



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

OPPAAN TYÖN TURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN

Case: Aurinkomatkat

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Matkailun koulutusohjelma
Tapahtuma- ja kokousmatkailu
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Hanne Auvinen
Saija Lähde

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

AUVINEN, HANNE & LÄHDE SAIJA:

Oppaan työn turvallisuuden kehittämien
Case: Aurinkomatkat

Tapahtuma- ja kokousmatkailun opinnäytetyö, 63 sivua, 3 liitesivua

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena on ulkomaankomennus, lähetettynä työntekijänä Suomesta. Opinnäytetyö on jaettu teoriaosaan ja toiminnalliseen osaan. Teoriaosassa käsitellään työkomennusta ulkomailla sekä turvallisuutta työkomennuksella. Toiminnallisessa osassa käsitellään kohdemaan viranomaisäädöksiä, kohdemaan kulttuurin huomioimista sekä liikennettä ja asumista kohdemaassa. Toiminnallinen osa ei ole kohdennettu mihinkään tiettyyn matkakohteeseen, vaan se on muokattavissa jokaiseen toimeksiantajan matkakohteeseen sopivaksi.

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja tiedonkeruu toiminnallista osuutta varten suoritettiin viitekehyksen avulla sekä strukturoitua haastattelumenetelmää käyttäen. Haastattelussa kysyttiin sukupuolen vaikutuksesta työkomennukseen, monikulttuuriseen työyhteisöön valmistautumisesta sekä turvallisuusasioiden huomioimista työkomennuksella. Haastattelun tulosten perusteella voidaan todeta sama seikka kuin viitekehyksessäkin. Ulkomaankomennukselle lähtevän henkilön oma aktiivisuus tiedonhankinnassa liittyen kohdemaahan ja sen kulttuuriin on avainasemassa onnistuneen ulkomaankomennuksen varmistamisessa. Haastattelun ja viitekehyksen mukaan etukäteistietoa tulee hankkia erityisesti toiminnalliseenkin osaan kerätyistä aiheista.

Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin. Teoriaosasta tuli hyvin kattava ja selkeä tietopaketti. Toiminnallinen osa onnistui myös ja se on hyväksytty toimeksiantajan puolelta heidän työvälisekseen.

Asiasanat: ulkomaankomennus, ekspatriaatti, työn turvallisuus, turvallisuusopas, oppaan työ

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism Management

AUVINEN, HANNE & LÄHDE, SAIJA:

Improve the safety at
work for a travel guide
Case: Aurinkomatkat

Bachelor's Thesis in event and meeting tourism

63 pages, 3 pages of
appendices

Spring 2015

ABSTRACT

The subject of this functional thesis is assignment abroad as an employee sent from Finland. This thesis is divided into the theoretical part and the functional part. In the theoretical part we discuss assignment abroad and safety on assignment. In the functional part we discuss the official regulations in the country of destination, considering the culture in the country of destination and also traffic and living in the country of destination. The functional part is not focused on any specific destination but it can be adapted to any destination for the ordering party.

In this thesis it has been used the qualitative method. Fact-finding for the functional part was conducted by way of a framework and by using the structured interview method. The interview included questions about gender effect, preparation for the multicultural work community and security affairs during the assignment. Based on the results of the interview, we can state the same facts as stated in the framework. The person initiative of the person working abroad is in the key role when ensuring a successful assignment experience. According to the interview and the framework it is essential to acquire prior information especially about the subjects discussed in the functional part.

The targets for this thesis were accomplished. The theoretical part is a highly extensive and explicit information package. The functional part is also successful and it has been approved by the ordering party for them to use it as a tool.

Key words: assignment, expatriate, safety at work, safety manual, working as a travel guide

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TYÖKOMENNUS ULKOMAILLE	7
2.1	Ulkomaankomennuksen prosessi	7
2.1.1	Ulkomaankomennuksen tyypit	10
2.1.2	Ulkomaankomennuksen vaihtoehdot	11
2.2	Työkomennukseen valmistautuminen	12
2.2.1	Asettuminen ja eläminen kohdemaassa	14
2.2.2	Yksin ulkomaankomennuksella	16
2.2.3	Kulttuurisokki	17
2.2.4	Turvaverkoston luominen	18
2.3	Matkahallinto	20
2.3.1	Matkahallinnon prosessi	22
2.3.2	Travel manager	23
3	TURVALLISUUS TYÖKOMENNUKSELLA	25
3.1	Riskien hallinnan yleiset perusteet	25
3.1.1	Riskianalyysi	27
3.1.2	Erytyspiirteet ulkomaantyössä	28
3.2	Työskentelymaan yleisen turvallisuuden huomioiminen	30
3.2.1	Ulkoministeriön matkustustiedotteet	32
3.2.2	Liikenneturvallisuus kohdemaassa	33
3.3	Kulttuurien väliset erot	34
3.3.1	Kielitaito	36
3.3.2	Nainen ulkomaankomennuksella	37
4	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	39
4.1	Toimeksiantajan esittely	39
4.1.1	Finnair-konseni	40
4.1.2	Aurinkomatkat	41
4.1.3	Matkaoppaan työ	42
4.2	Opinnäytetyön suunnitelma	43
4.3	Strukturoitu haastattelu	45
4.4	Haastattelun vastausten analyysi	46
4.5	Tuotoksen koostaminen	49

		4
4.5.1	Tuotos toimeksiantajalle	50
4.5.2	Turvallisuuden kehittäminen lomakohteissa	52
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	54
5.1	Oma prosessi	55
5.2	Jatkotutkimusaiheet	58
	LÄHTEET	59
	LIITTEET	64

1 JOHDANTO

Ulkomaille muutettaessa, lähetettynä työntekijänä, tulee ottaa paljon erilaisia asioita huomioon. Jokaisen ulkomaille muuttavan ja siellä työskentelevän tulee tietää ja ymmärtää tietyt käytännön asioita, jotta työskentely ja eläminen ulkomailta olisivat mahdollisimman selkeää ja tuottoisaa, niin itselle kuin työnantajallekin. Lähetettynä työntekijänä tulee selvittää hyvissä ajoin ennen muuttoa, mitä käytännön järjestelyjä täytyy kotimaassa tehdä, mitä asettuminen ja elämän aloittaminen vieraassa maassa ja kulttuurissa itseltä vaatii sekä kuinka kulttuurisokin tunnistaa ja miksi turvaverkoston luominen on tärkeää. On myös hyvä ennen ulkomaankomennukselle lähtöä selvittää riskejä ulkomaantyössä, kuinka itse voi vaikuttaa omaan turvallisuuteen vieraassa maassa sekä kuinka kulttuurien väliset erot käytännössä ilmenevät. Etukäteen valmistautuminen on jokaisen omalla vastuulla, mutta vaivannäkö varmasti palkitsee paikan päällä, kun uusi arki kohdemaassa alkaa.

Turvallisuus ulkomaantyössä alkaa siitä, että asioihin perehdytään etukäteen huolellisesti. Avain turvallisuuteen on asioihin perehtyminen. Työskennellessä ulkomailta tulee arvioida työntekoon liittyvät riskit ja varmistaa, että työtä voidaan tehdä turvallisesti. Työpaikoilla tulisi aina käydä läpi työhön opastus sekä perehdytys, sillä se on tärkeä osa työturvallisuutta. Hyvän työilmapiirin perusedellytys on onnistunut perehdytys. (Hellsten 2009, 201, 205.)

Ulkomaille muutto ja siellä työskentely ei aina ole alkuun helppoa, vaikka työskentelisikin suomalaiselle työnantajalle ulkomailta käsin. On hyvä valmistautua jo etukäteen mahdollisiin sudenkuoppiin ja kulttuurisokkiin. Myös turvaverkoston luominen kohdemaassa, uuden kielen ja kulttuurin ymmärtäminen sekä elintavat ja asumismuodot ovat asioita, jotka vaikuttavat henkilön viihtymiseen ja onnistumiseen uudessa maassa.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää oppaan työn turvallisuutta kohdemaassa. Turvallisuuteen vaikuttavat tekijät on valittu toimeksiantajan oman 4D –

työhyvinvointitutkimuksen¹ perusteella. Näiden seikkojen perusteella saimme idean tehdä toiminnallinen opinnäytetyö. Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena syntyy turvallisuusopas, jota varten haastatellaan työkomennuksella olleita tai sen piirissä työskenteleviä. Turvallisuusoppaan avulla toimeksiantajamme haluaa välttää tilanteet, jotka syntyvät henkilöstön tietämättömyydestä. Opinnäytetyön tekeminen on mielenkiintoinen projekti, missä motivoi toimeksiantajan aito tarve tuotoksesta. Toimeksiantaja Oy Aurinkomatkat – Suntours Ltd Ab on valmismatkoja myyvä yritys. Vuonna 2014 Aurinkomatkoiilla työskenteli 193 työntekijää. (Aurinkomatkat 2015a.)

Opinnäytetyömme viitekehys muodostuu kahdesta eri luvusta. Viitekehysten ensimmäisessä luvussa perehdytään työkomennukseen ulkomailla, mitä se käytännössä tarkoittaa ja edellyttää työntekijältä itseltään. Lukijalle avataan myös matkahallintoa, matkustussääntöjä sekä travel managerin² työtä. Ensimmäisessä luvussa käydään läpi myös ulkomaankomennusprosessin sekä ulkomaankomennuksen eri tyypit ja vaihtoehdot, mutta jatkossa keskitytään kuitenkin vain yhteen ulkomaankomennuksen tyyppiin, varsinaiseen komennukseen. Tässä opinnäytetyössä keskitytään pelkästään Suomesta lähetettyihin, suomalaisiin työntekijöihin.

Tietoperustan toisessa luvussa käsitellään riskien hallintaa ja sen erityispiirteitä ulkomaantyössä, työskentelymaan turvallisuuden huomioimista sekä ulkoministeriön matkustustiedotteita. Pohditaan myös turvallisuustekijöitä, kuten liikenneturvallisuutta, kieli- ja kulttuurieroja sekä naisen asemaa monikulttuurisessa työympäristössä. Opinnäytetyöstä on rajattu pois työturvallisuus sekä työturvallisuuslaki ja niihin liittyvät seikat.

Viitekehysten tietojen sekä strukturoidun haastattelun vastausten perusteella tehdään tuotos, jossa käsitellään kohdemaan viranomaissäädöksiä, kohdemaan kulttuurin huomioimista sekä liikennettä ja asumista kohdemaassa.

¹ työhyvinvointitutkimus

² matkahallintapäällikkö

2 TYÖKOMENNUS ULKOMAILLE

Tässä luvussa keskitytään käytännön järjestelyihin, kun lähdetään ulkomaantyökomennukselle. Ulkomaankomennuksen tyyppejä on useita ja esittelemme niitä tässä kappaleessa. Ulkomaankomennus ei välttämättä ole aina työntekijälle mieluinen ratkaisu, syystä tai toisesta, ja tämän takia ratkaisuna voi olla toisenlainen vaihtoehto. Matkahallinnon merkitys on huomattava varsinkin sellaisille yrityksille, joissa ulkomaankomennukset ovat arkipäivää. Tehokkaan ja toimivan matkahallinnon avulla yritys voi saada aikaan merkittäviä säästöjä. Matkahallinto koostuu alan ammattilaisista, joiden yhtenä tehtävänä on hoitaa yrityksen työntekijöiden etukäteisjärjestelyjä työkomennuksella. Suurissa kansainvälisissä yhtiöissä matkahallinnosta vastaa travel manager. Tässä luvussa esitellään myös travel managerien tehtäviä ja heidän merkitystään yrityksen matkustusstrategian toteutamisessa.

2.1 Ulkomaankomennuksen prosessi

Monille ajatus maailmalle lähtemisestä syntyy jo hyvin nuorena, koulu- ja opiskeluaikoina. Monen nuoren silmissä siintää ajatus menestyksekkästä työurasta ulkomailla ja se vaatii todella pitkäjänteistä ja johdonmukaista pyrkimystä. Opiskelujen myötä avautunut harjoittelupaikka tai ensimmäinen ulkomaan komennus on monille ratkaiseva, ja se avaa usein ovia tulevaisuutta ajatellen. Ulkomailla asuminen avaa myös silmiä ja sellaisen kokemuksen jälkeen pystyy paremmin hahmottamaan, millaisiin haasteisiin kenties tulevaisuudessa voi törmätä. Ulkomaankomennuksilta saatu kokemuksellinen tieto on äärimmäisen tärkeää, sillä se helpottaa selviytymistä uusissa haasteissa. (Junkkari & Junkkari 2003, 14.)

Ulkomaille työskentelemään lähtevien henkilöiden motiivit usein vaihtelevat. Suurimpana vaikuttimena ulkomaille lähtemiseen on lähtijän elämäntilanne. Useimmiten lähtijät mieltävät ulkomaantyökomennukset myönteisinä ja mahdollisuuksina parempiin työuriin, esimerkiksi kotimaassa. Ulkomaille töihin lähtevältä henkilöltä on myös löydyttävä edes jonkin verran seikkailumieltä, jotta uskaltaa ottaa riskin ja lähteä kokemaan jotain aivan uutta. Monilla on mielessä uuteen

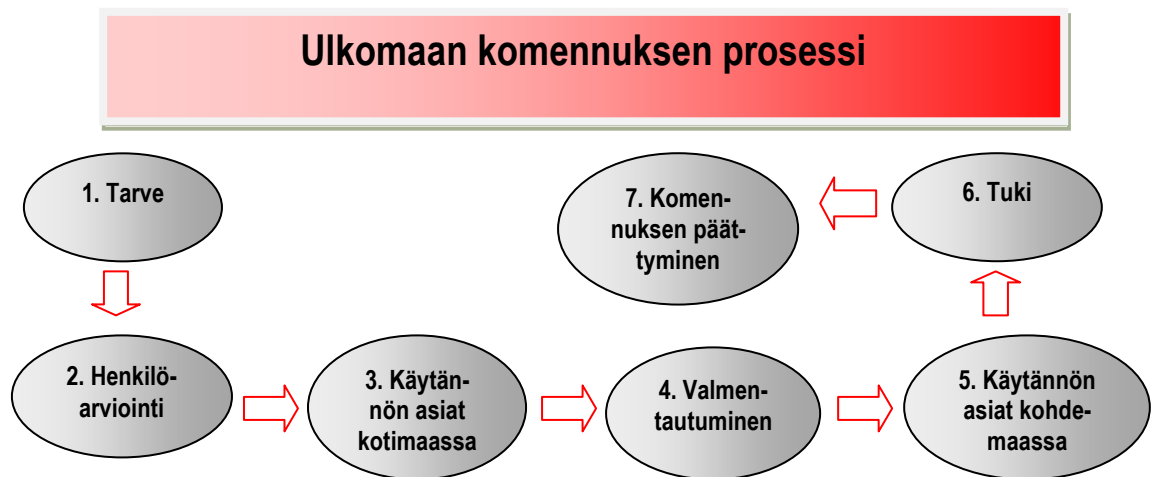
kulttuuriin tutustuminen ja kielitaidon kartuttaminen. Monesti myös itsensä kehittäminen ja ihmisenä kasvaminen koetaan vaikuttimina lähteä maailmalle. Toisille myös taloudelliset hyödyt, kuten parempi palkkaus, työedut ja pienempi verotus ovat isoja vaikuttimia päätökseen lähteä komennukselle. Uusien asioiden kokeminen ja matkustelumahdollisuudet nähdään isona tekijänä, kun pohditaan lähtöä. (Sinkkonen 2009, 110.)

Ulkomaantyö voidaan määritellä usealla eri tavalla, mutta yleisin kuitenkin lienee se, että ulkomaantyössä työnantaja lähettää työntekijän ulkomaille tekemään joksikin määritellyksi ajaksi työtä työntekijän lukuun korvausta vastaan. Ulkomaantyöllä voidaan tarkoittaa joko pitkäaikaista työskentelyä ulkomailla, mikä on keskiarvoisesti noin kaksi/kolme vuotta, tai sillä voidaan tarkoittaa projektiluonteista työtä jolloin ulkomaankomennus voi olla lyhyt, muutamasta viikosta kuukauteen. (Hellsten 2009, 18.)

Ulkomaankomennukset ovat yleistyneet yritysten kansainvälistymisten myötä ja ovatkin yhä tärkeämpi osa yritysten henkilöstöpolitiikkaa, sillä komennukset ovat haastavia niin yrityksen kuin komennukselle lähtijän kannalta. Ulkomaantyöhön liittyy hyvin paljon erilaisia käsitteitä ja sopimusvelvoitteita, mitkä poikkeavat merkittävästi tavallisen työsuhteen ehdoista. Useimmiten ulkomaankomennukset ovat yritykselle kalliita. Työkomennukselle lähtevän aiheuttama palkkakustannus voi olla kaksi tai jopa viisi kertaa niin suuri kuin paikan päältä palkattavan henkilön palkkakustannukset. Tämä onkin yksi merkittävä syy siihen, miksi yrityksellä on kirjallisesti sovittu ulkomaankomennuksien pelisäännöt. Näillä pelisäännöillä tarkoitetaan esimerkiksi ulkomaankomennuspolitiikkaa tai muita ohjeita, ulkomaankomennukseen liittyviä vastuita ja velvollisuuksia sekä ulkomaantyöprosessia. (Hellsten 2009, 17.)

Ulkomaille lähetetyllä työntekijällä tarkoitetaan henkilöä, joka lähetetään työkomennukselle ulkomaille suomalaisen yhtiön toimesta, mutta hänelle jää kuitenkin Suomeen lepävä työsuhteen. Tässä menetelmässä on tarkoituksena, että ulkomaan työskentelyn päättyessä kyseinen työntekijä palaa takaisin suomalaisen yhtiön palvelukseen. (Sinkkonen 2009, 162.)

Seitsemänvaiheinen ulkomaankomennusprosessi alkaa yrityksen tarpeesta täyttää joku tietty positio kohdemaassa (kuvio 1). Seuraava askel ulkomaankomennusprosessissa on henkilöarviointi. Henkilöarvioinnin vaiheessa tehdään yrityksen sisällä ratkaisu siitä, palkataanko position täyttämiseen joku paikallinen tai ulkomaalainen paikallisin työehdoin vai lähetetäänkö kohdemaahan joku ulkomaankomennukselle lähetetyn työntekijän nimekkeellä ja siihen kuuluvalla ulkomaankomennussopimuksella. Tässä vaiheessa yritykset tekevät myös henkilöarviointeja perustuen siihen, että komennukselle löydetään pätevin ja sopivin henkilö. Yritykset voivat tehdä henkilöarvioinnin itse tai ulkoistettuna palveluna. Kun henkilöarviointi on suoritettu ja sopiva henkilö tehtävään on valittu, alkaa käytännön asioiden hoitaminen kotimaassa. Käytännön asioihin kuuluvat esimerkiksi ulkomaankomennuspolitiikka, muuttojärjestelyt, sosiaaliturva ja eläkeasiat, verotus, lupa-asiat sekä sopimus ulkomaankomennuksesta. (Sinkkonen 2009, 14 – 17.)



KUVIO 1. Ulkomaankomennuksen prosessi (Sinkkonen 2009, 14 – 17)

Kun käytännön asiat on saatu kotimaassa järjestettyä, alkaa valmentautuminen. Valmentautuminen on äärimmäisen tärkeä vaihe ennen komennukselle lähtemistä. Valmentautuminen voi tarkoittaa opiskelua kirjoista, internetistä ja kyselemällä kohdemaasta. Jos mahdollista, niin olisi hyvä käydä etukäteen tutustumassa kohdemaahan ja kaupunkiin, mitä kutsutaan previsiitiksi. On hyvä opiskella ja tutustua etukäteen kohdemaan tapoja ja tottumuksia. Valmentautuminen jatkuu kuitenkin koko komennuksen ajan. Joka päivä tulee eteen uusia asioita, joihin joudutaan etsimään tietoa. Seuraava vaihe ulkomaankomennusprosessissa on käytännön asi-

oiden hoitaminen kohdemaassa. Kohdemaan viranomaiset ovat antaneet erilliset ohjeet siitä, miten maahanmuuttojärjestelyt kuhunkin maahan tulee hoitaa. Viranomaisilta saa tiedon siitä, kuinka työ- ja oleskeluluvat hankitaan, mikäli niitä tarvitaan. Myös rekisteröityminen paikallisille viranomaisille tulee hoitaa kuntoon maahanmuuton yhteydessä. Käytännön järjestelyihin kuuluvat myös asunnon hankinta, lapsille koulun etsintä ja tietysti pankkitilin avaaminen. (Sinkkonen 2009, 14 – 17.)

Sosiaalisen elämän ylläpitäminen on äärimmäisen tärkeää kohdemaassa, niin itse komennuslaiselle kuin hänen perheelleenkin. Usein työyhteisön tuki kohdemaassa auttaa selviämään käytännön järjestelyistä ja rutiinien aikaan saamisessa. Kotiinpaluuta ajatellen on myös hyvä pitää yhteyttä kotimaahan, jotta ei tapahtuisi vieraantumista omasta kotimaastaan, perheestä ja ystävistä. Komennusaika on aina tilapäinen. Tällä tarkoitetaan sitä, että jo ennen kuin henkilö lähetetään ulkomaankomennukselle, tiedetään, että maassaoloaika ja kyseinen työ kestävät vain tietyn ennalta sovitun ajan. Usein sopimukseen kirjataan komennusajaksi kaksi+yksi vuotta, mikä tarkoittaa sitä, että komennusjakso kestää lähtötilanteessa kaksi vuotta ja myöhemmin voidaan miettiä yhden vuoden optiota jatkaa komennusta. Näihin ennalta sovittuihin aikoihin voi myös tulla syystä tai toisesta muutoksia komennuksen aikana. Syitä voivat olla esimerkiksi perheeseen liittyvät asiat, yrityksen liiketoiminnasta johtuvat syyt tai jotain muuta. Komennuksen päättyminen ei kuitenkaan aina tarkoita kotimaahan paluuta. Se voi tarkoittaa myös uudelle komennukselle lähtöä, työsopimuksen muuttamista paikalliseksi työsopimukseksi tai vaikka yrityksen vaihtoa. (Sinkkonen 2009, 17.)

2.1.1 Ulkomaankomennuksen tyypit

Yrityksissä voi olla erilaisia ja eripituisia työkomennuksia. Liiketoiminnan vaatimukset useimmiten määrittelevät, millaisia ja minkä pituisia työkomennukset ulkomaille ovat. Komennukset voidaan jakaa kolmeen eri tyyppiin. Pidennetyllä työmatkalla voidaan ratkaista esimerkiksi tilapäinen tarve jonkin tietyn osaamisen piirissä jollain tietyllä alueella tai jossakin tietyssä maassa. Toinen tyyppi on puolivuotta kestävä ”short term” – komennus, joka voi liittyä esimerkiksi jonkin uu-

den liiketoiminnan käynnistämiseen tai esimerkiksi tietyn toiminnan aloittamiseen jollain uudella alueella. Kolmas ulkomaankomennustyyppi on varsinainen komennus, mikä kestää yhdestä kolmeen vuotta ja jolla ratkaistaan jo suurempia haasteita sekä kokonaisuuksia, kuten esimerkiksi vastataan tehtaiden käynnistämisestä tai kokonaisen liiketoiminta-alueen avaamisesta. Pidemmillä komennuksilla lähtijät voidaan jakaa vielä edelleen kahteen eri ryhmään. Toinen ryhmä on kotimaasta lähetetyt ulkomaankomennuslaiset, joille taataan paluupaikka kotimaan organisaatioon. Toinen ryhmä taas on täysin globaalit työntekijät, jotka kiertävät useita kymmeniä vuosia maailmalla siirtyen tehtävistä toisiin yrityksen sisällä. Nämä globaalit työntekijät eivät pala kotimaahansa työkomennusten välillä. Globaaleille kiertäjille työnantajan ei tarvitse taata paluupaikkaa, mutta sen sijaan seuraava komennus voidaan taata. (Hellsten 2009, 25 – 26.)

2.1.2 Ulkomaankomennuksen vaihtoehdot

Ulkomaankomennuksille, jotka kestävät yli yhden vuoden, on syntynyt erilaisia vaihtoehtoja. Pääsääntöisesti kansainväliset yritykset lähettävät työntekijöitään ulkomaille kahden tai kolmen vuoden työkomennuksille silloin, kun paikallinen osaamistaso ei ole tarpeeksi vahvaa tai emoyhtiön toimintatahoja halutaan juurruttaa tytäryhtiöihin. Nykyään on myös olemassa vaihtoehtoja perinteisen ulkomaankomennuksen rinnalle, vaihtoehtoiset komennukset. Tällaisten vaihtoehtoisten komennusten lisääntymiseen voi vaikuttaa esimerkiksi kustannustehokkuuden etsiminen yrityksessä. Syynä vaihtoehtoihin komennuksiin voi olla myös se, että komennuslaisen puoliso ei halua lähteä komennukselle oman uransa takia ja tämä on yrityksen tapa turvata myös puolison urakehitys kotimaassa. Vaihtoehtoinen komennus on yrityksen tapa kannustaa työntekijöiden liikkuvuutta ja urakehitystä. (Hellsten 2009, 26 – 27.)

Yrityksen tai komennuslaisen eri syyt voivat johtaa siihen ratkaisuun, että komennuslaiset korvataan joko osittain tai kokonaan kommuuttereilla (tulee sanasta commuting), työmatkalaisilla tai lokalisoinneilla. Kommuutteri työskentelee säännöllisesti kahdessa tai useammassa maassa. Commuting-komennuksella oleva henkilö työskentelee esimerkiksi kaksi tai kolme päivää viikosta asemamaassa ja

lopun päivät kotimaassaan viettäen siellä myös viikonloput. Commuting- komennuksella oleva voi myös työskennellä vuoroviikkoina kotimaassaan ja asemamaassa. (Hellsten 2009, 28.)

Työmatkalaisilla tarkoitetaan henkilöitä, jotka tekevät pitkäkestoisia työmatkoja. Kyseiset työntekijät työskentelevät yhdessä maassa jonkin tietyn pituisen ajanjakson ja he ovat normaalilla työmatkalla yrityksen matkustuspolitiikan säännösten mukaan. Tällainen työskentelytapa sopii erinomaisesti esimerkiksi tuotantolinjan käyttöönottilanteessa. Näissä tapauksissa työntekijän perhe asuu normaalisti kotimaassa. (Hellsten 2009, 29.)

Lokalisoinneilla tarkoitetaan sitä, että työntekijä siirtyy paikallisen yhtiön kirjoille paikalliseksi. Tämä on kustannusten kannalta yrityksille mielekäs vaihtoehto, mutta asettaa haasteita löytää työntekijöitä, jotka suostuvat siirtymään lokaalilla sopimuksella työntekomaahan. Näissä sopimuksissa ei ole sovittu erikseen paluusta kotimaahan eikä taattu työpaikkaa Suomessa. (Hellsten 2009, 30.)

Opinnäytetyössä keskitytään näistä ulkomaankomennustyypeistä varsinaiseen komennukseen, mikä kestää yhdestä kolmeen vuotta.

2.2 Työkomennukseen valmistautuminen

Kun päätös ulkomaankomennuksesta on tehty, alkaa kotimaassa käytännönjärjestelyt. Sinkkonen ja Hellsten ovat yhtä mieltä siitä, että käytännön järjestelyt tulee hoitaa asiallisesti ja mahdollisimman tehokkaasti, jotta työntekijä pystyy aloittamaan mahdollisimman pian tehokkaan työskentelyn kohdemaassa. (Hellsten 2009, 37 & Sinkkonen 2009, 15.)

Käytännön järjestelyihin kotimaassa kuuluvat Sinkkosen ja Hellstenin mukaan sopimusasiat, muuttojärjestelyt, sosiaaliturva- ja eläkeasiat, verotukseen liittyvät seikat sekä lupa-asiat. Sopimusasioihin kuuluvat muun muassa komennuksen pituus, palkka ja edut, joita voivat olla esimerkiksi asunto, auto tai lomat. Komennuslaisen kannattaa aina itse tutustua erittäin hyvin yrityksen ulkomaankomen-

nuspolitiikkaan sekä huolehtia, että hänellä on varmasti komennusajasta allekirjoitettu työsopimus. Muuttojärjestelyt ovat myös yksi iso vaihe käytännönjärjestelyissä, sillä mietintään tulee, otetaanko kohdemaasta kalustettu vai kalustamaton asunto, kuinka omat huonekalut kuljetetaan kohdemaahan tai kuinka paljon yritys maksaa rahdeista. Muuttojärjestelyissä täytyy ennen kaikkea ottaa selville se, kuinka paljon yritys on valmis maksamaan muutto- ja matkakustannuksista. (Hellsten 2009, 39, 47 & Sinkkonen 2009, 123, 127.)

Sosiaaliturva- ja eläkeasiat tulee myös hoitaa kuntoon ennen komennuksen alkamista. Nämä ovat aivan pakollisia käytännön asioita, jotka ovat pääsääntöisesti hyvin hoidettuja. On kuitenkin yrityksestä kiinni, kuinka oma-aloitteisesti näitä asioita tulee hoitaa komennuslaisen itse eteenpäin. Veroasiat kannattaa hoitaa ajoissa ennen komennukselle lähtöä. Hyvällä etukäteissuunnittelulla voidaan saada hyviä verohyötyjä ja näin ollen vältetään myös turhaa kaksinkertaista verotusta. Suunnittelumahdollisuudet ovat riippuvaisia siitä, lähdetäänkö pysyvästi ulkomaille vai onko kyseessä tilapäinen työmatka. Lupa-asioihin liittyvät muun muassa passi ja tarvittaessa viisumin hankinta. Työ- ja oleskeluluvat hankitaan yhteistyössä yrityksen kanssa. (Hellsten 2009, 39, 47 & Sinkkonen 2009, 123,127.)

Ulkomaankomennuksille lähtijöiden tarinat ovat aina erilaisia, mutta tietyiltä osin kuitenkin samanlaisia. Tiedyt elementit, jotka tulee tiedostaa, ovat aina samat, kun tehdään päätös lähteä ulkomaankomennukselle. Ulkomaankomennukselle tulee lähteä aina omin ehdoin. On hyvä kuunnella ulkopuolisia mielipiteitä ja neuvoja, mutta tulee muistaa, että päätös lähtemisestä tulee tehdä aina itse. Ulkomaankomennukselle lähtijän tulee olla rohkea, mutta kuitenkin riskit ymmärtäen. (Salonen 2010, 95.)

Salonen (2010, 95.) suosittelee, että ulkomaankomennukselle lähtijän kannattaa etukäteen opiskella kohdemaan historiaa ja nykyistä tilaa. Myös kohdemaan kielten opiskelu auttaa komennusajalla. Sinkkonen (2009, 125 – 126) on tehnyt myös huomion, että yritysten tarjoamat valmennukset ovat olleet suosittuja niin komennukselle lähtijän kuin tämän puolisonkin mielestä. Tarjottuja valmennuksia ovat muun muassa ulkomaankomennusvalmennus, kulttuurivalmennus, maakohtainen valmennus, kielikoulutus sekä veroneuvonta. Tällaiset niin sanotut sparraustilai-

suudet avaavat niin lähtijälle kuin tämän puolisollekin eri näkökulmia ajatella kyseistä komennusta ja siihen liittyviä haasteita sekä antaa työkaluja myös kohdatta ja käsitellä mitä mahdollisesti vastaan tulee.

Ulkomaankomennuksella on tärkeää, ettei tuomitse eri kulttuureja vaan yrittää oppia ymmärtämään niitä. On turha yrittää muuttaa kohdemaan kulttuuria lähtömaan kulttuuriksi, se ei vain tule onnistumaan. On tärkeää oppia arvostamaan kohdemaata, sen historiaa ja kulttuuria sekä luomaan siellä paikallisia kontakteja. (Salonen 2010, 95 – 96.)

2.2.1 Asettuminen ja eläminen kohdemaassa

Ulkomaankomennukselle lähteminen on valtava muutos. Muuttoon, asettumiseen ja elämän aloittamiseen uudessa maassa kuuluu innostus, sillä uutuudenviehätys on suuri. Tätä vaihetta kutsutaan uuteen kulttuuriin sopeutumisen "kuherruskuukaudeksi". Kohdemaan ihmiset, kieli, kulttuuri ja maisemat tuntuvat äärimmäisen kiehtoilta ja olo voi alkuun tuntua kuin olisi turistimatalla. (Junkkari & Junkkari 2003, 38.) Sinkkonen (2009, 133) kuitenkin muistuttaa, että on äärimmäisen tärkeää saada normaali elämä sujumaan mahdollisimman pian, jotta itse työhön ja myös vapaa-aikaan voisi keskittyä ja löytää tasapaino näiden välille. Kuitenkin on tärkeää pystyä nauttimaan tuosta alkuvaiheesta eli kuherruskuukaudesta, sillä se tulee hiipumaan ja lopulta muuntuu toisenlaiseksi. (Junkkari & Junkkari 2003, 38.)

Useimmiten kuherruskuukauden väistyttyä tilalle tulee turhautuminen. Tämän lisäksi mielen voi vallata myös väsymys ja vierauden tunne. Alkuhuan tilalle on tullut arki. Sama arki kuin kotimaassakin, mutta uudessa kotimassa kaikki tuntuu vaikeammalta ja hitaammalta. (Junkkari & Junkkari 2003, 39.) Sinkkosen (2009, 76-77) mielestä tässä vaiheessa viimeistään aletaan ikävöidä Suomesta erilaisia asioita ja ihmisiä. Kun mieliala tarpeeksi laskee, ollaan siinä pisteessä, että ollaan valmiita luovuttamaan.

Turhautumista seuraa hyväksyminen. Loputtomiin ei kukaan jaksakaan vierasta ympäristöä ja kulttuuria vieroksua. Tällä tasolla voidaan alkaa puhumaan paikallistumisesta tai ”ghettoutumisesta”. Tässä vaiheessa komennuslainen alkaa kiinnostua enemmän paikallisesta kulttuurista ja mahdollisesti alkaa opiskella myös kieltä. Hän myös aloittaa verkostoitumisen uudessa maassa, eli alkaa hankkia parhaan kykensä mukaan paikallisia tuttuja ja ystäviä. (Sinkkonen 2009, 77 – 78.)

”Ghettoutumisella” taas tarkoitetaan sitä, että komennuslainen välttelee tutustumista paikallisiin ja tietoisesti alkaa viettää enemmän aikaa ihmisten kanssa, jotka tulevat omasta kotimaastaan tai ainakin hyvin läheltä. Tässä tilassa komennuslainen asenne on suurimmassa merkityksessä. Ghettoutumiseen liittyy vahvasti myös se, että asutaan omilla asuinalueilla eristyksessä paikallisväestöstä ja puhutaan myös pahaa paikallisista ihmisistä ja heidän kulttuuristaan. Sinkkonen väittääkin, että ghettoutuneet komennuslaiset eivät tule missään vaiheessa sopeutumaan komennuksen aikana komennusmaahan. (Sinkkonen 2009, 77 – 78.)

Hyväksymistä seuraa sopeutuminen, jos on valmis ottamaan uudet haasteet vastaan. Sopeutuminen vaatii myös, että on aidosti kiinnostunut kohdemaasta ja sen kulttuurista. Tässä tapauksessa on mahdollisuus oppia, miten erilaisissa tilanteissa toimitaan ja sopeudutaan. (Sinkkonen 2009, 79.)

Kun muutetaan uuteen maahan, ensimmäinen haaste voi olla psyykinen mutta myös käytännöllinen sopeutuminen. Kohdemaassa on hyvin paljon uusia asioita, joita tulisi oppia ja omaksua. Tässä vaiheessa rutiinien puute tulee vastaan hyvin nopeasti. Käytännön asioiden hoitaminen kohdemaassa vie huomattavasti enemmän aikaa ja huomiota kuin ennen. Sairasvakuutuksen, ajokortin tai kirjastokortin hankkiminen ei olekaan niin yksinkertaista kuin mihin on Suomessa totuttu. Pitää selvittää mistä kaupasta saa mitään tuotteita tai mistä löytää lääkärin. (Junkkari & Junkkari 2003, 39.)

Sinkkonen (2009, 133) huomauttaakin, että kohdemaahan asettautumisessa on tukitoimijoilla suuri merkitys. On äärimmäisen tärkeää säilyttää jo kotimaassa tehty roolitus, kuka (itse komennuslainen vai yritys jonka palkkalistoilla komennuslainen on) hoitaa mitään käytännön järjestelyjä. Näin ei jää mitään tärkeitä

asioita hoitamatta. Yrityksen kautta voi komennuslaisen apuna olla ulkopuolinen taho auttamassa muun muassa rekisteröitymisissä tai vuokrasopimuksiin liittyvissä asioissa. Vaikka näin olisi, se ei poista sitä faktaa, että komennuslainen on itse edelleen vastuussa itsestään ja perheestään.

Ulkomaankomennukselle lähtevä henkilö joutuu kohtaamaan uudessa maassa ensimmäiseksi uuden kulttuurin tuomat haasteet erityisesti työn näkökulmasta. Komennuslaisen on pystyttävä mahdollisimman nopeasti toimimaan vieraassa ympäristössä niin, että hänen työkykynsä ei alene. Uuteen työpaikkaan liittyy aina haasteita. Nyt niitä on huomattavasti enemmän, kun ollaan vieraassa maassa. Työhön liittyvät rutiinit ottavat huomattavasti enemmän aikaa uudessa maassa. Ulkomaankomennuksella on tutustuttava uusiin ihmisiin ja paikkoihin sekä kulkureitteihin. Uusi arki voi olla äärimmäisen monimutkaista ja voi viedä paljon aikaa sopeutua, mikäli sopeutuu lainkaan. (Junkkari & Junkkari, 2003, 41 – 43.)

Komennuslaisten sopeutuminen uuteen maahan, ympäristöön ja kulttuuriin vaihtelee huomattavasti. Jokaisella komennuslaisella tulee olemaan jonkinlaisia haasteita, toisilla isompia kuin toisilla. (Sinkkonen 2009, 146.)

2.2.2 Yksin ulkomaankomennuksella

Ulkomaankomennuksille lähtee paljon yksineläviä, sinkkuja. Tähän voi olla syynä esimerkiksi se, että pysyviä suhteita on vaikeampi luoda, kun työpaikka vaihtuu muutaman vuoden välein, tai useamminkin. Voi myös olla, että ulkomaankomennuksille ja matkatyöhön hakeutuu ihmisiä, jotka haluavat enemmän elää itsekseen, kuin vakiutua ja mennä naimisiin. Toisaalta taas paljon ulkomailla asuvan henkilön voi olla vaikeampi luoda vakavia suhteita vieraasta kulttuurista olevien kanssa. (Junkkari & Junkkari 2003, 71.)

Sinkkuna ulkomaankomennuksella ei ole perheenjäseniä mukana tukemassa, mutta on siinä tietysti omat puolensa. Silloin ei tarvitse välittää muusta kuin siitä, että itsellä on kaikki hyvin. Voi siis keskittyä täysin uuteen ympäristöön, kulttuuriin ja työskentelyyn kohdemaassa. (Salonen 2010, 211.)

2.2.3 Kulttuurisokki

Kulttuurisokkia voidaan kuvata eri tavoilla. Suomen evakelis-luterilaisen kirkon sivuilla on kulttuurisokki määritelty kahden erilaisen kulttuurin yhteentörmäykseksi. Kulttuurisokin vaiheet ovat aina yksilöllisiä, ja haastavaa siitä tekee sen, kun perheessä nämä eri vaiheet vaihtelevat suuresti. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2015.)

Kulttuurisokkiin johtavia syitä on kolme. Yksi syy kulttuurisokkiin on se, kun tutut tukipilarit ja signaalit katoavat. Uudessa kohdemaassa ei välttämättä ole ketään tuttua ihmistä, johon voisi hädän hetkellä turvautua tai kysyä apua. Toinen syy taas on se, kun kommunikointi vaikeutuu vieraasta kielestä johtuen. Vieraan kielen ja kulttuurin takia voi tulla väärinymmärretyksi ja tämä voi olla hyvin turhauttavaa. Kolmas syy taas on oma identiteettikriisi, jolloin vanhaan minäkuvaan uuden kulttuurin sulautuminen ei tapahdukaan hetkessä. (Sinkkonen 2009, 80 – 81.)

Kulttuurisokilla on määritelty olevan neljä vaihetta. Näistä vaihteista ensimmäinen, alkuinnostus eli kuherruskuukausi, on sama kuin elämän aloittamisen ensimmäinen vaihe kohdemaassa. (Junkkari & Junkkari 2003, 38 – 39.)

Kulttuurisokin ensimmäisenä vaiheena kuherruskuukausi ilmenee turistimaisena vaiheena, jolloin asioihin ja ympäristöön suhtaudutaan uteliaasti ja mielenkiinnolla. Toinen vaihe, eli sokkivaihe, alkaa kehittyä vähitellen. Olo on ulkopuolelle normaali ja tasainen, mutta sisällä myrskyää, mielen valtaa suru, huoli ja alakuloisuus. Kolmatta vaihetta kutsutaan reaktiovaiheeksi. Tässä vaiheessa kohdemaata ei tunnu millään lailla hyvältä. Kohdemaan tavat alkavat ärsyttää koko ajan enemmän ja kotiinpaluu alkaa olla koko ajan enemmän mielessä. Neljäs ja viimeinen vaihe on tasaantuminen. Tässä vaiheessa uusi elämäntilanne ja uuden kohdemaan kulttuuri ja ihmiset aletaan hyväksyä ja nähdään jo positiivisia asioita kohdemaassa. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2015.)

Junkkarien (2003, 49 – 50) kirjassa on viitattu Tohtori Elisabeth Marxin tutkimukseen, jossa kulttuurisokki voi kestää seitsemästä viikosta jopa vuoteen. Tä-

män aikana ihminen voi kokea huolta, ahdistuneisuutta sekä avuttomuuden tunnetta. Hänen työtehonsa voi laskea ja hänellä voi olla korkea sekä hermostunut energiataso. Ulkomaankomennuksella olleita henkilöitä tutkinut tohtori Marx on kuitenkin sitä mieltä, että tuntemukset eivät kulje mitenkään ajallisessa järjestyksessä muuttoon nähden, vaan ne voivat ilmetä useaan kertaan ja missä järjestyksessä tahansa. Hänen mukaansa kulttuurisokista selviämiseen on kolme eri tasoa. Emotionaalisessa tasossa täytyy selvittää itselleen, kuinka omien tunteiden kanssa selvitään, vaikka ne olisivat negatiivisia. Toisessa vaiheessa on tärkeää ymmärtää ajattelun taito ja oppia ymmärtämään kohdemaan, uuden kulttuurin ihmisten ajattelua. Kolmas vaihe on ymmärtää ja tiedostaa omien sosiaalisten taitojen kehittämisen tärkeys ja oman identiteetin ymmärtäminen ja tiedostaminen. On tärkeää ymmärtää verkostoitumisen merkitys niin ammatillisella tasolla kuin vapaa-ajallakin.

Sinkkonen (2009, 84) myös kertoo erilaisia, helpottavia keinoja sopeutua uuteen kulttuurin. Tärkeintä on muistaa, ettei missään nimessä pidä yrittää muuttaa kohdemaan kulttuuria tai paikallisia ihmisiä lähtömaan kaltaiseksi. Ainoa asia mitä voi muuttaa, on itsensä. Uudessa paikassa pitää olla realistinen, pitää antaa aikaa itselle ja muille. On äärimmäisen tärkeää yrittää sopeutua parhaimman mahdollisen kykynsä mukaan uuteen kohdemaahan ja löytää sieltä oma paikka. On äärimmäisen hyvä, jos tunnistaa itsestään kulttuurisokin vaiheet. Näin niitä voi oppia tulkitsemaan ja miettimään niistä selviytymistä. On myös hyvin tärkeää, että oppi nauttimaan kohdemaan kulttuurista ja sen erityisyydestä.

2.2.4 Turvaverkoston luominen

Salonen (2010, 107) on kirjaansa varten haastatellut komennuslaisia ja haastateltavista lähes kaikki ovat olleet sitä mieltä, että verkostuminen on yksi tärkeimmistä asioista ulkomaille muuttaessa. Verkostoituminen tapahtuu yleensä suomalaisilla niin, että he ottavat ensin yhteyttä muihin paikallisiin suomalaisiin. Kohdemaassa oleva paikallinen Suomi-yhteisö on monien perheiden tuki ja turva uudessa maassa. Tämä johtuu siitä, että kaikilla heillä on sama tausta. He ovat kaikki muuttaneet Suomesta vieraaseen maahan ja he kaikki käyvät suurin piirtein samo-

ja asioita läpi. Salonen (2010, 108) myös toteaa kuitenkin, että verkostuminen on suomalaisille heikkous ulkomailla. Helposti voi käydä niin, että suomalaiset tuntevat vain paikallisen suomalaisen kommuunin. Tätä voidaankin verrata Sinkkosen (2009, 77 – 78) mainitsemaan ”ghettoutumiseen”.

Perheiden muuttaessa ulkomaille puolison ulkomaankomennuksen takia on äärimmäisen tärkeä ymmärtää, mitä verkostoitumien tarkoittaa ja miksi se on äärimmäisen tärkeää. On myös tärkeä ymmärtää, ettei verkostoitumista tehdä vain esimerkiksi kerran viikossa, vaan se tapahtuu koko ajan ulkomailla ollessa. Jos esimerkiksi perheenäiti tai maastamuuttajanainen on tullut kohdemaahan puolisonsa työn takia ja jäänyt kotiin, ainoana tehtävänä hoitaa kotia sekä lapsia ja odottaa miestä töistä kotiin, voidaan melkein sanoa varmaksi, ettei ulkomailla olo ole pitkänä ajanjaksona hyvä kokemus. (Salonen 2010, 105.)

Ulkomailla komennuksella henkilö voi ikävöidä usein kotimaataan varsinkin tärkeiden kalenterijuhlien, kuten esimerkiksi joulun tai itsenäisyyspäivän aikaan. Tällöin kannattaa vierailla paikallisessa Merimieskirkossa. Merimieskirkko on liikkuvien ihmisten yhteisö, joka on suomen kielen ja kulttuurin tukikohta maailmalla. Merimieskirkot rakentavat ulkomailla suomalaista identiteettiä ja tukevat suomalaista kulttuuria. Siellä on myös tarjolla sosiaalista toimintaa, harrastustoimintaa ja erilaisia kulttuuritapahtumia, suomeksi. Täällä voi siis lieventää kotikaipeutta, verkostua ja tavata uusia ihmisiä uudessa kotimaassa. (Merimieskirkko 2015.)

Kun komennuslainen muuttaa uuteen maahan, hänellä ei ole oman perheen tukea kohdemaassa. Tässä tapauksessa onkin erityisen tärkeää, että hän löytää ja on avoin uusille ihmissuhteille. On myös kohtuullista, että lähetettävä taho huolehtisi siitä, että kohdemaassa on komennuslaiselle luotettava mentor sekä muita auttajia, jotta varsinkin alkuvaiheessa komennuslainen saisi kaiken tarvitsemansa tuen. (Junkkari & Junkkari 2003, 71.)

Junkkarit (2003, 72) muistuttavat, että varsinkin nuorille komennuslaisille ulkomaankomennukset voivat olla ns. paratiiseja. Siellä ei ole kotimaan sukulaisten tai ystävien kontrollia, vaan ulkomailla komennuksien ajan eletään yksin tai kaverin

kanssa. Silloin elämään voi kuulua huomattavan paljon kansainvälisiä juhlia, klubeja, jatkuvaa hauskanpitoa ja myös tilapäisiä ihmissuhteita. Tällainen elämäntapa voi ajaa ihmisen henkisesti loppuun ja myös vääristää elämäkatsomusta.

Ulkomaankomennukselle lähdettäessä voi myös aloittaa turvaverkoston luomista jo kotimaassa. Esimerkiksi Suomi-Seuran kautta voi etsiä oman kohdemaan tukihenkilön ja ottaa häneen jo etukäteen, ennen kohdemaahan muuttoa yhteyttä. Suomi-Seuran tukihenkilöt tekevät työtä oman ansiotyönsä ohella, vapaaehtoisesti ja auttavat varmasti mielellään aina kun voivat ja osaavat. (Suomi-Seura ry 2015.)

2.3 Matkahallinto

Matkahallinto on yrityksen liiketoimintaan ja organisaatioon liittyvä osa-alue ja toimija, jonka tavoitteena on yritysten matkatavoitteiden saavuttaminen ottamalla huomioon myös taloudellinen näkökulma. Matkahallinto valvoo yrityksen matkustamiseen liittyviä kuluja sekä pyrkii toiminnoillaan helpottamaan yrityksen henkilökuntaa noudattamaan yrityksen laatimia matkustussääntöjä. Matkahallinnon tehtävänä on myös heidän neuvottelemien matkustuslennusten myötä saada aikaan yritykselle säästöjä matkustuskuluissa. Yrityksen matkustusmäärästä riippuen matkustuskulut voivat olla merkittäviä, jolloin matkahallinnon rooli korostuu entisestään. Matkustamiseen liittyvät kulut ovat yrityksessä joko toiseksi tai kolmanneksi suurimmat, joihin pystytään itse vaikuttamaan oikeilla valinnoilla ja ammattimaisella strategialla. Matkahallinto tulee olla ammattimaisesti johdettu, jolloin osaamisella saadaan kaikki hyöty yrityksen matkahallinnon kehittämisessä. (Global Business Travel Association 2015.)

Matkahallinnon onnistuneilla käytännön järjestelyillä on positiivinen vaikutus yrityksen ilmapiiriin parantaen samalla tehokkuutta. Kaikki yritykset eivät nykyäänkään osaa hyödyntää matkahallintoa. Sen takia yrityksen on osattava organisoida toiminnot niin, että matkahallinnon hyöty pystytään ymmärtämään ja todentamaan. (Global Business Travel Association 2015.)

Myös Holma (2009, 100 – 101) määrittää matkahallinnon niin, että se noudattaa yrityksen matkustusstrategiaa, ottamalla huomioon matkustajan tarpeet sekä yrityksen kannalta taloudellisen näkökulman. Holma nostaa esiin tärkeäksi myös taloudellisen seikan eli yrityksen matkakulut ovat yleensä yrityksen toiseksi suurimmat kulut palkkakulujen jälkeen. Matkahallinnon vahvuus on myös Holman mukaan se, että matkahallinto pystyy kontrolloimaan kaikkea yrityksen henkilökunnan matkustamisiin liittyviä seikkoja sekä pitää yllä suhteita yhteistyökumppaneihin. Toinen tärkeä hyöty on se, että matkahallinnon ammattilaiset ovat sitoutuneita noudattamaan yrityksen matkustuspolitiikkaa ja tukevat näin omaa osastoaan.

Pienissä yrityksissä, joissa matkustaminen on vähäisempää, puhutaan usein ”hajautetusta” matkahallinnosta, jolloin matkahallinnon toimenkuvia on jaettu eri puolille organisaatiota. Tällöin monesti osastojen esimiehet ovat vastuussa matkakuiluista sekä annettujen ohjeiden noudattamisesta. Tällöin yksittäisten asioiden käsittely voi olla joustavampaa ja asioita voi tulkita tilannekohtaisesti. Haasteena puolestaan on suhteiden ylläpito yhteistyökumppaneihin koska neuvottelujen voima ikään kuin häviää. Hajautetussa matkahallinnossa yhteydenotot yhteistyökumppaneihin myös moninkertaistuvat, mikä ei anna hyvää kuvaa yrityksestä ja voi jopa aiheuttaa viivästystä asioiden käsittelyssä. Kokonaisuudessaan matkakulujen ja työsuorituksen seuraaminen on hankalaa hajautetussa matkahallinnossa. (Holma 2009, 101.)

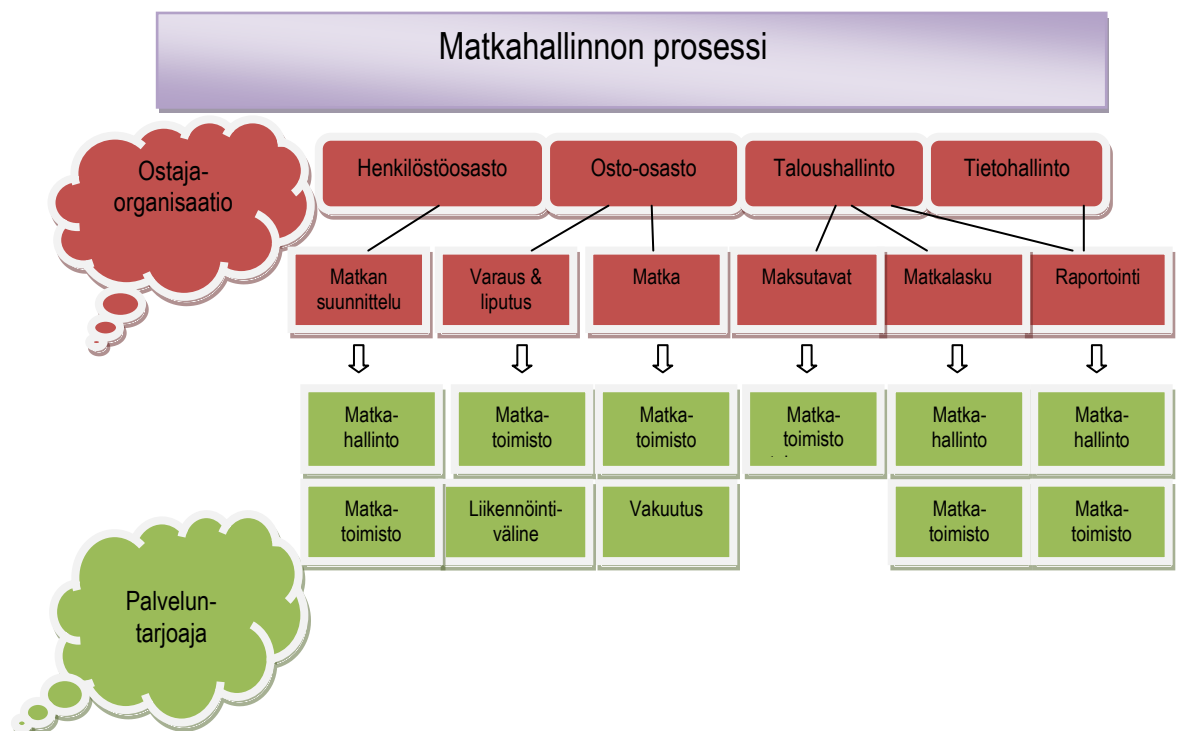
Cohenin (2001), Goodridgen (2001) ja Mc Dougallin mielestä (2002) turvallisuus ja säästöt ovat syitä, miksi yritykset hakevat vaihtoehtoja työmatkustukseen. Vaihtoehtoina yritys voi käyttää video- ja verkkoneuvotteluja, joissa osallistujat voivat luoda ja muokata asiakirjoja sekä jakaa niitä muiden kanssa reaaliaikaisesti. (Holma 2009, 104.)

Adviton (2008), Caamanon (2008) ja Resegeometri ovat samaa mieltä mutta tarkentavat vielä, että heidän mielestä monissa yrityksissä verkossa käytävät neuvottelut korvaavat vain kotimaan palavereja, ei niinkään ulkomaille suuntautuvia työmatkoja. Enenevässä määrin yrityksen sosiaalinen ja ympäristöllinen vastuu velvoittavat yritystä miettimään työmatkojen määrää ja niiden merkitystä. Osa

liikematkoihin erikoistuneista matkatoimistoista tuottaakin nykyisin palvelumalleja yrityksille, jotta heidän liikematkailunsa vähenisi järjestämällä neuvotteluja ilman matkustamista. (Holma 2009, 104.)

2.3.1 Matkahallinnon prosessi

Yrityksen matkahallinnossa työskentelevä travel manager on yhteistyössä usean eri osaston kanssa sisäisessä kanssakäymisessä. Travel manager luo yrityksen matkustustarpeita vastaavan budjetin, jota hän työssään seuraa. Toimiva ja menestyvä matkahallinto vaatii monipuolisia verkostoja alan toimijoiden kesken. Matkahallinto luo suhteita yhteistyökumppanin kanssa ja kilpailuttaa eri palveluntarjoajien kesken yrityksen matkatarpeisiin kilpailukykyiset hinnat. Matkahallinto voi neuvotella hinnoista joko käyttämänsä matkatoimiston kanssa tai suoraan liikenteenharjoittajan kanssa, joka on tänä päivänä olla käytetympi muoto. Yrityksen työntekijät tekevät kaikki liikematkoja koskevat järjestelyt matkahallinnon kautta. (Global Business Travel Association 2015.)



KUVIO 2. Matkahallinnon prosessin kuvaus (soveltaen Suomen liikematkayhdistys ry 2015)

Matkahallinnon prosessi kuvaa koko yksittäisen matkan eri osa-alueita matkan suunnittelusta matkan jälkeisiin toimiin (kuvio 2). Ennen prosessin syntyä on luotu matkustusstrategia ja käyty siihen liittyvät neuvottelut. Matkahallinnon prosessin kuvaus riippuu käytännössä siitä, millainen matkahallinnon malli yrityksellä on käytössään. Käytännön järjestelyt ennen matkaa toteutuvat yleensä joko matkahallinnon tai matkatoimiston kautta riippuen yrityksen valitsemasta strategiasta. Matkaan liittyvä varaus tai lisäpalvelu, esimerkiksi vakuutus voidaan tehdä myös suoraan palveluntarjoajalta tai matkatoimiston kautta. Matkustaja käyttää matkan aikana etukäteen hänelle järjestetyt palvelut. Matkan jälkeen puolestaan selvittää matkaan liittyvät maksujärjestelyt, esimerkiksi maksutavat ja matkalaskun käsittely, joissa matkahallinto kommunikoi yleensä talousosaston kanssa. Raportointiin matkahallinto saa tietoa matkatoimistosta sekä taloushallinnon ja tietohallinnon osastoilta. (Holma 2009, 102.)

Liiketoiminnan, liikematkatoimiston ja muiden palveluntarjoajien keskinäisiin suhteisiin keskittynyt tutkimus osoittaa, että vaikka käytännössä travel manager on vastuussa yrityksen matkahallinnosta, vaatii koko prosessi toimiakseen myös muiden osallistumista ja tukea. Sovittu liikematkatoimisto sekä useat palveluntarjoajat liittyvät kiinteästi prosessiin, vaikka jokaisella osallistujalla on omat arvonsa ja odotuksensa yhteistyöstä. Kaikilla on kuitenkin sama päämäärä eli yrityksen toimiva matkahallinto, prosessi, johon kaikki osallistujat ovat tyytyväisiä ja haluavat tehdä yhteistyötä myös tulevaisuudessa. (Holma 2009, 104 – 105.)

2.3.2 Travel manager

Travel managereiden rooli on nykypäivänä taloudellisessa tilanteessa korostunut. Oman alansa ammattilainen travel manager on keskeisessä osassa vastatessaan käytännön ohjeiden noudattamisesta yrityksen matkustusstrategiassa. Travel managereiden työtehtäviin kuuluu matkustuskulujen minimointi, niiden seuranta sekä raportointi ylemmälle johdolle. Työssään travel manager pyrkii parhaansa mukaan vastaamaan kilpailukykyisesti yrityksen matkustustarpeisiin. (Global Business Travel Association 2015.)

Travel managerin ammattinimikettä on harvemmin käytössä suomennettuna, koska se on käytössä usein globaaleissa yrityksissä, jolloin englanninkielisten ammattinimikkeiden käyttäminen on luontevaa. Ammattinimikkeet vaihtelevat pienemmissä yrityksissä sen mukaan, mitä matkahallinnon osia henkilöllä on hoidettavanaan. Valtiokonttorin julkaisemassa virka- ja ammattinimikerekoodistossa on lueteltu kaikki valtion käytössä olevat virka- ja ammattinimikkeet, joita tähän liittyen ovat muun muassa matkahallinnan asiantuntija, matkahallinnan järjestelmäasiantuntija, matkahallinnon koordinaattori, matkahallintasihteeri ja matkahallintoasiantuntija. (Valtiokonttori 2014.) Matkahallintapäällikkö, joka myös on listattuna valtiokonttorin listaan, lienee lähin kuvaus travel managerista.

Global Business Travel Association kertoo esimerkissään yrityksestä, joka säästi matkakuluissa tehokkaan travel managerin ansiosta 1,5 miljoonaa dollaria. Samaa tuottolukuun päästäkseen yrityksen olisi pitänyt myydä 23,5 miljoonaa euroa enemmän. Prosenteissa mitattuna 17 % tulos tuo merkittävästi etua myös osakkeenomistajille. (Global Business Travel Association 2015.)

Travel manager ottaa työssään vastuun myös siitä, että yrityksen henkilökunnan käyttämät matkapalvelut ovat tehokkaita, toimivia ja turvallisia. Liikematkustajan matkaprosessin on oltava tehokas ja sujuva, jotta ne eivät ole esteenä menestyvässä yritystoiminnassa. Travel manager, alansa ammattilaisena pystyy tunnistamaan liikematkailun riskit sekä yrityksen että matkustajan osalta. Travel managerin muutoin ehkä hieman näkymätön rooli on keskeisessä osassa maailmalla sattuvien kriisien aikana. WTC-tornien terrori-isku 11.9.2001 osoitti travel managereille, että hyvästä tiedonkulusta on hyötyä myös kriisin aikana. Yrityksen travel managerin tai hänen edustamansa osaston on hyvä tietää yrityksen liikematkustajan liikkeistä, jotta paikantaminen, kommunikointi ja tarvittaessa nopeampi kotiutus onnistuvat sujuvasti. Travel managerin tehtävänä on kriisin keskellä myös tukea kriisiin joutuneen matkustajan perhettä kotimaassa. Travel manager huolehtii myös siitä, että yrityksen normaalit päivittäiset toiminnot toimivat kriisinkin aikana. (Global Business Travel Association 2015.)

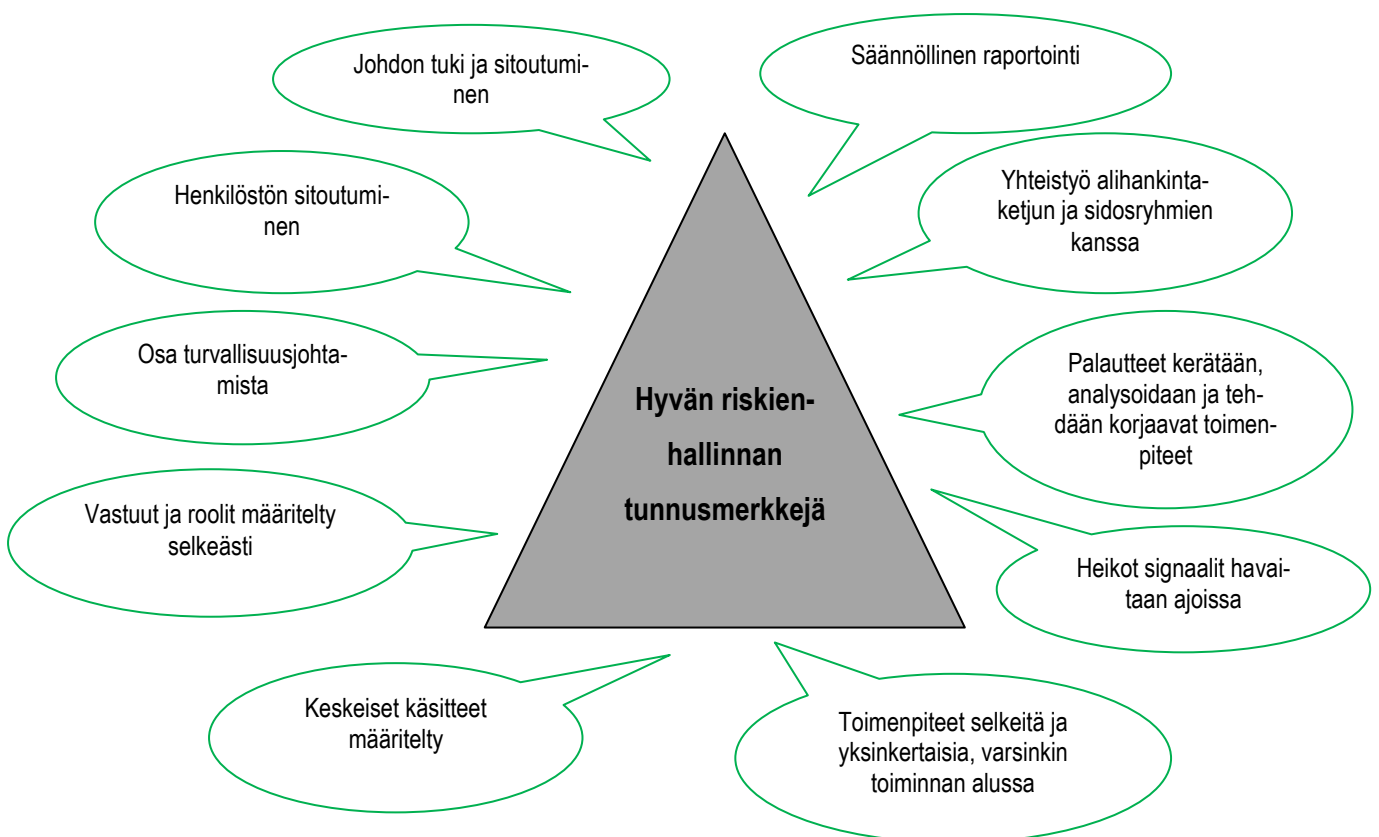
3 TURVALLISUUS TYÖKOMENNUKSELLA

Riskien hallinta kuuluu osana yrityksen päivittäistä yritystoimintaa. Riskien arviointi sekä riskianalyysin teko ovat samalla mahdollisuus tutkia tarkemmin omaa työympäristöään. Riskien hallinnan lisäksi käsitellään sen erityisiä piirteitä ulkomailla työskennellessä, jolloin eri kulttuurit kohtaavat tuoden omat haasteensa turvallisuusasioihin, niiden ymmärryksestä lähtien. Työkomennuksella oleva eli ekspatriaatti parantaa omaa turvallisuuttaan myös tutustumalla kohdemaan asioihin etukäteen, muun muassa kulttuuri- ja kielieroihin, joita myös käsittelemme tässä luvussa. Tässä luvussa kerrotaan myös, mitä asioita on otettava huomioon pohtiessa työskentelymaan yleistä turvallisuutta ja mistä tietoa on saatavilla. Selvitetään, milloin voi tehdä ulkoasianministeriön matkustusilmoituksen ja mitä pitävät sisällään ulkoasianministeriön ylläpitämät matkustustiedotteet. Liikenne mielletään yllättävänkin pelottavaksi kohdemaassa. Ekspatriaatin on tiedostettava riskit ja mietittävä sen mukaan, onko ajaminen turvallista vai onko parempi käyttää kuljetuspalvelua. Liikenneturvallisuus-luvussa selvitetään lisäksi, minkälaisia kansainvälisiä ajokortteja on maailmassa. Työkomennuksen onnistumiseksi keskeinen tekijä on kielitaito, joka on yksi osa-alue kulttuurikompetenssissa.

3.1 Riskien hallinnan yleiset perusteet

Riskien hallinta on turvallisuusjohtamisen keskeinen työkalu, jolla pyritään tarkkailemaan yrityksen toimintaympäristöä (kuvio 3). Riskien hallinta muodostaa yritykselle lisäarvoa laadun varmistamiseen ja turvallisuuteen. Yritysjohdon on itse sitouduttava riskien hallintaan sekä näytettävä omalla osaamisellaan ja asenteellaan esimerkkiä työntekijöille. Riskien hallinta on keskeisessä osassa yrityksen kaikissa prosesseissa sekä päätöksenteossa, joten koko henkilökunnan tulee olla sitoutunut siihen. Riskien hallinta tulee kuulua säännöllisesti yrityksen vuosittaisiin suunnitteluprosesseihin sopivan teeman yhteyteen. Lisäksi tilanpäivitykset ja raportoinnit tapahtuvat tarvittaessa useamman kerran vuoden aikana. Raportoinnin myötä riskien hallinta on osa päivittäistä yritystoimintaa. (Iivari 2012, 131, 133 – 134.)

Turvallisuuden eli riskien hallinta on hyvin suunniteltua laaja-alaista toimintaa turvallisuuden parantamiseksi. Lakisääteiset turvallisuusmääräykset toimivat yritykselle minimivaatimuksena. Riskien hallinnassa pyritään löytämään ei-toivotut tapaukset ja määrittämään hyväksyttävä riskitaso. Riski on tapahtuman mahdollisuus, josta voi syntyä henkilövahinkoja tai muita menetyksiä. Riski liittyy aina henkilöön, ympäristöön tai tuontantoon ja se voidaan ilmoittaa myös tilastonumeroina. Riski on ei-toivotun tapahtuman todennäköisyys kertaa seuraukset. Vaaraa puolestaan pidetään vahingon lähteenä. (Iivari 2012, 131 – 132.)



KUVIO 3. Hyvän riskienhallinnan tunnusmerkkejä (Iivari 2012, 133)

Vaaroja ja haittoja voi tarkistella useasta eri näkökulmasta työtehtävissä. Voidaan käyttää kolmijaottelua, jossa yhtenä tarkastelukohteena ovat esimerkiksi koneet, laitteet, päästöt, tilat eli niin sanotut fyysiset, kovat tekijät, joita voi jollain tavalla mitata. Toisena voi tarkastella psykososiaalisia tekijöitä, joita voi kysyä tai testata. Niitä voivat olla ihmisen mieleen ja kehoon liittyvät asiat, muun muassa riidat, uhat, kehon kuormitus ja hyvinvointi. Kolmas kategoria on hallinnolliset asiat.

Niihin puolestaan jaotellaan työsuhteeseen liittyvät asiat sekä mm. tasa-arvo, johtaminen, koulutus ja resursointi. (Kanerva 2008, 26.)

Kun yritys on tehnyt oman toimintaympäristönsä tarkastelun ja analysoinut sen, tehdään seuraavaksi riskien arviointi, jossa pyritään löytämään vaarat ja tutkitaan, onko niistä vaaraa tai haittaa ihmiselle, omaisuudelle tai yritykselle. Riskien arvioinnissa on hyvä ottaa huomioon työn kuormittavuus, poikkeavat työajat ja henkilökohtaiset ominaisuudet, esimerkiksi vammaisuus (Kanerva 2008, 27). Yrityksen tehdessä riskien hallinnan alkukartoitusta, on hyvä pyytää ulkopuolista asiantuntija-apua, koska he todennäköisesti pystyvät löytämään organisaatiosta sellaisia riskejä, mitä henkilökunta ei edes tulisi ajatelleeksi. (Iivari 2012, 131 – 132.)

Riskien arvioinnilla työympäristön vaarat ja uhkat on kartoitettu mutta toiminnan on oltava jatkuvaa. Riskien arviointi ei saa jäädä vain kerran tehtäväksi tapahtumaksi, vaan se on tehtävä säännölliseksi. Työpaikalla tulee olla halua seurata ja kehittää työn turvallisuuden osa-alueita, kiire ei saa olla syynä riskienhallinnan laiminlyömiseksi. Esimies työnantajan edustajana on vastuussa riskien arvioinneissa ja riskienhallinnassa, jotta ne tulevat tehtyä säännöllisesti ja ovat näin osa organisaation suunniteltua työsuojelun toimintaohjelmaa. (Kanerva 2008, 29.)

3.1.1 Riskianalyysi

Riskejä voi ryhmitellä monella eri tapaa. Voi olla esimerkiksi aikaan verrattavia riskejä, toimintaympäristöön liittyviä riskejä tai tapahtuman seurauksiin tai todennäköisyyksiin liittyviä riskejä. Riskien kartoitusten perusteella syntyy riskianalyysi, joka on yksityiskohtainen raportti yrityksen riskeistä ja miten ne vaikuttaisivat toteutuessaan. Riskianalyysi sisältää ainakin yrityksen toimintaympäristön määrittelyn, riskien tunnistamisen ja arvioinnin sekä riskien tärkeysluokittelun sekä riskien hallintaan kuuluvat valinnat. Riskianalyysi on globaalisti tunnettu ja sen määrittelee ISO31000:2009 standardi, joka on tarkoitettu kansainvälisesti yksityisen sekä julkisen sektorin yritysten ja yhdistysten käyttöön. (Iivari 2012, 132 – 133.)

Riskianalyysiprosessissa on mukana henkilöitä mahdollisimman usealta eri osastolta yrityksestä. Menetelmänä hyödynnetään mukana olevien henkilöiden tietotaitoa yhteistyössä ideoiden ja pohtien. Prosessissa on hyvä olla mukana myös esimies tai johtajatason henkilö, jolla on päätäntävaltaa. Prosessiin kuuluvien henkilöiden on muistettava, että he keskittyvät suurimpiin ja tärkeimpiin riskeihin, toki pieniäkään riskejä unohtamatta. Analysoinnissa etsitään syitä vaaroille, ei syyllisiä, tämä on hyvä muistaa koko analysoinnin ajan. Prosessi koostuu useammasta palaverista, joissa kussakin käsitellään vain yhtä aihetta, jolloin kokouksen kesto ei veny liian pitkäksi. Kokouksiin valmistaudutaan tekemällä tarvittavat etukäteisvalmistelut ja vastaavasti kokouksen jälkeen valmistetaan kokouksessa sovitut asiat. Koko prosessi tulee olla siis hyvin aikataulutettu ja kommunikointi käsiteltävistä asioista rehellistä ja avointa, näin päästään parhaaseen lopputulokseen. (VTT 2015.)

3.1.2 Erityispiirteet ulkomaantyössä

Ulkomaankomennuksille lähtevien henkilöiden on oltava tietoisia niistä eroavaisuuksista, jotka voivat vaikuttaa heidän toimintaansa kohdemaassa. Usein riskit ulkomaankomennuksilla johtuvat kielimuurista, terveysriskeistä, kohdemaan heikosta tuntemisesta, paikallisista tavoista, viranomaistoiminnan epäluotettavuudesta kohdemaassa, kohdemaan sisäisestä turvattomuudesta, poliittisesta epävakaudesta tai liikenneinfrastruktuurista. Ulkomaankomennuksella olevan henkilön onkin ymmärrettävä, että riskit ovat silloin täysin erilaisia kuin lomamatkalla ollessa. (Rauramo, Harjanne & Tiihonen 2009, 2.)

Työskentely ja toiminta ulkomailla edellyttävät yrityksiltä kohdemaan kulttuuritekkijöiden, lainsäädännön sekä paikallisten erityispiirteiden monipuolista hallintaa. Tavoissa toimia eri maissa voi olla huomattaviakin eroja turvallisuuden kannalta. Yritysten lähtökohtana tulisi kuitenkin aina olla, että kohdemaassa voidaan työskennellä ja olla vähintäänkin yhtä turvallisesti kuin kotimaassa. Yrityksen esimiehillä, työsuojeluhenkilöstöllä sekä työterveyshuollolla tulee olla hyvä käsitys siitä, millaisissa olosuhteissa työntekijät työtä ulkomailla tekevät, miten kohdemaahan matkustetaan ja kuinka siellä liikutaan. (Rauramo ym. 2009, 1.)

Yrityksen henkilökunta kohdemaassa viettää paljon aikaa erilaisissa kulku- ja liikennevälineissä, lento- ja muilla asemilla, hotelleissa tai muissa majoituspaikoissa, joihin liittyy uhkia ja riskejä myös fyysiselle turvallisuudelle. Onkin siis äärimmäisen tärkeää, että yritys huomioi matkustusriskit ulkomaantoimintojen kanalta. (Rauramo ym. 2009, 1.)

Pääpiirteittäin työsuojelulainsäädäntö on Euroopan unionin alueella yhdenmukainen, mutta käytäntö voi työpaikoilla olla hyvinkin erilaista. Tästä syystä onkin tärkeää selvittää lupamenettelyt, millaiset työolot, ja käytännön toimintatavat missäkin yrityksessä on. Kasvavana uhkana ulkomaantyössä on nykyään myös sodat, terrorismi sekä ammattimainen rikollisuus. Luonnonkatastrofien määrä ja voimakkuus ovat myös kasvaneet ja näihin riskeihin on varauduttava. (Rissa 2005, 4.)

On todella tärkeää, että ennen kuin työntekijät lähtevät kohdemaahan, selvitetään työnantajan puolelta, mitä riskejä kohdemaassa on olemassa ja mitä niille voidaan tehdä. Varsinkin silloin, kun lähdetään pitkille työkomennuksille, yhdestä kolmeen vuodeksi, on turvallisuus- ja terveystarkistusten lisäksi otettava huomioon myös yhteiskunnalliset ja sosiaaliset tekijät. Nämä voivat vaikuttaa merkittävästi työntekijän yleiseen sopeutumiseen kohdemaassa ja tätä kautta myös henkiseen hyvinvointiin. (Rauramo ym. 2009, 2.)

Työturvallisuuskeskuksen laatiman oppaan mukaan tuleekin arvioida ulkomaan komennukselle lähdettäessä useita erilaisia riskejä. Ulkomaille lähetettävän henkilön riskiprofiili tulee arvioida. Tällä tarkoitetaan henkilökohtaista riskiarviota, joka tehdään silloin, kun työntekijä lähtee ulkomaille työkomennukselle. Tässä riskiprofiilissa tarkastellaan yleiseen matkustamiseen liittyvien tekijöiden lisäksi myös henkilön omia seikkoja ja lähtökohtia, jotka vaikuttavat hänen terveydentilaansa ja turvallisuuteen ulkomailla, esimerkiksi vammat tai sairaudet. (Rauramo ym. 2009, 2 – 3.)

Riskien arviointiin liittyy myös kohdemaan terveydelliset, poliittiset ja turvallisuuden liittyvät riskit. Kohdemaan infrastruktuuri tulee myös huomioida kohdemaan riskien arvioinnissa. Kansainväliseen riskien arviointiin kuuluvat myös kult-

tuuritietoisuus- ja koulutus, rokotusaikataulu sekä matkasuunnitelma, henkilökoh-
tainen turvallisuus sekä turvakoulutus. Myös asumisen ja majoittumisen riskit on
arvioitava sekä mietittävä viestintä ja yhteydenpito. (Rauramo ym. 2009, 2.)

Rissa (2005, 14 – 20) sekä Rauramo ym. (2009, 2) ovat samaa mieltä siitä, että
maan sisäisen matkustamisen riskit on arvioitava, mukaan lukien autoilu kohde-
maassa. Tämän lisäksi myös riskiarviointi tulee tehdä ennalta arvaamattomien
tilanteiden, kriisi- ja erityistilanteiden, varalta.

Terveysriskin merkitystä ei myöskään tule aliarvioida, vaikka matkustetaan kehiti-
tyneisiin maihin. Aina kannattaa etsiä etukäteen tietoa ennen komennukselle läh-
töä muun muassa kohdemaan terveysriskeistä, terveyspalveluista sekä sairaanhoi-
dosta. (Reuvid 2007, 132.)

Puhuttaessa kahden kulttuurin kohtaamisesta, on henkilökunnalla merkittävä
osuus riskien hallinnassa. Riskejä voidaan harjoitella tunnistamaan koulutuksissa,
jossa perehdytään muun muassa kulttuurien viestintään. (Iivari 2012, 145.) Kult-
tuurien välisen viestinnän kouluttaminen on äärimmäisen tärkeää, sillä pelkkä
kielitaito ei aina riitä, vaan on hyvä tutustua kohdemaan tapoihin, tottumuksiin
sekä uskomuksiin. Nämä voivat olla seikkoja, jotka eivät pelkästään vähennä
työntekijöihin kohdistuvia vaaratilanteita, vaan myös edesauttavat yrityksen liike-
toimintaa. Uskonnolla on monissa maissa suuri vaikutus ihmisten toimintaan ja
käyttäytymiseen. Komennuksella olevien työntekijöiden onkin tunnettava tarpeek-
si hyvin uskontojen välisiä eroja sekä uskonnollisia lakeja ja tapoja. Nämä tunte-
malla he eivät tietämättään käyttydy loukkaavasti, saati syyllisty rikokseen.
(Rauramo ym. 2009, 5.)

3.2 Työskentelymaan yleisen turvallisuuden huomioiminen

Työskentelymaan turvallisuuteen on hyvä kiinnittää huomiota jo ennen kome-
nukselle lähtöä, muutoin turvallisuudentaso voi yllättää Suomesta työkomennuk-
selle lähtevän (Sinkkonen 2009, 141). Ulkomaankomennukselle lähtemiseen tulee
valmistautua hyvin jo ennen lähtöä. Turvallisuusanalyysin laatimiseen kohdemaan

osalta saa apua esimerkiksi oman maan konsulaatista, muiden maiden konsulaateista ja lähetystöistä omassa kotimaassa, ulkoasiainministeriöstä ja kauppakamareista. Tietoa voidaan hakea riskianalyysejä varten myös lento- ja laivayhtiöistä, yritysmatkatoimistoista, kansainvälisten hotelliketjujen internetsivuilta, turva-alan yrityksistä. Kohdemaassa toimivista organisaatioista saa varmasti hyödyllistä tietoa sekä myös kansainvälisistä satelliittitelevisiokanavista, kuten CNN, BBC World ja CNBC. Kirjastoissa voi käydä lukemassa kansainvälisiä, kohdemaan sanomalehtiä ja yritysjulkaisuja. Aina kannattaa myös hyödyntää kokemusperäistä tietoa, mikäli omassa yrityksessä on henkilöitä, joilla on kokemuksia kohdemaasta. (Rauramo ym. 2009, 2.)

Itse matkustamisen erilaisiin riskeihin on hyvä varautua ennakkoon. Ennen ulkomaankomennusta on hyvä käydä terveystarkastuksessa kotimaassa, samalla tulee hankittua riittävät rokotteet. Ajoissa kannattaa myös varmistaa, että kaikki matkustusasiakirjat ovat kunnossa ja että ne ovat voimassa riittävän pitkään. Tärkeitä matkustusasiakirjoja ovat esimerkiksi passi, viisumi, työlupa, ajokortti, rokotustodistukset, vakuutukset ja matkaliput. Matkustusasiakirjoista on myös hyvä ottaa kopiot jo ennen matkaa ja säilyttää kopioita aina eri paikassa kuin alkuperäisiä. Ulkomaankomennukselle lähdettäessä tulee antaa tiedot matkakohteesta, matka-aikataulusta, majoituspaikasta ja työpaikasta oman työpaikan yhdyshenkilölle, Suomessa ja ulkomailla. (Rissa 2005, 15.)

Ulkomaankomennuksen kohteessa tulee myös muistaa tärkeitä seikkoja, joilla voidaan minimoida riskit. Koskaan ei tule lähteä tuntemattomien mukaan ja päivittäisille työmatkoille kannattaakin ottaa ainoastaan välttämättömimmät tavarat mukaan ja mahdollisimman vähän käteistä rahaa. Ulkomaankomennuksilla on hyvä ottaa tavaksi säilyttää yhtä maksuvälinettä erillään muista. Oman majoituspaikan nimi ja osoite on myös hyvä pitää itsellä mukana. Tärkeää ulkomaankomennuksella on myös muistaa, ettei provosoi tai provosoidu. (Rissa 2005, 15.)

Ulkomaille muuttava henkilö tai omatoimimatkalle lähtevä voi halutessaan tehdä ulkoministeriölle matkustusilmoituksen. Matkustusilmoituksessa ilmoitetut yhteystiedot ovat apuna yhteydenpidossa hätä- tai kriisitilanteessa, jolloin paikallisella edustustolla on matkustusilmoituksen tehneen tiedot hallussaan. Matkus-

tusilmoituksen tekoa suositellaan etenkin matkustettaessa riskialttiille alueille. Matkustusilmoituksen voi tehdä helposti verkossa ja siihen merkitään kaikkien osallistuvien henkilöiden nimet ja henkilötiedot. (Ulkoasiainministeriö 2015a.)

Ulkoministeriön ja paikallisten edustustojen tehtävä on auttaa ja neuvoa suomalaisia kohdemaassa. Työkomennuksella oleva ei yleensä ole valmismatkalla, joten hätätilanteen sattuessa matkanjärjestäjällä ei ole auttamisvelvollisuutta. Tällöin työkomennuksella olevan tulee noudattaa paikallisten viranomaisten, vakuutusyhdistiön edustajan ja Suomen suurlähetystön tai edustuston antamia ohjeita. Jos maassa ei ole Suomen edustustoa, voi apua hakea myös muiden Pohjoismaiden edustustoista ja EU-alueen ulkopuolella minkä tahansa EU-maan edustustosta, koska auttamisvelvollisuus rinnastetaan samaksi kuin oman maan kansalaisia kohtaan. (Ulkoasiainministeriö 2015b.)

3.2.1 Ulkoministeriön matkustustiedotteet

Suomen ulkoministeriön laatimat matkustustiedotteet antavat realistista, luotettavaa sekä ajankohtaista tietoa maan turvallisuustilanteesta. Matkustustiedotteita on laadittu jo lähes 200 maasta, joissa Suomi on edustettuna tai josta on mahdollista saada luotettavaa tietoa. Niihin maihin, mihin matkustustiedotetta ei ole laadittu Suomen ulkoministeriön toimesta, kannattaa seurata muiden maiden matkustustiedotteita, joihin yhteystiedot ovat ulkoasiainministeriön verkkosivuilla. Matkustustiedotteissa ei yleensä suositella tai kiellätä mitään vaan asiat on esitetty hyvin neutraalilla tavalla. Koska Suomen edustustot ulkomailla seuraavat kohdemaan turvallisuusasioita tarkkaan, matkustusilmoituksia päivitetään tarvittaessa. Matkustustiedotteet voi tilata myös tekstiviestitase omaan puhelimeen. Lisäksi niissä mainitaan lähimmän Suomen edustuston yhteystiedot. (Ulkoasiainministeriö 2015c.)

Matkustustiedotteessa kerrotaan yleistä maan poliittisesta tilanteesta sekä rikollisuudesta ja vaarallisimmista alueista. Matkustustiedotteessa esitellään myös maan yleisimmät ongelmat liikenneturvallisuuteen liittyen sekä käsitellään kulttuurierot suhteessa Suomeen. Ulkoministeriö voi matkustustiedotteissa kertoa välttämään

matkustamista tietyille alueille. Nämä alueet ovat harkinnanvaraisesti, yleensä muiden EU-lähetystöjen kanssa yhdessä päätetty, johtuen yleensä kyseessä olevan maan tai alueen turvallisuustilanteesta. (Ulkoasiainministeriö 2015c.)

3.2.2 Liikenneturvallisuus kohdemaassa

On hyvä huomioida, että kohdemaan ja Suomen ajokulttuuri sekä tieolosuhteet eivät välttämättä täsmää lainkaan. Ennen autolla ajoa vieraassa maassa on hyvä saada opastusta esimerkiksi autonvuokraamon henkilökunnalta sujuvaan autoiluun. (Iivari 2012, 151.)

Sinkkonen (2009, 141 – 142) kertoo myös työkomennuslaisten monesti yllättyvän paikallisesta liikennekulttuurista, koska se eroaa usein Suomen ajokulttuurista. Aina ei riitä, että on ottanut selvää paikallisista liikennesäännöistä, jos niitä ei kuitenkaan käytännössä noudateta. Tämänlainen liikenteen kaoottisuus saattaa ahdistaa työkomennuksella olevaa henkilöä. Myös Rissa (2005, 15) on yhtä mieltä siitä, että liikenne voi poiketa hyvinkin paljon totutusta ja kannattaakin miettiä tarkoin, milloin ajaa itse ja milloin on viisainta käyttää kuljetuspalvelua. Autoillessa on hyvä kieltäytyä ottamasta ketään tuntematonta kyytiin.

Kohdemaahan lähtiessä kannattaa tarkistaa, onko suomalainen ajokortti riittävä kohdemaassa vai onko kansainvälinen ajokortti pakollinen vai suositus suomalaisen ajokortin lisäksi. Lisäksi joissain maissa on hankittava paikallinen ajokortti, jos oleskelu maassa kestää yli puoli vuotta. Maailmassa on käytössä kaksi erilaista kansainvälistä ajokorttia, toinen on voimassa vuoden ja toinen kolme vuotta. Jokainen maa on itse määritellyt, minkälaisen kansainvälisen ajokortin se hyväksyy maassaan. Suomessa IDP eli internation driving permit, kansainvälisen ajokortin voi anoa Autoliitosta ja se on Suomen Poliisin hyväksymä. Kansainvälisistä ajokorteista on tehty kielikäännökset maailman valtakielille. (Autoliitto 2015.)

3.3 Kulttuurien väliset erot

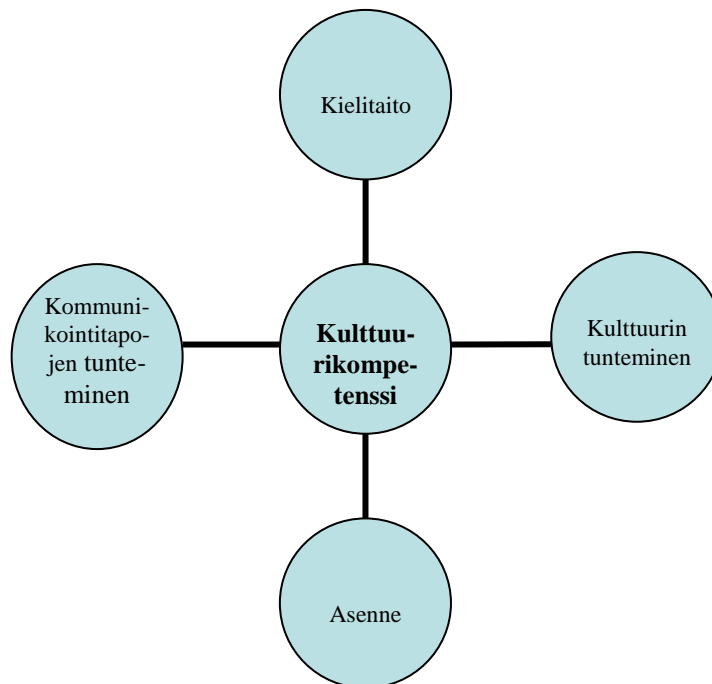
Vieraassa maassa oleskeleva voi kohdata samat turvallisuusriskit kuin maan asukaskin mutta reagointi itse onnettomuustilanteen jälkeen voi olla hyvin erilainen kulttuurista johtuen. Kielitaidon puute tai kielitaidottomuus, kielierot ja kulttuurien tapa toimia ovat omiaan aiheuttamaan erilaisia väärinymmärryksiä tai jopa turvallisuusriskejä. Kulttuurierot vaikuttavat ihmisen tapaan toimia ja reagoida. Ihmisten lainkuuliaisuus voi poiketa suuresti oman ja kohdemaan asukkaita vertailtaessa. Kulttuurieroihin voi laskea myös ymmärtämättömyyden paikallisia sääolosuhteita kohtaan. (Iivari 2012, 147 – 148.)

Sinkkonen (2009, 139 – 146) nostaa kieli- ja kulttuurierot suurimmaksi haasteeksi paikallisten kanssa työskennellessä. Jos organisaatiossa on vielä muitakin ekspatriaatteja, voivat väärinymmärrykset ja ongelmat moninkertaistua. Toisaalta muista ekspatriaateista saa vertaistukea ja sopeutuminen kulttuuriin on helpompaa, koska voi vertailla omia kokemuksiaan. Kulttuurierot ovat joskus niin suuria, ettei aina voi edes ymmärtää, mitä ympärillä tapahtuu tai, että osaisi toimia tilanteessa sen vaatimalla tavalla. Yritykset ovat listanneet joukon haastavia tilanteita, joita ekspatriaateilla esiintyy ja niissä mainitaan muun muassa sopimaton käyttäytyminen ja liiallinen alkoholinkäyttö. Erikseen mainitaan työskentelyn vaikeus Aasiassa, jossa kasvojen menettämisen pelko on suuri, joten työskentelykulttuuri tulisi olla hillittyä. Ekspatriaattien mielestä puolestaan suurimmat haasteet ovat mm. kielierot ja vuorovaikutustaidot. Kaikki eivät aina muista vieraassa kulttuurissa työskennellessä, että asioita ei voi hoitaa samalla tyylillä joka paikassa kuin Suomessa vaan on osattava sopeutua osittain paikalliseen kulttuuriin ja sen tapoihin.

Iivari (2012, 20) kirjoittaa myös tapojen siirtämisen toiseen maahan olevan hankalaa. Turvallisuutta voidaan ajatella vahvasti myös kulttuurisidonnaisena käsitteenä. Oma perimämme ja tavat ovat henkilökohtaisia, miten asiat havaitaan ja kuinka ne koetaan. Kulttuuritausta vaikuttaa näihin kaikkiin sekä liitettyinä turvallisuuden ajattelutapaan, näkemykset turvallisuudesta voivat vaihdella maittain erittäin paljon. Sen vuoksi kokemukset ja hyvät ideat eivät ole kaikissa tapauksissa siirrettävissä maasta toiseen kulttuurin vuoksi.

Harvoin henkilö miettii itse omia kulttuuripiirteitään ja kuinka ne vaikuttavat tekemisiin. Omat tavat ovat jo niin tutut vakiintuneessa ympäristössä, ettei erilaisuutta nähdä tutussa ympäristössä. Ennakkoasenteet tietyn maan henkilöihin muodostuvat kulttuuriperintönä sekä historiasta kyseisen maan kanssa. Monikulttuurisessa ympäristössä on tiedostettava omat arvot ja toimittava sen mukaisesti. Kohteliaat tavat ja tutustuminen maan kulttuuriin kannattaa tehdä ennen maahan menoa. Ekspatriaateit kokevat usein itsensä paremmiksi työkomennukselle lähdetäessä mutta kohdemaassa he ovat vähemmistönä, joten se voi tulla yllätyksenä ja vaikeuttaa sopeutumista maahan. (Sinkkonen 2009, 21 – 23.)

Kulttuurikompetenssissa käsitellään tietoja ja oppeja, jotka edesauttavat selviytymään kulttuurisidonnaisissa tilanteissa (kuvio 4). Ekspatriaateilla sopeutuminen uuteen kulttuuriin voi käydä helpommin, jos henkilöllä on kokemusta jo aiemmista työkomennuksista, jolloin niistäkään ei saa olla liikaa negatiivisia kokemuksia. Kulttuurikompetenssin osa-alueet ovat kaikki yhtä tärkeitä vieraassa kulttuurissa työskennellessä. Kielitaito, asenne, sekä kulttuuri- ja kommunikointitapojen tunteminen ovat hyviä tiedostaa työkomennukselle lähdetäessä, jotta ekspatriaatti saa realistisen kuvan tulevasta työkomennusmaasta. (Sinkkonen 2009, 25.)



KUVIO 4. Kulttuurikompetenssi (Sinkkonen 2009, 25)

Kielitaitoa pidetään tärkeänä, vaikka aina ei kohdemaan kieltä osatakaan. Työkomennuksella on usein käytössä jokin valtakielistä, esimerkiksi englanti. Paikallisen kielen opettelu laajentaisi henkilön näkemystä ja ymmärrystä maasta. Asenne kuvaa omaa uskallusta olla oma suomalainen itsensä. Antaako oman taustansa näkyä vai tyytyykö henkilö olemaan taustalla, jopa häveten omia tapojaan? Aitous, avoimuus ja ystävällisyys ovat näkyvä osa asennetta. Kulttuurin tuntemista voi itse harjoittaa ottamalla selvää kohdemaan kielestä, historiasta ja uskonnosta. Omia ja ympärillä olevia kommunikointitapoja voi tarkkailla ja miettiä samalla omia vuorovaikutustaitoja. Kommunikointitapoihin kuuluvat elekieli, sosiaaliset kyvyt sekä niin sanotut low tai high context -kulttuuri. Low context -kulttuureissa, joka vallitsee etenkin Pohjoismaissa, sanat todella tarkoittavat sanoja ja arvailuille jätetä varaa. High context – kulttuurin omaavissa maissa puolestaan puheessa on keskityttävä ymmärtämään myös rivien välistä sekä eleitä eli kaikkia asioita ei kerrota suoraan. Aasian maat ovat hyvä esimerkki tästä. (Sinkkonen 2009, 25 – 26, 31 – 32.)

3.3.1 Kielitaito

Kielierot tai kielitaidon puute voivat myös aiheuttaa suuria riskejä. Ohjeita ja opasteita ei välttämättä ymmärretä tai ne ymmärretään väärin. Lisäksi onnettomuustilanteissa viestintä on käytännössä hankalaa, jos henkilöillä ei ole yhteistä kieltä. (Iivari 2012, 147 – 148.)

Kielellä on myös merkitys kokonaisuudessaan puhuttaessa työkomennuksen onnistumisesta. On kohteliasta opetella paikallisesta kielestä ainakin fraasit ja kohteliaisuudet, se kertoo kunnioituksesta paikallisia kohtaan. Monesti paikallisen kielen opiskelu kuitenkin jää erinäisten syiden vuoksi, näitä ovat muun muassa ajan puute, työkiireet, väsymys ja todellinen tarve, jos englannilla kuitenkin tulee toimeen. (Sinkkonen 2009, 186 – 187.)

3.3.2 Nainen ulkomaankomennuksella

Monikansallisissa yrityksissä pyritään siihen, että kaikilla pätevillä työntekijöillä olisi yhtäläinen oikeus ulkomaantyönkomennuksiin. Ulkomaantyön komennus toimii usein ponnahtauslautana parempiin työtehtäviin oman yrityksen sisällä. Eri-laisten tutkimusten mukaan voidaan kuitenkin todeta naisten osuuden olevan huomattavasti pienempi kuin miesten verrattessa ekspatriaatteja. (Varma, Min Toh & Budhwar 2006, 112.)

Työelämän ja perhe-elämän yhteensovittaminen on monesti naisille haastavampaa ja näin ollen häiritsee myös naisten urakehitystä. Naiset yleisesti tinkivät omasta työstään ja urakehityksestään miehiin verrattuna, kun kyseessä on perheeseen liittyvät asiat. Monesti perheissä miehen urakehitys nähdään huomattavasti tärkeämpänä kuin naisen urakehitys. (Saalasti 2008, 21.)

Naisen ikä voi myös vaikuttaa mahdollisuuksiin saada ulkomaankomennus mahdollisuuksia miehiä enemmän, varsinkin jos kyseessä on nuori ja lapseton nainen. Tässä tapauksessa työnantajan pelko voi liittyä siihen, että työntekijän pelätään jäävän äitiyslomalle tai muuten sitoutuvan enemmän perheeseen. (Saalasti 2008, 21.)

Freelancer toimittaja-tietokirjailija VTM Kari Rissan mukaan ulkomaankomennuslaisen sukupuoli ei vaikuta kovinkaan paljon siihen, kuinka hyvin tai huonosti ulkomaankomennus sujuu. Häneen mukaansa eräissä maissa, joissa naisen asema on heikko, liittyy naisten ulkomaankomennukseen kulttuurisia tasa-arvoon ja esimerkiksi väkivaltaan liittyviä haasteita. Tämän takia hän painottaakin, että paikalliset olosuhteet ja riskit on aina ennen komennusta kartoitettava ja niihin tulee varautua hyvin ennakolta. (Rissa 2015.)

Aina ennen ulkomaankomennuksen alkua tulee selvittää hyvissä ajoin tarkasti kohdemaan vaaratekijät. Vaaratekijät voivat liittyä luonnonilmiöihin, rikollisuuteen, terveysoloihin tai terrorismiin. Ulkomaankomennukselle lähtijän tulee tehdä ennen komennusta uhka-analyysi, johon hän kerää luotettavista lähteistä tietoa esimerkiksi kulttuurista, terveystilanteesta, lainsäädännöstä, rikollisuudesta, poliitti-

sesta vakaudesta ja ihan yleisestä turvallisuudesta. On hyvä selvittää etukäteen, mikä on kohdemaan paikallisväestön suhtautuminen ulkomaalaisiin sekä ulkopuolisiin yleisesti. Kohdemaasta riippumatta on hyvä myös selvittää maan käytäntöjä liittyen alkoholinkäyttöön, liikkumiseen, seksipalveluista ja rikosilmoitusten laattimisesta. Näiden tietojen perusteella yritys laatii turvallisuussuunnitelman, liittyen vaara-, vahinko- ja onnettomuustilanteiden varalta. (Rissa 2005, 16 – 17.)

Oli sitten mies tai nainen, ulkomaankomennuksella tulee aina kunnioittaa ja noudata kohdemaan uskontoa ja tapoja, vaikka ne poikkeaisivatkin täysin totutusta. Eletään maassa maan tavalla, sillä kohdemaan säännökset ja lait koskevat yhtäläillä ulkomaalaisia. (Rissa 2005, 17.)

Kohdemaassa ulkomaankomennuksella olevan naisen kannattaa erityisesti kiinnittää huomiota pukeutumiseen ja liikkumiseen. Pukeutumisessa kannattaa suosia paikallista tyyliä mahdollisimman paljon. Ulkona yksin liikkumista kannattaa välttää, varsinkin pimeällä eikä ole hyvä kulkea kiertoteitä pitkin tai hämärillä alueilla. Tällaisista alueista saa parhaiten tietoa paikallisilta ja ne onkin hyvä selvittää heti kohdemaahan saapuessa. Varsinkin ruuhkaisilla alueilla tulee olla äärimmäisen varovainen. Autolla liikkussa on hyvä pitää aina ovet lukossa. (Rissa 2005, 17.)

4 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on oppaan työn turvallisuuden kehittäminen kohdemaassa. Toiminnallisen opinnäytetyön ollessa kyseessä tuloksena on tuotos. Opinnäytetyöhön sisältyvä tuotos on turvallisuusopas Aurinkomatkojen kohde-esimiesten koulutus- ja perehdytyskäyttöön. Tätä tuotosta käyttämällä työvälineenä toimeksiantaja voi kouluttaa ja perehdyttää henkilöstöään, ja näin ehkäistä tilanteita, jotka syntyvät henkilöstön tietämättömyydellä. Tässä luvussa keskitytään opinnäytetyön toiminnalliseen osioon. Lukijalle esitellään toimeksiantaja, Finnair-konsernin matkapalvelu-liiketoiminta-alueeseen kuuluva, Aurinkomatkat. Matkaoppaan työ on haastavaa, niin henkisesti kuin fyysisestikin. Tässä luvussa kerrotaan, mitä toimeksiantaja oppailtaan vaatii, jotta opastyö voisi onnistua mahdollisimman sujuvasti, niin työnantajaa, työntekijää kuin asiakastakin miellyttävällä tavalla. Tuotos eli turvallisuusopas syntyi viitekehyksen aiheista, yhteistyössä toimeksiantajan kanssa aiheita valiten sekä tehdyn strukturoidun haastattelun pohjalta.

4.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajalla tarkoitetaan työelämässä toimivaa organisaatiota, jolta on saatu toimeksianto eli organisaation kehittämis- tai tutkimustarve. Toimeksiantajana voi toimia opiskelijan oma työnantaja, mutta kehittämis- tai tutkimustarpeen voi antaa myös joku muu organisaatio. Toimeksiantaja osallistuu opinnäytetyön tavoitteiden määrittämiseen, auttaa tausta-aineistojen hankinnassa sekä myös ohjata opiskelijaa tai opiskelijoita. (Satakunnan ammattikorkeakoulu 2015.)

Toimeksiantaja osallistuu myös toimeksiantoon ja siihen liittyviin neuvotteluihin. Toimeksiantajan tulee myös allekirjoittaa toimeksiantosopimus sekä olla asiantuntija osapuoli ohjauksessa. Toimeksiantaja myös hyödyntää uutta tietoa, mitä opinnäytetyön avulla on saatu työelämässä. (Lahden ammattikorkeakoulu 2015.)

Aurinkomatkoilta kysyttiin mahdollista opinnäytetyön tarvetta syyskuussa ja saimme aiheen jo tuolloin. Toimeksiantosopimus on kirjoitettu joulukuussa ja varsinaisen opinnäytetyön tekeminen alkoi tammikuussa. Toimeksiantaja oli hyvin mukana opinnäytetyöprojektissa mukana kysyen säännöllisesti kuulumisia opinnäytetyön suhteen. Toimeksiantajalla oli yhteistoimintaneuvottelut maaliskuuhuhtikussa ja se hieman viivästytti opinnäytetyön tekoa, koska kaikkia tarvittavia tietoja ei saatu suunnitellun aikataulun puitteissa.

4.1.1 Finnair-konseni

Finnair-konsernin liiketoiminta-alueet ovat lentoliikenne ja matkapalvelut. Lentoliikenteeseen kuuluvia yksiköitä ovat kaupalliset ja operatiiviset toiminnot, resursienhallinta, lentokonehuolto sekä kiinteistöomaisuuteen ja kiinteistöjen operatiiviseen käyttöön liittyvä hallinnointi. Myös tytäryhtiöt Finnair Cargo Oy, Finnair Cargo Terminal Operations Oy, Finnair Flight Academy Oy, Finnair Aircraft Finance Oy sekä Finnair Travel Retail Oy kuuluvat Finnair-konserniin osana lentoliikenne-liiketoiminta-alueita. Matkapalveluliiketoiminta-alueeseen puolestaan kuuluu Aurinkomatkat ja sen Virossa toimiva tytäryhtiö Aurinko Estonia Oü, matkailualan ohjelmistoja tuottava Amadeus Finland, Suomen Matkatoimisto sekä sen Estravel -tytäryhtiöt Baltian maissa. Finnairin toimitusjohtajana on toiminut kesäkuusta 2013 lähtien Pekka Vauramo. (Finnair 2015a.)

Finnair Oyj:n osakkeista 55,8 % omistaa Suomen valtio. Loppuomistajuus jakautuu rahoitus- ja vakuutuslaitosten, julkisyhteisöjen, yksityisten yritysten sekä kotitalouksien kesken. Finnair-konsernin palveluksessa työskenteli syyskuussa 2014 noin 5 300 henkilöä. Finnair keskittyy lentämään seitsemällä eri konetyypillä pääsääntöisesti Euroopan ja Aasian lentoja. (Finnair 2015b.)

Finnair-konsernissa on käytössä riskienhallintajärjestelmä, jonka tavoitteena on luoda puitteet riskien hallintaan kaikilla osa-alueilla. Finnairin riskienhallintapolitiikan käytäntöön saattamisesta ja asianmukaisuudesta on vastuussa konsernin toimitusjohtaja. Finnairin hallituksella on puolestaan vastuu riskienhallintajärjestelmän asianmukaisuudesta, muun muassa tehtävänänsä hyväksyä koko konsernin

riskienhallintapolitiikka, määrittää konsernin riskinottokyky sekä valvoa riskienhallinnan tehokkuutta konsernissa. Finnair toimii alalla, joka on erittäin suhdanneherkkä. Tavoitteeseen päästäkseen käytännössä Finnairin on otettava hallittuja eli kannattavia riskejä riskinkantokykynsä rajoissa. Toimintaan kohdistuu myös monia riskejä, joten Finnairin tavoitteena on minimoida kannattamattomat riskit. Riskit arvioidaan konsernissa suunnitellusti ja säännöllisesti. Riskien arvioinnissa käytetään apuna Finnairissa luotua yleistä riskimallia, arviointikriteereitä sekä tietoja kattavan riskin tunnistamiseksi. Riskeihin reagoidaan tämän jälkeen joko ne hyväksymällä, välttämällä, siirtämällä tai vähentämällä. Liiketoimintayksiköiden riskiomistajat valvovat omissa yksiköissään riskienhallinnan suunnittelusta, toteutuksesta ja noudattamisesta. (Finnair 2015c.)

4.1.2 Aurinkomatkat

Aurinkomatkat on perustettu vuonna 1963. Aurinkomatoilla oli vuonna 2014 asiakkaita reilut 200 000, liikevaihdon ollessa 178 miljoonaa euroa. Aurinkomatkat Oy on osa Finnair-konsernia. Aurinkomatkojen toimitusjohtajana aloitti Timo Kousa vuonna 2014, jolloin Aurinkomatoilla työskenteli 193 työntekijää. Aurinkomatoilla on oma myyntitoimisto Helsingissä, puhelinmyynti sekä verkkokauppa Internetissä. Aurinkomatkojen palveluvalikoimaan kuuluu perinteisten valmismatkojen lisäksi myös pelkät lennot, lento+hotellipaketit, hotelli-varaukset, risteilyt, teemamatkat, aktiivilomat, räätälöidyt matkat sekä ryhmämyynti. (Aurinkomatkat 2015a.)

Aurinkomatkojen henkilöstöstä työskentelee ulkomaan lomakohteissa 83 opasta, 72 naista ja 11 miestä. Aurinkomatkojen henkilökunta on lähes kokonaisuudessaan Suomesta lähetettyjä työntekijöitä, vain neljä henkilöä on ulkomaan sosiaaliturvassa ja he ovat Euroopan Unionin alueelta palkattuja. (Kujala 2015.)

Aurinkomatkat valittiin vuonna 2014 luotetuimmaksi matkanjärjestäjäksi Reader's Digest Luotetuin Merkki -tutkimuksessa. Tutkimuksen mukaan 41 % suomalaisista pitää Aurinkomatkoja Suomen luotettavimpana matkanjärjestäjänä. Eroa seuraavaan matkanjärjestäjään kertyi lähes 29 prosenttiyksikköä. Aurinkomatkat on

ainoa Suomessa toimivista suurista matkanjärjestäjistä, joka on suomalaisessa omistuksessa. (Aurinkomatkat 2014.)

Uusin tilasto vuoden 2014 Suomen matkanjärjestäjien matkustusluvuista kertoo, että Aurinkomatkat on Suomen toiseksi suurin matkanjärjestäjä. Finnmatkat oli Suomen suurin matkanjärjestäjä matkustajamäärällä mitattuna. Finnmatkojen markkinaosuus oli 29,2 % ja ero kasvoi edelleen toissa vuodesta Aurinkomatkoihin, jonka markkinaosuus vuonna 2014 oli 24,2 %. Kolmantena 20,9 % markkinaosuudellaan on Tjäreborg. Finnmatkat on Suomen suurin myös liikevaihdollisesti 30,8 % markkinaosuudellaan. Toisena Aurinkomatkat 24,2 % markkinaosuudellaan ja kolmantena Tjäreborg 18,9 % markkinaosuudellaan. (Finnmatkat 2015.)

4.1.3 Matkaoppaan työ

Matkaoppaan työhön vaaditaan Aurinkomatkoilla toisen asteen tutkinto, kuuluminen Suomen sosiaaliturvaan, vähintään B-ajokortti, Office-ohjelmien ja sosiaalisen median käyttöosaamista sekä sujuvaa englannin ja suomenkielen taitoa, muu kielitaito lasketaan eduksi. Aurinkomatkat toivoo myös, että henkilöllä olisi aiempaa kokemusta haastavasta asiakaspalvelusta. Eduksi lasketaan henkilön aiempi esimiestyökokemus. Lisäksi henkilöltä toivotaan oppaan työtä tukevia luonteen piirteitä sekä hyvää yleiskuntoa. (Aurinkomatkat 2015b.)

Toisen opinnäytetyötekijän Auvisen matkaopas-työkokemuksen perusteella voidaan kertoa, että Aurinkomatkojen matkaoppaan työ lomakohteessa pitää sisällään asiakaspalvelua, joka tapahtuu esimerkiksi hotelleissa tai lentokentällä. Retkiopastukset voivat olla joskus haastavia ison ryhmän kanssa liikuttaessa ja retkipäivän aikana voi tapahtua jotain ennakoimatonta. Työhön kuuluu myös erilaisia toimitoituja sekä yhteydenpitoa asiakkaisiin puhelimitse sekä sosiaalisen median kautta. Poikkeustilanteissa, kuten esimerkiksi sairastumisissa ja luonnonmullistuksissa oppaan rooli on asiakkaista huolehtiminen. Aurinkomatkoilla töitä tehdään kuusi päivää viikossa. Kohteen esimies eli kohdepäällikkö johtaa kohdetta ja on päivittäisissä asiakaspalvelutilanteissa yleensä vain pienemmissä kohteissa. Isoissa koh-

teissa on lisäksi specialist, destination services, jonka tehtävänä on kohdepalveluiden ja -myynnin parantaminen. Matkaopas käyttää työssään suomen sekä englannin kieltä. Tarpeen ja osaamisen mukaan käytetään kohdemaan kieltä mutta englannilla tulisi suoriutua päivittäisissä tehtävissä. Aurinkomatkojen opas asuu Aurinkomatkojen vuokraamassa asunnossa, ellei opas ole halunnut järjestää itse omaa asumistaan omakustanteisesti. Aurinkomatkat järjestää oppaiden liikkumisen lomakohteessa. Käytännönjärjestelyt sekä sopimukset kulkuneuvoista sekä asunnoista ovat kohdepäällikön vastuulla. Aurinkomatkojen opas käyttää työkennellessään työasua, jota varten ovat erilliset ohjeet.

Matkaopas tutustuu tulevaan kohdemaahansa jo ennakkoon edellisessä kohteessa tai Suomessa ennen lähtöään. Auvisen työn kautta tiedetään myös, että henkilökunnalla on sähköisessä tallennuspalvelussa käytössään laaja informaatio tulevas-ta työkomennusmaasta, osa tiedoista on asiakkaille, osa vain henkilökunnalle. Sitä kautta matkaopas pääsee sisälle paikalliseen kulttuuriin. Työkomennusmaahan sopeutumista helpottavat kollegat, jotka ovat olleet ennen samassa kohteessa tai maassa töissä. He pystyvät kertomaan käytännön kokemuksia edelliseltä työkomennukseltaan. Jos kohdehenkilöstöstä ei kukaan ole aiemmin ollut lomakohteessa töissä, turvaudutaan edellisvuosien raportteihin ja sidosryhmiltä kuultaviin kommentteihin. Aurinkomatkojen oppaiden lähimmäksi kontaktiksi ulkomailla tulee niin sanottu kohteen agentti, eli Aurinkomatkojen virallinen yhteistyökumppani. Heidän henkilökuntansa hoitaa kaikki oppaiden käytännönjärjestelyt sekä avustavat jokapäiväisessä työnteossa. Muita yhteistyökumppaneita ovat muun muassa suurlähetystö sekä paikalliset lääkäriklinit. Monesti kauden alussa joku näistä tahoista tai tahot järjestävät kaikille suomalaisille tai pohjoismaiden matkanjärjestäjille kauteen liittyvän ”briefin”. Tapaamiset ovat tärkeitä, koska niissä käsitellään yleensä ajankohtaisia asioita ja toimivat samalla mahdollisuutena tutustua laajemmin alan ammattilaisiin.

4.2 Opinnäytetyön suunnitelma

Opinnäytetyön suunnitelma aloitettiin, kun toimeksiantajalta oli saatu aihe syyskuussa 2014. Opinnäytetyö suunniteltiin tehtävän seuraavassa järjestyksessä: vii-

tekehys, haastattelu ja tuotos. Tuotoksen sisältö koostuisi tietoperustasta saaduista tiedoista ja strukturoidusta haastattelusta. Apuna aiottiin käyttää myös toisen opinnäytetyöntekijän Hanne Auvisen käytännön opastietoutta yhdessä toimeksiantajan kanssa. Tarkoituksena oli aloittaa opinnäytetyön tekeminen aktiivisesti tammi-mikuussa 2015 ja saada se onnistuneesti päätökseen samana keväänä.

Tietoperusta on aiemmin esitettyihin tietoihin perustuva teoriaosa. Tietoperustan aiheet liittyvät hyvin läheisesti opinnäytetyöhön ja se rajaa olemassaolollaan sekä tutkimus- tai kehittämistehtävää. Tietoperustaa tehdessä voi tutkia myös aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia sekä vertailla lähteitä. Opinnäytetyön aiheeseen sopivat keskeisimmät käsitteet avataan tietoperustassa. Kirjoittaja referoi tietoperustaan kaiken omin sanoin hyvää lähdekritiikkiä käyttäen ja pyrkii välttämään suoria lainauksia. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2013.)

Viitekehys on suunniteltu niin, että siinä avataan lukijalle käytännön asioita liittyen ulkomaankomennukseen, siihen valmistautumiseen ja riskeihin. Suunnitelma viitekehyksestä muuttui aika paljon tekemisen myötä, sillä aiheen rajaus oli hyvin vaativaa. Viitekehyksestä aloittaessa työn kokonaisuus hahmottui selvemmin ja siitä sai hyvän pohjan seuraavaa työvaihetta eli strukturoitua haastattelua varten. Työkomennuksen päättymistä ei suunniteltu tutkivan lainkaan sekä sopeutumista Suomeen ja tässä suunnitelmassa pysyttiin.

Opinnäytetyön suunnitelman alusta alkaen tavoitteena on ollut sama, oppaan työn turvallisuuden kehittäminen. Ideana oli haastatella joko alan ammattilaisia tai henkilöitä, joilla on kokemusta ulkomaantyökomennuksesta. Suunnitelmavaiheessa ajatuksena oli myös haastatella toimeksiantajan työntekijöitä, tämä kuitenkin muuttui prosessin edetessä, koska halusimme saada täysin toimeksiantajasta riippumattomia vastauksia. Alusta lähtien on suunniteltu, että haastatteluaineisto toimisi pohjana tuotokselle.

4.3 Strukturoitu haastattelu

Haastattelumalleja on useita ja niille kaikille on oma käyttötarkoituksensa. Opinnäytetyöhömmme valitsimme strukturoidun haastattelun, mikä on toteutustyyliältään ja tarkoitukseltaan hyvin lähellä kyselyä. Strukturoidun haastattelun tunnuspiirteitä on etukäteen tarkkaan suunniteltu haastattelurunko, jota käytetään kaikissa haastatteluissa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 41.)

Opinnäytetyötä varten tehty haastattelu toteutettiin sähköisesti, sähköpostin välityksellä ajalla 13.4 - 21.4.2015, eli reilun viikon aikana. Strukturoitu haastattelu sopi parhaiten suunnitelluille haastatteluille, ja koska he asuivat ympäri maailmaa, arvelimme sähköpostin olevan helpoin tapa kommunikoida. Strukturoituun haastatteluun suunnittelimme seitsemää henkilöä ja vastaukset saatiin kuudelta henkilöltä, joten vastausprosentti oli hyvä, noin 86 %. Haastateltavat henkilöt on pyritty valitsemaan hyvin monipuolisesti eri aloilta. Osa oli ollut työkomennuksella, osa oli parhaillaan ja lisäksi haluttiin haastatella myös työkomennuksista kirjoittaneita kirjailijoita. Tietoisesti haastattelun ulkopuolelle on jätetty toimeksiantajayrityksen oppaat, jotta vastauksiin saataisiin ulkopuolisen näkemystä. Sähköpostilla lähetetyssä viestissä oli ensin kerrottu lyhyesti opinnäytetyöstä, kerrottu ohjaavan opettajan sekä tekijöiden yhteystiedot ja lopuksi haastattelun kysymykset (liite 2). Haastatteluun annettiin reilu viikko vastausaikaa ja muistutusviesti lähetettiin neljän päivän jälkeen ensimmäisestä lähetyskerrasta, jos vastausta ei ollut vielä tullut.

Teimme kolme laajaa kysymystä liittyen työkomennusten turvallisuuden huomiointiin, sukupuolen vaikutuksesta työkomennukseen sekä monikulttuuriseen työyhteisöön valmistautumisesta etukäteen. Strukturoituun haastatteluun valitut aiheet olivat merkittäviä tietoperustan aiheita opastyön turvallisuutta kehitettäessä. Lisäksi toimeksiantaja oli mukana aiheita valittaessa.

Vastaajat vastasivat haastattelussa omia käytännön kokemuksiaan peilaten eivätkä he ole turvallisuusalan ammattilaisia. Heidän edustamansa yritykset eivät ole vastuussa julkaistusta tekstistä, vaan he ovat vastanneet yksityishenkilöinä (liite 1). Haastateltavilla yhtä lukuun ottamatta oli käytännön kokemusta työkomennuksesta Euroopassa, Afrikassa tai Aasiassa. Osa oli parhaillaan työkomennuksella, kun

osan työkomennuksesta oli ehtinyt vierähtää jo useampi vuosi. Osa työkomennuksilla olleista on ollut valtion palveluksessa ja osa yksityisten yritysten. Nämä tiedot oli hyvä selvittää, jotta pystyttiin ottamaan ne huomioon vastauksia analysoidessa. Vastaajilta saatiin kattavat ja perusteelliset vastaukset. Laajemmasta ja monipuolisemmasta vastaajajoukosta olisi voinut saada lisää tarpeellista tietoa mutta näiden haastateltavien kokemus oli riittävä tehdessämme tuotosta matkailualan yritykselle. Haastatteluja lähetettiin yhteensä seitsemän kappaletta, vastauksia saatiin kuusi kappaletta.

4.4 Haastattelun vastausten analyysi

Analysoinnin vastauksista aloitettiin keräämällä kaikki vastaukset yhteen. Haastattelukysymyksen alla oli kerättynä kaikkien kuuden vastaukset. Käsiteltäessä vastauksia, apuna käytettiin ranskalaisia viivoja, joiden avulla keräsimme vastauksista nousseet yhtäläisyydet, eriävyydet sekä hyviä huomioita. Sen jälkeen tutkittiin vastaukset vielä läpi yhdessä. Yhteenvedon tekeminen oli lopulta yllättävän helppoa, sillä vastaukset olivat hyvin samantyyllisiä. Vastaukset olivat pitkiä jokaisella vastaajalla, vähintään seitsemän lauseen pituisia. Oli ilo huomata, että kysymyksiä oli mietitty ja niihin haluttiin antaa hyvin perusteellinen vastaus. Yhtään yhden tai kahden sanan vastausta ei tullut.

Haastattelun vastaukset olivat mielenkiintoisia ja yllättävänkin yhteneväisiä, vaikka vastaajat eivät tienneet toistensa vastauksista mitään. Ammattinsa puolesta vastaajat ovat hyvin tietoisia työkomennusten turvallisuuden liittyvistä asioista. Haastattelun vastaukset olivat todella yhteneväisiä myös verrattaessa niitä viitekehukseen.

Kysymys, mitä turvallisuusseikkoja tulee ottaa huomioon liittyen ulkomaankomennukseen, perusteella voidaan todeta, että on äärimmäisen tärkeää huolehtia vakuutusten voimassaolosta. Kaikki vastanneet olivat yhtä mieltä siitä, että komennukselle lähtijän tulee ottaa riittävästi selvää kohdemaasta ennen lähtöä. On hyvä selvittää ennakkoon muun muassa kohdemaan ja kaupungin turvalliset alueet, kohdemaan kulttuuria, liikennekulttuuria ja liikennevälineiden käyttöä, pu-

keutumiseen liittyviä seikkoja sekä tarvittavat rokotukset. Yrityksen tulee selvittää ennakoita kohdemaata koskevat, mahdolliset luonnonilmiöt ja sotariski. Myös kohdemaan terveydenhuolto tulee selvittää, sillä monissa maissa saasteet, elintarvikehygieniat, trooppiset taudit ja stressi voivat aiheuttaa tilanteita, jolloin tarvitaan pikaisesti paikallista terveydenhuoltoa. Rikollisuuden riski on myös hyvä kartoittaa etukäteen maasta riippumatta. Tähän kuuluu esimerkiksi asuntomurrot sekä katurikollisuus.

Kuten jo viitekehyksessä kävi ilmi, ulkomaankomennuksella riskit johtuvat usein kielimuurista, terveystarpeista, kohdemaan heikosta tuntemisesta, paikallisista tavoista, kohdemaan sisäisesti turvattomuudesta ja liikenteestä. (Rauramo ym 2009, 2.) Näin ollen äärimmäisen tärkeässä roolissa on siis etukäteen tehtävä valmistautuminen kohdemaahan ja sen kulttuuriin, kun lähdetään työkomennukselle. Rissa (2005, 4) huomauttaa myös kasvavasta uhkasta, mikä ulkomaankomennuksilla voi johtua sodista, terrorismista tai ammattimaisesta rikollisuudesta. Viitekehyksessä on myös Rissan (2005, 15) maininta terveyteen liittyvistä riskeistä ja hän painottaakin, että on hyvä käydä ennen ulkomaankomennusta kotimaassa terveystarkastuksessa, jossa saa samalla myös kohdemaahan tarvittavat rokotteet. Tämä sama asia kävi ilmi haastateltavien vastauksissa kysymykseen turvallisuusseikoista ulkomaankomennukseen liittyen. Haastateltavien vastaukset täsmäävät siis täysin viitekehykseen.

Haastattelun kysymys sukupuolen merkityksestä ulkomaankomennuksilla sai myös melko samanlaisia vastauksia. Opinnäytetyön alkuvaiheessa oli ajatus, että sukupuolella olisi merkitystä ulkomaankomennuksella olemiseen. Pohdittiin, että tietyissä maissa nainen joutuu tekemään enemmän töitä vakuuttaaksensa oman ammattitaitonsa, vaikka naisia ulkomaankomennuksilla nykyään paljon onkin. Viitekehyksen materiaaleja silmälläpitäen sukupuolella ei todellisuudessa ole suurta merkitystä siihen, sujuuko ulkomaankomennus hyvin vai huonosti (Rissa 2015). Rissan mukaan riskejä voi olla eräissä maissa, joissa naisen asema muutenkin on heikko. Tällöin riskeihin voi liittyä naisiin kohdistuva väkivalta tai kulttuuriseen tasa-arvoon liittyviä seikkoja (Rissa, 2015). Haastateltavat olivat myös yhtä mieltä siitä, että sukupuolella ei ole sinänsä merkitystä ulkomaankomennuksen onnistumiseen ja ulkomailla työskentelyyn. Kuitenkin myös muiden haastatel-

tavien vastauksissa nousi esiin sama seikka kuin Rissan vastauksesta, että tietyissä maissa, joihin voidaan lukea esimerkiksi Arabimaat, Intia ja Turkki, voi olla niin sanottuja sanattomia sääntöjä ja hierarkioita, jotka vaikuttavat ihmisten käyttäytymiseen työpaikoilla. Naisten esimiesasema voi aiheuttaa tietyissä maissa uskotavuusongelman ja nainen joutuu tekemään enemmän töitä kuin miehet saavuttaakseen uskottavuutta työyhteisössä. Naisten myös suositellaan pitämään sopiva välimatka mieskollegaansa, jotta vältetään väärinkäsityksiltä.

Viitekehyksessäkin mainittu sukupuoleen kuuluva seikka liittyy pukeutumiseen. Naisten kannattaa kiinnittää huomiota pukeutumiseen ja suosia paikallista tyyliä mahdollisimman paljon. (Rissa 2005, 17.) Sama asia tuli ilmi myös haastattelujen vastauksista. Haastateltavat kehottivat kiinnittävän huomiota pukeutumiseen ja suosittivat, että komennukselle lähtevä nainen ottaa kohdemaan pukeutumiskulttuurista hyvin selvää ennen komennukselle lähtöä. Haastattelun vastauksien mukaan jossain maissa suositellaan naisten pitävän mukanaan työ- ja oleskelulupaa, jotta voidaan välttyä prostituutioepäilyltä. Monissa maissa suomalaiset naiset ovat hyvin kiinnostavia ja he saavat huuteluja ja viheltelyjä osakseen, yleensä tämä on harmitonta, mutta siihen kannattaa kuitenkin varautua etukäteen, niin kuin naisen asemaan yleisestikin kohdemaassa. Vastaajien mukaan naissukupuoli ei ole kuitenkaan vaikuttanut työskentelyyn ulkomailla mitenkään, kunhan siihen osaa suhtautua ja varautua etukäteen. Tähänkin kysymykseen vastaukset olivat hyvin yhteneväisiä verrattain viitekehukseen. Vaikka viitekehys ja haastattelun vastaukset olivat yhteneväisiä tiedoltaan, että sukupuoli ei vaikuta ulkomaankomennukseen juuri lainkaan, päätettiin kuitenkin toimeksiantajan kanssa nostaa tästä aiheesta myös tuotokseen seikkoja. Koska toimeksiantajalla on henkilöstöä Arabimaissa, Turkissa ja Intiassa, koettiin aiheelliseksi nostaa tiettyjä seikkoja tuotokseen.

Kysymykseen valmistautumisesta monikulttuuriseen työyhteisöön sai niin ikään yhteneväisiä vastauksia haastateltavilta, vastaukset olivat myös yhteneväisiä viitekehysten kanssa. Viitekehyksessä Iivari (2012, 147 – 148) sekä Sinkkonen (2009, 139 – 146) ovat samaa mieltä, että kielitaidon puute tai kielitaidottomuus on suurimpia haasteita paikallisten kanssa työskennellessä kohdemaassa. Heidän mukaansa nämä puutteet voivat myös olla suuri turvallisuusriski ja aiheuttaa erilaisia

väärinkäsityksiä. Samaa mieltä olivat myös haastateltavat. Heidän vastauksistaan nousi tärkeäksi seikaksi kohdemaan kielen opiskelu ja varsinkin kohteliaisuudet on hyvä opetella etukäteen. Haastateltaviemme vastauksista kävi myös ilmi, että kohdemaan kulttuuriin tulee tutustua hyvissä ajoin, jotta ymmärtää kohdemaan kulttuuria ja tapoja toimia. Lähes kaikki vastaajat myös muistuttivat, että kohdemaan kulttuurin vähättelyllä, saati oman kulttuurin korokkeelle nostamisella ei pitkälle pääse monikulttuurisessa työyhteisössä. Kohdemaan kulttuurin huomioiminen ja kunnioittaminen on avain onnistuneeseen työskentelyyn monikulttuurisessa työyhteisössä. Tämä asia tuli ilmi myös viitekehyksessä, kun Sinkkonen (2009, 139 – 146) muistutti, etteivät kaikki muista vieraassa kulttuurissa työskennellessä, että asioita ei voi välttämättä hoitaa samalla tyylillä kuin Suomessa. On siis osattava sopeutua osittain paikalliseen kulttuuriin ja sen tapoihin. Haastateltavien mielestä oma avoin mieli auttaa pitkälle ja takaa onnistuneen ulkomaankomennuksen. Samaa sanoo myös Sinkkonen (2009, 25) ja lisää kommunikointitapojen tuntemisen tärkeyden. Kun ne kun tiedostaa niin ekspatriaatti saa realistisen käsityksen tulevasta ulkomaankomennuksesta.

Haastattelusta saamien vastauksien perusteella vahvistui jo viitekehyksessäkin ollut näkemys siitä, että etukäteen hankittu tieto kohdemaasta, sen kulttuurista ja tavoista on avain onnistuneeseen ulkomaankomennukseen. Mitä enemmän ekspatriaatti on itse valmis ottamaan selvää kohdemaan asioista, sitä helpompi hänen on toimia ja työskennellä kohdemaassa. Etukäteen hankitun tiedon takia ekspatriaatti voi kohdemaassa keskittyä enemmän jo työntekoon ja huolehtia, että vastakainasettelu työn ja vapaa-ajan suhteen on kunnossa.

4.5 Tuotoksen koostaminen

Ajatus tämän tuotoksen, eli perehdytys- ja koulutusmateriaalin tekemisestä matkaoppaiden kohde-esimiehille sai alkunsa toimeksiantajan oman 4D-työhyvinvointitutkimuksen tuloksista. Selvisi, että suuri osa kohdehenkilöstöstä tuntee turvattomuutta ja kaipaa ohjeistusta lisää lähimmiltä esimiehiltään turvallisuusasioihin liittyen. Pohdittiin, mitkä oppaan työn osa-alueet työkomennuksella voisi aiheuttaa turvattomuutta. Tuotokseen liittyvät aiheet mietittiin yhdessä toimeksian-

tajan kanssa ja haluttiin käyttää hyödyksi myös haastatteluista ilmi tulleita aiheita. Valittiin oppaan työhön keskeisiä aiheita, joita oli käsitelty myös tietoperustassa. Toimeksiantajalta on saatu materiaalia, joita he halusivat lisättävän tuotokseen.

Toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena on aina jonkinlainen konkreettinen teos, joka voi olla kirja, selvitys, ohjeistus, opas tai tapahtuma. Toiminnallisessa opinnäytetyössä ilmenee lopputulos, josta voi havaita päämäärät, joihin on pyritty opinnäytetyön tekemisellä. Toteutustapa on hyvä pohtia huolella etukäteen, valmistuuko lopputulos sähköiseen vai kirjalliseen muotoon ja minkäkokoinen se on. Vaikka harvoin toiminnallisten opinnäytetöiden ohessa valmistuva opas tai käsikirja myyntiin asti pääseekään, on sitä tehdessä hyvä ottaa myös huomioon myynnilliset seikat ja erottuvuus kilpailijoista. Toiminnallisen opinnäytetyön tulee aina pohjata ammattiteorialle ja tästä syystä siinä tulee olla myös teoreettinen viitekehys. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51 – 53.)

Haastattelusta saatujen vastausten perusteella teimme Aurinkomatkoille tiiviin ja napakan perehdytys- ja koulutusmateriaalin kohde-esimiesten työvälineeksi. Tuotoksen avulla hän perehdyttää jokaisen työntekijänsä samalla tavalla ja koulutuksessa käydään läpi tärkeitä, turvallisuuteen liittyviä asioita. Tuotosta kohdepäällikkö käyttää eniten kauden alussa, kun kohteen kautta suunnitellaan mutta siinä on myös käytännön tietoutta koko kauden ajalle. Tuotos sijoitetaan tämän opinnäytetyöhön liitteeksi. Turvallisuusoppaasta on tarkoitus tulla Aurinkomatkojen kohteen esimiehien eli kohdepäällikköjen työkalu, jolloin he voivat käyttää sitä mm. oppaiden perehdytyksessä ja kohteen yleisessä toiminnassa. Tuotos tehtiin toimeksiantajan omaan PowerPoint-pohjaan. Tuotos julkaistaan Aurinkomatkojen intranetissä eli Kohdelaiturilla, jolloin se on siellä kaikkien toimeksiantajan työntekijöiden nähtävänä. Toimeksiantaja on pyytännyt työntekijäänsä Auvista esittelemään tuotoksen sen valmistuttua.

4.5.1 Tuotos toimeksiantajalle

Koulutusmateriaali eli tuotos on jaettu neljään eri kategoriaan (kuvio 5), jotta materiaali olisi selkeälukuinen ja johdonmukainen. Koulutus- ja perehdytysmateriaa-

lissa käsitellään ensin yleisiä viranomaissäädöksiä ja poikkeustilanteita. Kuten Rauramo ym. (2009, 1) mainitsivat jo viitekehyksessä työskentely ja toiminta ulkomailla edellyttävät yrityksiltä kohdemaan kulttuuritekijöiden, lainsäädännön sekä paikallisten erityispiirteiden monipuolista hallintaa. Eri maissa on erilaisia tapoja toimia ja erot voivat olla huomattavia koskien maan turvallisuutta. Rauramo ym. (2009, 1) muistuttavat, että yritysten lähtökohtana tulisi aina olla se, että kohdemaassa voidaan työskennellä ja olla vähintäänkin yhtä turvallisesti kuin kotimaassa. Tästä syystä on äärimmäisen tärkeää, että tuotoksessa tuodaan esille kohteen viranomaissäädöksiin ja poikkeustilanteisiin liittyviä seikkoja. Tässä luvussa käsitellään yleistä kohdemaassa työskentelystä, esimerkiksi paikalliset lait ja viranomaisten määräykset huomioon ottaen.

Sinkkonen (2009, 139 – 146) nostaa suurimmaksi haasteeksi kohdemaassa, paikallisten kanssa työskennellessä kieli- ja kulttuurierot. Tästä syystä tuotoksessa käsitellään myös kohdemaan kulttuuriin liittyviä asioita. Kulttuurisidonnaisuuteen ja monikansalliseen työympäristöön liittyy esimerkiksi, jos nainen on työkomennuksella miesvaltaisessa kulttuurissa tai vastaavasti mies työkomennuksella naisvaltaisessa kulttuurissa. Kohdemaasta riippumatta tulee aina tietää maan historiaa ja uskonnosta, maan kansalaisten suhtautumisesta ulkomaalaisiin yleisesti sekä ulkomaalaisiin työntekijöihin. Sinkkonen (2009, 186 – 187) myös muistuttaa, että on kohteliasta paikallisesta kielestä opetella ainakin fraasit ja kohteliaisuudet, näillä voidaan osoittaa kunnioitusta paikallisia kohtaan. Myös Rissa (2005, 16 – 17) huomauttaa, että kohdemaasta riippumatta on äärimmäisen tärkeää selvittää kohdemaassa olevia käytäntöjä liittyen alkoholinkäyttöön, liikkumiseen, seksipalveluista sekä rikosilmoitusten laatimisesta. Nämä seikat ovat huomioita tuotosta laatiessa.

Paikallinen liikenne kohdemaassa voi olla omaan kotimaahan verrattuna kaoottista ja näin ollen liikenteessä tulee olla äärimmäisen tarkka ja siinä tulee noudattaa paikallisia liikennesääntöjä. Omasta ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehtiminen liikenteessä on jokaisen velvollisuus eli paikallisia liikennesääntöjä on noudatettava vaikka ne poikkeaisivat kotimaan liikennesäännöistä. Iivari (2012, 151) mainitsi, on hyvä huomioida, että kohdemaan ja Suomen ajokulttuuri sekä tieolosuhteet eivät välttämättä täsmää lainkaan. Tästä syystä tuotokseen on nostettu omaksi

luvuksi liikenne ja liikkuminen. Myös Sinkkonen (2009, 141 – 142) kertoo työkomennuslaisten monesti yllätyvän paikallisesta liikennekulttuurista, koska se eroaa usein Suomen ajokulttuurista. Aina ei riitä, että on ottanut selvää paikallisista liikennesäännöistä, jos niitä ei kuitenkaan käytännössä noudateta. Tämänlainen liikenteen kaottisuus saattaa ahdistaa työkomennuksella olevaa henkilöä. Tuotoksessa käydään läpi myös ajolupiin liittyviä faktoja, sillä aina ei pelkästään suomalainen ajokortti ole riittävä ja on tärkeä selvittää onko kansainvälinen ajokortti pakollinen vai suositus suomalaisen ajokortin lisäksi. (Autoliitto 2015.) Kohde-esimiehen huolehdittava siitä, että työntekijöillä on tarvittavat vakuutukset kulkuneuvoille sekä työntekijöillä työskentelymaahan tarvittavat ajoluvat.

Kohdemaassa asumista myös käsitellään tuotoksessa. Sinkkonen (2009, 133) huomauttaa, että kohdemaahan asettautumisessa on tukitoimijoilla suuri merkitys. Jo kotimaassa tehty roolitus, siitä kuka hoitaa mitäkin käytännön järjestelyjä, on tärkeä säilyttää kohdemaassa. Näin mitään tärkeitä asioita ei jää hoitamatta ja komennuslainen tuntee ja tietää velvollisuutensa kohdemaassa asuessaan. Tällainen roolitus käydään läpi tuotoksessa.

Tuotoksessa käsitellyt aiheet:

- Kohteen viranomaissäädökset
- Kohdemaan kulttuurista huomioitavaa
- Liikenne ja liikkuminen
- Asuminen

KUVIO 5. Tuotoksessa käsitellyt aiheet

4.5.2 Turvallisuuden kehittäminen lomakohteissa

Jotta opinnäytetyömme tavoite saavutetaan, olisi tuotos otettava säännölliseen käyttöön lomakohteissa. Tuotos käsitellään kohdepäällikön toimesta perusteellisesti kohdehenkilökunnan kanssa opaskokouksessa tai muuna sovittuna aikana.

Kohdepäällikkö voi muokata tuotoksen juuri hänen kohteeseensa sopivaksi, tällöin siitä saadaan vielä huomattavasti tarkempi. Käsiteltyihin asioihin kannattaa miettiä myös omaan päivittäiseen toimintaan liittyvät riskit ja niiden hallinta. Lisäykset voivat olla esimerkiksi juuri siihen maahan tai sen maan lakiin ja kulttuuriin liittyviä seikkoja tai muita kohdepäällikön hyväksi katsomia asioita. Jokaisella Aurinkomatkojen kohdehenkilökunnalla on vastuu noudattaa annettuja ohjeita ja huolehtia niiden päivityksestä tarvittaessa. Kohteessa olisi hyvä nimetä yksi henkilö, joka ottaa vastuun koulutusmateriaalin päivityksestä kohteeseen sopivaksi ja huolehtia sen päivittämisestä kauden alussa ja sen aikana. Kohteessa nimetty henkilö huolehtisi, että kyseinen materiaali on aina henkilöstön saatavilla. Jokaisen kauden alussa materiaali käytäisiin yhdessä läpi henkilöstön ja agentin kanssa.

Toimeksiantaja voisi lisäksi myös muilla tavoin edistää oppaiden turvallisuutta kohteessa. Tämän tuotoksen toivotaan herättävän kohdepäällikköjen sekä oppaiden mielenkiinnon turvallisuusseikkoja kohtaan työkomennuksilla. Yhteistyökumppani eli agentti on ehdottomasti huomioitava turvallisuusasioita käsiteltäessä, muulloinkin kuin agenttisopimuksessa kerrottujen seikkojen puitteissa. Muiden matkanjärjestäjien toiminnassa voi olla myös joitain turvallisuuteen liittyviä hyviä käytännön vinkkejä, joten on hyvä olla tietoinen kilpailijoiden toimintatavoista lomakohteessa.

Poikkeustilanteet ovat usein yllättäviä ja vaativia tapahtumia. Poikkeustilanteiksi voidaan laskea esimerkiksi luonnon katastrofit, vakavat sairastumiset tai kuolemantapaukset. Poikkeustilanteiden harjoittelu teoriassa tai osittain jopa käytännössä antaa oppaille viitteitä, kuinka todellisuudessa toimittaisiin. Samalla se vahvistaa henkilökuntaa, joten he tutkivat todennäköisesti tarkemmin jatkossa toimintaympäristöään.

Kohdepäällikkö on oppaiden esimies, joten hänen velvollisuutensa on kuunnella oppaita ja heidän ideoitaan myös turvallisuuteen liittyen ja raportoida niistä tarvittaessa omalle esimiehelleen Aurinkomatkojen pääkonttoriin Helsinki-Vantaalla. Useiden samankaltaisten aiheiden mietintä voi johtaa tarvittaessa siihen, että turvallisuusseikka tai sitä tukeva aihe käsitellään Aurinkomatkojen kohdepäällikköpäivillä.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää oppaan työn turvallisuutta kohdemaassa. Opinnäytetyön aiheen rajausta onnistui lopulta hienosti ja keskityttiin erityisesti työkomennukseen ulkomailla, mitä se käytännössä vaatii ja mitä se edellyttää työntekijältä itseltään. Käsiteltiin myös ulkomaankomennukseen liittyvään riskien hallintaan ja turvallisuustekijöihin, kuten liikenneturvallisuus, kieli- ja kulttuurieroihin. Opinnäytetyössä ei käsitelty lainkaan työturvallisuutta, työturvallisuuslakia ja niihin liittyviä seikkoja.

Haastattelumenetelmänä käytimme strukturoitua haastattelumallia. Haastattelumme kyselyyn vastasi kaikkiaan kuusi henkilöä, vaikka haastattelu lähetettiin seitsemälle henkilölle. Haastateltavat olivat vastauksissaan huomioineet oman kokemuksensa aiheeseen liittyen ja peilasivat vastauksia niihin. Oli myös yllättävää huomata, kuinka samanlaisia vastauksia oli, ottaen huomioon, että vastaajat eivät työskentele keskenään samassa yrityksessä eivätkä he työskentele toimeksiantajan oppaina. Haastattelun tekeminen muulle kuin toimeksiantajan oppaille oli hyvä ajatus. Tällä tavoin toimeksiantaja saa uutta, ulkopuolista näkemystä turvallisuuden liittyvissä asioissa oman yrityksensä käytäntöihin.

Haastattelun perusteella voimme todeta saman huomion, mikä ilmeni myös viitekehystä tehdessä. Ulkomaankomennukselle lähdettäessä on erityisen tärkeää, että itse ekspatriaatti on aktiivinen ja hankkii etukäteen mahdollisimman paljon tietoa kohdemaasta ja sen kulttuurista. On tärkeää tietää ja ymmärtää kohdemaan kansalaisten tapoja toimia. Mitä aktiivisempaa tiedonkeruu ekspatriaatilla itsellään on ennen komennukselle lähtöä, sitä paremmin hän voi varmistaa onnistuneen ulkomaankomennuksen.

Haastattelun ja viitekehysten myötä tärkeimmiksi aiheiksi nousivat tuotukseen kohdemaan kulttuurin huomioiminen, viranomaissäädökset sekä liikenne ja asuminen kohdemaassa. Nämä olivat mielestämme tärkeitä aiheita, joita ei voi kouluksissa liikaa painottaa. Jotkut asiat voivat tuntua itsestään selvyyksiltä ja tästä syystä kouluksissa ei perehdytä niihin tarpeeksi. Tällaisia asioita voivat olla

esimerkiksi meidänkin tuotokseen kootut aiheet ja tästä syystä myös toimeksiantaja halusi näitä aiheita tuotokseen tuoda.

Haastattelusta kävi ilmi mielenkiintoinen seikka liittyen sukupuolen merkitykseen työkomennuksilla. Sukupuolella ei sinänsä ole merkitystä vastaajien mukaan, varsinkaan Euroopan maissa. Kuitenkin on vielä olemassa tiettyjä maita, joissa naisen asema työyhteisössä ei ole yhtä vahva kuin miehen, varsinkin jos kyseessä on naisen esimiesasema. Tällaisia maita ovat esimerkiksi Arabimaat, Turkki ja Intia. Tällaisissa maissa ekspatriaattina olevan naisen kannattaa kuljettaa mukaan työ- ja oleskelulupaa, jotta vältetään väärinymmärryksiltä, esimerkiksi prostituutioepäilyiltä. Tämä on sellainen seikka, mikä toimeksiantajan kannattaa ehdottomasti huomioida näihin maihin kuuluvissa kohdeperehdytyksissä. Koska tämä ei kuitenkaan ole niin yleinen ongelma, että siihen törmäisi jatkuvasti, sitä ei tietoisesti nostettu omaksi aiheekseen tuotoksessa.

Opinnäytetyön tavoite on rohkea, mutta tavoiteltavissa. Konkreettinen tavoite oli realistinen, sillä saimme koottua mielestämme hyvän koulutus- ja perehdytyspaketin toimeksiantajalle. Tällä hetkellä on vielä vaikea arvioida, onko opinnäytetyömme päätavoite toteutunut, sillä tietoa ja käyttökokemuksia perehdytys- ja koulutusmateriaalin käytöstä ei vielä ole. Materiaali on kuitenkin toimeksiantajan puolelta hyväksytty koulutuskäyttöön, joten on voitu olettaa sen tulevan työvälineeksi päivittäiseen käyttöön. Olisi hienoa saada kuulla, kuinka materiaali otetaan vastaan Aurinkomatkojen kohteissa ja vastaako se kattavasti niihin kysymyksiin, jotka oppaita mietityttivät ja aiheuttivat turvattomuuden tunnetta. Opinnäytetyön konkreettinen tavoite toteutui siis hyvin.

5.1 Oma prosessi

Opinnäytetyön suunnitelman tekeminen aloitettiin hyvissä ajoin, syyskuussa 2014. Opinnäytetyön tavoite on ollut alusta saakka selvillä. Se, kuinka siihen tavoitteeseen päästään, avautui pikkuhiljaa suunnitteluvaiheessa. Suunnitelman jälkeen aloitettiin opinnäytetyön tekeminen viitekehyksestä. Tämä oli hyvä ja ratkaiseva päätös. Kattavan viitekehysten avulla saatiin luotua pohja opinnäytetyöhön,

joten osasimme nostaa tärkeät ja lisähuomiota vaativat aiheet esiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Viitekehyksen oli määrä valmistua helmikuuhun 2015 mennessä ja aikataulussa pysyttiin hienosti. Mielenkiintoinen aihe ja hyvä kirjallisuusmateriaali aiheesta pitivät mielenkiinnon hyvin yllä koko viitekehyksen tekoprosessin ajan.

Koska ulkomaankomennuksen onnistumisen yksi lähtökohta on hyvä perehdytys (Hellsten 2009, 201, 205) haluttiin tästä syystä saada aikaan tuotoksen, joka perehdyttää toimeksiantajan henkilöstöä, turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Tuotosta varten teimme haastattelun, johon valikoitui seitsemän henkilöä, jotka valittiin heidän työkokemuksensa ja koulutuksensa perusteella. Yksikään heistä ei työskentele tällä hetkellä toimeksiantajalla oppaana.

Haastattelujen tekeminen oli haastavin osa opinnäytetyötä. Koska toinen meistä oli ulkomailla suuren osan opinnäytetyöntekoprosessista, päädyttiin tekemään sähköpostihaastattelu. Tiedostettiin riskit vastaajien määrän saavuttamisessa. Kaksi suunniteltua haastateltavaa ei ehtinyt vastaamaan kysyttäessä ja yksi jätti kokonaan vastaamatta. Varasuunnitelma oli valmiina, eli meillä oli haastateltavia varalle, mutta silti tähän haastatteluosioon meni enemmän aikaa kuin alun perin oli suunniteltu. Lopulta haastattelut onnistuivat hyvin ja määräaikaan mennessä saatiin vastaukset kuudelta haastateltavalta. Haastateltavia otettiin tietoisesti vain seitsemän kappaletta ja kysymyksiä esitettiin suunnitelman mukaan kolme. Koska otanta oli pieni ja haastattelukysymykset laajoja, oli kysymysten laatiminen haastavaa. Haastavaa siitä teki se, että koska haastateltavat työskentelivät eri aloilla mutta omasivat samantyylistä kokemusta työhistoriassa, niin kysymysten tuli olla sellaisia, että jokainen heistä pystyi vastaamaan kaikkiin kolmeen kysymykseen. Haastattelukysymysten laatimisessa oli myös tärkeää, että emme tehneet johdattelevia kysymyksiä.

Suunnitelman mukaisesti haastattelukysymykset olivat haastateltavilla heti pääsiäisen jälkeen, joten sesongista johtuva kiire ei olisi esteenä vastauksien saamiselle. Haastattelujen jälkeen kaikkien henkilöiden vastaukset koottiin samaan tiedostoon, jolloin niitä oli helpompi tulkita. Pitkät vastaukset tuntuivat alkuun haastavilta, mutta lopulta saatiin koottua lista vastauksista, joista eroteltiin yhteneväi-

syydet ja erot. Näin hahmottui tuotosta varten paremmin asiat, joita haluttiin nostaa esiin.

Tuotoksen koostaminen alkoi heti, kun oli saatu haastattelukysymysten vastaukset ja tehneet niistä yhteenvedon. Vastaukset käytiin läpi toimeksiantajamme kanssa ja nostettiin tärkeimmät aiheet esiin ja syvennyttiin niihin tuotoksessa. Tuotosta täytyi muokata useaan otteeseen, jotta siitä tuli helposti luettava ja käytettävä, mutta kuitenkin asiapitoinen. Tuotos onnistui hyvin ja siihen saatiin arvokasta käytännön tietoa haastateltaviltamme sekä kirjallisuuteen pohjautuvaa tietoa viitekehystä. Tarkoituksenahan oli saada luotua tietopaketti, joka on avuksi oppaiden perehdytyksessä ja koulutuksessa kohteessa.

Opinnäytetyötä tehtiin aivan viimeiseen mahdolliseen päivään asti, jotta saimme muokattua siitä mahdollisimman mieleisen. Viidennen luvun kanssa tuli hieman kiire, joten olisimme voineet aloittaa sen hahmottelun aikaisemmin kuin nyt, eli toukokuun alussa.

Haasteena opinnäytetyön tekemiselle oli, että opinnäytetyö suoritettiin parityönä. Toisaalta tämä helpotti siinä, että toisilta sai tukea ja apua projektin joka vaiheessa, mutta hankalan asiassa teki se, että teimme opinnäytetyötä suurimman osan ajasta eri maissa. Pystyimme Skypein välityksellä pitämään palavereita, jotta olimme jatkuvasti ajan tasalla, miten toisella työ etenee.

Jos vastaava projekti tehtäisiin uudestaan, varattaisiin enemmän aikaa haastatelluille ja niiden vastausten läpi käyntiin. Aikataulussa pysyttiin kokonaisuudessaan hyvin pieniä poikkeuksia lukuun ottamatta. Viitekehys valmistui todella hyvin ja jos seuraava projekti tulisi, aloitettaisiin haastatteluun valmistautuminen hyvissä ajoin, jo viitekehysten tekoprosessissa. Kokonaisuudessa olemme tyytyväisiä valittuun opinnäytetyön aiheeseen, sen toteutumisprosessiin sekä lopulliseen tuotokseen. Opinnäytetyö valmistui suunnitellusti keväällä 2015.

Kiitokset haastatteluun osallistuneille ja toimeksiantajalle mielenkiintoisesta aiheesta sekä heidän kanssaan hyvin sujuneesta yhteistyöstä. Oli hienoa huomata, että

päämäärä oli kaikilla sama ja toimeksiantajamme oli innokkaana mukana prosessissa, jotta opinnäytetyömme tavoite saavutettaisiin.

5.2 Jatkotutkimusaiheet

Työn tavoitteen toteutumisen kannalta olisi tärkeää, että toimeksiantaja käyttäisi jatkossa tekemäämme tuotosta. Olisi tärkeää, että tuotos otettaisiin jokapäiväiseen käyttöön kohteissa ja että tarvittaessa sitä päivitetäisiin kohdepäällikön toimesta. Näin oppaana työskentelevät henkilöt saavat ajankohtaista tietoa paikan päällä kohteessa heitä mietityttäviin turvallisuusasioihin vieraassa maassa asuessa ja työskennellessä. Toivotaan, että tuotoksen säännöllisellä käytöllä saavutettaisiin hyviä tuloksia seuraavassa toimeksiantajamme työhyvinvointitutkimuksessa.

Jatkotutkimusaiheena voisi selvittää, onko tuotos otettu toimeksiantajalla käyttöön ja onko sitä päivitetty kohteissa säännöllisesti. Toimeksiantajan oman työhyvinvointitutkimuksen perusteella saisi selville, onko parantamisen varaa edelleen turvallisuuteen liittyvissä asioissa, vai onko niihin tullut selvää parannusta ja onko tuotos ollut siinä vaikuttimena.

Olisi myös hyvä, että seuraavassa työhyvinvointikyselyssä kysyttäisiin vastaajilta, ovatko he tyytyväisiä perehdytysmateriaaliin, jolla heitä kohteissa perehdytetään ja koulutetaan. Olisi myös tärkeää tietää, käydäänkö tätä tuotosta tarpeeksi usein ja selkeästi läpi. Mihin turvallisuuden asioihin he kaipaavat lisää perehdytystä tai puuttuuko jokin turvallisuuden osa-alue vielä kokonaan?

Tuotos käsittelee ensisijaisesti oppaan asumista ja elämistä kohdemaassa. Osa tuotoksessa esitetyistä seikoista pätee työhönkin, mutta yksi tutkimiskohde voisi olla asiakaspalvelutilanteet. Kuinka turvallisuuden voisi huomioida Aurinkomatkojen työympäristössä kohteessa? Tutkittaisiin siis enemmän niitä tilanteita, missä myös asiakkaat ovat läsnä.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Hellsten, K. 2009. Ulkomaantyö. Helsinki: Gummerus Kirjapaino.

Iivari, P. 2012. Matkailun turvallisuus. Globaalit muutokset - paikalliset vaikutukset. Rovaniemen ammattikorkeakoulu: Rovaniemi.

Junkkari, K. & Junkkari, L. 2003. Nykyajan paimentolaiset. Työ ja koti maailmalla. Helsinki: Otava.

Kanerva, R. 2008. Työ turvalliseksi - Työpaikan hyvät työturvallisuuskäytännöt. Helsinki: Edita.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Rauramo, P., Harjanne, K. & Tiihonen, K. 2009. Turvallisesti työmatkalla ulkomailla. Kirjapaino Jaarli Oy.

Rissa, K. 2005. Ulkomaantyön riskit hallintaan. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Salonen, P. 2010. Rohkeasti maailmalle. Onnistu liike-elämässä ja ihmisenä. Helsinki: Talentum.

Sinkkonen, R. 2009. Onnistu ulkomaankomennuksissa. Helsinki: WSOY.

Varma, A., Min Toh, S. & Budhwar, P. A new perspective on the female expatriate experience: The role of host country national categorization. *Journal of World Business* 41/2006, 112–120.

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

mi.

Sähköiset lähteet

Aurinkomatkat 2014. Suomalainen luottaa kotimaiseen matkanjärjestäjään. Aurinkomatkat [viitattu 25.3.2015]. Saatavissa:

<http://www.aurinkomatkat.fi/uutiset/09-01-2014/suomalainen-luottaa-kotimaiseen-matkanjarjestajaan>

Aurinkomatkat 2015a. Yritysinfo. Aurinkomatkat [viitattu 6.5.2015]. Saatavissa:

<http://www.aurinkomatkat.fi/yritysinfo>

Aurinkomatkat 2015b. Oppaaksi Aurinkomatoille. Aurinkomatkat [viitattu 25.3.2015]. Saatavissa: <http://www.aurinkomatkat.fi/yritysinfo/oppaaksi-aurinkomatoille>

Autoliitto 2015. Kansainvälinen ajokortti. Autoliitto [viitattu 6.3.2015]. Saatavissa: <http://www.autoliitto.fi/matkailu/asiapaperit/kansainvalinen-ajokortti/>

Finnair 2015a. Finnair lyhyesti. Finnair [viitattu 22.03.2015]. Saatavissa:

http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_1.html

Finnair 2015b. Organisaatio. Finnair [viitattu 22.03.2015]. Saatavissa:

http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_6.html

Finnair 2015c. Riskien hallinta. Finnair [25.3.2015]. Saatavissa:

http://www.finnairgroup.com/sijoittajat/sijoittajat_9.html

Finnmatkat 2015. Finnmatkat on edelleen Suomen suurin matkanjärjestäjä. EPressi.com [viitattu 25.3.2015]. Saatavissa:

<http://www.epressi.com/tiedotteet/talous/finnmatkat-on-edelleen-suomen-suurin-matkanjarjestaja.html>

Global Business Travel Association 2015. The value of travel management.

GBTA [viitattu 22.2.2015]. Saatavissa:

<https://www2.nbta.org/usa/About/Pages/TheValueofTravelManagement.aspx>

Holma, A. 2009. Adaptation in triadic business relationship settings: A study in corporate travel management. Hanken School of Economics and Anne Holma [viitattu 15.2.2015]. Saatavissa:

http://www.impgroup.org/uploads/dissertations/dissertation_45.pdf

Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2013. Tietoperusta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu [viitattu 9.5.2015]. Saatavissa:

http://oppimateriaalit.jamk.fi/raportointiohje/4-opinnaytetyon-osat-4-1/4-3-opinnaytetyon-runko-osa_kokonaan/4-3-2-tietoperusta/

Kujala, M. 2015. Re: Opinnäytetyöhön tietoja [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Auvinen, H. Lähetetty 23.3.2015.

Lahden ammattikorkeakoulu 2015. LAMK info. Opinnäytetyö. Opinnäytetyötoimijoiden vastuut ja velvollisuudet [viitattu 24.3.2015]. Saatavissa:

<http://reppu.lamk.fi/course/view.php?id=7412§ion=6>

Merimieskirkko 2015. Ulkosuomalainen [viitattu 28.2.2015]. Saatavissa:

<http://www.merimieskirkko.fi/45-ulkosuomalainen>

Rissa, K. 2015. Re: Haastattelu [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Lähde, S. Lähetetty 13.4.2015.

Saalasti, P. 2008. Henkilöstön halukkuus lähteä ulkomaankomennukselle. Case: Stora Enso Packaging Group. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma [viitattu 18.4.2015]. AMK-Opinnäytetyö. Saatavissa:

www.theseus.fi

Satakunnan ammattikorkeakoulu 2015. Tutkimus ja kehittäminen. Opinnäytetyöt [viitattu 24.3.2015]. Saatavissa:

https://www.samk.fi/tutkimus_ja_kehittaminen/opinnaytetyot

Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2015. Minullako kulttuurishokki? Suomen evankelis-luterilainen kirkko [viitattu 27.2.2015]. Saatavissa: http://evl.fi/ulkosuomalaiset/evl_Content459928

Suomen liikematkayhdistys ry 2015. Mitä matkahallinto on. FBTA [viitattu 11.2.2015]. Saatavissa: <http://www.fbta.net/fi/FBTA/Mit%C3%A4%20matkahallinto%20on/>

Suomi-Seura ry 2015. Suomi-Seuran tukihenkilöt maailmalla. [viitattu 28.2.2015]. Saatavissa: <http://www.suomi-seura.fi/fi/neuvonta/tukihenkiloet>

Ulkoasianministeriö 2015a. Vinkkejä turvalliseen matkailuun. Ulkoasianministeriö [viitattu 7.3.2015]. Saatavissa: http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?nodeid=42128&contentlan=1&culture=fi-FI#Matkalle_valmistautuminen

Ulkoministeriö 2015b. Ongelmia matkalla? Ulkoasianministeriö [viitattu 7.3.2015]. Saatavissa: http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?nodeid=42122&contentlan=1&culture=fi-FI#Suomen_edustustojen_palvelut

Ulkoasianministeriö 2015c. Matkustustiedotteet. Ulkoasianministeriö [viitattu 7.3.2015]. Saatavissa: <http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?nodeid=15733&contentlan=1&culture=fi-FI>

Valtiokonttori 2014. Virka- ja ammattinimikekoodisto. Valtiokonttori [viitattu 25.3.2015]. Saatavissa: http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.valtiokonttori.fi%2Fdownload%2Ffname%2F%257BF69EA5BD-C919-49FE-8D51-91434E4B030D%257D%2F82158&ei=Rl8SVcq2NoPvywOPvYKABQ&usg=AFQjCNFQFj4cw_RRC1XOiYN0p8dII2Q1ug

VTT 2015. Hyvä riskianalyysi. Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy [viitattu 6.3.2015]. Saatavissa:

http://www2.vtt.fi/proj/riskianalyysit/riskianalyysit_hyva_riskianalyysi.jsp

LIITTEET

Liite 1: Haastatteluun osallistuneet

Liite 2: Saatekirje

Liite 3: Tuotoksen sisällysluettelo

Liite 1. Haastatteluun osallistuneet

1. Anssi Leino
2. Sari Manninen
3. Leena Milevski
4. Kari Rissa
5. Toni Räsänen
6. Tuula Ulug

Liite 2. Saatekirje

HYVÄ VASTAANOTTAJA

Opiskelemme Lahden ammattikorkeakoulussa matkailun yksikössä matkailun restonomiksi johtavassa koulutuksessa. Teemme toiminnallista opinnäytetyötä aiheena oppaan työn turvallisuuden kehittäminen – case: Aurinkomatkat.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena syntyy turvallisuusopas yrityksen kohde-esimiesten työvälineeksi perehdytys- ja koulutusmateriaalina. Opinnäytetyömme tekeminen on mielenkiintoinen projekti, missä motivoi toimeksiantajan aito tarve tuotoksesta.

Opinnäytetyömme toteutetaan teemahaastatteluna, johon kutsumme Teidät osallistumaan. Osallistuminen tarkoittaa oheiseen kyselyyn vastaamista ja vastauksen palauttamista.

Osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Antamanne vastaukset käsittelemme täysin luottamuksellisesti ja nimettöminä. Opinnäytetyössämme kerromme ketkä kyselyymme ovat vastanneet, mutta vastaajien tiedot eivät käy ilmi suoraan vastauksista. Kyselyyn vastaamiseen on viisi päivää.

Mikäli osallistutte kyselyyn, pyydämme teitä lähettämään vastaukset sähköpostitse 21.4.2015 mennessä.

Opinnäytetyömme ohjaajana toimii Tiina Seikkula Lahden ammattikorkeakoulusta, puh. 044 708 0077.

Opinnäytetyömme julkaistaan Internetissä osoitteessa www.theseus.fi.

Ystävällisin terveisin,

Hanne Auvinen, hanne.auvinen@student.lamk.fi, puh. +90 530 782 3916

Saija Lähde, saija.lahde@student.lamk.fi, puh. +358 44 533 0797

1. Mitä seikkoja turvallisuuden osalta tulisi huomioida ulkomaankomennukseen liittyen?
2. Miten sukupuoli vaikuttaa ulkomaan komennukseen?
3. Miten monikulttuuriseen työyhteisöön pitäisi valmistautua?

Liite 3. Tuotoksen sisällysluettelo

- Kohteen viranomaissäädökset
- Kohdemaan kulttuurista huomioitavaa
- Liikenne ja liikkuminen
- Asuminen