



OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

PEREHDYTYSOPAS

Kylpylähotelli Rauhalampi, ravintolat

TEKIJÄ/T: Antti Nykänen

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Tiivistelmä

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Antti Nykänen	
Työn nimi Perehdytysopas Kylpylähotelli Rauhalahden ravintolat	
Päiväys	14.4.2021
Sivumäärä/Liitteet	19/2
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Kuopion kylpylä Oy	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia käytännöllinen perehdytysopas Kylpylähotelli Rauhalahden ravintoloihin. Perehdytysmateriaalia käyttämällä uuden työntekijän on helpompi sisäistää työpaikan toiminta. Tavoitteena on, että uusi tulokas omaksuisi työrutiinit ja tulisi osaksi työyhteisöä.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen ja se koostuu teoriaosasta ja perehdytysoppaasta. Teoriaosassa selvitetään, millaista on hyvä perehdyttäminen ja minkälainen hyvä perehdytysopas olisi. Perehdytysoppaan suunnittelun tueksi pidettiin bootcamp Kylpylähotelli Rauhalahden ravintolan henkilökunnasta valittujen henkilöiden kesken. Bootcampissa selvitettiin perehdytyksen kehittämistarpeet, ongelmakohdat sekä perehdytyksen painopisteet.</p> <p>Toinen osa opinnäytetyössä on perehdytysopas Kylpylähotelli Rauhalahden ravintoloihin. Opas tehtiin tukemaan perehdyttämistä. Oppaan toteuttamiseen käytettiin kerättyä tietoa ja ravintolapäällikön toiveita. Opinnäytetyön tekijän työkokemus auttoi oppaan sisällön kokoamisessa. Perehdytysopas laadittiin tiiviiksi tietopaketiiksi ja perehdytyksen rungoksi. Se sisältää tervetuloa taloon -osan ja työhön opastuksen. Perehdytysopas on toimeksiantajan toivomuksesta salainen.</p>	
Avainsanat Perehdyttäminen	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Tourism and Hospitality Management			
Author(s) Antti Nykänen			
Title of Thesis Orientation guide for the Kylpylähotelli Rauhalahhti restaurants			
Date	14.4.2021	Pages/Appendices	19/1
Client Organisation /Partners Kuopion kylpylä Oy			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this Bachelor's thesis was to compose a practical orientation guide for the Kylpylähotelli Rauhalahhti restaurants. With the help of orientation material, it is easier for a new employee to assimilate the operation of the whole company. The purpose is that the new comer can become a part of the working community and absorb their own working routines.</p> <p>This thesis is functional and it consists of a theoretical section and an orientation guide. The theoretical section of the thesis deals with what good orientation is like and what good orientation guide consists of. A bootcamp for selected staff members was held to support the planning process of the orientation guide. Improvement needs, problem areas and the focus of the orientation were clarified during the bootcamp.</p> <p>The second part of the thesis consists of the orientation guide for the Rauhalahhti restaurants. The orientation guide was made to assist and support the employee orientation. The orientation guide is based on both the information collected and the wishes and expectations of the restaurant manager. Also the thesis writer's own working experience helped gathering the content for the guide. The orientation guide was made out as a compact information package and guidelines for the orientation. It consists of welcome to our company part, as well as a part for work orientation. The orientation guide is confidential as per request by the commissioner.</p>			
Keywords Orientation			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Opinnäytetyön tarkoitus.....	5
1.2	Kylpylähotelli Rauhalhti	5
2	PEREHDYTTÄMINEN.....	8
2.1	Perehdytyksen lainsäädäntö	9
2.2	Perehdyttämisen hyödyt	9
2.3	Perehdytyksen suunnittelu	10
2.4	Perehdytyksen seuranta.....	12
2.5	Perehdyttämisen vastuuhenkilöt	12
2.6	Perehdyttämisen mallit	12
2.7	Perehdytysmateriaali	13
3	PEREHDYTTÄMINEN RAVINTOLA-ALALLA	15
4	PEREHDYTYSOPPAAN LAATIMINEN	16
4.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	16
4.2	Aineiston kokoaminen ja kirjoitusprosessi.....	16
4.3	Perehdytysoppaan sisältö.....	18
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	19
	LÄHTEET	20
	LIITE 1: PEREHDYTYSOPAS	21

1 JOHDANTO

Hyvä perehdytys on tärkeä osa uuden työsuhteen aloituksen ja sen jatkuvuuden kannalta. Onnistuneesta perehdytyksestä hyötyvät työnantajan ja perehdytettävän lisäksi myös sidosryhmät. Perehdykselle on tarve, kun yritykseen tulee uusi työntekijä, työpaikan toimintatavat muuttuvat, työtehtävät muuttuvat tai työntekijä ei ole ollut pitkään aikaan työtehtävissä. Perinteisesti perehdyttäminen on pitänyt sisällään vain työhön opastuksen, mutta nykyään perehdytys on laajentunut myös työyhteisöön sekä yritykseen opastamiseksi.

Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdyttäminen yritykseen sekä työtehtäviin, vähentää virheitä ja nopeuttaa oppimista. Hyvään perehdyttämiseen kuuluu erilaiset käytännön toimet, jotka tekevät työn aloittamisen helpommaksi. Lisäksi se sisältää tulokkaan osaamisen kehittämisen, työtehtäviin, työympäristöön sekä työorganisaatioon.

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää kylpylähotelli Rauhalahden ravintoloiden uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Työn tarkoitus on luoda uusi toimiva perehdytysopas Kylpylähotelli Rauhalahden ravintoloihin. Tarkoitus on päivittää Kylpylähotelli Rauhalahden ravintoloiden perehdytys nykyaikaan hyvän sekä helposti muokattavan oppaan muodossa.

Perehdytyksen lähtötilanne ei ole hyvä, perehdytysopas on vanha eikä se ole käytössä. Perehdytys on ollut suunnittelematonta työn mukana oppimista. Perehdytyksessä ongelmana on perehdyttämisen suunnittelemattomuus, perehdytyksen seurannan sekä tavoitteellisuuden puute. Perehdyttämisestä vastuuta ei ota kunnolla kukaan.

Tavoitteeseen on määrä päästä tutkimalla oppaita, julkaisuja sekä hankkimalla tietoa internetistä, sekä Rauhalahden henkilökunnan bootcampillä.

1.2 Kylpylähotelli Rauhalampi

Kylpylähotelli Rauhalahden virallinen nimi on Kuopion kylpylä Oy. Hotellin omistaa Solarisloimat ry. Kylpylähotelli Rauhalampi on monipuolinen tapahtuma paikka Kuopiossa, Kallaveden rannalla. Hotelli Rauhalampi alettiin rakentamaan vuonna 1979. Lomahotelli Rauhalahden avajaisia pidettiin vuonna 1981. Hotellissa oli huoneita 104. Urakoitsija oli Rakennustoimisto A. Puolimatka Oy, ja suunnittelusta vastasi Arkkitehti Pentti Savola. Sisustuksesta vastasi Sisustusarkkitehti Esa Vapaavuori. Hotellin yhteyteen rakennettiin kylpylä vuonna 1991 ja sitä laajennettiin vuonna 2001. Hotellirakennuksen viereen rakennettiin huoneistohotelli vuonna 2004. Uusi ravintolamaailma avattiin marraskuussa 2008. Kylpylähotellin huoneiden sisustus on uusittu vuonna 2014. Rauhalahdessa palvelee neljä erilaista ravintolaa: Tanssi-ravintola Estradi, Yökerho-karaokebaari Club R, Pub-Cafe Old Man Lode ja Ruoka ja seurusteluravintola Sofia C ja. Lisäksi tilausravintola Jätkäkämpä. (Rauhalampi julkaisu-aika tuntematon.)



KUVA 1. Tanssiravintola Estradi (Rauhalahi julkaisuaika tuntematon)

Tanssiravintola Estradissa on istumapaikkoja 270 henkilölle. Cocktail-tilaisuuksissa asiakaspaikkoja on noin 800 henkilölle. Ravintolan voi yhdistää muiden ravintoloiden kanssa yhteiseksi tilaksi, jolloin asiakaspaikkoja on noin 1000.



KUVA 2. Ruoka- ja seurusteluravintola Sofia C (Rauhalahi julkaisuaika tuntematon)

Sofia C on avoinna aina kun hotelli on avoinna. Sofia C:ssä on jokaisena päivänä tarjolla lounas- ja päivällisbuffeet. Istumapaikkoja tähän ravintolaan saadaan järjestettyä 150 henkilölle sekä cocktailtilaisuuksissa noin 200 henkilölle. Tämä ravintola saattaa suljettua yksityistilaisuuksiin. Kokoukset ravintola Sofia C:ssä järjestyy 60 henkilölle.



KUVA 3. Old Man Lode -ravintola (Rauhalahi julkaisuaika tuntematon)

Old Man Lode -ravintolassa on kahvilapalvelut sekä à la carte -ruokailutilat. Istumapaikkoja tähän ravintolaan saadaan järjestettyä noin 70 henkilölle. Tila voidaan sulkea lasiseinillä myös yksityistilaisuuksiin. Cocktail-tilaisuuksissa tilaa on noin 100 henkilölle.



KUVA 4. Ravintola Club R (Rauhalahi julkaisuaika tuntematon)

Ravintola Club R on karaokeravintola ja yökerho. Istumapaikkoja Tässä ravintolassa on noin 60 henkilölle, cocktail-tilaisuuksiin ravintola soveltuu noin 150 henkilölle.

2 PEREHDYTTÄMINEN

Työ on aina kuulunut merkittävästi ihmisen elämään. Siihen on myös aina ollut tarve opastaa. Kokeenemat tekijät ovat antaneet ohjausta uuteen työhön tai tehtävään. Aiemmin perehdytys on ollut lähinnä työtehtäviin opastamista. Laajempi perehdyttäminen ei ole ollut tarpeellista, työympäristön sekä tehtävien laadun vuoksi. Ammatti-identiteetin vahvistumiseen Suomessa 1600 – 1800-luvuilla vaikutti käsityöläisten ammattikuntalaitos. Taylorismin eli tieteellisen liikkeenjohdon yleistyttyä 1910luvulla, huomio kiinnittyi työntekijään tärkeänä osana prosessia. Työtavat opetettiin hyvin ja työhön opastusta pidettiin riittävänä perehdyttämisenä. Työtehtävien ja organisaatioiden monimutkaistessa, pelkkä työhön opastus ei enää riittänyt. Näiden asioiden johdosta perehdyttämisestä on tullut monimuotoisempaa ja laajempaa. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Käsitteenä perehdytys tuntuu yksiselitteiseltä. Perehdytyksen sisältö muuttuu vuosien vaihtuessa ja erilaisissa työyhteisöissä se merkitsee eri asioita. Eklundin (2008, 25) mukaan perehdytys on uuden tiedon oppimista ja soveltamista. Perehdytys voidaan ajatella erilaisina tavoitteellisina käytänteinä, joissa on päämääränä, että työntekijä sopeutuu työyhteisöön ja oppii hallitsemaan työnsä.

Kankaan ja Hämäläisen (2007, 2) mukaan perehdytyksellä tarkoitetaan niitä toimia, joiden avulla uusi perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikan, työpaikan toimintatavat, työkaverit ja työhönsä liittyvät odotukset. Perehdytys sisältää myös työhönopastamisen, johon sisältyy niitä asioita, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Tähän kuuluu työkokonaisuus sekä se, mistä työ koostuu sekä millaista tietoa ja taitoa tehtävä vaatii.

Työturvallisuuskeskus (2007) jakaa perehdyttämisen kahteen osaan. Ensimmäiseksi osa, jossa perehdytetään yritykseen, työyhteisöön ja työpaikan tapoihin. Toinen osa, jossa perehdytetään työn tekemiseen siis työhönopastus.

Kupias ja Peltola (2009, 19) pitävät perehdyttämistä eräänlaisena yläkäsitteenä, johon kuuluu kaksi osa-aluetta: alku- ja yleisperehdyttäminen sekä työnopastus. Perehdyttämistä ei tarvita vain työsuhteen alussa, työtehtävien vaihtuminen, pidempi sairausloma, perhevapaa tai muun pidempi poissaolo tutusta työstä nostaa esille perehdytyksen tarpeen.

Hyvin suunniteltu perehdytysohjelma ei vain auta työntekijää sopeutumaan, vaan se auttaa myös organisaatiota parantamaan heidän toimintatapojaan. Se vie aikaa ja sitoutumista, mutta se yleensä auttaa organisaatiota pitkällä aikavälillä. Perehdyttäminen auttaa tulokasta tuntemaan olonsa varmemmaksi, joka lisää tuottavuutta. Hyvä perehdytysohjelma antaa työntekijöille vapauden kysyä ja antaa palautetta työstään. Tämä palaute auttaa organisaatiota yleensä selvittämään työntekijöiden kohtaamat ongelmat. (Rabha 2020.)

Ensimmäisellä puolivuotiskaudella tapahtuva henkilöstön vaihtuminen, johtuu usein heikosta perehdyttämisestä. Kattavassa perehdyttämisohjelmassa on alhaisempi henkilöstön vaihtuminen. Perehdytysohjelma antaa työntekijälle selkeät ohjeet, mitä organisaatio heiltä haluaa. (Rabha 2020.)

2.1 Perehdytyksen lainsäädäntö

Työnteko ja sen opetteleminen ovat eri lakien suojaamaa ja valvottua toimintaa. Työlainsäädännössä on viittauksia ja määräyksiä perehdytykseen. Keskeisimpänä on työnantajan vastuu opastaa henkilöstö työhönsä. Perehdytystä käsittelevät työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Työlainsäädännöstä voidaan sanoa sen olevan niin sanotusti pakottavaa oikeutta. Kouluttamiseen ja perehdytykseen liittyvät vaatimukset ovat työnantajaa velvoittavia säädöksiä. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työturvallisuuslain (738/2002, § 14) mukaan työnantajan on annettava työntekijälle opetus ja ohjaus eli perehdytys työhön. Määräykset, jotka laissa määrätään ovat seuraavat:

”Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.”

2.2 Perehdyttämisen hyödyt

Hyvin toteutettu perehdyttäminen vie paljon aikaa, mutta se on kannattavaa ja tulee myöhemmin monin verroin takaisin. Myönteinen asennoituminen työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä perehdytettävän sitouttaminen työyhteisöön on hyvän perehdyttämisen kannalta tärkeitä. Hyvin hoidettu perehdyttäminen antaa hyvän perustan työn tekemiselle ja antaa hyvät valmiudet toimivalle yhteistyölle. Tulokas tarvitsee työssään monenlaista tietoa ja taitoa, jotta yksin työskentely olisi sujuvaa. Hyvän perehdyttämisen avulla nämä taidot tulevat selkeinä ja oikeina heti käytäntöön. (Kangas & Hämäläinen, 2007, 4.)

Hyvin toteutetun perehdytyksen keinoin perehdytettävä oppii työnsä heti oikein. Väärin tehdyn työn määrä vähenee sekä virheiden korjaamiseen käytetty aika. Tästä hyötyy koko työyhteisö ja ennen kaikkea tulokkaan motivaatioon, mielialaan sekä jaksamiseen on suuri apu.

Työturvallisuusasiat ovat tärkeä osa hyvää perehdyttämistä. Aloittelijalta puuttuu perustaitoja ja tietoja turvallisesta työskentelystä, vaikka ammattitaitoa ja yleistietoa ja -taitoa löytyy, uuden työpaikan riskitekijöihin ei ole tuntemusta. Aloitteleville työntekijöille sattuu eniten työtaturmia sekä onnettomuuksia. Uuden tulokkaan saama ensivaikutelma vaikuttaa suuresti työmotivaatioon. Ensivaikutelman myönteisyys kannustaa ja rohkaisee uutta tulokasta. Ystävällisesti työpaikkaan tervetulleeksi ja hyvin alussa opastettu tulokas kokee myönteisen ilmapiirin, jonka myötä työmotivaatio vahvistuu. Tulokkaan huonon ensivaikutelman tai liian aikaisin yksin suoritamaan jättäminen vaikuttaa hänen työmotivaatioonsa. (Kangas & Hämäläinen, 2007, 4.)

Työmotivaatio vaikuttaa hyvin paljon poissaolojen määrään sekä henkilöstön vaihtumiseen. Perehdyttämällä voidaan sitä vahvistaa tai heikentää. Hyvän perehdyttämisen hyötyihin lukeutuu myös kustannusten säästö. Kun perehdytys toteutetaan, niin kuin on suunniteltu, turhia kustannuksia ei tule. Heikosti hoidetun perehdyttämisen myötä syntyy kustannuksia erilaisista asioista. Sekaannukset, virheet, virheiden korjaaminen, tapaturmat, hävikki, poissaolojen lisääntyminen ja henkilöstön vaihtuminen ovat huonon perehdytyksen mahdollisia seurauksia. (Kangas & Hämäläinen, 2007, 5.)

2.3 Perehdytyksen suunnittelu

Tietoinen ja tavoitteellinen asioiden ennalta pohtiminen on suunnittelua, jonka avulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen. Henkilöstön kehittämiseen ja perehdyttämiseen tarvittava tehokkuus ja johdonmukaisuus tulevat hyvän suunnitelmallisuuden mukana. (Kangas & Hämäläinen, 2007, 6.)

Henkilöstöasioihin liittyvät periaatteet ja pelisäännöt, sekä henkilöstöpolitiikka on perehdyttämisen lähtökohtana. Koulutettuja, ammattitaitoisia ja aloittelijoita palkataan eri tehtäviin, joihinkin tehtäviin koulutetaan itse, nämä määrittää yrityksen henkilöstöpolitiikassa. Osa-aikaisten, vuokratyövoiman sekä muiden sijaisten käyttö määritetään hyvässä suunnittelussa. Eri lähtökohdista olevat tulokkaat tarvitsevat erilaisen perehdytyksen. (Kangas & Hämäläinen, 2007, 6.)

Säännöllisesti kehittyvä ja seurattava perehdytysjärjestelmä on käytännöllinen apu perehdyttämiselle. Perehdytysjärjestelmässä on määritettävä kuka, miten, milloin ja missä perehdyttää uutta työntekijää. (Viitala 2008, 253.) Perehdytykselle hyvä apuväline on hyvin suunniteltu perehdyttämishjelma. Ohjelman laajuus määritetään tarpeen mukaan ja se voi olla yksillölinen tai ryhmälle suunnattu. Tavoitteet antavat ohjelmalle suunnan ja sisällön. Tavoitteiden asettamisen jälkeen suunnitellaan sisältö eli aikataulu, aiheet, apuvälineet, oheisaineisto sekä vastuuhenkilöt. Ohjelma on hyvä tarkistus- ja muistilista perehdyttäjälle ja koko työyhteisölle. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Perusteellisesti suunnitellun perehdytysohjelman käyttöönotto on helppoa ja ajan kanssa siitä muodostuu yleinen toimintatapa. Perehdytysohjelma toimii työkaluna kaikille perehdytykseen osallistuville. Perusteellisesti suunnitellun ja käyttöön otetun perehdyttämisoppaan päivittäminen ja ajantasaistaminen on helppo tehdä aina tarvittaessa. (Österberg 2015, 118.)

Perehdytyksen suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon organisaation resurssit, konsepti ja nykytila. Perehdytystä voidaan kehittää monin eri tavoin. Voidaan keskittyä perehdytystaitoihin, henkilöstön perehdytystapojen yhtenäistämiseen tai kehittämään perehdytettävän näkökulmasta. Perehdytys voi olla systemaattista, yksilöllistä tai tiimikohtaista. Systemaattisella perehdyttämällä tarkoitetaan, kun perehdyttämissuunnitelmaa ja erilaisia käytäntöjä luodaan yksikön tai koko organisaation tasolla. (Kupias & Peltola 2009, 87 – 88.)

Perehdytyksen täytyy olla suunniteltua, jotta se palvelee yritystä ja perehdytettävää. Perehdytysuunnitelmaa tehtäessä täytyy ottaa huomioon yrityksen resurssit sekä tarpeet. (Starting and Maintaining A quality intership Program 2018.) Perehdytysuunnitelman on oltava helposti muokattavissa ja selkeä. Perehdytyksen alussa tulisi selvittää, mitä perehdytettävä osaa jo ja millaista oppia hän mielestään tarvitsee. Perehdytysuunnitelmaa voidaan muuttaa yksilöllisesti. (Oksanen 2017.)

Perehdytyksen laajuus määrittyy tehtävän ja työsuhteen pituuden mukaan. Lyhyiden työsuhteiden perehdytykseen sisällytetään työn tekemisessä tarvittava oleellisin tieto, koska perehdytykseen on käytettävä vähemmän aikaa. Perehdyttämisen laajuudessa on huomioitava työkokemus, ikä ja työntekijän ammatillinen osaaminen. (Joki 2018, 111–112.) Pohja perehdytykselle luodaan jo rekrytoinnissa (Kjelin & Kuusisto 2003, 78).

Yrityksen yleisesittelyn ja kokonaisuuden hahmottamisen hoitaa yleensä henkilöstöasiantuntija. Työtehtävien vaatimuksiin, odotuksiin sekä työyhteisöön paras perehdyttäjä on yksikön esimies. Perehdyttämiseen osallistuvat eri osa-alueiden ja työtehtävien osalta ne henkilöt, jotka sopivat tilanteeseen parhaiten. (Österberg 2015, 118.)

Käsitteenä perehdyttäminen on laaja, jakamalla se eri osa-alueisiin helpottaa sen hahmottamista. Kupias & Peltolan (2009, 90) mukaan jaoteltuna kuuten osa-alueeseen: tehtävä-, tiimi- ja yhteistyö-, organisaatio-, toimiala-, työsuhde- ja yleis- ja perusosaamiseen. Työn kokonaisuuden selkeyden vuoksi, nämä osa-alueet täytyy perehdyttää tulokkaalle.

Perehdyttämisen suunnittelussa on hyvä kiinnittää huomiota perehdyttäjien valintaan. Perehdyttäjän tietotaidot, asenteet sekä lähtökohdat tehtävän hoitamiseen on mietittävä etukäteen. Perehdyttäjän halulla ja kiinnostuksella tehtävään on suuri merkitys, tulokkaan tervetulleeksi tuntemisen ja perehdytyksen onnistumisen kannalta. Tulokkaalle perehdyttäjä on tärkein tukihenkilö, portti työtehtäviin ja työyhteisöön tutustumiseen. Perehdyttäjäksi on hyvä valita ammattitaitoisia työntekijöitä, jotka ovat tehtävään halukkaita. (Österberg 2015, 118.) Perehdyttäjän tulisi suhtautua positiivisesti työhönsä ja perehdyttäjän rooliin ja työntantajaan. Kokemuksen tuoma yrityksen toimintatapojen tuntemus ja oikeat toimintatavat kuuluvat hyvän perehdyttäjän ominaisuuksiin. (Lepistö 2004, 29.)

Henkilö, jolla on vielä oma perehdytys muistissa, on hyvä valinta toiseksi perehdyttäjäksi. Perehdyttäjän yllättävän poissaolon varalle on hyvä tehdä varasuunnitelma, kuinka perehdytys hoidetaan perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. (Österberg 2015, 118.)

Yrityksen osaamisen kehittäminen kuuluisi olla yhteydessä perehdytykseen (Kupias & Peltola, 51). Osaamisen ja kehittämisen menetelmiä on muitakin, muun muassa mentorointi, työnohjaus, benchmarking ja kehityskeskustelut. Kehityskeskustelut ja perehdyttäminen ovat osaamisen johtamisjärjestelmän osia, joita on kannattavaa systematisoida yrityksissä. (Viitala 2008, 355.)

2.4 Perehdytyksen seuranta

Oikeaoppisen perehdyttämisen toteuttamiseen kuuluu suunnittelun ja opastuksen ohella opitun tiedon seuranta. Seurannassa tarkastellaan perehdyttämisessä läpi käydyt asiat, katsotaan, miten perehdyttäminen onnistui, kuinka sitä voidaan parantaa ja päästiinkö perehdyttämisellä tavoitteisiin. Seurannan rooli läpi perehdyttämisen on tärkeä tulokkaan oppimisen ja kehittymisen arvioinnissa. Perehdyttämisen seurannan ei tarvitse olla monimutkaista, muistilistat ja seurantalomake riittävät. Seurantalomakkeeseen on helppo laittaa läpi käydyt asiat, kun ne on opittu. Perehdytyksen loogiseen etenemisen kannalta on hyvä, että perehdytettävä oppii asiat osa-alue kerrallaan. (Kangas 2000, 16.)

Perehdyttäjän oppimista tulee seurata, jotta voidaan arvioida perehdytyksen tavoitteiden toteutumista. Näin voidaan myös arvioida perehdyttäjien onnistumista. Perehdytyksen seurantaan käy hyvin esimerkiksi tarkistuslista, jota voi täyttää perehdyttäjä tai esimies. Kun perehdyttäjiä on useita, perehdytettävälle kerrotaan helposti samoja asioita moneen kertaan. Perehdyttäjällä olisi hyvä olla myös oma lista, johon voi merkitä läpi käydyt asiat. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

2.5 Perehdyttämisen vastuuhenkilöt

Perehdyttämisen vastuu on aina esimiehellä tai henkilöstöasiantuntijalla (Österberg 2015, 118). Työsuojelulainsäädännössä on monia määräyksiä työhön perehdyttämisestä. Ahokas & Mäkeläisen (2013) mukaan esimies vastaa perehdyttämisen ja työhönopastamisen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Vastuun säilyessä esimiehellä, Hän voi delegoida perehdyttämiseen liittyviä tehtäviä työnopastajalle.

2.6 Perehdyttämisen mallit

Kupias & Peltola (2009, 36–42) määrittelee Perehdyttämisen pelikentällä -kirjassa erilaisia perehdyttämisen malleja. Malleja ovat vierihoitoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen, laatuperehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen sekä dialoginen perehdyttäminen.

Vierihoitoperehdyttäminen

Vierihoitoperehdyttämisessä perehdytettävä seuraa kokeneen työntekijän työskentelyä ja oppii työ-

tehtävänsä. Samalla hän saa tarvittavaa tietoa työyhteisöstä ja yrityksestä. Vierihoidoperehdytyksessä perehdytettävä saa yksilöllistä opastusta. Perehdyttäjän perehdyttämiseen käyttämä aika vaikuttaa perehdyttämiseen. Opastajan kyky toimia perehdyttäjän tehtävässä vaikuttaa perehdytyksen laatuun. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.)

Malliperehdyttäminen

Malliperehdyttämisessä käytetään sovittuja toimintamalleja, sekä perehdyttämisen materiaaleja ja apuvälineitä. Hyviä materiaaleja ovat esimerkiksi muistilistat, perehdyttämisen minimivaatimukset ja perehdyttämishjelmat, joita opastaja käyttää perehdytyksessä. Hyviä puolia malliperehdytyksessä on vastuun jako organisaation ja perehdyttäjän kesken. Perehdytyksestä tulee tasalaatuista toimintamallien ja materiaalien myötä. Perehdyttäjän osaaminen korostuu malliperehdytyksessä, pelkät materiaalit eivät kuitenkaan takaa hyvää perehdytystä. (Kupias & Peltola 2009, 37–39.)

Laatuperehdyttäminen

Perehdyksen laadun jatkuva kehittäminen on laatuperehdyttämisen keskeisin toimintatapa. Vastuu perehdyttämisestä annetaan tiimeille ja työyksiköille, koska Keskusjohtoinen perehdyttämisen pysyminen organisaation ja yksiköiden kehittymisessä mukana ei välttämättä onnistu. Työn kehittymisen reaaliaikainen seuranta auttaa pitämään perehdytyksen ajan tasalla. Näin täyttyvät edellytykset perehdyttämisen jatkuvalla uudistamisella. (Kupias & Peltola 2009, 39–40.)

Räätälöity perehdyttäminen

Räätälöity perehdyttäminen on suunniteltu suuren tuotannon asiakaslähtöisyyden periaatteiden mukaisesti. Perehdyttäminen suunnitellaan perehdytettävän tarpeiden mukaisesti. Erilinen yksikkö tai henkilöstöhallinto suunnittelevat perehdytysaineiston. Seuraavaksi perehdytyksen suunnittelija perehdyttää perehdytettävän yhdistelemällä perehdytysaineiston alueita tulokkaan tarpeiden mukaan. Perehdyttäjän täytyy tuntea perehdytyksen alueet sekä kyetä suunnittelemaan perehdytettävälle yksilöity kokonaisuus. Räätälöidyn perehdyttämisen hyviä puolia on mahdollisuus yksilöidä perehdytys tarpeiden mukaiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 40–41.)

Dialoginen perehdyttäminen

Dialoginen perehdyttäminen on erilainen kuin muut perehdytysmallit, uusi tulokas ei ole pelkästään perehdytettävä, työyksikön oppimisessa hyödynnetään myös hänen osaamistaan. Perehdyttäminen tapahtuu siis perehdytettävän ja organisaation yhteisenä kehittämisenä, eli dialogisena perehdyttämisenä. Tätä perehdyttämistä ei pysty suunnittelemaan etukäteen, sillä suunnitelmat tehdään yhdessä tulokkaan kanssa. Hyviä puolia dialogisessa perehdyttämisessä on, molemmin puoleinen oppiminen tulokkaan sekä työyksikön osallistuttua perehdyttämiseen. Perehdyttämisen jakautuu organisaation ja tulokkaan kesken. (Kupias & Peltola 2009, 41–42.)

2.7 Perehdytysmateriaali

Uuden tulokkaan on omaksuttava kerralla paljon uutta asiaa, riippumatta siitä, onko hän ammattilai-

nen vai ammattitaidoton. Kuultujen asioiden omaksumista voi helpottaa etukäteen lähetetty materiaali, jonka avulla tulokas voi tutustua talon organisaatioon, henkilöstöasioihin sekä toimintatapoihin ja rutiineihin. Perehdytyksen kanssa tukimateriaali sekä oheismateriaali voi olla "tervetuloatoloon" oppaat yritystä koskevat aineistot perehdyttämishjelmat sekä tarkistus ja muistilista, perehdytyskansio ja muu talon tiedotus materiaali (Kangas 2010, 10) Perehdyksen oheismateriaalia suunnitellessa on hyvä harkita, millaista materiaalia on tarpeellista käyttää, jos kysessä on lyhytaikainen sijainen, vaikka henkilöstövuokraus yrityksestä. Lyhytkestoisille työsuhteille on hyvä tehdä pikaperehdytysmateriaali työn tärkeimmistä asioista. Lyhyt ja pitkäaikaiseen työsuhteeseen tulevan henkilön perehdytyksestä on perehdyttäjän syytä tehdä itselleen muistilista, jotta kaikki asiat tulee käytyä läpi. Pidempiaikaiseen työsuhteeseen tulevan perehdyttämiseen ei pikaisen muistilistan läpikäyminen riitä vaan henkilön on hyvä tutustua organisaatioon ja osa-alueisiin laajasti, myös hänen oppimistaan on seurattava. (Kangas & Hämäläinen 2010, 10, 17; Österberg 2014, 116.)

3 PEREHDYTTÄMINEN RAVINTOLA-ALALLA

Ravintola-ala on haasteellinen perehdytyksen näkökulmasta, kiire ja sesonkien mukaan vaihtuvat tilanteet luovat perehdyttämiselle haasteita. Henkilöstövuokraustoiminta on ravintola-alalla lisääntynyt viime vuosina merkittävästä. Tämä tuo entisestään enemmän henkilöstön vaihtuvuutta. Tämän vuoksi henkilöstön hyvän ja nopean perehdytyksen tärkeys korkostuu. (Lassander 2019.) Ravintolaalalla työn turvallisuuden järjestäminen on työnantajan vastuulla. Hyvällä perehdyttämisellä edesautetaan hyvän työturvallisuuden toteutumista. (TTK 2011.)

Ravintola-alalla perehdyttäminen hoidetaan usein vuorotyössä kiireen keskellä. Työn rytmi vaihtelee vuodenaikojen, viikonpäivien ja vuorokauden aikojen mukaan. Iltaravintoloissa perehdyttäminen tapahtuu meluisassa ja hämärissä olosuhteissa. Ravintola-alaan tyypillisesti kuuluu, että tilanteet vaihtuvat nopeasti ja tarvitaan nopeita reagoitakykyjä. Tällöin perehdytettävän tapaturmariski kasvaa. Näihin yllättäviin tilanteisiin perehdyttävä on hyvä opastaa ja varmistaa, että perehdytys on hoidettu kunnossa, jotta tulokas tietää, kuinka yllättävissä tilanteissa toimitaan. Ravintola-alalla kuin muillakin aloilla työhön opastusta tarvitsee kokenut työntekijä sekä aloitteleva. Hyvin työnsä tekevä ammattilainen ei välttämättä osaa ilman perehdytystä tehdä työtään tehokkaasti ja turvallisesti. Työpaikan kulttuuri sekä toimintatavat opitaan perehdytyksen kautta. Ravintola-alalla työtehtävät muuttuvat ja uusia laitteita tulee, joiden käyttö ja ergonomia vaativat opastusta. Opastuksella edesautetaan työturvallisuutta. (TTK 2011.)

Kylpylähotelli Rauhalahden ravintolassa perehdyttämisopas on vanha ja päivittämättömän, eikä se ole käytössä. Perehdyttäminen hoidetaan käytännössä työtä tekemällä. Ravintolatyö on käytännönläheistä, käytännön tasolla tapahtuva työnopastus ilman erillistä materiaalia voi tuottaa laadukkaan lopputuloksen, mutta perehdytys tarvitsee rungon, jonka mukaan toimitaan. Perehdytyksen tilasta ei kukaan ole täysin kartalla, eikä tiedetä, mitä uusi tulokas jo osaa ja mitä ei. Näin suoritettava perehdytys vaatii perehdytettävältä aktiivisuutta ja tahtoa oppia.

4 PEREHDYTYSOPPAAN LAATIMINEN

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli luoda toimiva perehdytysopas Kylpylähotelli Rauhalahden ravintoloihin. Opinnäytetyön tuotoksena on opas, joten tämä opinnäytetyö on toiminnallinen.

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulun yksi opinnäytetyövaihtoehto on toiminnallinen opinnäytetyö. Alasta riippuen se voi olla esimerkiksi ammatilliseen käyttöön tarkoitettu ohje, ohjeistus tai opas. Sekä myös jonkun tapahtuman toteuttaminen. Toteutustapa riippuu kohteesta ja se voi olla kotisivu, kirja tai kansio. Ammattikorkeakoulun toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeää yhdistyä käytännön toteutus ja tutkimusviestinnän keinoin tapahtuva raportointi. Raportin tekstin on oltava selkeää asiatekstiä, joka sisältää lähdeviitteet ja lähdeluettelot. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisella opinnäytetyöllä on usein toimeksiantaja. Näin opinnäytetyön yhteys työelämään tukee ammatillista oppimista. Opinnäytetyö, jolla on toimeksiantaja, vaatii tekijältään projektin hallintaa ja vastuuntuntoa. Usein toiminnallinen opinnäytetyö on ensimmäinen laaja opintokokonaisuus, jossa opiskelija pääsee ratkaisemaan työelämän ongelmia. (Vilka & Airaksinen 2003, 16–17.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuksen selvitys kuuluu tuotteen tai idean toteustapaan, jolla tarkoitetaan niitä toimia, joilla esimerkiksi oppaan materiaali hankitaan. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä ei noudateta samoissa määrin kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä, laadullisella tutkimuksella kerättyjen aineistojen tarkka ja järjestelmällinen analysointi ei ole välttämätöntä. Tietoa voidaan kerätä myös haastattelemalla asiantuntijoita sekä ryhmätöillä. Näissä tapauksissa haastatteluilla ja ryhmätöillä saatua tietoa käytetään opinnäytetyössä kuin lähdeaineistoa. (Vilka & Airaksinen 2003, 56–58.)

Halusin tehdä opinnäytetyöstä toiminnallisen, koska se käy parhaiten opinnäytetyöhön, jossa tuotoksena on opas. Toiminnallisuuden tueksi pidin bootcampin Kylpylähotelli Rauhalahden henkilökunnasta valittujen henkilöiden kesken. Bootcamp on ryhmätyöpaja, jonka tavoitteena on löytää ratkaisuja. Bootcampilla pyrin selvittämään, mitkä ovat ne asiat, jotka ovat tärkeitä olla perehdytysoppaassa. Bootcampista saatua tietoa on käytetty perehdytysoppaan lähdeaineistona.

4.2 Aineiston kokoaminen ja kirjoitusprosessi

Sain aiheen opinnäytetyöhöni ravintolapäällikkö Juha Tirkkoselta. Aihe oli ajankohtainen Kylpylähotelli Rauhalahdessa, kiinnostuin aiheesta sen tärkeyden takia. Ravintolapäällikkö tahtoi perehdytysoppaasta erilaisen kuin edeltävät oppaat ovat olleet, joten en saanut nähtäväksi aiempia oppaita. Aloitin opinnäytetyön tekemisen marraskuussa 2019 teoria-aineistoon tutustumalla.

Alkuvuodesta 2020 linjasimme ravintolapäällikön kanssa perehdytysoppaan sisältöä. Perehdytysoppaasta tehdään lyhyt tietopaketti, jonka mukaan perehdytys tapahtuu. Jaoin perehdytysoppaan kahteen osaan, kuten työturvallisuuskeskus (2007) on jakanut. Ensimmäiseksi osaksi tulee talo tutuksi ja toiseksi työhönopastus. Kangas (2010) kertoo Talo tutuksi -oppaan toimivan hyvin perehdytyksen tukena. Ravintolan eri työpisteistä on valmiiksi päivitetty prosessit, jotka ovat apuna perehdytyksessä.

Kupiaan & Peltolan (2009) mukaan perehdytyksen suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon perehdytyksen resurssit. Ravintolapäällikön kanssa linjasin perehdytykseen tarvittavat resurssit, kaksi nimettyä perehdyttäjää jokaiselle perehdytettävälle sekä perehdytykseen varataan enemmän aikaa hiljaisina aikoina.

Perehdytyksessä käytetään Kupiaan & Peltolan (2009) perehdyttämismalleista vierihoitoperehdyttämistä. Tämä perehdyttämismalli käy hyvin käsintyöskentelyä vaativissa töissä. Perehdytettävä seuraa kokeneen työntekijän työskentelyä ja samalla oppii työtehtävänsä. Apuna vierihoitoperehdytyksessä käytetään malliperehdyttämistä. Tässä käytetään apuna ravintolan eri työpisteiden kirjatut prosesseja.

Perehdytysoppaan aineisto on koottu talon sisäisiä lähteitä käyttäen. Aineiston pohjana on lisäksi oma työkokemukseni sekä järjestämäni bootcamp. Lähdeaineistoa olen käyttänyt apuna siinä, mitä hyvän perehdytysoppaan tulisi sisältää. Teoriaosan aineistoa keräsin kirjoista ja internetistä.

Bootcampin järjestin tammikuussa 2020. Bootcampiin valitsin erilaisissa tehtävissä olevia Rauhalahden ravintoloiden työntekijöitä. Vuoropäällikköjä, baarimestareita, tarjoilijoita. Valinnassa pyrin ottamaan huomioon myös työntekijöiden työurien keston, että saan kokeneen sekä aloittelevan työntekijän näkökulmia esille. Bootcampissa jaoin ryhmän neljään osaan ja annoin tehtäväksi kirjata Kylpylähotelli Rauhalahden ravintolan perehdytyksen tärkeimmät ja kehittämistä vaativat asiat, sekä ravintolan eri työpisteiden työvuorojen tärkeimmät tehtävät.

Ryhmiiin jako tehtiin ravintolan eri työpisteissä eniten työskentelevien mukaan, hieman sekoittaen. Estradi-ravintolan ryhmässä oli vuoropäällikkö, baarimestari kokenut tarjoilija sekä alalla aloitteleva tarjoilija. Oldman lode -ravintolan ryhmässä oli vuoropäällikkö, kokenut a la carte -tarjoilija sekä vuoden alalla ollut tarjoilija. Ruokaravintola Sofia C:n ryhmässä oli vuoropäällikkö sekä kaksi kokenutta tarjoilijaa sekä yksi alalla aloitteleva tarjoilija. Club R -ravintolan ryhmässä oli 3 baarimestaria. Tehtävään annettiin aikaa noin puoli tuntia, jonka jälkeen vaihdoimme ryhmille eri ravintolan vaihtoja teimme siten, että jokainen työntekijä pääsi kertomaan jokaisesta ravintolasta tehtävänannon mukaiset asiat.

Jokaisessa ryhmässä esille nostettuja asioita olivat perehdytykseen resurssit, kiireen keskellä perehdyttämiseen ei aikaa löydy. Perehdytyksen suunnitelmallisuus on yksi esille nostetuista asioista, pe-

rehdytysoppaan yksinkertaisuus sekä perehdyttämisen seurannan tärkeys, eli perehdyttäjien muistilista, johon merkitään opastetut asiat. Esiin tulleet asiat saadaan korjattua suunnitelmallisella perehdytyksellä sekä perehdytyksen etenemisen seurannalla.

4.3 Perehdytysoppaan sisältö

Perehdytysopas laadittiin Wordillä ja se julkaisitiin paperisena, pdf:nä sekä muokattavana Word-tiedostona Kylpylähotelli Rauhalahden sisäisissä tiedostoissa.

Perehdytysoppaan talo tutuksi osan ensimmäisessä kappaleessa käydään läpi talon yleiset tiedot. Tässä kerrotaan lyhyt kuvaus yrityksestä, yrityksen perustietoja sekä historiaa. Toisen kappaleen aiheena ovat alueen palvelut, jossa kerrotaan Rauhalahden alueen palveluista merkittävimmät. Kolmannen kappaleen otsikko on tärkeitä nimiä sekä yhteystietoja. Tässä kerrotaan Kylpylähotelli Rauhalahden eri osastopäälliköiden, hallinnon sekä muiden tärkeiden henkilöiden nimet sekä yhteystiedot. Seuraava otsikko on työsuhdeasiat. Se sisältää perustietoa työsuhteesta mm. koeaika, palkkaus, työaika, tauot, lomat, sairastuminen, siitä ilmoittaminen sekä työterveyshuolto. Seuraavan otsikon alla on talon tavat ja pelisäännöt. Se sisältää tiedot mm. työasusta, millaista käytöksen tulee olla, talossa kulkeminen, siisteydestä ja vaitiolovelvollisuudesta. Henkilöstöedut on myös kerrottu tämän otsikon alla.

Perehdytysoppaan toinen osa on työhön opastus. Tässä käydään tiiviisti läpi Kylpylähotelli Rauhalahden eri ravintoloiden jokaisen työpisteen tärkeimmät tehtävät ja vastualueet. Tämä sisältää kuvauksen eri työvuorojen kulusta sekä perehdytyksen seurannan. Perehdytystä seurataan kirjaamalla ylös, mitkä asiat on perehdytetty.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Kylpylähotelli Rauhalahden perehdytystä ja saattaa se nykyi-
kaan. Perehdytysoppaan lopputulos ei ollut aivan suunnitellun kaltainen. Oppaasta tuli suunniteltua
lyhyempi, pienempi tietopaketti, joka toimii perehdytyksen tukena ja runkona. Mielestäni lopputulos
on positiivinen ja onnistuin tavoitteessani kehittää Kylpylähotelli Rauhalahden perehdytystä. Oppaan
visuaaliseen puoleen olin suunnitellut keskittyväni enemmän, mutta visuaalinen puoli jäi ilman suuria
panostuksia. Jos aloittaisin opinnäytetyötä uudestaan, suunnittelisin ajankäyttöä tarkemmin. Lähtei-
den etsintään käyttäisin enemmän aikaa ja tekisin tarkempia suunnitelmia, kuinka etenen. Lopputu-
los on toimiva ja sitä voidaan käyttää Kylpylähotelli Rauhalahden perehdytyksessä. Opasta ei ole
vielä käytetty perehdytyksessä, toimivuudesta saa käsityksen varsinaisen perehdytyksen yhteydessä.
Perehdystys ei ole koskaan valmis, opastuksen tarve muuttuu koko ajan, kehittämistä löytyy ja sii-
hen täytyy jatkossa panostaa. Oppaan uudistaminen on helppoa ja perehdyttäminen saadaan jat-
kossa pysymään ajan tasalla.

LIITE 1: PEREHDYTYSOPAS

Vain toimeksiantajan käyttöön.