



Perehdytysmateriaalin laatiminen

Teboil Aitolahden keittiö

Jonna Hakala

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2021

Palveluliiketoiminta

TIIVISTELMÄ
Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminta

HAKALA, JONNA:
Perehdytysmateriaalin laatiminen
Teboil Aitolahden keittiö

Opinnäytetyö 39 sivua, joista liitteitä 10 sivua
Marraskuu 2021

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia kirjallinen perehdytysmateriaali Teboil Aitolahden keittiölle. Kyseisessä yrityksessä ei aikaisemmin ole ollut käytössä kirjallista materiaalia tukena keittiötyöntekijän perehdytyksessä, mikä on aiheuttanut vaikeuksia ja paikoin puutteita uusien keittiötyöntekijöiden perehdytyksen toteuttamisessa ja siinä onnistumisessa.

Työn tavoitteena oli luoda selkeä perehdytysmateriaali Teboil Aitolahden tuleville keittiötyöntekijöille, jonka avulla uudet työntekijät saavat käsityksen yrityksen toimintatavoista ja siitä, mitä kuuluu Teboil Aitolahden keittiötyöntekijän tehtäviin eri vuoroissa. Perehdytysmateriaalin avulla pyritään parantamaan uusien keittiötyöntekijöiden perehdytyksen sujuvuutta ja siinä onnistumista.

Työ oli toiminnallinen opinnäytetyö. Opinnäytetyössä käytettyjä tutkimusmenetelmiä oli puolistrukturoitu haastattelu ja osallistuva havainnointi. Haastattelussa haastateltiin Teboil Aitolahden keittiötyöntekijää, jonka avulla selvitettiin aikaisemmin toteutettua perehdytystä ja siinä onnistumista ennen kirjallisen materiaalin käyttöönottoa, mahdollisia kehittämiskohtia keittiön toiminnoissa, sekä sisältötoiveita uudelle perehdytysmateriaalille. Havainnoinnin avulla tarkasteltiin objektiivisesti perehdytystilannetta, sekä henkilökohtaisia opinnäytetyötä edeltäviä kokemuksia perehdytyksen toteuttamisesta.

Työn tuloksena syntyi perehdytysmateriaali, joka auttaa toimeksiantajaa perehdyttämään uusia keittiötyöntekijöitä. Materiaali toimii apuna perehdytyksessä niin perehdyttävälle, kuin perehdyttävälle työntekijällekin. Materiaalin avulla varmistetaan työn hyvä ja tasainen laatu, sekä luodaan kaikille yhteiset pelisäännöt työpaikalle ja samat lähtökohdat työtehtävien suorittamiselle.

Asiasanat: perehdyttäminen, keittiötoiminta, keittiötyöntekijä

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

HAKALA, JONNA:
Creating Orientation Material
Teboil Aitolahti Kitchen

Bachelor's thesis 39 pages, appendices 10 pages
November 2021

The purpose of the thesis was to create written orientation materials for Teboil Aitolahti's kitchen. In the past, this company had not used any written orientation material to support the induction of a kitchen worker which had caused difficulties and some shortcomings in the implementation and success of the induction of new kitchen workers.

The aim of the work was to create articulate orientation materials for future kitchen employees of Teboil Aitolahti and to help new employees to understand the company's operating methods and the work tasks in different kitchen shifts. The aim of the orientation materials is to improve the fluency and success of induction for new kitchen workers.

The work was a functional thesis. The research methods used in the thesis were a semi-structured interview and participant observation. The subject of the interview was a kitchen employee from Teboil Aitolahti. The aim was to find out about previous orientation before using any written material, possible development points in the kitchen functions and wishes what to include in the orientation material. With the participant observation, issues were discovered objectively while participating in the kitchen work and personal experiences of the orientation prior to the thesis were also taken into consideration.

As the result of the work written orientation materials were developed. The materials help the client to orientate new kitchen employees. The material ensures good and even quality of work, creates common rules for the workplace and sets the same starting points for the employees to perform different work tasks.

Key words: orientation, kitchen field, kitchen worker

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	PEREHDYTTÄMINEN	6
	2.1 Perehdyttäminen ja työnopastus	6
	2.2 Perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet	7
	2.3 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö	8
3	PEREHDYTYKSEN TYÖPAIKALLA	10
	3.1 Esimiehen rooli	10
	3.2 Perehdyttäjän rooli	11
	3.3 Perehdytettävän rooli	12
	3.4 Hyvä perehdyttäjä	12
	3.5 Perehdytysmateriaali apuna perehdytyksessä	13
	3.6 Perehdytys keittiössä	14
4	PEREHDYTYKSEN PROSESSI	16
	4.1 Perehdytysprosessin vaiheet	16
	4.2 Suunnittelu	17
	4.3 Toteutus	17
	4.4 Seuranta ja arviointi	19
5	PEREHDYTYSMATERIAALIN LAATIMINEN	21
	5.1 Toimeksiantajan esittely	21
	5.2 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tavoitteet	22
	5.3 Tutkimusmenetelmät	23
	5.4 Haastattelu	24
	5.5 Havainnointi	25
	5.6 Yhteenveto	26
6	POHDINTA	27
	LÄHTEET	29
	LIITTEET	30
	Liite 1. Perehdytysmateriaali keittiötyöntekijälle	30
	Liite 2. Haastattelukysymykset	38
	Liite 3. Haastatteluanalyysi	39

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia selkeä kirjallinen keittiötyöntekijän perehdytysmateriaali toimeksiantajalle, Teboil Aitolahdelle. Kirjallisen perehdytysmateriaalin laatiminen oli erittäin tärkeä ja ajankohtainen aihe, sillä toimeksiantajalta ei löytynyt aiempaa kirjallista materiaalia keittiötyöntekijän perehdyttämisen tukena. Aiemmin perehdytys oli suoritettu toimeksiantajan puolelta lähinnä työn ohessa neuvoen ja kiireen vuoksi perehdyttämisessä, sekä työtehtävien suorittamisessa on paikoin esiintynyt puutteita.

Opinnäytetyön aihetta suunnitellessa toimeksiantajan kanssa tavoitteeksi muodostui oman henkilökohtaisen työkokemuksen hyödyntäminen työssä. Nykyisen työnkuvani yrityksen keittiötyöntekijänä huomioiden, opinnäytetyön aihe on rajattu perehdytysmateriaalin laatimisen osalta yrityksessä vain keittiölle ja siellä työskenteleville työntekijöille.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu laaja-alaisesti perehdyttämisestä ja työnopastuksesta, sekä niiden välisistä eroista, perehdytyksestä työpaikalla keskitetyen eri rooleihin, jotka näkyvät perehdyttämisessä, sekä perehdytysprosessin eri vaiheista. Työn toiminnallinen osuus käsittelee opinnäytetyön lähtökohdat ja tavoitteet, työssä käytetyt tutkimusmenetelmät, tutkimustulokset, sekä niiden hyödyntämisen valmiin perehdytysmateriaalin muodossa.

2 PEREHDYTTÄMINEN

2.1 Perehdyttäminen ja työnopastus

Perehdytys on käsite sille toiminnalle, jonka avulla uusi työntekijä saadaan mahdollisimman nopeasti osaksi organisaatiota ja työyhteisöä, sekä oppimaan omat työtehtävänsä (Österberg 2014, 115). Perehdyttäminen käsitteenä siis tarkoittaa niitä kaikkia toimenpiteitä, joilla uusi työntekijä saadaan tuntemaan työpaikkansa tavat ja ihmiset, sekä ne odotukset, mitä hänen työhönsä liittyy (Ahokas & Mäkeläinen 2013). Työnopastus puolestaan tarkoittaa niitä asioita, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä asioita on esimerkiksi:

- työpaikan olosuhteet ja työympäristö
- työn sisältö, työvaiheet ja työn tekemiseen liittyvät periaatteet
- työssä käytettävien laitteiden, koneiden, tarvikkeiden ja ainesten sijainti, käyttö ja ylläpito
- työpaikan siisteyteen ja turvallisuuteen liittyvät toimintaohjeet
- työtä koskeva neuvonta ja tietolähteet. (Viitala 2009, 190.)

Perehdytyksen voidaankin siis ajatella olevan enemmän työyhteisöön ja talon tapoihin opettamista, kun taas työnopastuksen avulla uusi työntekijä perehtyy käytännössä tehtävään työhön (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Perehdyttämisen käsite saattaa tuntua yksiselitteiseltä, mutta sen tarkempi sisältö on kuitenkin ajan kuluessa muuttunut. Perehdyttäminen nähdään yleiskäsitteenä, johon liitetään myös työnopastus. Käytännössä perehdyttämisen käsite siis on laajentunut kattamaan sekä työnopastuksen, että yleisperehdyttämisen. Perehdyttämisestä voidaan puhua myös silloin, kun työtehtävät muuttuvat osin tai kokonaan, mutta työympäristö on sama. Esimerkiksi pitkä sairausloma tai perhevapaa tuo organisaatiossa esille kysymyksen perehdyttämisen tarpeesta työntekijän palatessa töihin. (Kupias & Peltola 2009, 17—18.)

Kupias ja Peltola (2009) ovatkin kiteyttäneet perehdyttämisen käsitteen kaikkiin niihin toimenpiteisiin ja tukeen, joiden avulla uutta tai uutta omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin,

että työntekijä pääsee mahdollisimman nopeasti alkuun uudessa työssään ja työyhteisössään, sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työtehtävissään tarvittavan itsenäisesti. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

2.2 Perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet

Perehdyttämisen perustavoitteena on auttaa uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdytyksen avulla työntekijää autetaan pääsemään työyhteisön ja organisaation jäseneksi, sekä tuntemaan hänet tervetulleeksi uuteen työhön. (Viitala 2009, 189.)

Kun perehdytystä tarkastellaan käsitteenä, perehdyttämisen välitön tavoite on antaa työntekijälle perusvalmiudet työn suorittamiseen. Perehdyttämisellä siis tavoitellaan niin ikään työn oppimisen nopeuttamista sekä työsuorituksen ja tuottavuuden parantamista. Näiden tavoitteiden rinnalla on kiinnitetty huomiota myös siihen, miten perehdyttämisellä vaikutetaan työssä viihtymiseen ja jopa vaihtuvuuden vähenemiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46.) Perehdytyksellä siis on myös vaikutus perehdytettävän mielialaan. Uusi työntekijä tuntee olonsa turvallisiksi uuden työnsä alkutaipaleella tietäessään saavansa kattavan perehdytyksen työtehtäviinsä. Hyvin ja perusteellisesti hoidettu perehdytys myös sitouttaa uuden työntekijän nopeammin yrityksen ja työyhteisön tulosta tekeväksi jäseneksi. (Österberg 2014, 115.)

Uusien työntekijöiden kokemus työyhteisöstä lähteekin rakentumaan yleensä perehdyttämisestä ja siitä, miten siinä on onnistuttu. Jos työntekijä kokee, että hänet on perehdytetty kattavasti sekä talon tavoille että omien työtehtävien tekemiseen, niin alku hyvälle kokemukselle on taattu. (Kiviranta 2010, 69.)

Kuten huomattu, on monia syitä sille, miksi perehdyttäminen on tärkeää. Sen avulla uusi työntekijä oppii työn vaatimat tehtävät nopeammin ja oikein jo heti työsuhteen alussa. Kattavan perehdytyksen ansiosta uuden työntekijän mahdolliset virheet vähenevät, joka puolestaan vähentää aikaa, mikä niiden korjaamiseen menisi muilta työntekijöiltä. Hyvä perehdytys hyödyttää siis koko työyhteisöä, esimerkiksi vähentämällä muiden työntekijöiden keskeytettyä työtä. (Öster-

berg 2014, 115.) Hyvän perehdytyksen saanut uusi työntekijä on myös liiketoiminnallisesti hyödyksi organisaatiolle sisäisen tehokkuuden, asiakkaan kokeman laadun ja organisaation saavuttaman tuloksen myötä (Kjelin & Kuusisto 2003, 47).

2.3 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Työnteko ja siihen perehdyttäminen, sekä oppiminen on lainsäätäjän suojeluksessa. Laeissa on monia suoria viittauksia ja määräyksiä perehdyttämisen toteuttamiseen ja erityistä huomiota onkin kiinnitetty työnantajan vastuuseen opastaa työntekijöitä työhönsä. Lait, jotka käsittelevät erityisesti perehdyttämistä ovat esimerkiksi työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työturvallisuuslain (738/2002, 14 §) mukaan työnantajan on annettava uudelle työntekijälle riittävät tiedot työpaikan mahdollisista haitta- ja vaaratekijöistä, sekä huolehdittava työntekijän työkokemus ja ammatillinen osaaminen huomioon ottaen, että;

- työntekijä saa riittävän perehdytyksen työhön, työpaikan olosuhteisiin, eri työ- ja tuotantomenetelmiin, käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön, sekä turvallisiin työtapoihin ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista
- työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn mahdollisten haittojen ja vaarojen estämiseksi, sekä mahdollisen työstä aiheutuvan terveyttä tai turvallisuutta uhkaavan vaaran välttämiseksi
- työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta eri puhdistus-, huolto-, tai korjaustöiden, sekä poikkeus-, tai häiriötilanteiden varalta
- työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään sitä tarvittaessa. (Finlex 2002.)

Työturvallisuuslaki siis edellyttää työnantajan perehdyttävän työntekijät ennen uusien työtehtävien, työvälineiden, tai uusien työ- ja tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. Perehdyttäminen, sekä eri opastukset ja ohjeistukset koskevat työn mahdollisten vaaratekijöiden minimointia, joista voi aiheutua terveysvaaroja työntekijöille. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan onkin seurattava tarkasti,

että annettuja ohjeita noudatetaan, sekä tarvittaessa puututtava tilanteeseen, jos työntekijä ei niitä noudata. Vastaavasti lakiin on myös kirjattu työntekijän velvollisuus työskennellä annettujen ohjeiden mukaisesti. (Työsuojelu 2020.)

Lain yhteistoiminnasta yrityksissä (334/2007) tarkoituksena on edistää yrityksen ja sen henkilöstön vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja tulevaisuuden suunnitelmista. Tavoitteena on yhteisymmärryksessä työnantajan ja työntekijöiden välillä kehittää yrityksen toimintaa, sekä työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin työntekijöiden työtä, työoloja ja työntekijöiden asemaa koskeviin päätöksiin. (Finlex 2007.)

3 PEREHDYTYKSEN TYÖPAIKALLA

3.1 Esimiehen rooli

Työpaikalla perehdytyksestä vastuussa on lähin esimies, mutta usein on tarkoituksenmukaista antaa varsinainen työtehtävän opastus esimerkiksi yhdelle tai useammalle työkavereista (Lahden ammattikorkeakoulu 2007). Uuden työntekijän esimiehen rooli perehdyttämisessä on olla vastuussa sen toteuttamisesta ja käytännön organisoinnista. Esimiehen tavoite perehdyttäjänä on valmistaa uuden työntekijän työn kytkeytyminen strategiaan, kartoittaa uuden työntekijän osaaminen, sekä luoda edellytykset yhteistyölle niin ryhmässä kuin uuden työntekijän ja esimiehen välille. Esimies onkin keskeisessä asemassa, kun määritellään uuden työntekijän toimintavapautta ja vastuualueita. Mitä paremmin esimies on perehdytynyt uuden työntekijän työhistoriaan ja toimintatapaan, sekä odotuksiin, sitä paremmin hän osaa toimia sen eteen, että uuden työntekijän kapasiteettia hyödynnetään ja organisaation, sekä uuden työntekijän odotukset uudesta työstä kohtaavat parhaalla mahdollisella tavalla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 187, 189—190.)

Esimehen tehtävä on helpottaa uuden työntekijän sitoutumista uuteen työhön ja työyhteisöön, sekä luoda työympäristöön riittävästi selkeyttä. Samanaikaisesti esimiehen tehtävä on huolehtia siitä, että ohjaus säilyy riittävän aktiivisena, jotta tilaa jää uuden työntekijän innovatiivisuudelle. Tärkeää on myös se, että esimies kertoo omasta roolistaan, työtehtävistään ja vastuualueistaan työyhteisössä. Esimies sopii myös yhdessä uuden työntekijän kanssa työsuorituksen sisällön ja tavoitteet. Tavoitteet kannattaa määritellä siten, että tuloksenteon rinnalla tukevat työntekijän ja organisaation kehittymistä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 190—191.)

Organisaatiosta, organisaation senhetkisestä tilanteesta, toimintakonseptista ja esimiehestä riippuen, perehdytyksen panokset ja painotukset vaihtelevat. Kaikissa tilanteissa ja organisaatioissa esimiehen kuitenkin olisi tärkeä huolehtia perehdytyksessä ainakin seuraavista vastuualueista:

- varmistaa tarkoituksenmukainen perehdyttäminen työyhteisössä
- varmistaa, että työntekijä ymmärtää perustehtävänsä
- sopia oppimisen, suoriutumisen ja kehittymisen tavoitteista

- antaa palautetta, sekä huolehtia koeaikakeskusteluista
- huolehtia työntekijän työturvallisuudesta ja -hyvinvoinnista
- pitää huolta muiden työyhteisön jäsenien mukaan tulemisesta ja tukea kaikkia organisaatiossa perehdyttämistyötä tekeviä. (Kupias & Peltola 2009, 62.)

3.2 Perehdyttäjän rooli

Pienessä työyhteisössä on luontevaa, että suurin osa perehdyttämisestä on esimiehen vastuulla. Suuremmissa yrityksissä ja sellaisissa organisaatioissa taas, joissa vaihtuvuus on suurta, on esimies yleensä delegoinut osan omasta vastuustaan perehdytyksessä jollekin muulle taholle. Vastuun saattaa esimerkiksi saada työyhteisöön nimetty perehdyttäjä tai useampi uuden työntekijän työkavereista. On tavallista, että uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuukin suuri joukko eri perehdyttäjiä. (Kupias & Peltola 2009, 94—95.)

Ihannetapauksissa työyhteisössä vallitseekin vahva yhteisen vastuun tunne ja koko työyhteisön osallistuminen perehdytykseen tapahtuu luontevasti. Useimmiten kuitenkin työyhteisön kaikkien jäsenien ei ole mahdollista osallistua perehdyttämiseen, koska jokaisen on huolehdittava omastakin työstään, eikä aikaa ole tutustua silloin, kun se olisi uuden työntekijän kannalta ihanteellista. Jokainen työntekijä luo uuteen tulokkaaseen oman henkilökohtaisen suhteen ajan puitteissa, jos tuntee siihen halua ja tarvetta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 186.)

Perehdyttäjän rooli on toimia uuden työntekijän tukihenkilönä ja peilinä työyhteisössä, sekä yhteistyöverkossa. On tärkeää, että työyhteisöstä nimetään sellainen henkilö, jolta uudella työntekijällä on lupa odottaa tukea. (Kjelin & Kuusisto 2003, 186.) Perehdyttäjän tehtävänä perehdytyksen aikana on esimerkiksi antaa työntekijälle ymmärrettäviä ohjeita työtehtävien suorittamiseen, ohjata työntekijää tuottavaan ja laadukkaaseen työhön, ohjata työntekijää käyttämään oikeita ja turvallisia työmenetelmiä, kannustaa työntekijää itsenäiseen työskentelyyn, tiedonhankintaan ja ongelmanratkaisuun, sekä antaa työntekijälle rakentavaa palautetta. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007.)

3.3 Perehdytettävän rooli

Vaikka päävastuu perehdytyksessä on työpaikalla aina esimiehellä ja perehdyttäjillä, osa vastuusta perehdytyksen onnistumisesta kuuluu myös perehdytettävälle itselleen. Oma aktiivisuus uuden työn oppimisessa on avainasemassa. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007.) Yksi perehdytettävän tehtävistä perehtyjänä onkin olla mukana organisoimassa perehtymistä. Uuden työntekijän kokemusten ja annetun palautteen perusteella perehdytyksen toteuttamista voidaan muokata ja kehittää edelleen juuri hänen tarpeitaan vastaavaksi, jotta sen hyödyllisyys voidaan maksimoida. Uuden työntekijän mukana oleminen palautteenannossa perehdytyksen jälkeen vaikuttaa puolestaan tulevaisuudessa tapahtuvaan kehittämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 46.)

Hyvien alaistaitojen avulla perehdytettävä myös mahdollisesti edistää perehdytysprosessissa onnistumista. Hyviin alaistaitoihin kuuluu erilaiset vuorovaikutustaidot, kuten viitseliäisyys, sosiaaliset taidot, yhteistyökyky, rehellisyys ja suoruus. Näiden taitojen ansiosta palautteenanto perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä on suorempaa ja rehellistä, joka puolestaan tekee perehdytyksestä tuloksisempaa. (Kupias & Peltola 2009, 68.)

3.4 Hyvä perehdyttävä

Usein hyvä perehdyttävä on kohtuullisen kokenut työntekijä, mutta ei kuitenkaan niin juurtunut työtapoihinsa, että olisi itse unohtanut, miltä tuntuu olla perehdytettävän asemassa uuteen työympäristöön. Hyvää perehdyttävää etsiessä kannattaa kiinnittää huomiota kyseisen henkilön mielipiteeseen omasta työstään. Hyviä vaihtoehtoja perehdyttäväksi on organisaatiossa yleensä paljon, mutta sellaiseksi kannattaa valita henkilö, joka pitää omasta työstään, on kiinnostunut toisen auttamisesta ja opettamisesta, sekä on motivoitunut toteuttamaan uuden työntekijän perehdytyksen mahdollisimman hyvin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195—196.)

Hyvä perehdyttävä luo uudelle työntekijälle ensin kokonaiskuvan perehdytyksestä ja kertoo jo alussa, mitä on suunnitellut ja mitä asioita, sekä miten ne käydään läpi. Perehdyttävän kannattaa myös muistaa, että perehdyttämisen jaksottaminen

on tärkeää. Uuden työn alussa perehdytettävälle tulee koko ajan uutta tietoa, joten tiedon jakamista on hyvä säännöstellä. Siksi perehdytyksen alkuvaiheilla on hyvä käydä yleisimmät ja mahdollisesti uudelle työntekijälle entuudestaan tutut asiat ensin läpi, joista edetään erikoistuneeseen tietoon. Hyvän perehdyttäjän kannattaa myös muistaa se, että mikä on kerran sanottu, ei välttämättä ole kuultu ja ymmärretty. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.)

Hyvän perehdyttäjän piirteisiin kuuluu myös kyky kertoa asioista yksinkertaisesti. Perehdyttäjän tulee huomioida, että uusi työntekijä ei tunne esimerkiksi alan ammattisanastoa tai yrityksessä mahdollisesti käytössä olevia lyhenteitä eri asioille. Yhtä tärkeää toimivan vuorovaikutuksen kannalta on myös kyky kuunnella. Toimiva ja laadukas perehdytystilanne vaatii hetkiä, jolloin perehdyttäjä ja perehdytettävä pystyvät keskustelemaan rauhassa. Samalla perehdyttäjä saa kerättyä myös palautetta perehdytettävältä ja kehittää perehdytystilannetta tarvittaessa jo tässä vaiheessa. Voidaan siis ajatella perehdyttäjän tarjoavan peilin uudelle työntekijälle, eli perehdyttäjä luo tilanteita, joissa uuden työntekijän on mahdollista arvioida myöskin omaa toimintaansa ja tarkastella asioita eri näkökulmista. Hyvässä perehdyttämisessä uudelle työntekijälle luodaankin aktiivinen rooli, jossa perehdytettävän on mahdollista asettaa itselleen tavoitteita ja näin vaikuttaa itse perehdyttämiseensä, sekä suunnitella sitä. Osa hyvän perehdyttäjän osaamista on myös aistiminen, milloin perehdytys on loppumassa. Hyvä perehdyttäjä tiedostaa siirtymisen pois perehdyttäjän roolistaan ja viestittää perehdyttämisen päättymisestä perehdytettävälle, kuitenkin hylkäämättä tätä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 197.)

3.5 Perehdytysmateriaali apuna perehdytyksessä

Perehdyttämistä varten suunniteltu ja toteutettu tietomateriaali kannattaa yleensä pitää mahdollisimman vähäisenä. Kaikki perehdyttämisessä välittyvä tieto on yleensä tärkeää koko työyhteisölle. Materiaalin suunnittelu kannattaakin aloittaa käytännön pohjalta: materiaaliin ja eri välineisiin, sekä niiden käyttöön on oltava helppo tutustua. Oleellista on, että uusi työntekijä tutustuu perehdyttämisessä siihen materiaaliin, sekä niihin välineisiin, jotka auttavat häntä omissa työtehtävissään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

Perehdytysmateriaalin tulisi siis olla käytännöllinen ja sisältää vain ne asiat, jotka ovat perehdyttämisen kannalta oleellisia tietoja työpaikasta. Perehdytysmateriaalia laatiessa tuleekin keskittyä sen helppolukuisuuteen ja tarvittavaan sisältöön. Perehdytysmateriaalin laatimisessa kannattaa kiinnittää huomiota sen sisältöön: tiiviisti kerrotut tarpeelliset tiedot ovat helpommin sisäistettävissä uuden työntekijän toimesta. Tavoitteena on, että perehdytysmateriaali tukee ja auttaa uutta työntekijää perehdytyksessä. Perehdytysmateriaalia tulisi siis käyttää apuna perehdytyksessä, eikä korvata sillä koko perehdytystä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206, 212.) Perehdytysmateriaali on myös hyvä antaa perehdytettävälle työntekijälle heti, jotta hän kokee, että häntä on odotettu, sekä hänelle annetaan aikaa omaksua omat työtehtävät (Joki 2021, 92).

3.6 Perehdytys keittiössä

Jokaiselta elintarvikkeiden kanssa työskentelevältä vaaditaan hygieniosaamista hygieenisistä työtavoista, henkilökunnan hygieniasta, puhtaanapidosta, ruokamyrkytyksistä, sekä omavalvonnasta ja elintarvikelainsäädännöstä. Lainsäädännön mukaan ja sen vaatimukset hygieniosaamisesta edellyttävät, että pilaantuvien elintarvikkeiden parissa työskentelevillä on voimassa oleva todistus omasta hygieniosaamisestaan, eli hygieniapassi. (Ijäs & Välimäki 2007, 3.)

Usein jo rekrytointivaiheessa työpaikan osaamisvaatimuksissa työntekijälle on asetettu todistus omasta hygieniosaamisestaan, joten perehdytysvaiheessa työntekijää ei tarvitse erikseen perehdyttää hygieniosaamiseen. Työntekijät tulee kuitenkin perehdyttää hyvin organisaation omavalvontaan. Vaikka uusi työntekijä olisin jo työskennellyt elintarvikealalla aikaisemmin, omavalvonta on jokaisessa organisaatiossa yksilöllistä ja siksi työntekijän tuleekin perehtyä siihen huolellisesti. Omavalvonta perustuu HACCP-periaatteeseen, eli Hazard Analysis and Critical Control Points, joka tarkoittaa riskien arviointia ja niiden kontrollointia. Omavalvonta koskee lain mukaan kaikkia elintarvikealan toimijoita ja omavalvontavelvoite onkin määritelty elintarvikelaissa ja -asetuksessa. Omavalvontasuunnitelman sisältö vaihtelee aina sen mukaan, minkälaiselle organisaatiolle se on suunniteltu. Omavalvonnan painopisteet vaihtelevat myynnissä, tarjoilussa, va-

rastoinnissa ja kuljetuksessa riippuen muun muassa organisaation koosta, millaisia tuotteita valmistetaan ja kenelle valmistettavat tuotteet on tarkoitettu. (Ijäs & Välimäki 2007, 72—73, 78.)

4 PEREHDYTYSPROSESSI

4.1 Perehdytysprosessin vaiheet

Perehdytystä voidaan kuvata prosessina. Laadukas perehdytys voidaan ajatella koostuvan kuudesta eri vaiheesta, jotka on esitetty alla olevassa kuviossa, mukailien Työterveyslaitoksen laadukkaan perehdytysprosessin vaihteita.



KUVIO 1. Laadukkaan perehdytysprosessin eri vaiheet (Työterveyslaitos n.d.)

Kuviossa on esitetty perehdytysprosessin eri vaiheet; suunnittelu, lähtötilanteen kartoitus, perehdytys työpaikkaan, työnopastus ja itsenäinen työskentely, oppimisen varmistaminen, sekä arviointi ja kehittäminen siinä järjestyksessä, kun ne perehdytyksen aikana etenevät. Kuviossa esitettyjä vaihteita käsitellään tarkemmin seuraavissa luvuissa, keskittyen perehdytyksen suunnitteluun, perehdytyksen toteutukseen, sekä perehdytyksen seurantaan ja arviointiin.

4.2 Suunnittelu

Perehdyttämisen laajuus riippuu paljon uuden työntekijän tulevista työtehtävistä ja työsuhteen pituudesta. Harjoittelijoiksi, sijaisuuksiin ja kesätyöntekijöiksi tulevien työntekijöiden perehdytykseen on käytettävissä rajatusti aikaa, joten sen tulee pitää sisällään kaikki oleellinen tieto työn kannalta. Perehdyttämisen laajuuteen vaikuttaa myös uuden työntekijän tuleva rooli, työkokemus, ammatillinen osaaminen ja ikä. Kokenut työntekijä on tottunut työskentelemään erilaisissa työyhteisöissä ja on usein aktiivisempi ja oma-aloitteisempi, kuin nuori, jolla on vähemmän työkokemusta ja ammatillista osaamista. Nuori työntekijä tarvitsee enemmän tietoa jo pelkästään perusasioista, kuin kokeneempi työntekijä ja näin ollen tarvitsee myös laajemman ja syvemmän perehdytyksen. (Österberg 2014, 117.)

Myös uuden työntekijän ammatillinen tausta kannattaa huomioida perehdytyksen laajuuden ja pituuden suunnittelussa. Jos työntekijä tulee samalta alalta tai samansisältöisistä tehtävistä, hänellä on usein parempi yleiskäsitys tehtävistä, mitä uusi työ pitää sisällään kuin jos työntekijä tulee eri alalta. Ei kuitenkaan pidä unohdtaa, että uusi organisaatio, sen ihmiset ja toimintatavat ovat kuitenkin tässä tilanteessa kaikille uusia. (Österberg 2014, 117.)

4.3 Toteutus

Uuden työntekijän perehdyttäminen on aina prosessi, joka alkaa ensimmäisistä kontakteista työntekijän ja organisaation välillä. Perehdyttämisen prosessiin liittyy aina jokin muutos: se alkaa jostain tilasta ja päättyy toiseen tilaan. Vaikeampaa

on määritellä, milloin työntekijän perehdyttäminen loppuu, mutta prosessin tarkoituksena on, että uusi työntekijä löytää oman roolinsa työyhteisön jäsenenä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Yrityksen kokonaisvaltainen perehdytysprosessi tulee sisältää seuraavat asiat; tiedottaminen ennen työhön tuloa, vastaanoton ja itse yritykseen perehdyttämisen, työsuhdeperehdyttämisen ja työnopastuksen. Perehdyttämisen prosessi alkaa jo uusien työntekijöiden valintamenettelyvaiheessa, jossa hakijoille annetaan tietoa yrityksestä ja tulevasta työstä. (Viitala 2009, 190.) Perehdyttäminen tulee aina aloittaa perehdyttäjän ja perehdytettävän välisellä keskustelulla, jossa tavoitteena on näiden kahden välinen tutustuminen, sekä tulevan perehdytysprosessin esittely. Keskustelussa on hyvä ottaa esille perehdyttämisen aikataulu, sekä se, missä vaiheessa uudelta työntekijältä odotetaan itsenäistä suoriutumista ja tuloksia. (Österberg 2014, 116.)

Perehdytysprosessin ytimen muodostaa itse työtehtävän suorittaminen, johon liittyen uudelle työntekijälle täytyy selvittää muun muassa eri koneet ja järjestelmät, materiaali- ja informaatiovirrat, eri häiriöiden korjaaminen, sekä työturvallisuus. Perehdyttämisen yksi tärkeistä osa-alueista, johon uusi työntekijä tulee myös perehdyttää, on työsuhdetta määrittävät periaatteet ja säännökset. Näitä ovat esimerkiksi työajat ja aikataulut, poissaolosäännökset yms. muut normit, palkkausperusteet, palkanmaksupäivä, sekä muut palkkaukseen liittyvät rutiinit, henkilökunnan sosiaalitulat ja ruokailun tapahtuminen, eri vastuut, mitä työntekijä kohtaa työssään, sekä seuraamukset mahdollisista sääntöjen laiminlyönneistä, työterveyshuolto, työsuhde-edut, sekä mahdolliset virkistyspalvelut. (Viitala 2009, 190.)

Uuden työntekijän tehtävään tulon jälkeen tapahtuvassa perehdytyksessä työntekijä tutustutetaan organisaation toimintatapoihin ja tavoitteisiin, tulevaisuuden näkymiin, sekä ulkoiseen toimikenttään. Tässä vaiheessa perehdytysprosessia työntekijä tutustutetaan työyhteisön jäseniin, tiloihin ja eri järjestelmiin, sekä käytäntöihin. (Viitala 2009, 190.) Tämän vaiheen perehdytys voidaan järjestää niin, että uusi työntekijä seuraa esimerkiksi asiakaspalvelutilannetta sivusta. Seuraavaksi uusi työntekijä on mukana asiakaspalvelutilanteessa, mutta perehdyttäjä hoitaa käytännön työn. Viimeiseksi näin toteutetussa perehdytystavassa, uusi

työntekijä hoitaa itse kaikki tilanteen vaatimat tehtävät ja perehdyttävä seuraa vierestä. Tällainen menettely perehdytyksessä luo perehdytettävälle turvallisuuden tunnetta, sekä hän pystyy rauhassa kuuntelemaan, oppimaan ja kysymään uudesta työstä ja toimintatavoista tietäen, että hänelle on varattu siihen tarpeeksi aikaa. (Österberg 2014, 116.)

4.4 Seuranta ja arviointi

Perusperehdyttämisen jälkeen on tärkeää huolehtia myös seurannasta. On hyvä sopia perehdytettävän työntekijän kanssa, milloin arvioidaan tehtävien haltuunottoa ja työyhteisöön sopeutumisen tilaa. Näin saadaan perehdytettävälle varmuuden tunne siitä, että perehdyttämiseen suhtaudutaan vakavasti ja sitä pidetään tärkeänä. Näin uusi työntekijä myös tietää, että on olemassa paikka kertoa, jos jokin ei ole sujunut toivotulla tavalla ja jos hän tarvitsee lisätukea. (Joki 2021, 95.)

Perehdyttämisessä seurannalla ja arvioinnilla on kaksi merkitystä: uuden työntekijän tilanteen arviointi sekä organisaation perehdytysprosessin toimivuuden arviointi. Uuden työntekijän perehdyttämisen toteutumista ja siinä onnistumista on seurattava samalla, kun sitä toteutetaan. Uuden työntekijän oppimistuloksia arvioidaan yhdessä esimiehen ja perehdyttäjän kanssa, jotta saadaan pohja tuleville kehittämistavoitteille. Oppimistulosten arvioinneissa oleellista on päästä keskustelemaan uuden työntekijän kanssa hänen kokemuksistaan. Perehdytysprosessin toimivuuden ja onnistumisen arviointia taas tarkastellaan organisaation ja perehdytyksessä mukana olleiden työyhteisön jäsenien ja heidän toimintansa kannalta, mukaan lukien perehdytettävä itse. (Kjelin & Kuusisto 2009, 245.)

Organisaatiossa kerättävän tiedon perehdyttämisen toimivuudesta tulee olla yksinkertaista ja luottamuksellista. Seurannan on myös annettava sellaista tietoa, jonka avulla voidaan arvioida itse perehdyttämistä ja se toteutumista, sekä siitä saatavaa hyötyä organisaatiolle. Perehdyttämisen toteutumista voidaan yksinkertaisimmillaan arvioida asennemittareilla, jossa esitetään väittämiä perehdytyksen laadusta ja uuden työntekijän tyytyväisyydestä siihen. Perehdyttämisen onnistumisen ja kehittämisen kannalta onkin keskeistä mitata uuden työntekijän kokemuksen mielihyvän ja perehdyttämisen välistä suhdetta. Perehdyttäminen saattaa sisältää vaiheita, jotka eivät tuota uudelle työntekijälle välitöntä mielihyvää, mutta

ovat organisaation sekä uuden työntekijän oppimisen kannalta perusteltuja. Riittävän mielihyvän tuottaminen kuitenkin on välttämätöntä, jotta uudelle työntekijälle saadaan aikaan positiivisia tunne-elämyksiä ja sitoutumista uuteen työyhteisöön. (Kjelin & Kuusisto 2009, 245—246.)

Perehdyttämisen toteutumista ja onnistumista voidaan mitata myös erialisilla lomakekyselyillä ja haastatteluilla. Haastattelun tai lomakkeen suunnittelussa ja käytössä on vain muistettava se, että perehdyttämisen tavoitteita mitataan myös kysymyksillä, jotka kuvaavat organisaation tavoitteita perehdytykselle. (Kjelin & Kuusisto 2009, 246.)

5 PEREHDYTYSMATERIAALIN LAATIMINEN

5.1 Toimeksiantajan esittely

Oy Teboil AB on suomalainen öljy- ja energiatuotteiden markkinointiin, maahan- tuontiin, myyntiin, jakeluun sekä huoltoasematoimintaan keskittyvä yhtiö. Yhtiö on perustettu vuonna 1934. (Teboil 2020.)

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajayritys Teboil Aitolahti on perheyriitys, joka sijaitsee Tampereen Aitolahdessa. Teboil Aitolahden nykyinen omistaja, Marjo Pa- lander, on toiminut kyseisellä Teboililla kauppiana jo vuodesta 1979. Teboil Ai- tolahden palveluihin kuuluu Rolls express, Kotipizza, asiamiesposti, matkahuol- lon pakettipiste, Veikkaus, sekä pieni huoltoaseman sisällä sijaitseva myymälä. Huoltamalla Rollsin ja Kotipizzan ruokalistojen lisäksi valmistetaan arkisin koti- ruokalounasta, sekä a la carte -listan annoksia. Valikoimaan kuuluu myös erilai- set vitriinituotteet, kuten esimerkiksi sämpylät, lihapiirakat ja ruisleivät, sekä eri- laisia leipomuksia. Teboil Aitolahden myymälän elintarvikevalikoima kattaa muun muassa erilaisia leikkeleitä ja makkaroita, maitotuotteita, erilaisia kuiva- ja pakas- tetuotteita, sekä virvoitusjuomat, siiderit, oluet, lonkerot ja energiajuomat.

Teboil Aitolahden pääpaino palvelussa on kahvila- ja ruokatuotteissa, eikä huol- toasemalla ole auton huolto- tai pesumahdollisuuksia. Myymälän valikoimassa myynnissä on kuitenkin autoilijoille suunnattuja tuotteita, kuten esimerkiksi pyyh- kijänsulkia, sulakkeita, tuulilasinpesunestettä, jarrunestettä ja jäähdytysnestettä. Valikoimaan kuuluu myös erilaisia autonpesuaineita.

Teboil Aitolahti on avoinna viikon jokaisena päivänä. Arkena aukioloajat ovat maanantaista perjantaisin 6.00–21.00, viikonloppuna lauantaina 7.00–21.00 ja sunnuntaina 8.00–21.00. Arkisin keittiö palvelee 10.00–20.30 ja viikonloppuisin 11.00–20.30. Kesäkuukausina (kesäkuu-elokuu) aukioloaika pidentyy tunnilla kello 22 asti. Ravintolassa on mahdollista nauttia kotiruokalounas arkipäivisin 10.00–14.00. Yrityksellä on myös A-oikeudet, eli paikan päällä on mahdollista nauttia myös eri alkoholijuomia. Yrityksen palvelutoiminnassa työskentelee tällä

hetkellä 10 työntekijää ympärivuoden, jonka lisäksi kesäisin huoltoasemalla työskentelee myös kesätyöntekijöitä eri mittaisissa työsuhteissa.

5.2 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tavoitteet

Perehdytysmateriaalissa (liite 1) keskitytään vain Teboil Aitolahden keittiötoimintojen perehdytykseen. Perehdytysmateriaalin laatiminen oli yritykselle ajankohdainen, sillä konkreettista keittiötyöntekijän perehdytykseen tarkoitettua materiaalia ei yrityksellä ollut olemassa. Perehdytysmateriaalin puuttuminen aiheuttaa keittiöllä työskentelevien kesken epätietoisuutta ja -varmuutta siitä, mitä kaikkea suullisesti hoidettavassa perehdytyksessä tulisi muistaa uudelle työntekijälle mainita, eikä perehdytysjakson päätyttyä uudelle työntekijälle ole tarjolla kirjattua materiaalia muistin virkistämiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli siis laatia Teboil Aitolahden keittiölle selkeä materiaali, jotta uudet työntekijät saavat käsityksen siitä, mitä eri työtehtäviä eri työvuorot pitävät sisällään, sekä kaikki saavat samat tarpeelliset tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista.

Työnopastuksesta ei erikseen laadittu kirjallista materiaalia, sillä työnopastus on tarkoitus käydä perehdytettävän kanssa läpi työn ohessa. Kaikki keittiölaitteet, sekä -tarvikkeet ja niiden oikeaoppinen käyttö opetetaan suorittavan työn ohessa, jotta taataan työturvallisuutta edistävät työskentelytavat.

Tämän perehdytysmateriaalin tarkoituksena on toimia apuna perehdytyksessä niin perehdytettävälle, kuin perehdyttävälle työntekijällekkin. Materiaalin avulla varmistetaan työn hyvä ja tasainen laatu, sekä luodaan kaikille yhteiset pelisäännöt työpaikalle ja samat lähtökohdat työtehtävien suorittamiselle.

Perehdytysmateriaali on tarkoitettu annettavaksi uudelle työntekijälle luettavaksi muutama päivä ennen omaa virallista työvuoroa, jotta työntekijä voi rauhassa tutustua tuleviin työtehtäviinsä. Uuden työntekijän omatoiminen perehdytysmateriaaliin perehtyminen on samalla osana perehdytyksen toteuttamista ja siinä onnistumista. Perehdytysmateriaali palautetaan työpaikalle ensimmäisen työvuoron aikana, jotta siinä olevia ohjeistuksia voidaan hyödyntää virallisen perehdytyksen aikana, sekä sen päätyttyä.

5.3 Tutkimusmenetelmät

Laadullisesti toteutetussa tutkimuksessa aineistoa voi kerätä monella tapaa. Usein tutkimusmenetelmäksi valitaan ihmisten kokemukset puheen muodossa, eli tutkimusaineisto kerätään haastatteluna. Laadullisen tutkimuksen tutkimushaastattelumuotoja ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Lomakehaastattelusta voidaan käyttää myös nimitystä strukturoitu haastattelu tai standardoitu haastattelu. Lomakehaastattelulle ominaista on, että tutkija on ennalta päättänyt kysymysten muodon ja esittämisjärjestyksen. Lomakehaastattelu on toimiva tapa aineiston keräämiseen, kun tutkimusongelma ei ole kovin laaja ja tavoitteena on esimerkiksi yhtä asiaa koskevien kokemusten, näkemysten ja mielipiteiden kuvaaminen. (Vilka 2021.)

Teemahaastattelun voidaan sanoa olevan yleisin haastattelun muoto ja siitä voidaan käyttää myös nimitystä puolistrukturoitu haastattelu. Haastatteluissa, jotka on tehty teemahaastatteluina, tutkimusongelmasta poimitaan jokin keskeinen aihe tai teema, joita tutkimushaastattelussa on välttämätöntä käsitellä. (Vilka 2021.) Puolistrukturoidulle haastattelulle tyypillistä on, että kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset samassa järjestyksessä. Puolistrukturoitu haastattelumenetelmä sopii tilanteisiin, joissa halutaan tietoa tietyistä asioista, eikä näin ollen haastateltaville ole tarpeellista antaa suuria vapauksia haastattelutilanteessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Avoin haastattelu käytännössä tarkoittaa sitä, että haastattelua ei rakenneta kysymysten tai teemojen ympärille. Avoimessa haastattelussa tutkimusongelman aihepiiristä keskustellaan vapaasti ja useita kertoja, sekä haastateltava voi puhua aiheesta omista haluamistaan näkökulmistaan haastattelukertojen aikana. Tyypillistä on, että avoin haastattelu suoritetaan yksilöhaastatteluna ja se perustuu vuorovaikutukseen haastattelijan ja haastateltavan välillä, kuitenkin haastateltavan ehdoilla. Haastattelijalla voi syventää aihetta jatkokysymyksillä haastateltavan vastausten ja kuvausten perusteella. Haastattelijan tehtävänä avoimessa haastattelussa onkin luoda jatkumo haastateltavan esittämien vastausten tai kuvauksien ja niitä koskevien uusien kysymyksien välille. (Vilka 2021.)

Aineistoa tutkimukseen voidaan tutkimushaastattelun sijaan kerätä myös havainnoinnilla, joka voi olla esimerkiksi osallistuvaa havainnointia tai ihmisten toiminnan tarkkailua jossakin tilanteessa. Havainnointia ja sen avulla kerättyä tutkimusaineistoa voidaan toteuttaa monella tapaa laadullisessa tutkimuksessa. Havainnointi tutkimusmenetelmänä kertoo sen, mitä ihmiset tekevät, miksi ihmiset tekevät ja miltä asiat näyttävät. Tavanomainen havainnointitapa on usein osallistuva havainnointi. Tämä tapa on hyvä keino saada tietoa tutkittavasta henkilöstä yksilönä, yhteisönä jäsenenä ja minkälainen henkilö on suhteessa tutkijaan. Samalla tämä tapa antaa tietoa esimerkiksi tutkittavan henkilön yhteisön sosiaalisista ja kulttuurisista piirteistä. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija tekee havainnointia tutkimastaan asiasta vuorovaikutuksessa tutkittavan henkilön kanssa, sekä osallistuu tutkittavan henkilön tai yhteisön arkeen. Osallistuva havainnointi on tutkimusmenetelmänä toimiva, kun tutkittavasta asiasta on ennestään vähän tietoa tai se esiintyy hiljaisena tietona. (Vilkkä 2021.)

5.4 Haastattelu

Haastattelu on tutkimuksissa yksi käytetyimpiä tiedonkeruutapoja. Haastattelussa haastattelija ja haastateltava keskustelevat haastattelutyypistä riippuen enemmän tai vähemmän strukturoidusti asioista, jotka kuuluvat tutkimusaiheeseen. Haastattelua käytetään siis tutkimusaineiston saamiseksi ja aineistoa on tarkoitus analysoida tutkittavan asian selvittämiseksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tässä opinnäytetyössä tehty haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna. Haastateltavana toimi Teboil Aitolahden työntekijä. Haastattelukysymyksillä (liite 2) pyrittiin saamaan tietoa perehdytyksen toteuttamisesta ennen kirjallisen perehdytysmateriaalin apua, onko se ollut riittävää, onko perehdytyksessä ollut joitain puutteita ja mitä ne mahdollisesti ovat olleet, sekä onko keittiön toiminnossa jotain parannettavaa. Haastattelun lopussa oli mahdollisuus myös jättää toiveita perehdytysmateriaalin sisällöstä.

Haastattelusta tehdyssä analyysissä (liite 3) ilmeni epäkohtia siitä, miten perehdytys on aikaisemmin toteutettu. Perehdyttäminen ei ole ollut riittävää ja yrityksen

toimintatapojen esittelyssä on ollut puutteita. Epäselvyyttä keittiöllä työskentele-lyssä on ollut myös työtehtävien selkeydessä. Haastattelusta nousi esiin tarve kirjalliselle perehdytysmateriaalille työnopastuksen tueksi ja toiveet eri keittiölle kuuluvien työtehtävien erittelystä. Haastattelun pohjalta syntyneitä aineistoja hyö-tydysin perehdytysmateriaalin laatimisessa ja sen sisältöä miettiessä.

5.5 Havainnointi

Havainnointi on yksi tieteellisen tutkimuksen aineiston keräämisen perusmetodi, jota käytetään havaintojen keräämiseen tutkittavasta kohteesta. Havainnointi so-pii sellaisiin tutkimuksiin, joissa tutkitaan yksittäisen henkilön toimintaa ja hänen vuorovaikutustaan toisten kanssa. Havainnointia pidetäänkin ensisijaisesti laa-dullisen tutkimusmenetelmän aineiston keruutapana, sillä sitä ei pidetä kovin luot-tettavana määrälliseen tutkimusmenetelmään liittyvässä ajattelussa sen ainut-kertaisuuden takia. (Vilkkä n.d.)

Tässä opinnäytetyössä käyttämäni havainnointitapa oli osallistuvaa passiivista havainnointia. Pyrin olemaan havainnointitilanteessa objektiivinen ja havainnoi-maan uuden työntekijän perehdytystilannetta ikään kuin ulkopuolisen silmin. Muu havainnointi perustui lähinnä omiin aikaisempiin kokemuksiini perehdytyksen to-teuttamisesta työpaikalla itse ollessani perehdytettävänä, sekä perehdyttäjänä.

Havainnoinnissa esiintyi jonkin verran samoja asioita, mitä haastatteluissakin tuli ilmi. Ilman kirjallista materiaalia perehdytys oli ulkopuolisen silmin hieman seka-vaa ja tietoa tuli uudelle työntekijälle paljon kerralla, jonka takia asioita jouduttiin toistelemaan paljon. Tämä oli hidastavana tekijänä perehdytysprosessissa ja sen toteutuksessa. Eniten epäkohtia havainnoinnin aikana huomasin eri siivousteh-tävissä ja työvuoron aikana suoritettavissa työtehtävissä, sekä niiden aikataulut-tamisessa.

Nämä esille nousseet asiat ovat samoja, joihin kiinnitin huomiota myös itse olles-sani perehdytettävänä ja perehdyttäjänä. Vaikeuksia tuotti myös se, että pereh-dytykseen ei erikseen ole nimetty tiettyä henkilöä perehdyttäjäksi, joten perehdy-tykseen osallistuu aina monta eri henkilöä riippuen missä vuorossa ja kenen kanssa perehdytettävä työskentelee samaan aikaan. Tämän takia ilman kirjallista

materiaalia perehdytyksen tukena on mahdollista, että jotkin asiat jäävät perehdyttämättä uudelle työntekijälle, sillä ajatellaan, että ne on käyty läpi jo muiden työntekijöiden kanssa. Myös pelkästään muistin varassa toteutetun perehdytyksen uhkana on, että jotkin tärkeät yritykseen ja työhön liittyvät asiat jäävät mainitsematta.

5.6 Yhteenveto

Perehdytysmateriaalin sisältöä miettiessä oli tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että välttämättä kaikilla uusilla työntekijöillä ei ole lainkaan työkokemusta alalta tai keittiössä työskentelystä. Materiaali tuli siis laatia niin, että se on selkeä myös muiden alojen ammattilaisille tai vasta työelämään tutustuvalla tekijällä ja siksi olikin tärkeää luetella materiaaliin selkeästi, mitä työtehtäviä keittiössä työskentelevälle työntekijälle kuuluu.

Perehdytysmateriaaliin tuli perustiedot yrityksestä, keittiön työtehtävien ja toimintatapojen esittelyä yleisesti, sekä yksityiskohtaisemmin vuorokohtaisesti tehtävät työtehtävät keittiöllä. Materiaali sisälsi myös keittiötyöntekijälle kuuluvien siivous-tehtävien esittelyn.

Sekä toimeksiantaja, että muut työntekijät kokivat kirjallisen perehdytysmateriaalin tärkeäksi osaksi perehdytystä ja siinä onnistumista. Uskon, että materiaalista on iso hyöty ja apu niin perehdyttäjälle, uudelle perehdytettävälle työntekijälle, kuin toimeksiantajallekin. Toimeksiantaja oli tyytyväinen laadittuun materiaaliin ja siihen, että perehdytykseen liittyvät asiat ovat nyt kirjallisessa muodossa, eivätkä vain muistin varassa.

6 POHDINTA

Alasta ja yrityksestä riippumatta, uuden työntekijän kattava perehdytys on aina tärkeää. Kuitenkin usein mihin tahansa ammattikeittiöön työskentelemään tulevan työntekijän täytyy pystyä oppimaan työ nopeasti kiireellisten työpäivien takia, eikä aika yleensä riitä perusteelliseen perehdytykseen ensimmäisten työvuorojen aikana. Tämä voi aiheuttaa uudelle työntekijälle epävarmuutta omaan työskenteelyyn ja hänen roolinsa työyhteisössä voi jäädä epäselväksi, mikä puolestaan vaikuttaa työmotivaatioon. Jo yrityksen tuloksellisuudenkin kannalta tärkeää on osaava ja motivoitunut henkilökunta, minkä takia onnistunut perehdytys on merkittävää. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena olikin laatia jokin apuväline perehdytykseen niin perehdyttävälle, kuin perehdyttäjälle, joka mahdollisesti nopeuttaisi perehdytyksen toteuttamista ja parantaisi sen laatua.

Opinnäytetyön tavoitteena oli siis laatia perehdytysmateriaali toimeksiantona Teboil Aitolahden keittiölle. Toiveena oli, että materiaalista laaditaan selkeä ja ymmärrettävä, jotta uudet työntekijät saavat käsityksen siitä, mitä työskentelyyn Teboil Aitolahden keittiöllä kuuluu. Mielestäni onnistuin tässä tavoitteessa. Materiaali ei ole liian pitkä, eikä vaikeasti luettavissa sellaisellekaan henkilölle, kenellä ei ole keittiötyöskentelystä vielä kokemusta. Laatimani materiaalin sisältö koostuu vain keittiöön kuuluvien työtehtävien ja toimintatapojen esittelystä, sillä muut perehdytykseen kuuluvat materiaalit, kuten omavalvontasuunnitelma ja ruokatuotteiden valmistukseen kuuluvat oppaat yritykseltä löytyvät jo omista kansioistaan.

Mielestäni opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät olivat haluttuun lopputulokseen nähden sopivat ja ne täydensivät toinen toistaan. Menetelmien avulla varmistui tarve kirjallisen perehdytysmateriaalin laatimiselle, sekä minkälainen sen sisällön toivottaisiin olevan. Haastattelututkimuksessa olisi voinut olla mukana enemmän osallistujia, mutta itseni sekä haastateltavan ollessa viimeisimmät palkatut keittiötyöntekijät, koin että näin varmistui kaikista tuorein tieto perehdytyksen toteutuksesta haastateltavan omien kokemusten ollessa vielä tarkassa muistissa. Haastateltavan valintaan vaikutti myös toimeksiantajayrityksen muiden keittiötyöntekijöiden mahdollinen subjektiivisuus haastatteluvastauksissa

johtuen perheyriyksessä esiintyvistä työntekijöiden välisistä henkilökohtaisista suhteista ja tätä pyrin välttämään.

Opinnäytetyön lopputuloksena syntynyt perehdytysmateriaali ei ole vielä päässyt konkreettisesti käyttöön, sillä uusia keittiötyöntekijöitä ja näin ollen uusia perehdytettäviä keittiölle ei ole palkattu opinnäytetyön kokoamisen aikana. Perehdytysmateriaalin sisällöstä ja sen mahdollisista hyödyistä käytännössä on kuitenkin keskusteltu muiden toimeksiantajayrityksen keittiötyöntekijöiden kanssa, jotka ovat ilmaisseet materiaalin luovan selkeyttä ja varmuutta tulevaisuudessa uuden työntekijän perehdyttämisessä. Kirjallinen perehdytysmateriaali koettiin myös ikään kuin vastuuta lievittäväksi ja työtä helpottavana, kun tarvittavat tiedot työtehtävien suorittamisesta ja keittiön toimintatavoista ovat saatavilla helposti niitä tarvitsevalle.

LÄHTEET

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Digijulkaisut: Perehdyttäminen ja työnohjaus – Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Luettu 17.9.2021. https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_työ

Ijäs, T. & Välimäki, M-L. 2007. Tunne hygieniosaaminen. 2. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7. painos. Vantaa: Hansaprint Oy.

Kiviranta, R. 2010. Onnistu eri-ikäisten johtamisessa. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Lahden ammattikorkeakoulu. 2007. Hyvä perehdytys -opas. Sarja B Oppimateriaali. Osa 4. Lahti: Esa Print Oy. Luettu 21.9.2021. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.03.2007/334.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettu 3.11.2021. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Teboil. 2020. Yhtiö. Luettu 4.10.2021. <https://www.teboil.fi/yhtio/>

Työsuojelu. 2020. Työsuojelu työpaikalla. Luettu 11.10.2021. <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/opetus-ja-ohjaus>

Työterveyslaitos. n.d. Laadukkaan perehdytysprosessin eri vaiheet. Luettu 12.10.2021. <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/tyoturvallisuus/ymparistohuoltoalan-turvallisuuden-vuosikello/huhtikuu-tervetuloa-uudet-tyontekijat/>

Työturvallisuuslaki 23.08.2002/738.

Viitala, R. 2009. Henkilöstöjohtaminen – Strateginen kilpailutekijä. 1.–2. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Vilka, H. n.d. Tutki ja havainnoi. Luettu 4.11.2021. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-havainnoi.pdf>

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. painos. Helsinki: Kaupakamari Oy.

LIITTEET

Liite 1. Perehdytysmateriaali keittiötyöntekijälle

1 (8)

PEREHDYTYSMATERIAALI KEITTIÖTYÖNTEKIJÄLLE

SISÄLLYSLUETTELO

1. TERVETULOA TALOON

2. YRITYKSEN ESITTELY

3. KEITTIÖPEREHDYTYS

3.1 KEITTIÖN TEHTÄVÄT YLEISESTI

3.2 KEITTIÖN TEHTÄVÄT VUOROKOHTAISESTI

4. SIIVOUSTEHTÄVÄT

1. TERVETULOA TALOON

Henkilökuntamme toivottaa sinut lämpimästi tervetulleeksi, toivottavasti tulet viihtymään meillä työntekijänä. Tämän perehdytysmateriaalin tarkoituksena on antaa hieman esimakua siitä, mitä tehtäviä tulet keittiötyöntekijänä missäkin vuorossa tekemään ja mitä tuleva työsi suurin piirtein pitää sisällään. Toivomme, että tämä materiaali auttaa sinua sisäistämään työtehtävät nopeasti, jotta työnteko olisi sujuvaa ja tehokasta. Seuraavilta sivuilta löydät tietoa keittiöön kuuluvista palveluista, keittiön työtehtävistä yleisesti ja vuorokohtaisesti, sekä keittiölle kuuluvista siivoustehtävistä.



2. YRITYKSEN ESITTELY

Oy Teboil AB on suomalainen öljy- ja energiatuotteiden markkinointiin, maahantuontiin, myyntiin, jakeluun sekä huoltoasematoimintaan keskittyvä yhtiö. Yhtiö on perustettu vuonna 1934. Teboil-huoltoasemien tavoitteena on tarjota lähialueen parasta palvelua. Osaavan kauppiasyrittäjän johtama Teboil on mukava ja helppo nopean asioinnin paikka.

Uusi työpaikkasi, Teboil Aitolahti on huoltoasema, jonka tarkoituksena on palvella sekä matkalaisia, että paikallista asiakaskuntaa. Pääpaino huoltoasemalla on ruokatuotteissa ja elintarvikkeissa. Valikoimastamme löytyy purtavaa pieneen, että isompaankin nälkään. Teboil Aitolahden palveluihin kuuluu Rolls express, Kotipizza, asiamiesposti, matkahuollon pakettipiste, Veikkaus, sekä pieni huoltoaseman sisällä sijaitseva myymälä. Huoltamalla Rollsin ja Kotipizzan ruokalistojen lisäksi valmistetaan arkisin kotiruokalounasta, sekä a la carte -listan annoksia.

3. KEITTIÖPEREHDYTYS

Teboilin monipuolisen vitriinitarjonnan lisäksi keittiömme valmistaa arkisin (ma-pe) lounaan, joka pitää sisällään leivät, salaattibuffetin, sekä lämpimän ruoan. Lounas tarjoillaan klo 10:00-14:00. Lounaan lisäksi keittiön palveluihin kuuluu a la carte -annokset, sekä Kotipizzan ja Rollsin tarjoamat tuotteet. A la carte -annoksia, Kotipizzaa ja Rollsin tuotteita on mahdollista tilata lounasajan lisäksi myös iltaisin, sekä viikonloppuisin. Ohjeet a la carte -listan, sekä Kotipizzan ja Rollsin tuotteisiin löydät keittiössä säilytettävistä kansioista, joista voit tarpeen vaatiessa katsoa ohjeet annosten valmistukseen. Myös ohjeet vitriinituotteiden valmistukseen (esim. sämpylöiden täyttö) tulostetaan ja laitetaan esille keittiöön.

3.1 KEITTIÖN TEHTÄVÄT YLEISESTI

Tervetuloa keittiöön! Keittiötyöntekijänä sinun työnkuvaasi kuuluu muun muassa seuraavat työtehtävät:

- tilausruokien valmistus
- vitriinituotteiden valmistus
- lounaan esivalmistelu ja valmistus, sekä esillepano
- yleisen siisteyden ylläpito
- kuormien purkaminen
- päiväkohtaisen tarkistuslistan mukaiset työtehtävät (listan löydät keittiöstä)

3.2 KEITTIÖN TEHTÄVÄT VUOROKOHTAISESTI

Keittiövuorot koostuvat arkisin pääsääntöisesti seuraavista työtehtävistä:

AAMUVUORO	VÄLIVUORO	ILTAVUORO
<p>Klo 5.30 Vitriinin ja pullahyllyn täyttö</p> <p>Klo 6.00–10.00 Asiakasvessojen siivous Rasvakeitinrasvojen vaihto tarpeen mukaan Sämpylöiden täyttö Lounaan valmistus ja buffetpöydän +täyttö lounasaikana tarpeen mukaan</p> <p>Klo 10.00–13.00 Yleisestä siisteydestä huolehtiminen Kuorman purku (kuorman tulopäivinä) Vetareiden täyttö Tilausruokien valmistus Päiväkohtaisen tarkistuslistan tehtävät</p> <p>Klo 14.00 Lounaan pois kerääminen</p>	<p>Klo 9.00 Asiakasvessojen siivous</p> <p>Klo 10.00–12.00 Yleisestä siisteydestä huolehtiminen Vitriinin, pullahyllyn ja sämpylöiden täyttö tarpeen vaatiessa Lounaan valmistuksessa/esillepanossa avustaminen</p> <p>Klo 12.00–16.00/17.00 Tilausruokien teko Päiväkohtaisen tarkistuslistan tehtävät</p>	<p>Klo 14.00/15.00 Asiakasvessojen siivous</p> <p>Klo 14.00/15.00–20.30/21.30 Yleisestä siisteydestä huolehtiminen Tilausruokien valmistus Vitriinin ja pullahyllyn täyttö tarpeen vaatiessa Päiväkohtaisen tarkistuslistan tehtävät Vetareiden täyttö Rästihommat (jos esim. aamuvuorolta jäänyt jotain tekemättä)</p> <p>Klo 20.30/21.30–21.00/22.00 Keittiön loppusiivous keittiön kiinni menemisen jälkeen (kts. tarkistuslista)</p>

Viikonloppuisin (la-su) tehtäviä tehdään tilanteen mukaan. Aamu/aamupäivä painottuu sämpylöiden valmistukseen ja vitriinin täyttöön tarpeen mukaan ja vetareiden täyttöön iltaa varten. Iltavuoro hoitaa tilausruokien valmistamisen ja huolehtii mahdollisesta vitriinintäytöstä tarkistuslistan tehtävien lisäksi.

4. SIIVOUSTEHTÄVÄT

Keittiössä esillä oleva päiväkohtainen tarkistuslista pitää sisällään jokaisen päivän suuntaa antavat tehtävät, lounaan ja tilausruokien valmistuksen lisäksi. Listaan merkityt tehtävät tulee päivän aikana suorittaa mahdollisuuksien mukaan joko aamu-, väli-, tai iltavuorolaisen toimesta. Listassa olevat siivoustehtävät kuuluvat lähinnä iltavuorolle keittiön sulkemisen jälkeen tehtäviksi. Huomioithan kuitenkin, että jotkut listassa olevat tehtävät on voitu merkitä tehdyiksi jo aamuvuorossa (esim. salaatin pilkkominen ja vetareiden täyttö), mutta ruokailausten määrästä riippuen ne voivat vaatia täyttöä illan aikana. Muista siis seuralla tuotteiden riittävyttä vuorosi aikana.

Yleisesti keittiö tulee pitää siistinä ja käytetyt tavarat/tuotteet tulee laittaa omille paikoilleen. Jos et tiedä/muista jonkin tavaran tai tuotteen paikkaa, kysy neuvoa.

Päivittäinen siivous kuuluu jokaiselle päivän aikana vuorossa olevalle. Yleisiä siivoustehtäviä on lueteltu alla olevassa listassa:

- Pöytien ja tasojen pyyhkiminen
- Vessojen siisteydestä huolehtiminen (pyri tarkistamaan asiakasvessat aina vuoroon tullessasi, sekä huolehdi vessapaperin, käsipaperin ja käsisaippuoiden täytöstä)
- Astioiden ja elintarvikkeiden yms. huolehtiminen omille paikoilleen
 - o mahdolliset tuotepuutokset elintarvikkeissa kirjataan pakastimen seinässä olevaan listaan
- Ison ja pienen pakastimen, sekä kylmiöiden järjestely/puhtaanapito
- Lattian lakaisu
- Roskien/bion vienti
- Pahvien vienti litistettynä pahvinkeräykseen

- Muovien vienti muovinkeräykseen
- Vetolaatikoiden siistinä pito (mm. mittojen ja kansien pesu, roiskeiden pyyhkiminen)
- Vetareita täyttäessä muista merkitä tuotteiden päivämäärät (vkp tai avauspvm)
- Mikron/uunin pesu tarvittaessa
- Tiskistä huolehtiminen
- Tarkistuslistassa on eritelty iltasiivoukset, jotka suoritetaan keittiön sulkeutumisen jälkeen
- Huuvien pesu (noin 1 krt/viikko)
- Rasvakeitinrasvojen vaihto ja rasvakeittimien puhdistus tarpeen mukaan
- Terassin siisteydestä huolehtiminen tarpeen mukaan (pöytien pyyhkiminen, tuhkakuppien tyhjennys, kivetyksen lakaisu)

Hiljaisempina hetkinä voit esimerkiksi:

- Järjestellä ja pyyhkiä keittiön hyllyjä
- Järjestellä ja siistiä kylmiöitä
- Järjestellä pakastinta ennen pakastekuorman tuloa
- Järjestellä ja siistiä siivouskomeroa
- Siistiä henkilökunnan tiloja (pukuhuone ja vessat)
- Siistiä takatiloja (tavaroiden järjestely, lattian lakaisu/pesu)
- Esivalmistella seuraavan päivän lounasta (salaattien ja jälkiruoan valmistus, sämpylöiden leipominen)

Liite 2. Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset

1. Miten sinut perehdytettiin?
2. Onko perehdytys ollut mielestäsi riittävää?
3. Onko perehdytyksessä mielestäsi ollut jotain puutteita? Jos kyllä, mitä ne ovat olleet?
4. Mikä keittiöllä kaipaisi kehittämistä toiminnassa tai työtavoissa?
5. Mitä toivoisit tulevan perehdytysmateriaalin sisältävän?

Liite 3. Haastatteluanalyysi

Haastattelukysymysten teemat	Alkuperäinen ilmaus	Tulokset
1. Pehdyttämisen toteutus	"Pehdytys tapahtui niin, että kaikki oleellinen kerrottiin pikaisesti ensimmäisen työvuoron alussa, jonka jälkeen ruvettiin heti hommiin. Työtehtäviin pehdytys tapahtui niin, että sitä mukaa, kun meni ruoka-annoksia, kerrottiin miten mikäkin tehdään."	Pehdyttämiseen ei ole varattu aikaa ennen ensimmäistä työvuoroa, joka johtaa siihen, että aikaa ei työvuoron aikana ole.
2. Pehdytyksen riittävyys	"Ei ollut riittävä. Pehdytys oli lähinnä sitä, että katoin vierestä ensimmäiset pari päivää, kun muut tekevät töitä. Itse yrityksestä ja toimintatavoista ei ollut mitään puhetta, vaan nekin piti itse seuralla muiden toiminnasta."	Suullisesti hoidetussa pehdytyksessä on puutteita yrityksestä ja toimintatavoista tiedottaessa. Työnopastuksessa myös kehitettävää.
3. Puutteet pehdytyksessä	"Pehdytys olisi voinut olla kattavampi ja vaikka kaikki kerrottuna paperille, josta sitten lukea vielä jälkikäteen."	Pehdytystä ei pidetä kattavana. Kirjallinen materiaali pehdytyksen tukena on toivottavaa.
4. Keittiötoimintojen/työtapojen kehittäminen	"Parannettavaa työtehtävien selkeyttämisessä, mitä kuuluu kenellekin työvuoron aikana tehtäväksi."	Kehitettävää ohjeistuksessa, mitä ja kenelle eri työtehtäviä keittiöllä kuuluu.
5. Sisältötoiveet tulevalle pehdytysmateriaalille	"Keittiölle ja eri vuoroille kuuluvat työtehtävät eriteltynä paremmin."	Toiveena vuorokohtaiset työtehtävien erittelyt keittiössä työskenteleville.