



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Heini Leskinen

Perehdytysopas

Case Sandwich Club

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Toukokuu 2021

Tekijä Otsikko	Heini Leskinen Perehdytysopas. Case Sandwich Club
Sivumäärä Aika	22 sivua + 1 liitettä Toukokuu 2021
Tutkinto	Liiketalous
Tutkinto-ohjelma	Tradenomi
Suuntautumisvaihtoehto	Esimiestyö ja työyhteisön kehittäminen
Ohjaaja	Lehtori Tiina Mikkola
<p>Toimeksiantona oli toteuttaa toiminnallinen opinnäytetyö Sandwich Club Oy:lle. Työn tarkoituksena oli kehittää yritykselle selkeä ja helposti jälkeenpäin päivitettävissä oleva perehdytysopas. Sellaista ei ennestään ollut, joten sille nähtiin todellinen tarve.</p> <p>Perehdytyksen merkitys saa koko ajan enemmän painoarvoa yrityksissä. Henkilöstön vaihtuvuus on lisääntynyt muun muassa osa-aikaisten työntekijöiden ja vuokratyövoiman yleistyksen takia. Hyvin toteutettu perehdytysprosessi säästää työnantajan aikaa, sitouttaa tulokkaan yritykseen ja auttaa häntä sisäistämään uudet toimintatavat ja työympäristön nopeasti. Tämä kaikki kulminoituu siihen, että työntekijöiden tehokkuuden kautta yrityksen tulos kasvaa.</p> <p>Teoreettisessa viitekehyksessä keskityttiin perehdyttämiseen käsitteenä, sen hyötyihin ja tavoitteisiin. Siinä käytiin myös läpi, miten lainsäädäntö huomioi perehdyttämisen ja miltä hyvä perehdytysprosessi kokonaisuudessa näyttää. Viitekehyksessä kerrottiin myös palautteen, ja perehdyttäjän merkityksestä osana perehdytysprosessia.</p> <p>Opinnäytetyön toisena osana valmistettiin perehdytysopas Sandwich Club ravintolalle. Opas kohdistettiin vain salityöskentelyyn ja se tehtiin perehdyttämisen tueksi uusille työntekijöille. Oppaan sisältö toteutettiin toimeksiantajan kanssa yhteistyössä ja aineisto kerättiin haastatteleamalla ravintolan omistajaa.</p>	
Avainsanat	perehdytys, perehdytysopas, perehdytysprosessi

Author Title	Heini Leskinen Orientation guide. Case Sandwich Club
Number of Pages Date	22 pages + 1 appendices May 2021
Degree	Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Leadership and organizational behavior
Instructor	Tiina Mikkola, Senior Lecturer
<p>This thesis was commissioned by Sandwich Club Oy. The purpose of the thesis was to develop an orientation guide that can be easily updated. The company did not have an orientation guide before so it was urgently needed.</p> <p>The importance of orientation is more and more valued in companies. Staff turnover has grown for example because of part-time work and the use of temporary workforce. A good orientation process saves money for the employer. It also helps the employee to commit to the organization and to adapt to the new working environment. Through the orientation process the employees become more efficient and that will increase the company's revenue.</p> <p>The theoretical framework focuses on orientation as a concept and its benefits and goals. It also explores how orientation is considered in legislation and an example of a good orientation process. The effect of feedback and employer are also examined in the theoretical framework.</p> <p>The second part of the thesis included developing the orientation guide for Sandwich Club restaurant. The guide is targeted only for waiters and for the ones working on the floor. It was prepared to support the orientation process for new employees so that they can go through it independently before starting in the company. The content was planned together with the restaurant manager and the material was collected by interviewing her and a chef who is working in the company.</p>	
Keywords	orientation, orientation guide, orientation process

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Perehdytys	2
2.1	Perehdytys käsitteenä	2
2.2	Perehdyttämisen hyödyt	5
2.3	Perehdytykseen liittyvä lainsäädäntö ja työsuojelu	7
2.4	Palaute perehdyttämisen osana	8
2.5	Perehdyttäjän rooli	9
3	Hyvä perehdytys	11
3.1	Hyvän perehdytyksen määritelmä	11
3.2	Perehdyttämisen tavoitteet	12
3.3	Perehdytysprosessi	13
3.3.1	Ennen töiden aloitusta	13
3.3.2	Ensimmäinen päivä	14
3.3.3	Ensimmäinen viikko	14
3.3.4	Kolme kuukautta ja perehdyttämisen lopetus	15
4	Opinnäytetyön tarkoitus ja yritysesittely	16
4.1	Opinnäytetyön tarkoitus	16
4.2	Sandwich Club Oy	17
5	Perehdytysoppaan tekeminen	17
5.1	Tilannekartoitus	17
5.2	Materiaalin kerääminen	18
5.3	Prosessi ja sisältö	18
6	Pohdinta	20
6.1	Oma oppiminen	20
6.2	Toimeksiantajan kommentit	21
6.3	Jatkotutkimusehdotukset	22
	Lähteet	23
	Liitteet	
	Liite 1. Perehdytysopas Sandwich Club (Vain työn tilaajan käyttöön)	

1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä kattava, selkeä ja helposti päivitettävissä oleva perehdytysopas Sandwich club -ravintolan salityöntekijälle. Toimeksiantajayritys on laajentunut viimeisen muutaman vuoden aikana paljon ja tarve kehittää yrityksen perehdytysprosessia oli suuri. Yritykselle on muun muassa tullut lisää toimipisteitä ja henkilökuntaa on tullut määrällisesti lisää.

Tämä perehdytysopas laadittiin ravintolan esimiehen avuksi perehdyttämistilanteisiin. Sandwich Club on uusi yritys, jolla ei ole vielä selkeää ohjeenuoraa perehdyttämiseen, joten perehdytysoppaan luominen oli ajankohtaista. Henkilökunnalle ja johtoryhmälle laadukas ja hyvä perehdyttäminen on tärkeää, joten sille selkeän rungon kehittäminen oli tarpeellista. Se vaikuttaa oleellisesti työntekijän hyvinvointiin, viihtyvyyteen ja osaamiseen. Viime kädessä tämä kaikki heijastuu asiakkaiden kokemukseen ravintolasta ja asiakastytyvyyteen.

Olen itse töissä toimeksiantajayrityksessä, joten opas tehtiin työntekijän näkökulmasta. Koin sen olevan hyödyllinen tapa lähestyä asiaa, koska opas suunnattiin nimenomaan uusille työntekijöille. Kun aloitin työt Sandwich clubilla, olen saanut erittäin hyvän perehdytyksen. Perehdytysprosessi on myös jatkunut aina yrityksen laajentuessa ja tilanteiden muuttuessa. Tämä oli oleellinen ja tärkeä osa minun työmotivaatiani. Olen kokenut myös, että olen aina voinut hyvin työskennellessäni kyseisessä yrityksessä. Tekemällä perehdytysoppaan, pystyin vaikuttamaan siihen, että uudet työntekijät tulevat saamaan perehdytysprosessinsa tueksi kirjallisen materiaalin, johon he pystyvät tutustumaan jo ennen työn alkua, ja josta on helppo tarkistaa asioita, jos jotain unohtuu.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa eriteltiin mitä perehdytys tarkoittaa käsitteenä, mitä hyötyä siitä, mitkä sen tavoitteet ovat ja miten lainsäädäntö ohjaa perehdyttämistä. Siinä käytiin myös läpi, miten perehdyttäjät ja palaute vaikuttavat työntekijän kokemukseen perehdytyksestä. Viitekehityksessä paneuduttiin myös siihen, mitä nimenomaan hyvä perehdyttäminen on ja millainen prosessi siihen kannattaa sisällyttää.

2 Perehdytys

Tässä luvussa kerron, mitä perehdytys käsitteenä pitää sisällään eri lähteiden mukaan. Perehdytys terminä on olennainen osa opinnäytetyöni viitekehystä, joten tulevassa luvussa käydään se täsmällisesti läpi. Sen jälkeen kerron perehdyttämisen hyödyistä uuden työntekijän, esimiehen ja organisaation näkökulmasta. Lainsäädäntö on myös oleellinen osa perehdytysprosessia, joten paneudun myös siihen tässä luvussa. Lopuksi analysoin eri lähteiden perusteella palautteen tärkeyttä osana perehdytysprosessia.

2.1 Perehdytys käsitteenä

Perehdytys on monivaiheinen prosessi, joka pitää sisällään yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämisen ja työhönopastuksen. Se kattaa kaikki toimenpiteet, joiden avulla perehdyttävälle tulee tutuksi työpaikka, sen toiminta-ajatus ja liikeidea. Perehdytyksen aikana työntekijä oppii tuntemaan työhön liittyvät sidosryhmät. Sidosryhmiä voivat olla esimerkiksi asiakkaat, työkaverit ja esimiehet. Yritysperehdytyksen apuna voi käyttää esimerkiksi oppaita. (Kangas & Hämäläinen 2008, 2.)

Palvelualojen ammattiliitto kuvaa perehdytystä niin, että työnantajan on järjestettävä riittävä perehdytys työntekijälle. Perehdytyksen oleellisin tarkoitus on, että työntekijä saa selkeän opastuksen sekä omiin työtehtäviinsä että työpaikan toimintaan, työvälineisiin ja työturvallisuuteen. Jos perehdytys on hoidettu hyvin, työntekijällä on sen jälkeen kyky toimia organisaatiossa ja omassa työtehtävässään tavalla, joka on turvallinen ja oikea. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.)

Palvelualojen ammattiliiton ohjeistus työntekijälle on se, että pitää myös itse huolta siitä, että saa perehdytyksen työtehtäviinsä. Perehdyttäminen ja työhönopastus on prosessi, joka kuuluu kaikille henkilöstöryhmille, mukaan lukien myös vuokratyöntekijät, kesätyöntekijät ja kausityöntekijät. Siinä käydään läpi työtehtävät ja työsuhteeseen liittyvät käytännön asiat. Palvelualojen ammattiliiton mukaan perehdytykseen kuuluvat seuraavat käytännön asiat: työaika, koeaika, palkka, työpisteet, työturvallisuuteen liittyvät asiat, laitteiden käyttö ja mahdollisten suojavarusteiden käyttö. Perehdytyksessä työntekijä saa myös useimmiten ensimmäisen kontaktin uusiin kollegoihin. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.)

Snell ja Bohlander (2007) määrittelevät perehdytyksen muodolliseksi prosessiksi, joka tutustuttaa uuden työntekijän organisaation, heidän työhönsä ja työyksikköihinsä. Yritykset yleensä järjestävät muodollisen perehdytystilaisuuden saadakseen uudet työntekijät hyvin alkuun työsssänsä.

Hyppänen kuvailee perehdyttämistä myös monitasoisena prosessina. Hänen mukaansa se aloitetaan tutustumisella, jonka jälkeen siirrytään itse perehdyttämiseen. Hänen mukaansa se kannattaa aloittaa yleisestä perehdyttämisestä organisaatioon, jonka jälkeen siirrytään osasto- tai yksikkötason asioihin. Kun esimies on käsitellyt kyseiset asiat, on aika siirtyä uuden työntekijän työtehtäviin. On tärkeää, että perehdytyksessä kerrotaan miten osasto- tai yksikkötason tehtävät ovat liitännäisiä organisaation isompaan kokonaisuuteen. Kirjallinen perehdytysmateriaali uudelle työntekijälle on olennainen, koska uutta informaatiota tulee paljon. (Hyppänen 2013.)

Työturvallisuuskeskuksen määritelmässä perehdytysprosessi jakautuu kahteen osaan. Sen mukaan perehdyttäminen sisältää toimenpiteet, joiden avulla tulokas tutustuu työpaikkaansa ja uusiin kollegoihinsa. Perehdytykseen kuuluu myös omaan työhönsä liittyvien odotusten tiedostaminen ja omaksuminen. Perehdyttämisen jälkeen tapahtuu työhönopastus, ja siihen sisältyy kaikkien niiden tietojen omaksuminen, joiden avulla tulokas pystyy tekemään työnsä. Niitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus, työhön kuuluvat osat ja vaiheet sekä se, mitä tietoa ja osaamista työnteko menestyksekkäästi edellyttää. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

On tärkeää, että perehdytysprosessissa tulee selväksi tietyt käytännön asiat. Niihin kuuluu muun muassa työajat, palkkausjärjestelmän perusteet, palkanmaksu ajankohta ja siihen kuuluvat toimintatavat. Oleellisia asioita ovat esimerkiksi myös poissaolojen menettelytavat, taukotilojen sijainti, työterveyshuolto ja työsuhte-edut. Jos organisaatiolla on luottamusmies, luottamusmiehen tunteminen on tärkeää uudelle työntekijälle. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Yleisesti ottaen jokaisella yrityksellä on jonkinlainen perehdytysuunnitelma uudelle työntekijälle. Tämä kuitenkin riippuu yrityksestä. Valvisto toteaa kirjassaan, kuinka yrityksillä on erilaisia perehdytysperiaatteita. Joskus yritys valitsee tietoisesti, että uusi työntekijä ei aloittaessaan saa varsinaista perehdytysohjelmaa. Jos esimerkiksi yrityksen arvomaailmaan kuuluu vahvasti innovatiivisuus ja yritteliäisyys, johto odottaa, että uusi

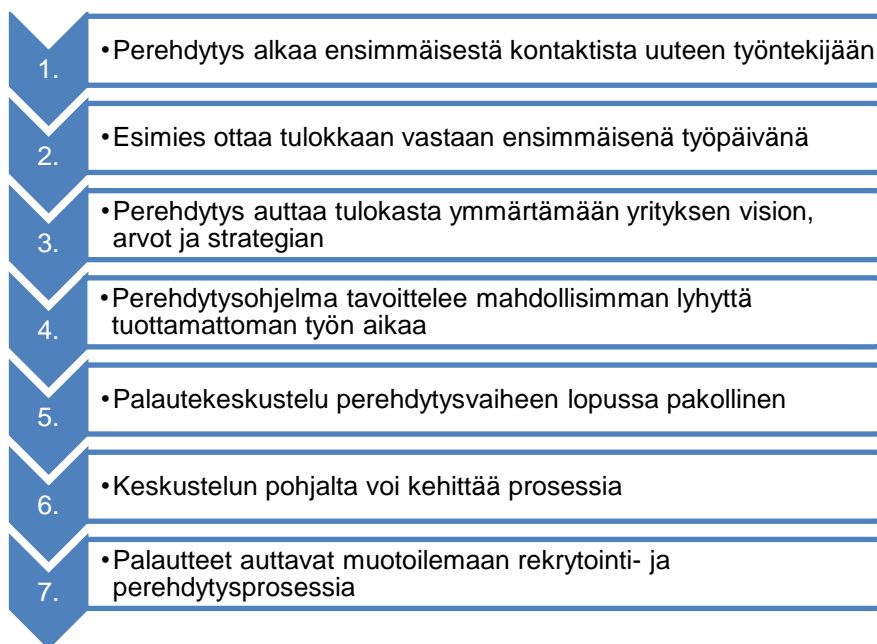
työntekijä muodostaa itse oman perehdytysohjelmansa. Tällä tavalla tulokas saa konkreettisen esimerkin yrityksen arvomaailmasta. (Valvisto 2005, 48.)

Työhönopastuksen avulla työtehtävien sisällön omaksumiseen ja hallintaan perehdytään ja se tapahtuu uuden työtehtävän laadun vaatimustason mukaan. Myös sen jälkeen, kun itsenäinen työnteko on alkanut, kannattaa varmistaa, että työntekijä tietää tukiverkostonsa. On myös tärkeää, että työntekijällä on rakentava suhtautuminen palautteeseen ja epäonnistumiseen. Oppimisprosessi helpottuu huomattavasti, jos virheistä ei työn alkessa rankaista. Aito syvälinen ammattitaitoisuus toteutuu vasta, kun on jäsenellyt omia kokemuksiaan. (Piili 2006, 126.)

Mielestäni edellä mainittujen lähteiden määritelmät perehdyttämiseksi pitävät paikkansa ja antavat selkeät kuvat perehdyttämisestä terminä. Ennen kaikkea perehdytys on mahdollisuus sitouttaa uusi tulokas osaksi organisaatiokulttuuria, ylläpitää työntekijän motivaatiota ja parantaa tuottavuutta. Niin kuin aiemmin mainittiin, se on myös työnantajan lakisääteinen velvollisuus.

Borgman ja Packalén kuvailevat, kuinka perehdytysprosessi voi tuntua perehdyttäjälle aikaa vievältä ja raskaalta, erityisesti jos on muutenkin kiire töissä. He painottavat teoksessaan, kuinka kannattaa kuitenkin ottaa huomioon, että oikeanlainen ja johdonmukainen perehdytys maksaa kyllä itsensä takaisin. Silloin tulokas sopeutuu nopeasti työympäristöön ja työhönsä, alkaen tuottavaksi organisaation jäseneksi. (Borgman & Packalén 2002, 120.)

Kuviossa 1 kuvataan perehdytys koko kaaren läpi. Tämä kaavio on tehty mukaillen Valviston näkemystä perehdytysprosessista. Hänen mukaansa perehdytys alkaa esimiehen ensimmäisestä kontaktista uuden työntekijän kanssa. Toinen vaihe on uuden työntekijän vastaanotto ensimmäisenä työpäivänä esimiehen toimesta. Kolmas vaihe auttaa tulokasta sisäistämään yrityksen vision, arvot ja strategian. Sen jälkeen korostetaan mahdollisimman lyhyen tuottamattoman työn ajan tärkeyttä. Viides, kuudes ja seitsemäs kohta kertoo siitä, kuinka oleellinen palautekeskustelu on, ja kuinka tärkeää siitä on ottaa opiksi perehdytysprosessia kehittäessä. Mielestäni kuvio on oleellinen havainnollistamaan yksinkertaisella tavalla perehdytyksen kaaren. (Valvisto 2005, 51.)



Kuvio 1. Perehdytyksen koko kaari (Valvisto 2005, 51).

2.2 Perehdyttämisen hyödyt

Ammattitaitoisella perehdyttämällä on suuri merkitys organisaatiolle ja uudelle työntekijälle ja siitä on hyötyä pitkällä tähtäimellä. Jos uusi työntekijä sitoutuu uuteen työpaikkaan ja saavuttaa nopeasti työskentelyvalmiuden, se vaikuttaa olennaisesti hänen tehokkuuteensa, turvallisuuteensa ja työnlaatuunsa. Johdonmukaisesta perehdyttämisestä seuraa se, että työntekijä tuntee organisaation tavoitteet, ja osaa näin ollen tehdä työnsä niitä tavoitellen. Sillä myös autetaan työntekijää ymmärtämään työpaikalla olevat toimintatavat ja viime kädessä sillä luodaan perusta työtyytyväisyydelle. (Piili 2006, 124–125.)

Perehdyttämisestä on monenlaisia hyötyjä. Hyvä perehdyttäminen antaa vahvan perustan yhteistyölle. Sen avulla uusi työntekijä saa tarpeellista tietoa ja taitoa, mikä on ensisijaista hänen aloittaessaan työt. Organisaatiolle on hyödyllistä, että tulokas oppii asiat mahdollisimman nopeasti, jotta hän pystyy työskentelemään itsenäisesti niin pian kuin mahdollista. Perinpohjaisella perehdyttämisellä syntyy myös positiivinen asenne työtä kohtaan ja sillä pyritään saamaan työntekijä osaksi työyhteisöä mahdollisimman nopeasti. (Kangas & Hämäläinen 2008, 4.)

Perehdyttämisen hyöty on esimerkiksi se, että tulokas oppii työnsä ja tekee sen heti alusta lähtien oikein. Näin ollen uusi työntekijä ei tee niin paljon virheitä, josta johtuen virheiden korjaamiseen ei mene niin paljon aikaa. Tällöin myös onnettomuuksia sattuu vähemmän uusille työntekijöille. Näin ollen hyvällä perehdytyksellä tapaturmat ja turvallisuusriskit vähenevät. Laadukas perehdyttäminen hyödyttää koko työyhteisöä, koska silloin perehdytettävällä on positiivinen mieliala, hyvä työmotivaatio ja henkinen jaksaminen. (Kangas & Hämäläinen 2008, 4.)

Uusi työntekijä päättää erittäin nopeasti, että sitoutuuko hän työpaikkaan, vai ei. Näin ollen hyvällä perehdyttämisenellä minimoidaan henkilöstön poissaoloja ja vaihtuvuutta. Positiivinen ensivaikutelma motivoi ja rohkaisee perehdytettävää. Jos hänet otetaan vastaan niin, että hän kokee olonsa tervetulleeksi, on todennäköisempää, että hän jää työpaikkaan. Toisaalta jos tulokas kokee, että hänet jätetään liian aikaisin työskentelemään itsenäisesti, ja että hän on muille vaivaksi, hänen työmotivaationsa mitä luultavimmin laskee. Työntekijöiden poissaolot ja henkilöstön vaihtuvuus voi johtua monesta eri tekijästä, mutta yhdeksi tärkeimmistä on nimetty motivaatio. (Kangas & Hämäläinen 2008, 5.)

Myös Valvisto painottaa sitä, kuinka nopeasti uusityöntekijä tekee johtopäätöksiä yrityksestä. Uuteen työhön perehtyessä tulokas miettii sekä tietoisesti että alitajuntaisesti, että onko hänen valintansa työpaikasta osunut oikeaan. Hän huomioi asioita tarkemmin, vertailee mahdollisesti edelliseen työpaikkaansa ja pohtii omia odotuksiaan työllensä. (Valvisto 2005, 50.)

Perehdyttämisen hyötyihin sisältyy myös se, että kustannuksia säästyy. "Hyvä laatu ei maksa paljon, mutta huono laatu virheineen maksaa aina." Jos perehdyttäminen hoidetaan huonosti, siitä koituvat kulut voivat olla yllättävänkin suuria. Perehdyttämisenellä vaikutetaan myös olennaisesti yrityskuvaan. Yrityskuva tarkoittaa mielikuvaa, mikä ihmiselle muodostuu kun puhutaan tietystä organisaatiosta. Siihen vaikuttaa olennaisesti omat kokemukset ja toisilta saatu informaatio. (Kangas & Hämäläinen 2008, 5.)

Seuraavaan luetteloon on tiivistetty Snellin ja Bohlanderin (2007) näkemys siitä, mitä kaikkea ja kenelle kaikille on hyötyä perehdyttämisestä.

- Matalampi työntekijöiden vaihtuvuus
- Lisääntynyt tuottavuus

- Korkeampi työmoraali
- Matalammat rekryointi- ja koulutuskustannukset
- Oppimisen helpottuminen
- Uuden työntekijän ahdistuksen vähentyminen

2.3 Perehdytykseen liittyvä lainsäädäntö ja työsuojelu

Suomessa meillä on useampikin laki koskien perehdyttämistä. Niissä on erityisesti painotettu työnantajan vastuuta perehdyttää kunnolla hänen uudet työntekijänsä. Oleellimmat perehdyttämistä koskevat lait ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Jos työpaikalla on mahdollisia vaaratekijöitä, työnantajan on kerrottava olennaiset tiedot niistä työntekijöille. Tämä on erikseen määritelty työturvallisuuskeskuksen toimesta. Työnantajan ollessa valvontavastuussa, hänen on huolehdittava henkilöstön perehdyttämisestä tarpeeksi hyvin ja tarkasti. Perehdyttäjän pitää huolehtia siitä, että tulokkaalla on tarpeeksi suuri tietämys työpaikan olosuhteista, työmenetelmistä ja mahdollisista työssä käytettävistä työvälineistä. Työnantajan tulee huomioida, että perehdyttäminen on jatkuvaa, joten työhönopastus pitää tehdä joka kerta kun työvälineet tai työnkuva muuttuu. (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 8 §.)

Työsopimuslaissa määritellään muun muassa se, että työnantajan on pidettävä huoli siitä, että työntekijä kykenee suoriutumaan työtehtävästään myös sen muuttuessa. Näin ollen tämä ei koske vain uusia työntekijöitä. Siinä määritellään myös, että työnantajan on mahdollisuuksiensa mukaan edistettävä työntekijän mahdollisuuksia edetä hänen työurallansa. Työsopimuslaki määrittelee myös irtisanomisperusteita, jotta työnantaja ei voi irtisanoa mistä tahansa syystä. Koeaika on myös oleellinen osa työsopimuslakia. Sen tarkoitus on selvittää, että soveltuuko työntekijä työnantajan mielestä kyseiseen yritykseen, ja toisaalta haluaako työntekijä jatkaa työskentelyä yrityksessä. (Kupias & Peltola 2009, 21–22.)

Perehdyttäjän on tärkeää tutustua siihen, millainen osaaminen ja työkokemus perehdyttävällä on ennestään. Tällöin hän myös pystyy tunnistamaan mahdolliset riskit. Työturvallisuuslaki määrittelee, että työntekijää on ohjeistettava ja opetettava, jotta työhönettomuuksia ei tapahtuisi ja työnhaitat minimoidaan. Jotta työturvallisuutta uhkaavilta haitoilta vältytään, ja samalla terveyttä edistetään, on työntekijä perehdytettävä hyvin.

On oleellista, että työntekijälle annettua opastusta ja ohjausta päivitetään ja täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 8 §.)

Lailla yhteistoiminnasta (YT-laki) organisaatioissa on pyritty siihen, että työpaikan johdon ja työntekijöiden on neuvoteltava yhdessä erinäisistä asioista. Näitä asioita voi olla esimerkiksi se, että harkitaan työntekijöiden asemaa koskevia päätöksiä. Kyseisen lain tarkoituksena on parantaa työpaikalla tapahtuvaa kommunikaatiota ja erinäisten tahojen vuorovaikutusta. Laissa on erikseen määritelty työpaikkaa koskevat perehdyttämisen järjestelyt. (Kupias & Peltola 2009, 25.)

Jokaisella alalla on oma työehtosopimuksensa. Niissä on lähes aina mainittu oma osionsa perehdyttämisestä. Tällöin se koskee usein palkkausta, koska perehdyttäjä voi saada suurempaa palkkaa tai muuta lisäpalkkiota, tai toisaalta vastuualue voi vaikuttaa työn vaativuuteen, ja vaikuttaa tätä kautta lisäpalkkioihin. Kupias kertoo, että tällä hetkellä työnlainsäädännössämme korostuu niin sanottu sopeuttava perehdyttäminen. Se tarkoittaa sitä, että vastuu perehdyttämisestä on työnantajalla. Sopeuttavan perehdyttämisen vastakohta on dialoginen perehdyttäminen, joka korostaa työntekijän vastuuta ja omaa aktiivisuutta. (Kupias & Peltola 2009, 26.)

Perehdyttämisellä pystytään edistämään ennakoivaa työsuojelua. Työnantaja on veloitettu kartoittamaan työn mahdolliset vaaratilanteet ja riskit. Uudelle työntekijälle suunnatun opetussuunnitelman tulee pohjautua kyseisiin tietoihin. Nämä vaaratilanteet on mahdollisuuksien mukaan poistettava tai niitä on minimoitava ennen kuin uusi työntekijä aloittaa työnsä. Työhön opastajan on välttämätöntä tuntea työsuojeluun liittyvää lainsäädäntöä ja määräyksiä. Erityisen tärkeää on myös tuntea omaan alaan ja työhön liittyviä valtioneuvoston asetuksia, joissa on määräyksiä työntekijöiden opetuksesta ja ohjauksesta. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

2.4 Palaute perehdyttämisen osana

Ahonen ja Lohtaja-Ahonen määrittelevät palautteen tehtävän niin, että se sekä näyttää uudelle työntekijälle, missä hän on, että pitää hänet oikeassa suunnassa. Näin ollen palaute on oleellinen osa perehdytysprosessia. Sitä saadessa työntekijä saa tietoa vahvuuksista ja heikkouksista ja osaa tehdä johtopäätöksiä niistä. Työpaikalla palautteen voima on sitä suurempi mitä enemmän ihmisiä sitä antaa, ja sen pitäisikin olla selvää, että kaikki työpaikalla voivat antaa kaikille palautetta. Erityisen tärkeänä pidetään positiivista palautetta. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 13.)

Olen edellisestä asiasta täysin samaa mieltä. Perehdytysprosessissa on erityisen tärkeää, että palautetta pystyy antamaan avoimesti, ja sen merkitys kasvaa mitä avoimemmin sitä annetaan. Oman kokemukseni mukaan turhan harvoin työpaikkojen arjessa keskitytään antamaan nimenomaan positiivista palautetta. Sitä on helppo antaa sekä työnantajalle, että toisille työntekijöille, ja sillä on suuri merkitys sekä perehdytysprosessiin, että arkeen työpaikalla.

Palautteen voima riippuu vahvasti työpaikan palautekulttuurista. Toivottavaa olisi, että palautteen antamiseen yrityksen sisällä on yhteiset säännöt. Jos sellaiset löytyy, yrityksen työntekijöille on selkeää, miten hyödyntää palautetta kehittämiseen ja kehittämiseen. Tällöin myös johto saa tärkeää tietoa yrityksen tilasta ja perehdytysprosessista. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 38.)

2.5 Perehdyttäjän rooli

Esimiehen pitäisi osata johtaa sekä ihmisiä että asioita, ja perehdyttämisessä myös tarvitaan niitä molempia. Perehdyttäjän on tärkeää huolehtia, että perehdytysprosessi ja käytännön asiat hoidetaan johdonmukaisesti ja toisaalta, että tulokas otetaan vastaan oikein. Se kuinka laaja esimiehen vastuualue kyseisestä prosessista on, riippuu täysin organisaatiosta ja sen toimintatavoista. (Kupias & Peltola 2009, 55.)

Perehdyttäjän kannattaa jo ennen uuden työntekijän aloittamista miettiä mikä on sen hetkinen tavoite ja minkälaista oppimista perehdytettävältä odotetaan. Hänellä on myös mahdollisuus tukea oppimisen onnistumista monella tapaa. Tämän voi tehdä esimerkiksi suhteuttaa oikein perehdyttämiseen kulutetun ajan ja sen tavoitteet. Perehdyttäjän pitäisi myös kyetä viestimään omalla käytöksellään, että asiat pystytään kyllä oppimaan. Siinä onnistuakseen perehdyttäjän tulee olla rauhallinen, vakuuttava ja rohkaiseva. (Kupias & Peltola 2009, 130.)



Kuvio 2. Oppimiskukka (mukailten Kupias & Peltola 2009, 126).

Kuvio 2 on muodostettu mukailten Kupiaksen ja Peltolan oppimiskukkaa. Perehdyttäjällä on monia tapoja, millä hän pystyy vaikuttamaan tulokkaan oppimiseen. Perehdyttäjän on hyvä kommunikoida avoimesti perehtyjän kanssa hänen aikaisemmasta osaamisestaan. Tämän avulla uutta asiaa voi helposti yhdistää jo osattuihin asioihin. Perehdyttäjän on myös tärkeää pitää mielessä, että jokainen tulokas on yksilö, ja ottaa huomioon yksilölliset oppimistarpeet. Kuviossa 2 on myös havainnollistettu, kuinka motivaatiolla, kokonaiskuvalla ja ilmapiirillä voi edistää tulokkaan oppimista. Niin kuin edellä mainituissa lähteissä on kuvattu, myös Kupias ja Peltola korostavat oppimiskukassaan vuorovaikutuksen ja palautteen tärkeyttä. (Kupias & Peltola 2009, 127–138.)

Grönfors kertoo kirjassaan, kuinka kaikilla meillä on oma tapamme oppia asioita. Toiset oppivat yksinkertaisesti tekemällä ensin, ja pohtimalla sitä jälkepäin. Toisille on tärkeää käydä asiat ensin läpi itsenäisesti ajattelemalla, ja vasta sen jälkeen ryhtyä toimeen. Osa meistä taas kykenee linkittämään kokemansa asiat teorioiksi. (Grönfors 2010, 39.) Nämä ovat mielestäni mielenkiintoisia ja tärkeitä asioita, joita perehdyttäjän tulee huomioida mahdollisuuksien mukaan ennen kuin uusi työntekijä aloittaa työnsä, tai ainakin pikimmiten perehdytysprosessin aikana.

3 Hyvä perehdytys

Seuraavassa kappaleessa käyn läpi, mitä laadukas perehdytys sisältää. Kerron myös hyvän perehdytyksen tavoitteista. Käyn myös läpi yhden esimerkin perehdytysprosessista. Oheisen teorian mukaan se on nelijakoinen. Tämän osion lopuksi havainnollistan myös kuvion avulla perehdytysprosessia erään lähteen mukaan.

3.1 Hyvän perehdytyksen määritelmä

Kattavassa ja hyvässä perehdytyksessä on oleellista, että tieto jaetaan tulokkaalle pienissä osissa, jotka myöhemmin yhdistetään kokonaiskuvaan. Uuden tiedon tullessa pienissä osissa, tulokkaalle on helpompaa oppia. Merkittävää uudelle työntekijälle on myös se, että hän saa tarpeeksi tukea ja palautetta. Sen merkitys korostuu nimenomaan työntekijän uran alkuvaiheessa. (Hyppänen 2013.) Turvalliset työtavat ja mahdolliset vaarat tekijät tulee tuoda esille korostetusti osana hyvää perehdyttämistä. Perehdyttäjän on syytä hallita hyvin työturvallisuuteen liittyvät asiat. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Hyvässä perehdytyksessä esimies ja työyhteisö ottaa uuden työntekijän vastaan positiivisesti. Työntekijälle on tärkeää päästä heti alusta lähtien osaksi työyhteisöä. Näin ollen hyvässä perehdytyksessä huomioidaan myös hänen tuomansa uudet potentiaaliset ideat ja mahdolliset näkemykset toimintojen kehittämisestä. On tärkeää, että työntekijällä on alusta lähtien luottavainen olo uudessa työyhteisössä. Uusi työntekijä tuo myös ulkopuolisen käsityksen organisaatiosta, tuotteista ja sen palveluista, joten hänen näkemyksensä ovat arvokkaita. Hänellä voi myös olla opinnot juuri takana, joten tietoa alan uusimmasta kehityksestä voi löytyä paljonkin. Näin ollen hyvässä perehdytyksessä uusi työntekijä kokee, että hänen kehittämisideoitansa viedään mahdollisuuksien mukaan eteenpäin organisaatiossa. (Hokkanen & Mäkelä & Taatila 2008, 63.)

Perehdytys ja opastus auttavat työntekoprosessia, ja ne ovat oleellinen osa henkilöstön kehittämistä. Kaikilla yrityksessä tapahtuvilla muutoksilla on vaikutuksensa tehtäviin ja toimintatapoihin. Kun näin tapahtuu, työntekijä joutuu sopeutumaan uuteen tilanteeseen ja jopa positiiviset muutokset voivat aiheuttaa kuormitusta. Näin ollen pidempään organisaatiossa työskennelleet tarvitsevat opetusta ja tukea uusiin tilanteisiin tai tehtäviin siirtymisensä. Hyvään perehdytykseen kuuluu se, että johtoporras ja perehdyttäjät sisäistävät, että perehdyttäminen on jatkuvaa ja sitä tulee kehittää työntekijöiden ja yrityksen tarpeiden mukaisesti. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Hyvän perehdytyksen merkinä on myös se, että tukena on kirjallinen suunnitelma, jolla on mahdollista seurata perehdyttämisen etenemistä. Hyvä suunnitelma säästää aikaa tärkeimmälle osalle, eli itse perehdyttämiselle. Samalla se toimii muistin tukena. Suunnitelmassa pitää tulla ilmi myös perehdytyksen seuranta ja arviointi, koska ne auttavat pitämään huolen siitä, että määriteltuihin tavoitteisiin päästään. Työhönopestajan on myös tärkeää tehdä oma suunnitelmansa perehdyttämisen toteutuksesta käytännössä. Tämä kannattaa aloittaa sillä, että ketä, miksi, mitä ja miten hän aikoo toimia perehdyttäjän roolissa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Työsuhteen alkutaipaleella uusi työntekijä joutuu omaksumaan valtavan suuren määrän tietoa. Näitä ovat kaikki uusista kasvoista ja uusista nimistä uusiin tekniikoihin ja soveluksiin asti. Tästä kaikesta työntekijälle muodostuu pikkuhiljaa kokonaiskuva. Valvisto määrittelee hyvän perehdytyksen olevan sitä, että se on koottu tukemaan tulokasta selviytymään tässä tietotulvassa. Hyvällä perehdytyksellä työntekijä osaa erottaa oleelliset asiat epäoleellisista, ja tietää mistä löytää tarvittavat tiedot nopeasti. (Valvisto 2005, 49.)

3.2 Perehdyttämisen tavoitteet

Päätavoite perehdyttämiselle on saada uusi työntekijä työyhteisön tuottavaksi jäseneksi mahdollisimman nopeasti. Mitä nopeammin hän oppii tuntemaan organisaation, työkaverit ja yrityksen sisäiset toiminnot, sitä nopeammin hän pystyy keskittymään itse työntekoon. Jos uutta työntekijää ei ole perehdytetty kunnolla, hän voi aiheuttaa isojaikin turvallisuusriskejä. (Hokkanen ym. 2008, 62.)

Hyppänen kuvailee perehdyttämisen tavoitteeksi sen, että uusi työntekijä hallitsee työtehtävänsä niin, että hän voi suoriutua siitä itsenäisesti ja menestyksekkäästi. Perehdytysprosessi on iso kokonaisuus, joka koskee tulokasta itseään, työnantajaa ja koko organisaatiota. Siihen sisältyy uuden työntekijän kanssa viestintä ennen hänen aloituspäiväänsä, vastaanotto ensimmäisenä päivänä ja organisaatioon perehdyttäminen. Edellä mainitut asiat kuuluvat työsuhdeperehdyttämiseen. Sen jälkeen tulokkaalle pitää opastaa, mitä hänen työnkuvaansa käytännössä kuuluu. (Hyppänen 2013.)

Elisa Valviston mukaan perehdyttämisen syvin tavoite on lyhentää aikaa, jossa uudesta työntekijästä saadaan tuottava osa yritystä. Hoitamalla perehdytysprosessi hyvin, yrityksellä on mahdollisuus saada tulokas sitoutumaan pitkäaikaisesti juuri heidän yritykseensä. Valvisto kuvaa, että perehdyttäjän yksi tärkeimmistä tehtävistä on vahvistaa tulokkaan ymmärrystä heidän yrityksensä identiteetistä. On mahdollista, että juuri se

identiteetti on saanut työntekijän hakemaan kyseiseen yritykseen töihin. (Valvisto 2005, 47.)

Toiseksi tärkeäksi perehdyttämisen tavoitteeksi Valvisto kuvaa sen, että perehdyttäjä auttaa uutta työntekijää toimimaan hänelle uusien työkalujen ja menetelmien kanssa. Tehtävä itsessään ei ole vaikea, mutta hyvän perehdytysohjelman tekijä huomioi, että perehdytyksen tapahtuessa on mahdollista välittää yrityksen kannalta tärkeää tietoa, jopa sellaista, joka ei ole julkisesti esillä. Tällaista tilannetta voi edistää esimerkiksi niin, että uudelle työntekijälle on nimetty oma kummi. Myös kummin on mahdollista oppia tällaisessa asemassa, koska hänen pitää perustella miksi mitkään asiat hoidetaan talossa tietyllä tavalla. (Valvisto 2005, 49.)

3.3 Perehdytysprosessi

Perehdyttämisen prosessi ja sen pituus riippuu työtehtävästä. Prosessi voidaan kuitenkin jakaa neljään osioon. Nämä vaiheet ovat: aika ennen töiden aloitusta, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko ja viimeisenä ensimmäiset kolme kuukautta. Vaikka perehdytysprosessi on joissakin organisaatioissa lyhyempi, kannattaa sitä silti pitää parin kuukauden prosessina. Tavoitteena on kuitenkin saada uusi työntekijä integroitumaan organisaatiokulttuuriin mahdollisimman pian, ja se kestää työntekijästä riippuen usein pidempään kuin muutaman viikon. (Hokkanen ym. 2008, 64.)

Jos uusia työntekijöitä aloittaa enemmän samaan aikaan, heille voi pitää perehdyttämiskurssin. Tämä helpottaa myös esimiehen työtä perehdyttämisen prosessissa, kun pystyy informoimaan samalla kaikkia. Kyseisellä kurssilla voidaan käydä läpi organisaation käytännön asiat, kuten tavoitteet, asiakkaat ja menettelytavat. Kaiken lisäksi tämä on uusille työntekijöille hyvä tilaisuus verkostoitua toistensa kanssa ja toimia vertaistukena toisilleen. (Piili 2006, 125.)

3.3.1 Ennen töiden aloitusta

Perehdytysprosessi lähtee käyntiin heti kun uusi tulokas ja uusi työnantaja allekirjoittavat työsopimuksen. Ensimmäisistä vastuu perehdytyksestä on esimiehellä. Tässä vaiheessa olennaisimmat asiat ovat hallinnollisia. Niihin kuuluu esimerkiksi työsopimus, kummin nimeäminen (esimiehen niin halutessaan) ja mahdollisten kulkulupien järjestäminen. Hallinnollisten asioiden hoitaminen huolellisesti on tärkeää, koska se viestii uudelle työntekijälle, että uusi organisaatio on luotettava. (Hokkanen ym. 2008, 64.)

Kummin nimeäminen auttaa sekä työnantajaa, että uutta työntekijää. Hänen tehtäviinsä kuuluu valmistella työyhteisöä uuteen työntekijään ja toisaalta uutta työntekijää organisaatioon. On hyvä, jos kummi lähestyy uutta työntekijää esimerkiksi sähköpostitse ennen ensimmäistä työpäivää. Tämän tavoite on se, että uuden työntekijän on helpompi tulla työyhteisöön, jos hän tietää edes yhden kollegan etukäteen. (Hokkanen ym. 2008, 65.)

Uuden työntekijän ensimmäiset päivät yrityksessä muodostavat pohjan organisaatioon liittyville asenteille. Hän kiinnittää todella paljon huomiota siihen, miten hänet otetaan vastaan ja muistaa sen kauan. Näitä alussa luoneita tilanteita ja asenteita on vaikea lähteä korjaamaan myöhemmin. (Piili 2006, 124.)

3.3.2 Ensimmäinen päivä

Perehdytysprosessin toinen vaihe on uuden työntekijän ensimmäinen päivä. Se olisi hyvä aloittaa tapaamisella, johon osallistuu esimies ja mahdollinen kummi. Tapaaminen pitää sisällään esimerkiksi uuden työntekijän ja kummin virallisen esittelyn, informaatiota työtehtävistä, tavoitteista ja organisaatiosta. (Hokkanen ym. 2008, 65.)

Tämän jälkeen esimies voi halutessaan siirtää vastuun kummille. Ensimmäisen päivän aikana on tärkeää, että työntekijälle selviää mahdollisimman paljon käytännön asioita. Perehdytysprosessin ensimmäisen päivän pituus riippuu paljon yrityksestä. Monissa yrityksissä työntekijä pääsee ensimmäisenä päivänä jo aloittamaan työtehtävänsä. Pääasia on, että ensimmäisen työpäivän jälkeen työntekijä tietää mitä hän tekee seuraavana päivänä ja miten hän sinne pääsee. (Hokkanen ym. 2008, 65.)

3.3.3 Ensimmäinen viikko

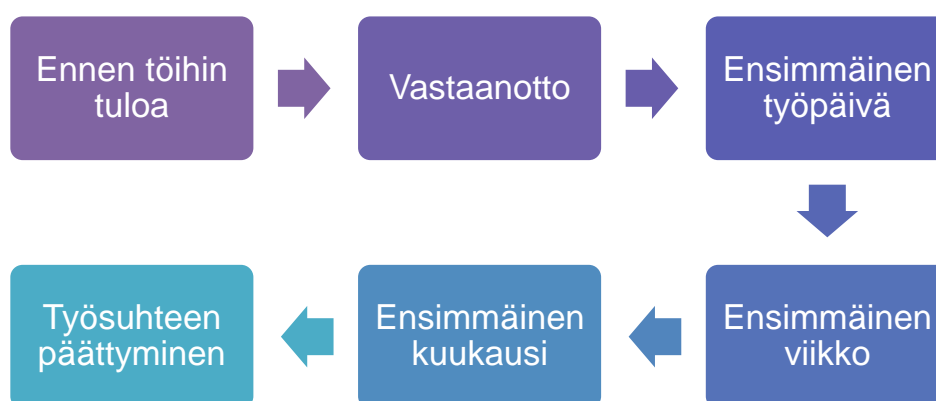
Tavoite ensimmäiselle viikolle on, että uusi työntekijä pääsee aloittamaan työnteon ja omien verkostojensa rakentamisen. Jos työntekijälle on nimetty kummi, on hän päävastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä. Vastuu on kuitenkin myös perehdytettävällä, sillä hänen on uskallettava kysyä rohkeasti kaikki mieltä askarruttavat asiat. (Hokkanen ym. 2008, 66.)

Työnopastus riippuu paljon organisaatiosta ja työtehtävästä. Perehdyttämisprosessia helpottaa, jos kummi ja esimies ovat yhdessä suunnitelleet jonkinlaisen aikataulun työntekijälle. Ensimmäisellä viikolla kummin tarkoitus on olla uuden työntekijän tukena ja ohjaavana tahona. (Hokkanen ym. 2008, 66.)

3.3.4 Kolme kuukautta ja perehdyttämisen lopetus

Ensimmäisen kolmen kuukauden aikana kummi on vahvasti läsnä uuden työntekijän perehdytyksessä. Hänellä on velvollisuus kutsua perehdytettävä tapahtumiin ja kokouksiin ja pitää huoli, että työntekijä tietää siellä vallitsevista etiketeistä. Monissa organisaatioissa on käytännön perehdytysopas, johon on eritelty tarkistuslista. (Hokkanen ym. 2008, 67.) Olisi tärkeää, että perehdytyskauden jälkeen uudelle työntekijälle järjestetään mahdollisuus tapaamiseen kummin ja esimiehen kanssa. Tämä tapaaminen pitää sisällään muun muassa perehdyttämisen etenemisen, kehittymismahdollisuudet ja kysymykset. Työntekijän kehitysideoille kannattaa antaa paljon arvoa, koska ne tulevat henkilöltä, kenellä on suuri kiinnostus yrityksen menestykseen ja toisaalta hieman ulkopuolisen näkökulma. Tämä antaa myös työntekijälle sellaisen olon, että hän on osa organisaatiota. (Hokkanen ym. 2008, 69.)

Valvisto toteaa, että perehdysprosessin arvioinnin kannalta loppukeskustelu on erittäin oleellinen. Se vahvistaa uuden työntekijän luottamusta yritykseen ja esimiehiin. Tähän vaikuttaa nimenomaan se, että työntekijä kokee, että häntä aidosti kuunnellaan ja hänen kehittämisajatuksensa otetaan huomioon. Loppukeskustelussa yritys ja johtoporras saavat tärkeää tietoa, miten työntekijä on tulokkaana kokenut juuri heidän perehdytysprosessinsa vaiheet. Samalla yritys ja perehdyttäjät saavat tietoa siitä, kuinka hyvin henkilön työnteko on lähtenyt käyntiin. (Valvisto 2005, 50.)



Kuvio 3. Perehdytysprosessi kuvattuna (Kupias & Peltola 2009, 132).

Kuviossa 3 on kuvattu perehdytysprosessi Kupiaksen ja Peltolan mukaan. Perehdyttäminen alkaa jo ennen töihin tuloa, johtaa esimiehen vastaanottamisen kautta ensimmäi-

seen työpäivään. Neljäs vaihe prosessia on ensimmäinen viikko, ja viides on ensimmäinen kuukausi. Koska perehdyttäminen on jatkuva prosessi, se loppuu vasta työsuhteen päättyessä.

4 Opinnäytetyön tarkoitus ja yritysesittely

4.1 Opinnäytetyön tarkoitus

Toimeksiantajayritys on laajentunut viimeisen vuoden aikana paljon ja tarve kehittää yrityksen sisäisiä prosesseja on suuri. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on helpottaa uusien työntekijöiden perehdytysprosessia ja tuottaa helposti päivitettävä sähköinen perehdytysopas yritykselle. Koska aiempaa perehdytysopasta ei ollut, sille nähtiin todellinen tarve.

Tulevana HR-alan ammattilaisena tulen olemaan sekä perehdytettävän että perehdyttäjän roolissa. Näin ollen opinnäytetyön tarkoituksena on laajentaa tietämystäni perehdytyksestä teoreettisesti. Tavoitteenani on myös kehittää yhteistyötaitojani ja kasvattaa ammatillista osaamistani.

Työhönopastuksen ja perehdyttämisen tukena on hyvä olla ajan tasalle päivitetty kansio, jossa on tiivistetty kuvaus yrityksen arvomaailmasta ja toimintatavoista. Siihen kannattaa sisällyttää myös tarpeelliset tiedot laadukkaan, turvallisen ja terveellisen työskentelytavan määritelmät. (Borgman & Packalén 2002, 120.) Tekemäni perehdytysoppaan tarkoitus on nimenomaan helpottaa perehdytysprosessia.

Ajan tasalla olevan perehdytysoppaan tavoitteena on toimia perehdytystyövälineenä ravintolan henkilökunnalle. Tämä on erityisen tärkeää uusille työntekijöille, mutta myös jo ravintolassa kauemmin olleille työntekijöille on tärkeää, että se pystyvät päivittämään tietojansa, kun he kokevat sille tarvetta. Perehdytysopas nopeuttaa tulokkaan oppimista ”talon tavoille”. Sandwich Club haluaakin taata kaikille uusille työntekijöille laadukkaan perehdytyksen. Kun yrityksellä on käytössä laadukas perehdytysopas, kaikki työntekijät saavat asiaan kuuluvat tärkeät tiedot, joka vaikuttaa aktiivisesti asiakastytyväisyyteen. Pää tavoite tälle opinnäytetyölle onkin parantaa yrityksen perehdytysprosessia, kehittää työyhteisöä ja sen avulla palvelun laatua.

4.2 Sandwich Club Oy

Sandwich Club on yksityinen ravintola ja sen omistaa Mirkka Ranta ja Jyri Leskinen. Se on deliityylinen ja siellä tarjoillaan täytettyjä sandwichejä ja bageleita. Yritys aloitti toimintansa vuonna 2017 foodtruckina kierrellen erilaisissa tapahtumissa ympäri pääkaupunkiseutua. Keväällä 2020 Korona-pandemian iskiessä ja kaikkien tapahtumien peruuntumista yrittäjien piti keksiä tapa, jolla selvitä. Silloin he vuokrasivat lippakioskin Hietalahdenrannasta ja alkoivat myymään take away -ruokaa. Suosion kasvaessa heille aukesi mahdollisuus vuokrata ravintolatilat torikortteleista Helsingin ydinkeskustasta elokuussa 2020.

Tällä hetkellä Sandwich Clubin tiimi muodostuu viidestä työntekijästä ja kahdesta omistajasta. Sandwich Clubilla on kolme toimipistettä. Pääfokus ja laajin valikoima yrityksellä on ravintolassa, koska siellä on kapasiteettia valmistaa erilaisia ruokia helpommin. Hietalahden lippakioski on auki säästä riippuen, mutta yleisesti ottaen se on toiminnassa toukokuusta aina elokuun loppuun. Sandwich Clubilla on keittiötilat myös Herttoniemessä. Koska pandemia-ajan henkireikä ravintoloille on toimituspalvelut, kaikissa pisteissä toimii Wolt ja Foodora. Näin asiakkaat pystyvät tekemään tilauksia helposti, ja toisaalta sitä kautta yritys saa myös paljon näkyvyyttä.

5 Perehdytysoppaan tekeminen

Tässä osiossa tulen kertomaan itse perehdytysoppaan tekoprosessista. Ensin käyn läpi tilannekartoituksen, josta koko ajatus perehdytysoppaaseen on lähtöisin. Sen jälkeen kerron materiaalin keräämisestä. Viimeisessä kappaleessa käyn läpi perehdytysoppaan teon prosessia ja sisältöä.

5.1 Tilannekartointus

Idea perehdytysoppaaseen kehkeytyi 2020 kesän aikana. Aloitin työskentelyn uudessa yrityksessä ja minulle täysin tuntemattomalla alalla. Vaikka itse perehdytysprosessi minun kohdallani sujui hyvin, ajattelin, että kirjallinen perehdytysoppas voisi helpottaa sekä työnantajan että uuden työntekijän perehdytysprosessia. Yritys alkoi myös laajenemaan vauhdilla, joten uudelle henkilökunnalle oli tarve. Koska yrityksellä on edessä muun muassa kesätyöntekijöiden rekrytointi, päädyimme toimeksiantajan kanssa yhteisellä päätöksellä siihen, että perehdytysoppaan luominen on oleellista.

Jokaisella työntekijällä on oma vastuunsa uuden työntekijän perehdyttämisestä. Näin ollen prosessissa saattaa helposti käydä niin, että jotkut asiat opetetaan moneen kertaan, kun taas toiset asiat saattavat kiireen keskellä unohtua kokonaan. Näin ollen perehdytysoppaan avulla vastuuhenkilö näkee oppaasta, mitä kaikkea uudelle työntekijälle on jo opetettu.

5.2 Materiaalin kerääminen

Aloitin perehdytysoppaan kokonaisuuden valmistamisen materiaalin keräämisellä. Ravintolassa oli valmiina tiettyjä ohjeistuksia erinäisillä lapuilla, mutta koska vanhaa perehdytysopasta ei ole ollut, keräsin materiaalin haastattelujen avulla. Kävin toki läpi kaikki valmiina olevat yrityksen antamat infopaketit, ja keräsin niistä oleellisimmat tiedot oppaaseen.

Johtoporras antoi minulle ohjeenuoran, jota voin seurata opasta tehdessäni, ja kertoi mitä kaikkea yritys haluavaa oppaan sisältävän. Haastattelin myös yhtä työntekijää saadakseni selville, mitä hän uutena työntekijänä haluaisi oppaan sisältävän. Materiaalia kerätessäni tutustuin myös useisiin perehdytysoppaisiin ja niihin liittyviin opinnäytetöihin. Perehdytysoppaan materiaalia kehittäessäni mietin myös aikaisemmin opinnäytetyössä kerrottua teoriaa.

5.3 Prosessi ja sisältö

Opinnäytetyöprojektini alkoi syksyllä 2020. Todettuamme toimeksiantajani kanssa perehdytysoppaan tarpeen aloin työstämään opasta. Syksyllä mietimme yhdessä toimeksiantajan kanssa mahdollista sisältöä ja oppaan runkoa. Pandemiatilanne ja maan sulutilat hidastivat ja vaikeuttivat toteutusta, mutta onneksi pystyimme silti tekemään yhteistyötä. Yhteistyössä toimeksiantajan kanssa totesimme, että oppaan oli tärkeä sisältää yrityksen arvot ja toiminta-ajatus. Koska yrityksemme on pieni, eikä meille ole palkattu uusia työntekijöitä minun jälkeeni, en saanut toivomaani uuden työntekijän haastattelua perehdytysprosessista. Haastattelin kuitenkin ravintoloitsijaa ja työntekijää, jotta sain tarpeelliset tiedot oppaan tekoa varten. Teoriaosuuden kirjoittaminen eteni suunnitellusti kevään 2021 aikana.

Haastattelu on yksi yleisimmistä kvalitatiivisista eli laadullisista tutkimusmenetelmistä. Siinä tutkija ja haastateltava keskustelee tutkittavasta aiheesta. Haastattelun järjestelmällisyys riippuu haastattelutyypistä. Tutkimusmenetelmänä ajatus haastattelun takana

on se, että tietoa halutessa on joskus paras kysyä ihmisiltä itseltään. Haastattelun ongelma piilee siinä, että ihmiset eivät aina kerro asioista rehellisesti. (KvaliMOTV, 2006.)

Osana perehdytysoppaan tekemistä, halusin saada edes muutaman haastattelun. Tiesin, että ravintola ei ole palkkaamassa lähiaikoina uusia työntekijöitä, joten haastattelin vanhaa työntekijää ja ravintoloitsijaa. Mielestäni heidän vastauksensa olivat oleellisia perehdytysopasta tehdessä. Haastattelussa kysyin heidän mielipiteitänsä siitä, että mitä perehdytysoppaan tulisi pitää sisällään, ja miten he haluaisivat, että heidät perehdytetäisiin kyseiseen työhön. Haastattelu oli muodoltaan hyvin vapaa.

Perehdytyksessä käytettävän oheismateriaalin valmistaminen voi olla aikaa vievää, mutta tulevaisuudessa se säästää itse perehdyttämiseen kuluvaan aikaa. Näin uudelle työntekijälle mahdollistetaan ensimmäiseen päivään valmistautuminen, ja toisaalta hän voi myös käydä asioita uudelleen läpi niin halutessaan. Kangas, P. toteaa, että perehdytysopasta valmistettaessa kannattaa jo sopia organisaation sisällä kuka huolehtii, että materiaali pysyy ajan tasalla. (Kangas & Hämäläinen 2008, 6.) Olemme sopineet toimeksiantajani kanssa, että minä tulen olemaan tämä henkilö.

Toimeksiantajan pyynnöstä opas sisältää lyhyen esittelyn yrityksestä ja sen toimintatavoista, työtehtävät, järjestelmien käyttöohjeet ja vastuuhenkilöt. Tavoite oli luoda mahdollisimman informatiivinen, mutta kuitenkin tiivis ennakkomateriaalipaketti uudelle työntekijälle. Perehdyttäjän on toki aina oltava valmis vastaamaan mahdollisiin lisäkysymyksiin.

Ajattelin ensin, että luon oppaan Microsoft Wordissa, mutta pian totesin, että sillä on haastavampi saada oppaasta visuaalisesti yritykselle sopiva ja omaa silmää miellyttävä. Hetken pohdittuani päätin, että käytän perehdytysoppaan luomiseen Canva-sovellusta. Päädyin siihen, koska sillä sai visuaalisesti miellyttävän lopputuloksen. Siellä on paljon eri mahdollisuuksia oppaan pohjaksi, ja värimaailmaa pystyy muokkaamaan niin, että se sopii yrityksen maailmaan. Olin myös käyttänyt Canvaa ennen monissa muissakin projekteissa, joten minulla oli osaaminen kyseiseen sovellukseen. Koska oleellista toimeksiantajan ohjeistuksessa oli se, että opas on helposti muokattavissa, kyseinen ohjelma soveltui siihen täydellisesti. Canvaa voi käyttää ilmaiseksi, joten kuka tahansa tiimin jäsenistä pääsee päivittämään opasta niin halutessaan.

6 Pohdinta

Pohdintaosiossa kerron tiivistetysti siitä, miksi perehdytysopas on luotu ja mitä kaikkea itse opin työtä tehdessä. Perehdytysopas on tehty helpottamaan Sandwich Clubin perehdytysprosessia ja nopeuttamaan uusien työntekijöiden sopeutumista yritykseen ja sen tavoille. Oman pohdinnan osiossa kerron siitä, millaiseksi koin työn tekemisen ja mitkä koin haasteina sen onnistumiselle.

6.1 Oma oppiminen

Kun mietin mahdollisia opinnäytetyö aiheita itselleni, oli selvää, että haluan tehdä sellaisen työn, josta on oikeasti hyötyä jollekin. Työskentelin yrityksessä, joka oli suhteellisen uusi, joten sisäisissä prosesseissa oli vielä kehitettävää. Työnantajan minua perehdyttäessä mietin, että kirjallisesta perehdytysoppaasta voisi olla hyötyä sekä yritykselle että minulle. Päätin rajata oppaan koskemaan vain ravintolan salityöskentelyä, koska minulla ei ole kokemusta keittiötyöskentelystä, ja koen, että keittiön puolelle olisi järkevää koota oma perehdytysoppaansa.

Mielestäni perehdytysopas onnistui hyvin. Siitä tuli suunnitelmien mukainen, ja toimeksiantajalle hyödyllinen. Oleellinen osa ravintola-alan perehdytysopasta on se, että se on helposti päivitettävissä, koska asiat muuttuvat ja elävät todella nopeasti. Tämä toteutui tekemässäni oppaassa. Kaiken kaikkiaan oppaasta tuli mielestäni kattava, informatiivinen ja visuaalisesti yritykselle sopiva kokonaisuus. Kun uudet työntekijät saavat kyseisen oppaan käsiinsä, he oppivat tuntemaan yrityksen ja sen toimintatavat nopeasti.

Opinnäyte työn tekeminen kyseisestä aiheesta vahvisti mielenkiintoani perehdyttämistä ja HR-alaa kohtaan. Halusin rajata viitekehykseni koskemaan nimenomaan hyvän perehdyttämisen tärkeyttä ja perehdytysprosessia, koska niistä halusin tietää lisää teoriatasolla. Viitekehyksen kirjoittaminen opetti minulle, kuinka laaja käsite perehdyttäminen oikeasti on. Aion hyödyntää oppimaani teoriaa käytännössä työelämässä. Kirjoittaessani teoriaosuutta ajattelin samalla mitkä perehdyttämisenkeinot voisivat sopia juuri minun työpaikalleni ja rajasin aiheeni koskemaan mielestäni tärkeimpiä tekijöitä, jotka vaikuttavat laatimani perehdytysoppaan kohderyhmään.

Olen tyytyväinen opinnäytetyön teoriaosuuteen ja lopulliseen perehdytysoppaaseen. Itse opinnäytetyön kirjoittaminen oli minulle hyvin haastava prosessi. En ole koskaan ollut

erityisen lahjakas kirjoittaja, enkä myöskään ole siitä nauttinut. Minulle ilmeni myös motivaatio-ongelmia maailmantilanteen takia. Näistä syistä johtuen en ihan pysynyt opin- näytetyölle laatimassani aikataulussa. Kaikesta huolimatta tein parhaani, ja koen, että onnistuin siinä hyvin. Haastavinta oli itsensä aikatauluttaminen ja sille orientoituminen, mutta kaikesta huolimatta opinnäytetyö valmistui ajallaan.

Vallitsevan pandemiatilanteen vuoksi opasta ei pystytä vielä ottamaan käyttöön, mutta se tulee olemaan suurena tukena, kun kesän 2021 kesäapulaisia perehdytetään. Koen, että oppaan avulla myös työnantajakuva parantuu uuden työntekijän näkökulmasta. Näin heille tulee sellainen olo, että yritys on valmistautunut uusien työntekijöiden aloittami- seen.

6.2 Toimeksiantajan kommentit

Toimeksiantaja yritys oli tyytyväinen tekemääni perehdytysoppaaseen, sen pituuteen ja sisältöön. Käytännön ohjeiden ja yrityksen arvomaailman välittyminen oppaan lukijalle oli toimeksiantajalle tärkeää, joten pidin huolen, että ne asiat löytyvät oppaasta. Eniten yhteistyötä vaati se, että saimme toimeksiantajan kanssa luotua yhteisen vision siitä, mitä opas tulee pitämään sisällään ja miltä se tulee näyttämään. Loppu peleissä kuitenkin hän oli tyytyväinen lopputulokseen. Erityisen positiivista palautetta sain siitä, kuinka hyvin yrityksen arvomaailma tulee ilmi jo perehdytysoppaan ulkoasusta.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa toimi molempien osapuolten mielestä erittäin hyvin ja kommunikointi onnistui helposti. Vallitseva pandemia toki teki asioista huomattavasti haastavampaa, mutta niistäkin selvitettiin. Toimeksiantaja tuki koko prosessin läpi, ja kannusti käyttämään omia ideoita oppaaseen, mikä oli mielestäni miellyttävää ja se korosti tunnetta, että minuun luotetaan. Opinnäytetyö prosessi innosti myös itse toimeksiantajaa perehtymään vielä paremmin perehdyttämiseen, sen tärkeyteen ja sen vaikutuksiin uudelle työntekijälle. Se, että ravintolalla ei ollut perehdytysopasta ennestään, teki prosessista vielä mielenkiintoisemman, koska en pystynyt hakemaan inspiraatiota mistään muualta, vaan opas oli luotava itse. Vaikka opasta ei ehditä ottaa käyttöön vallitsevan korona pandemian vuoksi, oli kannustavaa kuulla, että toimeksiantaja piti prosessia hyö- dyllisenä ja onnistuneena.

Myös ravintolan toinen salityöntekijä tutustui tekemääni perehdytysoppaaseen, ja hän sanoi asioiden olevan johdonmukaisesti ja selkeästi jaoteltu. Ravintolassa salityönteki-

jänä on paljon opeteltavia asioita, ja kaikkea on mahdotonta saada paperille. Tekemäsäni oppaassa kerrotaan tärkeimmät asiat, joita on helppo selittää auki enemmän opastuksen aikana käytännössä. Kollega kommentoi myös sitä, että opas saa työntekijän myös motivoitumaan perehdyttämiseen paremmin. Vaikka esimies hoitaakin pääasiassa perehdyttämisen, on se silti jokaisen työntekijän vastuulla pitää huolta, että uusi työntekijä on tietoinen tärkeimmistä asioista. Näin ollen perehdytysopas kertoo pääpiirteittäin myös sen, mitä perehdyttäjän rooli pitää sisällään.

6.3 Jatkotutkimusehdotukset

Kunhan tilanne koronapandemian kanssa helpottaa, työtä olisi mahdollista jatkaa esimerkiksi uusien työntekijöiden haastatteluilla tai kyselyillä. Olisi mielenkiintoista tietää miten he kokevat toimeksiantajan perehdytysprosessin nyt kun siihen on sisällytetty kirjallinen perehdytysopas. Näistä haastatteluista voisi ottaa oppia, ja tehdä mahdolliset muutokset oppaaseen.

Opinnäytetyötä voisi jatkaa myös tutkimuksella, missä perehdytään siihen, että kokevatko pidempään talossa olleet työntekijät perehdytysprosessin eri tavalla kuin uudemmat työntekijät. Tässä voisi tutkia nimenomaan tekemäni perehdytysoppaan hyötyjä ja vertailla heidän kokemuksiaan keskenään. Koen, että kirjallisesti materiaalista on hyötyä perehdytysprosessissa, mutta sitä olisi mielenkiintoista tutkia syvemmin.

Lähteet

Ahokas, Laura & Mäkeläinen, Jukka 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Digijulkaisu. https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua. Luettu 2.3.2021.

Ahonen, Risto & Lohtaja-Ahonen, Sirke 2014. Palaute kuuluu kaikille. Human Interest, Espoo.

Borgman, Merja & Packalén, Esa 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Tammi, Helsinki.

Grönfors, Terttu 2010. Työssä oppiminen. Avain tuottavuuteen. Kauppakamari, Helsinki.

Hokkanen, Simo, Mäkelä, Tapio & Taatila, Vesa 2008. Alan johtajaksi. WSOY, Helsinki.

Hyppänen, Riitta 2013. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy. Ellibs Library Verkkopalvelu. E-kirja. Luku 7: Tehokas perehdyttäminen > Perehdyttäminen työn alkaessa. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789513762582>. Luettu 7.2.2021.

Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus, Helsinki.

Koutras, Ilias 2021. Kokki. Sandwich Club Oy, Helsinki. Haastattelu: 8.4.2021.

Kupias, Päivi & Peltola Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia University Press, Helsinki.

Palvelualojen ammattiliitto 2020. Perehdytys. Päivitetty 30.12.2020. <https://www.pam.fi/wiki/perehdytys.html>. Luettu 12.3.2021.

Piili, Marjut 2006. Esimiestyön avaimet. Tietosanoma, Helsinki.

Ranta, Mirikka 2021. Toimitusjohtaja. Sandwich Club Oy, Helsinki. Haastattelu: 8.4.2021.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna. 2006. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html. Luettu 14.3.2021.

Sandwich Club Oy 2021. Sandwich Club. <https://www.sandwichclub.fi/>. Luettu 2.2.2021.

Snell, Scott & Bohlander, George 2007. Human Resource Management. Thomson, Mason, OH.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Edilex. <https://www-edilex-fi.ezproxy.metropolia.fi/lainsaadanto/20020738#L2>. Luettu 4.2.2021.

Valvisto, Elisa 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Helsinki, Talentum Media, Helsinki.

Viitala, Riitta 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Edita, Helsinki

Perehdytysopas Sandwich Club (vain työn tilaajan käyttöön)