

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Valtio-opin laitos	
Tekijä-Författare-Author Mäenpää, Krista			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Henkilöstöhankinnan kriteerit palvelualan yrityksessä : rekrytointi henkilöstöjohtamisen välineenä			
Oppiaine-Läroämne-Subject Hallinto-oppi			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 2007-11-05	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 109 s., 5 liites.
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Tässä tutkielmassa tarkastellaan rekrytointia ja henkilöstöjohtamista asiakaspalveluorganisaatioissa. Tutkielma on laadullinen tapaustutkimus, joka tarkastelee logistiikan alalla toimivan pk-yrityksen rekrytointikriteereitä.</p> <p>Suomessa on siirrytty uuteen työmarkkinatilanteeseen 1990-luvun lopulta alkaen, kun globaali kehitys on aiheuttanut voimakasta työpaikkarakenteen muutosta. Sekä julkisella että yksityisellä sektorilla valmistaudutaan työvoiman tarjonnan supistumiseen seuraavan vuosikymmenen sisällä. Tämän seurauksena rekrytointitarpeet lisääntyvät. Organisaatioiden on enenevässä määrin varustauduttava rekrytointiin liittyvien toimien kehittämiseen, sillä myös henkilöstön laatu on tullut merkittäväksi menestystekijäksi. Myös logistiikan alan toimintaympäristö on muuttunut voimakkaasti viimeisenä vuosikymmenenä. Kuljetusrakenteet ovat kehittyneet huomattavasti ja toimintatahti on kiristynyt. Rekrytointi ja resursointi ovat tämän päivän ja tulevaisuuden suuri haaste henkilöstöjohtamisessa. Tutkielman aiheen valintaan on vaikuttanut kohteena olevan yrityksen konkreettinen kehittämistavoite, joka perustuu kasvun myötä syntyneeseen lisääntyvään rekrytointitarpeeseen. Edellytykset kasvulle ja onnistumiselle luodaan oikeilla rekrytoinneilla. Systemaattinen henkilöstöresurssien hankinta, ylläpitäminen ja joustava hallinta ovat ratkaisevia organisaation menestyksen ja kehityksen kannalta.</p> <p>Tutkimusongelmaa lähestytään sekä kirjallisuuden että haastattelututkimuksen kautta. Tässä työssä henkilöstöjohtamista (Viitala 2002) ja palvelujohtamista (Grönroos 2000) koskevaa teoriaa on yhdistetty rekrytointia esitettyyn teoriaan (Vaahtio 2002) ja muodostettu näistä viitekehys. Tutkimusote on laadullinen, kuvaileva tutkimus. Tiedonkeruumenetelmänä on käytetty teemahaastattelua. Tutkimuksessa on haastateltu neljää yrityksen johtoryhmän jäsentä. Haastatteluiden avulla on kartoitettu kohdeorganisaation käsitys henkilöstöhankinnan kriteereistä ja saatu olennaista tietoa rekrytointitoiminnosta. Tutkimuksessa pyritään määrittelemään mitkä ovat tärkeitä tekijöitä palveluorganisaation rekrytointissa ja tutkimaan niiden merkitystä osana strategista henkilöstöjohtamista.</p> <p>Tutkimus osoittaa, että rekrytointin merkitys strategisessa henkilöstöjohtamisessa lisääntyy. Osaava työvoima ja sen rinnalla osaamispotentiaalin ennakoiva hankinta ovat niin julkisten kuin yksityistenkin organisaatioiden kilpailutekijöitä. Henkilöstöjohtaminen ja palveluosaamisen johtaminen ovat tämän palveluorganisaation ydinosaamista. Tuottavuudessa on kiinnitettävä huomiota resurssien hallintaan ja tällöin henkilöstösuunnittelu on kytkettävä tehokkaasti liiketoimintastrategiaan. Henkilöstöhankinta tulee kytkeä saumattomasti yrityksen muuhun toimintaan ja sen pohjana on harkittu henkilöstösuunnittelu.</p> <p>Tutkimuksen empiirisessä osuudessa kävi ilmi, että rekrytointi on haastavaa ja henkilöstöresurssien tarpeen ennakointi on vaikeaa. Henkilöstösuunnittelu tapahtuu lyhyellä tähtäimellä ja se on lähinnä määrällisten resurssien ennakoimista. Laadullisia tekijöitä ei tarpeeksi systemaattisesti ja johdonmukaisesti kytketä suunnitteluun ja henkilöstöstrategiaan. Rekrytointistrategian luominen ja rekrytointiosaamisen kehittäminen on tärkeää. Oikeanlaisen, palvelutaitoisen henkilökunnan löytäminen on olennaista ja siihen tulee tulevaisuuden rekrytoinneissa panostaa.</p>			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords rekrytointi henkilöstöjohtaminen henkilöstösuunnittelu palvelujohtaminen palveluyritykset asiakaspalvelu palvelut johtaminen			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			