi hotellipäällikkö, keittiön esimies, ravintolan esimies sekä vastaanoton vuoropäällikkö. Hotellipäälliköltä sain rakentavaa palautetta siitä, miten tekstiä kannattaisi muokata ja millaista sisältöä tervetulopaketin pitäisi sisältää. Kun ihan ensimmäisen kerran laitoin hänelle suunnitelman ja alustavan pohjan, oli hän sitä mieltä, että olin keskittynyt hieman väriin asioihin. Keräsin tietoa hänen palautteensa pohjalta, ja seuraava palaute olikin parempaa. Hänen mielestään aiheet olivat hyvät, mutta tervetulopaketti kaipasi vielä sisältöä.

Hotellin esimiehiltä tuli positiivista palautetta tervetulopaketin loppuvaiheessa, kun se annettiin heille luettavaksi. Heillä ei ollut lisättävää. Hotellipäällikkö kiinnitti huomiota tekstin virheisiin ja kehottikin korjaamaan ne. Lisäksi hän huomautti, että tekstin pitää olla kirjakielistä. Ohjeistuksiin hän halusi tarkennuksia. Kokonaisuutena kuitenkin toimiva ja alue on hyvin kiteytetty.

Paketti aiotaan ottaa myös käyttöön Lapland Hotel Riekonlinnassa niin pian kuin mahdollista. Terveystulopaketti on toivottu ja esimiesten mielestä se on kiireisenä aikana todella tärkeä, koska heti perehdytyksen alussa voidaan alkaa keskittymään työhön.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi alkoi kiinnostuksestani Lapland Hotelsia kohtaan. Tervetulopaketin kokoamisen tavoite itseäni ajatellen oli, että halusin oppia esimiestyöstä ja henkilöstön johtamisesta enemmän. Tulevaisuudessa tulen todennäköisesti tarvitsemaan esimiestaitoja. En ole aikaisemmin tehnyt opinnäytetyötä, joten halusin valita tutun paikan, jolle teen opinnäytetyöni.

Teoriaa perehdyttämisestä ja henkilöstön johtamisesta löytyi paljon, mutta sen rajaaminen oli haastavaa. Käytin teoriaosuuksissa kirja- ja internetlähteitä. Sain myös lähdevinkkejä opinnäytetyöohjaajaltani sekä jonkin verran myös muiden opinnäytetöistä. Pohdin kirjoittaessani myös omaa tietoa, ja sen avulla ymmärsinkin lukemaani tekstiä ja aloin ymmärtää sitä. Se helpotti rajaamista paljon.

Kuten Vilkka & Airaksinen kirjoittavat Toiminnallinen opinnäytetyö (2003) kirjassaan, että työ voi olla esimerkiksi perehdyttämisopas. Tervetulopakettiani voidaan kutsua perehdyttämisoppaaksi, vaikka siinä ei varsinaisesti ole työhön perehdyttämistä. Tervetulopaketti sisältää kuitenkin perehdyttämiseen kuuluvaa tietoa työtehtävien ulkopuolelta.

Tarkoituksena on luoda toimiva tervetulopaketti, joka helpottaa sekä työntekijää että työnantajaa työsuhteen alkumetreillä. Paketin voi toimittaa uudelle työntekijälle heti, kun hänet on valittu työhönsä tai nykyiselle työntekijälle, joka tuntee sitä tarvitsevansa. Pohdin myös työtä tehdessäni sitä, miten tervetulopakettia voisi hyödyntää muillakin hotelleilla. Lisäksi tervetulopakettiin voi lisätä kohdennettuna uusille työntekijöille tarkempia ohjeita tuleville kerroshoitajille, tarjoilijoille, vastaanottovirkailijoille ja kokeille heidän työtehtävästään.

Opinnäytetyöni tavoite on saada työntekijät motivoitumaan työympäristöstään jo ennen kuin he saapuvat työpaikalleen. Lisäksi tavoitteena on saada heidät oppimaan työnsä ja alueensa. Jokaisella työntekijällä pitäisi olla mahdollisuus tutustua tulevaan (tai nykyiseen) työpaikkaansa. Tämä edesauttaa työntekoa ja näkyy myös tuloksissa ja työn laadussa. Tavoite saavutettiin, ja tervetulopaketti on hyödyllinen Lapland Hotel Riekonlinnassa.

Työnantajan näkökulmasta tavoitteena on yrityksen imagon nostattaminen motivoituneilla työntekijöillä ja sitä seuraavalla laadukkaalla työllä. Tervetulopaketin tavoite on myös helpottaa pe-



rehdytyksen aloittamista ja sen nopeuttamista. Kun työntekijä on valmiiksi päässyt jo tutustumaan uuteen työpaikkaansa ja sen tapoihin, on helpompi alkaa opettamaan työtehtäviin työpäikällä. Lapland Hotel Riekonlinnassa sesonkikauden alussa tulee useita työntekijöitä hieman eriaikaan, joten tervetulopaketin halutaan helpottavan perehdyttäjän muistilistaa, koska osa tärkeästä tiedosta on jo työntekijällä.

Pidän työtäni tärkeänä ja hyödyllisenä, koska se auttaa hotellia pitämään huolta työntekijöistään heti alkuvaiheessa. Ideasta toteutukseen oli pitkä matka, ja sisältö muuttui moneen kertaan ennen kuin työ oli valmis. Haastavuutta toi myös se, että en päässyt juurikaan käymään hotellilla haastavien työaikojen vuoksi. Kokonaisuutena opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista ja opettavaista. Koen oppineeni omista heikkouksistani ja vahvuksistani sekä olen oppinut paljon kirjoittamisesta ja lähteiden käytöstä. Jos opinnäytetyö olisi tehty ensimmäisenä vuonna, varmasti koulutehtäväni olisivat olleet ihan erilaisia. Ymmärrän nyt, ettei minulla aikaisemmin ole ollut mitään hajua edes lähteiden kirjoittamisesta oikeaoppisesti.

## LÄHTEET

Eklund A. 2018. Tervetuloa meille. Helsinki : J-Impact oy

Hirvasvuopio, H. 2019. Haastattelu

Hyppänen, R. 2009. Esimiesosaaminen. Helsinki: Edita Publishing oy.

Kangas, P. 2004. Työnopastus ja työpaikkaan perehdyttäminen. Helsinki: Forssan Kirjapaino oy

Kansallis- ja luonnonpuistot. Inari-Saariselkä. Saatavilla 4.11.2019. <https://www.inarisaari-selka.fi/fi/tietoa-alueesta/kansallis-ja-luonnonpuistot/>

Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: Alma Talent oy

Kjelin E. & Kuusisto P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum oyj

Kuinka huolehtia uudesta työntekijästä. Monster. Saatavilla 23.10.2019. <https://www.monster.fi/rekrytointi/hr-parhaat-kaytannot/henkilostoasiat/esimiestaidot/uusi-tyontekija/>

Kupias P. & Peltola R. 2012. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta. 2006. Finlex L/44/2006. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060044>

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä. 2007. Finlex L/334/2007. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334>

Lepistö, I. 1998. Työpaikkaohjauksen käsikirja. Helsinki: työturvallisuuskeskus

Manninen, O. 2009. Työelämäosaamisen käsikirja. Tampere: Domus Print Oy

Matkailuliiketoiminnan strategia. Lapland Academy. Saatavilla 16.3.2019. (Salainen)

Partanen, S. 1992. Saariselkä – magneettimäestä matkailukaupungiksi. Helsinki: Suomen matkailuliitto

Saariselkä – Matkailukeskus Euroopan huipulla. Inari-Saariselkä. Saatavilla 4.11.2019.

<https://www.inari.fi/fi/matkailu/matkailukylat/saariselka.html>

Saariselän alue. Metsähallitus. Saatavilla 18.1.2019. <https://www.luontoon.fi/saariselka>

Saariselän kylä. 2009. Saariselän historiaa. Saatavilla 18.1.2019. <https://saariselanhistoriaa.wordpress.com/category/saariselan-kyla/>

Saariselän matkailun tunnuslukuja. 2019. Visiittori. Saatavilla 11.4.2019. <https://visiittori.fi/saariselka>

Strömmer, R. 1999. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita

Turvallinen perehdytys 2019. OAJ. Saatavilla 17.9.2019. <https://www.oaj.fi/tyoelamaopas/turvallinen-tyoymparisto/perehdytys/>

Työsopimuslaki. 2001. Finlex L/55/2001. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

Työturvallisuuslaki. 2002. Finlex L/738/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Työterveyslaitos 2019. Johtaminen ja esimiestyö. Saatavilla 10.6.2019. [https://ttk.fi/tyoturvaluus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden\\_perusteet/johtaminen\\_ja\\_esimiestyo](https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet/johtaminen_ja_esimiestyo)

Työturvallisuus ja työsuojaelu 2018. Yrittäjät. Päivitetty elokuu 2018. Saatavilla 20.9.2019. <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/tyonantajan-abc/tyoturvaluisuus-ja-tyosuojelu-316630>

Urho Kekkonen kansallispuiston palvelut. Metsähallitus. saatavilla 18.1.2019. <https://www.luontoon.fi/urhokekkosenkansallispuisto/palvelut#esteeton>

Viitala, R. 2013 Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita oy

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö. Saatavilla 25.2.2019. <http://vilka.fi/hanna/Toiminnallinen-ont.pdf>.

What is human resources? 2019. Human Resources edu. Saatavilla 20.9.2019. <https://www.humanresourcesedu.org/what-is-human-resources/>

Yrityksemme. Lapland Hotels. Saatavilla 20.6.2019. <https://www.laplandhotels.com/FI/lapland-hotels-oy/yrityksemme.html>

4 hyvää syytä, miksi työntekijöiden tyytyväisyyteen kannattaa panostaa. Madatumlife. 2016. Saatavilla 1.9.2019. <https://www.madatumlife.fi/life-journal/artikkeli/-/article/4-syyta-panostaa-tyontekijoiden-tyytyvaisyyteen>

## Liitteet

Liite 1. Tervetulopaketin sisällysluettelo

Liite 2. Tervetulopaketti Lapland hotel Riekonlinnaan

Tervetulopaketti sisältö sisältää tietoa, joka on osoitettu salaiseksi. Se on nähtävissä ainoastaan Riekonlinnan työntekijöille. Toimeksiantajan pyynnöstä pakettia ei julkaista.

## Liite 1. Sisällysluettelo

**Sisällys**

1 Johdanto.....	2
2 Saariselkä alueena .....	3
2.1. Saariselkä nyt .....	3
2.1.1. Ravintolat.....	4
2.1.2. Majoitusvaihtoehdot.....	5
2.1.3. Aktiviteettimahdollisuudet.....	6
2.2. Saariselän historiaa .....	6
2.3 Saariselkä kuvina .....	8
2.4. Saariselän kartta .....	9
4 Lapland Hotels.....	11
4.1. Yleistietoa .....	11
4.2. Lapland Hotel Riekonlinna .....	12
4.3. Työtehtävät .....	13
4.3.1. Vastaanotto.....	13
4.3.2. Kerroshoito.....	13
4.3.3. Ravintolasali.....	14
4.3.4. Keittiö.....	15
4.4. Työvaatteet.....	15
4.5.Riekonlinna kuvina .....	16
5 Asuminen .....	19
5.1. Henkilökunta-asunnoissa asuminen .....	19
6 Henkilöstöedut.....	20
7 Pelisäännöt.....	20
4 Lapland Academy – AHMA.....	22
4.1. AHMA .....	22
LÄHTEET .....	24
LIITTEET.....	25

Liite 2. Tervetulopaketti Riekonlin



# LAPLAND HOTELS

## TERVETULOA TÖIHIN

*Lapland Hotels Riekonlinnaan!*

Tämä ohjevihkonen on tiesi työpaikkaasi. Löydät täältä kaikki tärkeimmät tiedot, mitä tarvitset, niin tehtävistä kuin Saariselän alueestakin. Odotamme innolla tapaamistasi!

Jenni Siivola

30.9.2019

