

Anniina Matalamäki AMA18S

Kesätyöntekijän perehdytysopas

Nallikari Bakery & Bistro

Nallikari
BAKERY & BISTRO

Restonomi
Matkailun koulutusohjelma
Syksy 2021



**KAMK • University
of Applied Sciences**

Tiivistelmä

Tekijä: Matalamäki Anniina

Työn nimi: Kesätyöntekijän perehdytysopas Nallikari Bakery & Bistro

Tutkintonimike: Restonomi (AMK), matkailun koulutusohjelma

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdytysopas, kahvila-ravintola

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tehdä hyödyllinen perehdytysopas Nallikari Bakery & Bistro konditoriara-vintolalle. Toiminnallisena opinnäytetyönä tehdyn oppaan tavoitteena on helpottaa toimeksiantajaa perehdyttämisen prosessissa uusien kesätyöntekijöiden kanssa ja tämän myötä vaikuttaa positiivisesti työyhteisön hyvinvointiin. Nallikari Bakery & Bistro on kesäkuussa 2020 ovensa avannut ravintola, jossa ei omaa aikaisempaa perehdytysopasta vielä ollut.

Teoriaosuudessa käsitellään henkilöstöjohtamista, perehdyttämisen prosessia, sen menetelmiä ja lakeja, jotka velvoittavat yrityksiä perehdyttämään uusia työntekijöitä.

Kesätyöntekijän täytyy suoriutua itsenäisesti Nallikari Bakery & Bistron työtehtävistä. Näihin kuuluvat muun muassa asiakaspalvelu, ruokien esille laitto vitriiniin, yleisen siisteyden ylläpito, hyllyttäminen, tilitys sekä ravintolan avaaminen ja sulkeminen. Oppaan avulla kesätyöntekijä voi tarkistaa jokaisessa työvuorossa tehneensä kaikki tarvittavat tehtävät. Tämän myötä työnantajan ei tarvitse olla koko aikaa paikalla kertomassa mitä tehdä.

Perehdytysoppaan sisältö on koottu toimeksiantajan ja opinnäytetyön tekijän kokemusten pohjalta. Perehdytysopas on tehty Word-muodossa, joten tulevaisuudessa sitä on helppo päivittää ajan tasalle. Jatkossa työtä voi jatkaa esimerkiksi tekemällä tehtäväkortit ravintolassa työskentelevälle kokille tai muuna aikana ravintolassa työskentelevälle tarjoilija-kokille.

Abstract

Author: Matalamäki Anniina

Title of the Publication: Summer Employee's Orientation Guide for Nallikari Bakery & Bistro

Degree Title: Bachelor of Hospitality Management

Keywords: orientation, orientation guide, café-restaurant

This thesis' purpose was to create a useful orientation guide for Nallikari Bakery & Bistro. This is a functional thesis. The aim was to make the orientation process easier for the client. Good orientation also improves the working environment. Nallikari Bakery & Bistro opened in June 2020. There was no previous orientation material.

The theoretical part of the thesis includes personnel management, orientation and its methods, and laws that obligate companies to provide orientation for new employees.

Summer employees must perform work tasks independently in Nallikari Bakery & Bistro. These are, for example, customer service, cleaning, bookkeeping, and opening and closing the restaurant. The orientation guide enables the summer employees to check the instructions for every specific task in the shift. Moreover, this means that the employer is not required to be present at all times.

The orientation guide was designed according to the client's wishes and based on the author's own experiences as a summer employee. The guide is in Word format so it can be easily updated later. In the future this orientation guide could be developed by adding the instructions for the chef's duties. Additionally, further improvements could be made by adding the tasks for employees who work in Nallikari Bakery & Bistro at other times of the year.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Nallikari Bakery & Bistro	2
2.1	Liikevaihto	3
2.2	Taustat.....	4
2.3	Strategia ja visio	6
2.4	Kohderyhmä	6
2.5	Henkilöstö.....	7
2.6	Perehdytys.....	7
3	Henkilöstöjohtaminen	9
3.1	Henkilöstövoimavarojen johtamisen mallit	9
3.1.1	Harvardin malli	10
3.1.2	Fombrunin, Tichyn ja Devannan malli.....	11
3.1.3	David Guestin malli	11
3.2	Henkilöstöjohtamisen tulevaisuus	12
4	Perehdyttäminen.....	14
4.1	Perehdyttämisen merkitys	14
4.2	Perehdyttämisen suunnittelu.....	16
4.3	Perehdytysprosessi.....	17
4.4	Perehdytysmenetelmät.....	18
4.5	Lainsäädäntö	19
4.5.1	Työsopimuslaki.....	19
4.5.2	Työturvallisuuslaki.....	20
4.5.3	Yhteistoimintalaki.....	20
4.5.4	Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluiden työehtosopimus	20
5	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	22
5.1	Perehdytysoppaan suunnittelu ja toteutus.....	22
5.2	Valmis perehdytysopas	26
6	Pohdinta	28
	Lähteet	30

Liitteet

1 Johdanto

Toimiva työympäristö sekä hyvinvoiva työyhteisö on jokaisen organisaation tavoite. Tämä vaatii rinnalleen hyvää perehdyttämistä. Tässä opinnäytetyössä paneudutaankin perehdytysoppaan tekemiseen.

Tein toiminnallisen opinnäytetyön, jonka tarkoitus on hyödyllisen perehdytysoppaan tekeminen Nallikari Bakery & Bistroom. Se avautui kesäkuussa 2020 ja työskentelin siellä kyseisen kesän. Nopeasti tapahtuneen uuden ravintolan avaamisen myötä saamassani perehdytyksessä oli parannettavaa. Tartuin tähän tilaisuuteen ja ajattelin tehdä opinnäytetyöstäni hyödyllisen työelämää ajatellen. Perehdytysopas tulee yrityksen käyttöön, kun uudet kesätyöntekijät tulevat töihin. Tavoite aikataulu perehdytysoppaan valmistumiselle oli marraskuu 2021.

Nallikari Bakery & Bistrolla ei ole aikaisemmin tehty perehdytysopasta. Keskeisenä tavoitteena perehdytysoppaassa on uuden työntekijän nopean perehdyttämisen helpottaminen. Hyvän perehdyttämisen avulla uusi kesätyöntekijä oppii työtehtävänsä nopeasti ja koko työyhteisön hyvinvointi paranee samalla. Perehdytysopas tulee olemaan sähköinen versio, mutta toimeksiantaja voi sen halutessaan tulostaa ja laittaa esille itse Nallikari Bakery & Bistroom työntekijöiden luettavaksi. Tällöin esimerkiksi tehtäväkortit ovat kätevästi jokaisessa työvuorossa saatavilla ja työntekijät voivat tarkistaa ovatko muistaneet tehdä kaikki tehtävät.

Rajaan opinnäytetyöni nimenomaan kesätyöntekijöiden perehdyttämiseen, sillä siitä itselläni on kokemusta ja kesätyöntekijöiden vaihtuvuus on suurempaa kuin muina aikoina yrityksellä. Yleensä ottaen perehdytysoppaita on tuotettu aikaisemminkin mittava määrä, muttei ainuttakaan kyseiseen Nallikari Bakery & Bistro yritykseen. Tämän vuoksi opas tulee olemaan erittäin hyödyllinen toimeksiantajalle. Perehdytysopas nopeuttaa uuden kesätyöntekijän oppimista uusiin työtehtäviin ja toimii tukena myös myöhemmin.

Alussa esittelen yritystä, sen historiaa, liikevaihtoa sekä tulevaisuuden näkymiä. Tämän jälkeen käsittelen teoriaosuudessa henkilöstöjohtamista ja sen eri malleja. Teoriaosuuden tärkein osuus on perehdyttämisen teoria, jota käsittelen yksityiskohtaisemmin kuin henkilöstöjohtamista. Tässä osuudessa kerron perehdytyksen suunnittelusta, perehdytysprosessista, lainsäädännöstä perehdyttämisen taustalla sekä perehdytysmenetelmistä. Teoriaosuuden jälkeen käsittelen toiminnallista opinnäytetyötä ja kuinka perehdytysoppaan tekeminen rakentuu. Tämän jälkeen käydään läpi itse perehdytysopasta ja sen sisältöä, josta siirrytään opinnäytetyön pohdintaosuuteen.

2 Nallikari Bakery & Bistro

Oulussa sijaitseva Nallikari Bakery & Bistro toimii opinnäytetyöni toimeksiantajana. Yksi yrityksen yrittäjistä, Katja Pasanen, toimii opinnäytetyöni vastuuhenkilönä työpaikalta. Nallikarin lomakylässä sijaitseva Nallikari Bakery & Bistro on aputoiminimenä toimiva ravintola ProDine Osakeyhtiössä, johon kuuluu päätoiminimenä Ravintola Nallikari. Yrittäjät Janne Gehör, Katja Pasanen ja Antti Lindholm laajensivat ravintolayhtiötoimintaansa korona aikana kesäkuussa 2020. (Nallikari Bakery & Bistro 2020.) Janne Gehör on yrityksen toimitusjohtaja ja omistaa 34 prosenttia yhtiöstä. Katja Pasanen on ravintolapäällikkö ja toinen pääomistaja myös 34 prosenttiosuudella. Antti Lindholm on keittiöpäällikkö ja omistaa 13 prosenttia. Antti Vuolteenaho on äänetön yhtiömies ja omistaa 19 prosenttia. (Pasanen 2021.)

Nallikari Bakery & Bistro on Oulun keskustan lähellä oleva 100 henkilön konditoria ja ravintola. Konditoriatuotteista vastaa kondiittorimestari Sampo Kotajärvi. Nallikari Bakery & Bistron tilat ovat myös vuokrattavissa yksityistilaisuuksia kuten pikkujouluja ja juhlatilaisuuksia varten. (Bakery & Bistro 2020.) Nallikari Bakery & Bistron palveluihin kuuluvat aamiainen, lounas, bistro-menu, kahvilakonditoria, take-away sekä catering (Liiketoimintasuunnitelma 2020, 2). Kuvassa 1 on Nallikari Bakery & Bistron mainos, johon on painatettu heidän käyttämä mainoslause: Bakeryn parhautta. Lisäksi mainoksessa on Sampo Kotajärven leipoma leivos sekä hänen allekirjoituksensa. (Pasanen 2021.)



Kuva 1. Nallikari Bakery & Bistro mainos. (Pasanen 2021.)

2.1 Liikevaihto

ProDine Oy:n liikevaihto on vuosien 2018-2020 aikana vaihdellut 1,0-1,5 miljoonan euron välillä. (Finder) Nallikari Bakery & Bistron liikevaihtoarvio ensimmäiselle kaudelle on 350 000- 500 000 euroa. Uusi ravintola jäi vain 190 euroa miinukselle, joka on lähes yrittäjien asettamassa +/- 0-euron tavoitteessa ensimmäiselle vuodelle. Ravintola Nallikari jäi miinukselle noin 4000 euroa, joka sekin on COVID 19- pandemian aikana erittäin hyvä suoritus. Kyseinen ravintola on maksettu kokonaisuudessaan Ravintola Nallikarin tulorahoituksella. Ravintola Nallikari on velaton yritys, jonka viimeiset velat on maksettu pois vuonna 2017. (Pasanen 2021.)

	Määrä	Summa	Prosentti
05.06.2020 - 31.08.2020			
Nallikari Bakery & Bistro	35 022,27	181 282,58	100,00 %
1 Alko	1 255,5	5 550,26	3,06 %
1 Viinat	284,5	1 985,36	1,10 %
2 Avec	68,0	488,25	0,27 %
3 Viski	196,0	856,40	0,47 %
4 Katkero	148,5	1 247,40	0,69 %
5 Likööri	34,5	282,30	0,16 %
6 Muut Viinat	1,0	3,00	0,00 %
200 Cocktail	523,0	687,55	0,38 %
2 Mieto Alko	1 747,5	14 431,99	7,96 %
12 Siideri/Lonkero	436,0	2 779,50	1,53 %
13 Siideri/Lonkero Hana	756,0	6 518,20	3,60 %
30 Kuohuviini	156,0	1 146,89	0,63 %
40 Valkoviinit	267,0	2 557,65	1,41 %
50 Punaviinit	132,5	1 429,75	0,79 %
3 Olut	2 789,0	19 267,75	10,63 %
14 Olut Pullo	562,0	4 449,35	2,45 %
15 Olut Hana	2 227,0	14 818,40	8,17 %
4 Vesi	3 977,0	13 666,13	7,54 %
18 Vesi	3 977,0	13 666,13	7,54 %
5 Ruoka	18 422,0	110 234,16	60,81 %
7 Kioski	4 261,0	11 593,90	6,40 %
60 Alkuruoka/Salaatti	101,0	956,70	0,53 %
65 Snack	1 594,0	123,45	0,07 %
70 Pääruoka	4 410,2	55 630,44	30,69 %
75 Jälkiruoka	150,0	489,85	0,27 %
80 Lounas	561,1	5 703,41	3,15 %
90 Taukotarjottavat	5 792,2	30 971,14	17,08 %
100 Buffet	420,0	4 756,27	2,62 %
120 VERKKOKAUPPA	1 132,5	9,00	0,00 %
8 Muu Myynti	63,6	269,35	0,15 %
150 Väilytys	63,6	269,35	0,15 %
10 Kahvi	6 767,67	17 862,94	9,85 %
19 Kahvi	6 767,67	17 862,94	9,85 %
Yhteensä	35 022,27	181 282,58	100,00 %

Kuva 2. Tuoteryhmämyynnit kesä 2020. (Pasanen 2021.)

Tästä taulukosta kuvassa 2 nähdään Nallikari Bakery & Bistron ensimmäisen kesän myynti tuoteryhmittäin. Suurimpana tuoteryhmänä on ruoka, joka on tuonut myyntiin yli 60 prosenttia kokonaissummasta. Kokonaissumma on yli 180 000 euroa kolmen kesäkuukauden aikana. Seuraavaksi suurimmat tuoteryhmät ovat olut, kahvi ja miedot alkoholit. (Pasanen 2021.)

05.06.2021 - 31.08.2021

	Määrä	Summa	Prosentti
Nallikari Bakery & Bistro	36 872,29	203 766,99	100,00 %
1 Alko	1 269,0	6 346,54	3,11 %
1 Viinat	394,0	2 648,07	1,30 %
2 Avec	128,25	917,80	0,45 %
3 Viski	225,0	1 062,75	0,52 %
4 Katkero	173,0	1 150,43	0,56 %
5 Likööri	74,75	567,49	0,28 %
200 Cocktail	274,0	0,00	0,00 %
2 Mieto Alko	2 180,5	17 892,08	8,78 %
12 Siideri/Lonkero	560,0	3 791,20	1,86 %
13 Siideri/Lonkero Hana	1 002,0	8 568,00	4,20 %
30 Kuohuviini	206,0	1 630,29	0,80 %
40 Valkoviinit	254,5	2 299,29	1,13 %
50 Punaviinit	158,0	1 603,30	0,79 %
3 Olut	3 590,0	24 649,80	12,10 %
14 Olut Pullo	589,0	4 642,30	2,28 %
15 Olut Hana	3 001,0	20 007,50	9,82 %
4 Vesi	4 994,2	15 521,63	7,62 %
18 Vesi	4 994,2	15 521,63	7,62 %
5 Ruoka	18 643,51	122 654,88	60,19 %
7 Kioski	3 055,0	8 294,45	4,07 %
60 Alkuruoka/Salaatti	253,0	4 576,95	2,25 %
65 Snack	2 876,0	17 103,62	8,39 %
70 Pääruoka	2 826,0	35 689,75	17,51 %
75 Jälkiruoka	339,0	1 133,25	0,56 %
80 Lounas	799,5	8 703,45	4,27 %
90 Taukotarjoittavat	5 883,01	28 292,00	13,88 %
100 Buffet	1 502,0	18 138,61	8,90 %
120 VERKKOKAUPPA	1 110,0	722,80	0,35 %
8 Muu Myynti	9,0	76,00	0,04 %
150 Välitys	8,0	56,00	0,03 %
155 Lahjakortti	1,0	20,00	0,01 %
10 Kahvi	6 186,08	16 626,06	8,16 %
19 Kahvi	6 186,08	16 626,06	8,16 %
Yhteensä	36 872,29	203 766,99	100,00 %

Kuva 3. Tuoteryhmämyynnit kesä 2021. (Pasanen 2021.)

Tästä taulukosta kuvassa 3 nähdään kehityskaari edelliseen kesään verrattuna. Kokonaissumma on jo yli 200 000, joka tarkoittaa 20 000 euron kasvua. Edelleen ruoka tuo yli 60 prosenttia kokonaismyynniin. Seuraavaksi suurimmat tuoteryhmät ovat edelleen olut, miedot alkoholit sekä kahvi, mutta hieman eri järjestyksessä. Tämä johtunee helteisestä kesästä vuonna 2021. (Pasanen 2021.)

2.2 Taustat

Taustat laajentamiselle olivat aikaisemmin tapahtunut yhteistyö nykyisen Bakery & Bistron paikalla olleen LOMA-yrittäjän kanssa. LOMA-yritystoiminnan loputtua Nallikari Ravintolan yrittäjät kuuluivat huhua tyhjistä liiketoimintatilasta, jota he voisivat väliaikaisesti pyörittää. Tästä yrittäjät lähtivät kyselemään enemmän Nallikarin Lomakylän toimitusjohtajalta Sirpa Walterilta. COVID

19-viruksen myötä Nallikari Ravintolan yrittäjät lähtivätkin väliaikaisen ravintolan pyörittämisen sijaan tekemään aivan uutta liiketoimintasuunnitelmaa uudelle ravintolalle. Liiketoimintasuunnitelmassa uuden ravintolan nimenä on Bistro Fregatti, tämä kuitenkin muotoutui myöhemmin Nallikari Bakery & Bistrosi. Tämän jälkeen neuvoteltiin vuokrasopimuksesta Sirpa Walterin kanssa. Vuokrasopimus allekirjoitettiin neljä viikkoa ennen Nallikari Bakery & Bistron avaamista. Tämän jälkeen aloitettiin remontoimaan ja sisustamaan tiloja yrittäjien mielen mukaan. (Pasanen 2021.) Kuvasta 4 nähdään Nallikari Bakery & Bistron pääsisäänkäynti, joka on Nallikarin lomakylän vastaanoton kanssa samalla puolella rakennusta.



Kuva 4. Nallikari Bakery & Bistro 2021. (Matalamäki 2021.)

COVID 19-pandemian sulkutilan aikana keväällä 2020 yrittäjät tekivät koemaistiaisia omien perheenjäsenten kesken ja miettivät Nallikari Bakery & Bistrolle lapsiperheystävällisiä vaihtoehtoja, kuten pannupizzan. Tästä syntyi idea pizza buffetista, jossa on tietynä päivänä tarjolla erilaisia pizzoja. Tässä vaiheessa päätettiin myös perustaa konditoria uuden ravintolan yhteyteen ja otettiin yhteyttä toimitusjohtaja Janne Gehörin perhetuttuun Sampo Kotajärveen. Sampo Kotajärvi palkattiin kondiittorimestariksi ja hän suunnitteli kaikki konditoriatuotteet Nallikari Bakery & Bistrolle. Samaan aikaan tehtiin Business Finlandille tukihakemus, joka on tarkoitettu ravintolan kehitystoimintaan. Tämä rahoitus myönnettiin ja ProDine Oy sai tukea reilun 90 000 euron edestä. Tätä rahoitusta käytettiin kehitystyöhön esimerkiksi kouluttamalla henkilöstöä, tekemällä tuotekehitystä ja päivittämällä yrityksessä olemassa olevia järjestelmiä. (Pasanen 2021.)

ProDine Osakeyhtiö pääsi AAA-luottoluokitukseen helmikuussa 2021, tämä tarkoittaa yrityksen liiketoiminnan vakautta sekä yrityksen olevan alhaisessa luottoriskiluokassa. Kyseiseen AAA-luokkaan yltää vain alle 4 prosenttia yrityksistä. COVID 19-pandemian myötä yrityksen täytyi kehittää

selviytymiskeinoja menestyäkseen. ProDine Oy aloitti take away ruokien myynnin ja markkinoinnin, lisäksi K-Supermarket Toppilaan ja K-Supermarket Pekuriin toimitetaan konditoriatuotteita. Neuvottelut ovat käynnissä myös K-Citymarketteihin. Näiden uudistuksien lisäksi yritys ryhtyi tarjoamaan catering-palveluita. (Pasanen 2021.)

2.3 Strategia ja visio

Strategian toiminta-ajatuksena on tuoda alueelle konditoriakahvila toimintaa, aamiaista, lounasta sekä brunssia. Lisäksi näiden rinnalla toimii monipuolinen bistro-menu sekä take away mahdollisuus. Konditoriatuotteita on mahdollista tilata erikseen kondiittorimestari Sampo Kotajärveltä. Lisäksi yritys tarjoaa catering palveluita juhliin. Nallikari Bakery & Bistro on myös mahdollista varata kokonaisuudessaan yksityiskäyttöön. (Liiketoimintasuunnitelma 2020, 2.)

Yhtiön visiona on laajentuminen edelleen kolmanteen liiketoimintapaikkaan. Tästä on neuvottelut käynnissä ja onnistuessaan uusi paikka avautuisi kesäksi 2023. Tämän uuden paikan kanssa Nallikari Bakery & Bistrolla olisi suuri rooli, sillä kyseiset ravintolat toimisivat keskenään ristiin. Myös henkilöstö näissä paikoissa tulisi olemaan sama. Tämän vision toteutuessa ProDine Oy:n on otettava rahoitusta laajentamiseen. Lisäksi Nallikari Bakery & Bistro pyrkii Green Key arvoihin, koska samassa rakennuksessa toimiva Nallikari Lomakylä on kyseisen sertifikaatin saanut. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että vanhat varastot myydään ensin pois, jonka jälkeen ainakin viinivalikoima vaihtuu luomuviineiksi. Ravintolassa on esimerkiksi jo käytössä kierrätysmateriaaleista tehdyt servetit ja take away- astiat. Kondiittorimestari on aloittanut vegaanin tuotekehityksen konditoriatuotteilleen. (Pasanen 2021.)

2.4 Kohderyhmä

Kohderymänä Nallikari Bakery & Bistrolla ovat alueen asukkaat, Nallikari lomakylän asiakkaat, Ravintola Nallikarin kanta-asiakkaat, Oulun alueen kokous- ja kongressi asiakkaat, konditoria- sekä catering asiakkaat, kotimaiset sekä kansainväliset matkailijat ja virkistyskäyttäjät. Tämä eroaa Ravintola Nallikarin kohderyhmästä siten, että siihen eivät kuulu kokous- ja kongressiasiakkaat yhtä merkittävässä roolissa ja konditoria- sekä catering palvelut tulevat ainoastaan Bakery & Bistron kautta. (Liiketoimintasuunnitelma 2020, 4.) Kesä aikana suuri osa asiakaskunnasta ovat leirintäalueella majoittuvat norjalaiset, joten ruotsin ja englannin kielen kielitaidosta on hyötyä.

2.5 Henkilöstö

Tästä kaaviosta kuvassa 5 huomataan selkeästi sesongin takia tapahtuva vaihtuvuus, jonka myötä kesätyöntekijöille suunnattu perehdytysopas on väistämättä hyödyllinen toimeksiantajalle. Henkilöstö Nallikari Bakery & Bistrossa on kesäsesonkina kondiittorimestari Sampo Kotajärven lisäksi kuusi henkilöä. Muuna aikana kondiittorimestarin lisäksi toimii 1,5 työntekijää. Lisäksi pikkujoulu- ja joulusesonkina työntekijöiden tarve kasvaa hieman, joten tällöin työntekijöitä on 3. (Pasanen 2021.)



Kuva 5. Henkilöstömäärä kuukausittain. (Matalamäki 2021.)

Kesätyöntekijöiden työnkuvaan kuuluvat vuoron mukaan ravintolan avaus/sulkeminen, asiakaspalvelu, tilitys, tiskaus, ravintolan siisteyden ylläpito, kahvin keittäminen, aamiais- ja lounasbuffetin esille laitto ja pois siivoaminen, drinkkien tekeminen, roskien vieni ja hyllyttäminen. Monipuolisen työnkuvan vuoksi työ vaatii kattavaa perehdyttämistä, josta on hyötyä niin uudelle työntekijälle kuin työnantajalle ja hyvä perehdytys heijastuu myös asiakkaille asiakaspalvelun laadussa. Näihin kaikkiin työtehtäviin oppii kuitenkin nopeasti töitä tekemällä. Henkilökunta on myös Nallikari Bakery & Bistrossa erittäin ystävällistä ja avuliasta. (Pasanen 2021.)

2.6 Perehdytys

Tämänhetkinen perehdytys Nallikari Bakery & Bistrossa tapahtuu suurimmilta osin mentoroinnin avulla. Yrittäjä ja muut työntekijät opastavat näyttämällä työtehtäviä, kertomalla suullisesti yri-

tyksestä ja sen toiminnasta. Uusi työntekijä seuraa vierestä, kun yrittäjä tekee työtehtäviä ja samalla kertoo, mitä milloinkin pitää tehdä. Ainakin itsestä tuntui, että perehdytyksen olisi pitänyt olla kattavampi ja kohdistua nimenomaan Nallikari Bakery & Bistron. Lisäksi kirjallisena perehdytysmateriaalina toimii etukäteen lähetetyt ruoka- ja juomalistat sekä Ravintola Nallikarin perehdytysmateriaali, josta suurin osa käytännön asioista toimii ainoastaan Ravintola Nallikarissa. Koin ongelmallisena sen, että työtehtäviin tutustumiseen ei varattu enempää aikaa. Työtehtävät opittiin töitä tehden. Tämä altisti virheille sekä asiakaspalvelun laadun kärsimiselle. Tilityksestä ja työtehtävistä Nallikari Bakery & Bistrossa löytyy ainoastaan käsin kirjoitetut ohjeet. Nallikari Bakery & Bistron perehdytysprosessissa on huomattavan paljon parannettavaa, johon toivon opin- näytetyöni tuovan ratkaisun. (Pasanen 2021.)

3 Henkilöstöjohtaminen

Teoreettinen viitekehys käsittelee henkilöstöjohtamista ja sen eri malleja. Tämän vuoksi käsitte-
len ensimmäisenä henkilöstöjohtamista käsitteenä. Henkilöstöjohtamiseen kuuluvaan perehdy-
tys osa-alueeseen syvennytään tarkemmin seuraavassa luvussa.

Henkilöstöjohtaminen on lähtöisin jo 1800-luvun puolivälistä, jolloin teollinen vallankumous nosti
esiin ongelmia kouluttamattomien työntekijöiden johtamisessa. 1800-luvun lopussa alettiin jo pi-
tää huolta työntekijöiden hyvinvoinnista ja tällöin nimettiin ensimmäiset vastuuhenkilöt tietyille
työtehtäville. 1900-luvun alun Suomessa henkilöstötoiminnot olivat vapaaehtoisia. Henkilöstö-
johtamisen kehittymiseen on vaikuttanut voimakkaasti maailmansodat, jolloin naiset joutuivat
ottamaan enemmän vastuuta niin työelämässä kuin johtotehtävissä. Toisen maailmansodan ai-
kana palkattiin ensimmäiset niin kutsutut henkilöstöammattilaiset. Henkilöstövoimavarojen joh-
tamista tutkittiin ja kehitettiin paljon 1960-1970 luvuilla. 1980-luvulla henkilöstöjohtaminen näh-
tiin jo strategisena kilpailutekijänä, josta se on kehittynyt nykyiseen muotoonsa. (Viitala 2007, 40–
42.)

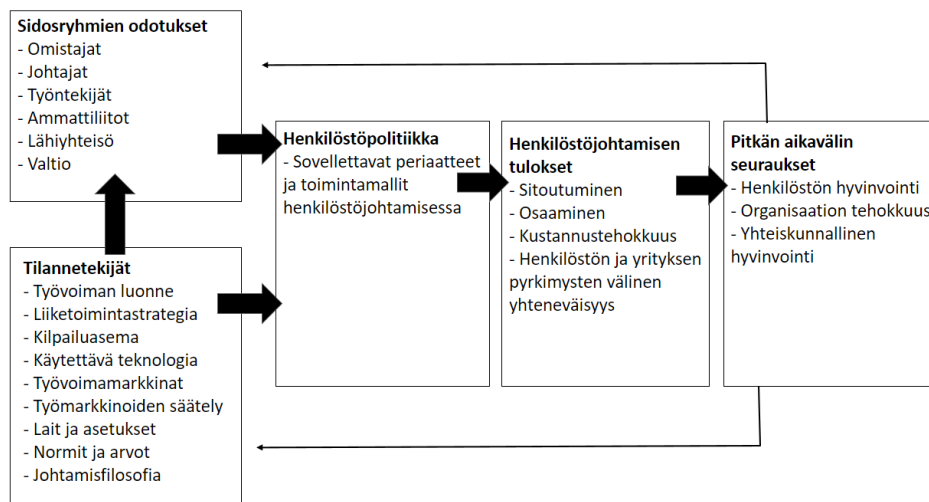
Henkilöstöjohtaminen kuuluu johtamistoiminnan ytimeen. Esimies on vastuussa siitä, että yrityk-
sessä asetetut tavoitteet saavutetaan. Konkreettisesti henkilöstöjohtaminen on oikean suunnan
näyttämistä, suhteiden luomista ja ylläpitoa työelämässä sekä oikeanlaisten henkilöstövoimava-
rojen rakentamista ja niistä huolehtimista. Henkilöstöjohtaminen vastaa kysymykseen, miten toi-
mitaan. (Eräsalo 2011, 13–14.)

3.1 Henkilöstövoimavarojen johtamisen mallit

Henkilöstöjohtamista on jäsennelty erilaisilla malleilla. Osa näistä malleista keskittyy henkilöstö-
voimavarojen johtamisen elementteihin ja vaikutussuhteisiin, osa vaikuttaviin tekijöihin sen muo-
toutumiseen ja osa sen tehtäviin. (Viitala 2007, 24.)

3.1.1 Harvardin malli

Kuvassa 6 käsitellään henkilöstövoimavarojen johtamista Harvardin mallin mukaisesti. Tässä mallissa keskitytään yrityksen ulkoisiin tekijöihin, jotka vaikuttavat siihen millaista henkilöstövoimavarojen johtaminen on. (Viitala 2007, 25.) Harvardin malli jakautuu kuuteen kategoriaan: tilannetekijät, sidosryhmien odotukset, henkilöstöpolitiikka, tulokset, pitkäaikaiset seuraukset ja niistä tulevat heijastusvaikutukset sidosryhmiin ja tilannetekijöihin. Tilannetekijät vaikuttavat eri päätöksiin niin johtoportaalla strategiassa kuin henkilöstöön koskeissa asioissa. Työmarkkinoiden tila, työvoiman laatu sekä johtamisfilosofia ovat konkreettisia esimerkkejä tilannetekijöistä. Ensimmäisiä sidosryhmien odotuksista ovat niin työntekijöiden, omistajien, viranomaisten kuin ammattiliittojen toiveet ja vaatimukset. Henkilöstöpolitiikalla tarkoitetaan organisaatiossa tehtäviä henkilöstökäytäntöjä ja päätöksiä, joilla on suora vaikutus henkilöstöön. Henkilöstöjohtamisen tuloksilla nostetaan esiin sitoutumista yrityksen tavoitteisiin ja oikeita suorituksia, joiden myötä organisaatio saavuttaa kustannustehokkuuden sekä laadukkaan toiminnan. Pitkällä aikavälillä näistä heijastuvat seuraukset niin yksilön, yhteisön ja yhteiskunnankin tasolla. Yksilön tasolla korostuvat työtyytyväisyys sekä oppiminen, yhteisön tasolla tehokkuus ja kilpailukyky sekä yhteiskunnan tasolla työllisyystilanne ja yleinen hyvinvointi. (Viitala 2007, 25–26.)

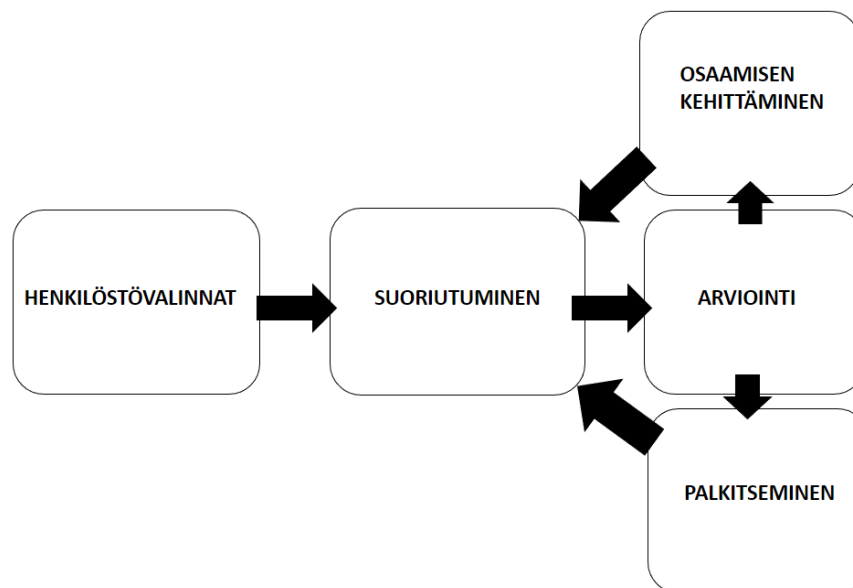


Kuva 6. Harvardin malli henkilöstövoimavarojen johtamisesta (Beer ym.1984) (Viitala 2007,26.)

Harvardin mallissa henkilöstöä pidetään voimavarana ja kun se on sitoutunut, osaava ja hyvinvoiva myös liiketoiminta kukoistaa ja menestyy. Tämä lisää kilpailuetua yritysten keskuudessa. (Viitala 2021, 25.)

3.1.2 Fombrunin, Tichyn ja Devannan malli

Kuvassa 7 kuvataan eri alueiden yhteensopivuuden tärkeyttä Fombrunin, Tichyn ja Devannan mallin mukaisesti. Tässä mallissa on neljä kategoriala, jotka kehittävät yrityksen suorituskykyä: henkilöstövalinnat, arviointi, kehittäminen ja palkitseminen. (Viitala 2007, 25.) Tässä mallissa korostuu kustannusnäkökulma, joka on rationaalinen lähestymistapa henkilöstöjohtamiseen. Henkilöstö on tämän mallin mukaan vain yksi resurssi muiden joukossa. (Viitala 2021, 24.)

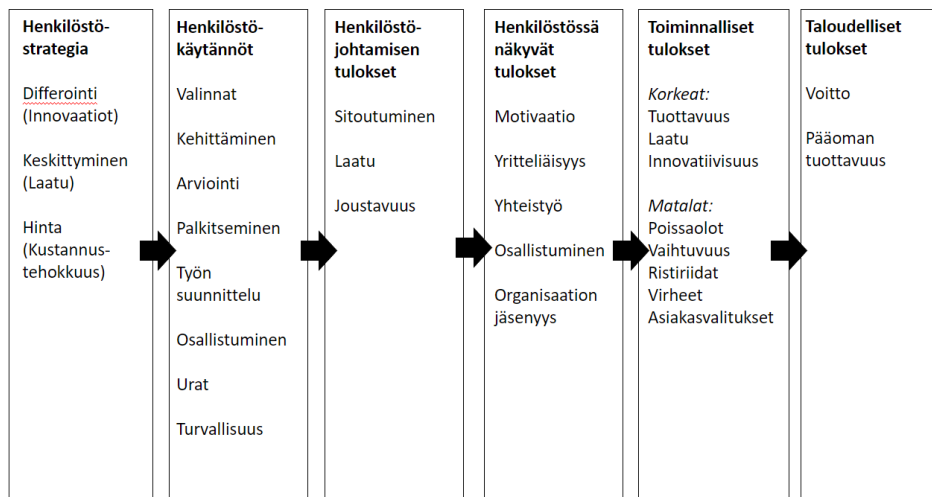


Kuva 7. Keskeiset elementit henkilöstövoimavarojen johtamisessa (Fombrun, Tichy ja Devanna 1984). (Viitala 2007, 25.)

3.1.3 David Guestin malli

Kuvassa 8 esitellään David Guestin malli, jonka tarkoituksena on kuvata hyvän ja huonon henkilöstöjohtamisen vaikutuksia sekä yksilö- että organisaatiotasolla. Ensimmäisenä itse henkilöstöjohtamisen täytyy kohdentua joko laatuun, innovatiivisuuteen tai kustannusten alentamiseen, sen mukaan mitä liiketoimintastrategiassa on sanottu. Toisena henkilöstökäytäntöjen tulee olla yhdenmukaisia keskenään. Henkilöstöjohtamisen tuloksiksi saadaan henkilöstökäytäntöjen onnistuttua tavoitteisiin sitoutumista, laadukasta toimintaa sekä joustavuutta henkilöstövoimavaroissa. Henkilöstössä näkyviä tuloksia ovat motivaation kasvu, yhteistyökykyä, yritteliäisyytenä

ja organisaation jäsenyytenä. Organisaation toiminnan tasolla tulokset ovat tuottavuutta, korkeaa laatua ja innovatiivisuutta. Henkilöstöjohtamisen ollessa epäonnistunutta, seuraukset voivat olla poissaoloja, henkilöstön korkeaa vaihtuvuutta, konfliktitilanteita, virheitä ja jopa asiakkaiden valituksia. Organisaation taloudelliset tulokset ovat hyvän henkilöstöjohtamisen avulla voitossa ja pääoman tuottavuudessa. (Viitala 2007, 26–27.)



Kuva 8. Guestin malli henkilöstövoimavarojen johtamisesta (Guest 1989,1997). (Viitala 2007, 27.)

3.2 Henkilöstöjohtamisen tulevaisuus

Megatrendejä seuraamalla yritykset pystyvät varautumaan toimintaympäristössään tapahtuviin muutoksiin helpommin. Megatrendi tarkoittaa globaalia kehityssuuntaa tai muutosten sarjaa, joilla on pitkäaikaiset vaikutukset yhteiskuntaan. Näitä ovat esimerkiksi digitalisaatio, väestön ikääntyminen, kaupungistuminen, globalisaatio ja ekologisuus. (Viitala 2021, 254–257.)

Digitalisaation myötä kaikki toiminta siirtyy enemmän ja enemmän teknologian hoidettavaksi. Henkilöstöjohtamiseen tämä megatrendi vaikuttaa esimerkiksi lisääntyvään työn muotoiluun ja osaamisen uudistamiseen. Digitalisaatio mahdollistaa myös etänä suoritettavien toimintojen lisääntymistä, kuten etätyöohjeistaminen, etäjohtaminen, etätöön ergonomian sekä tietoturvallisuuskoulutukset. (Viitala 2021, 254–255.)

Väestön ikääntyminen puolestaan tarkoittaa suurta kilpailua työvoimasta ja työvoimapulaa. Eläkeikä nousee, jotta työntekijöitä olisi tarpeeksi. Myös ulkomaisen työvoiman käyttö lisääntyy tämän megatrendin myötä. Lisäksi jo eläkeiässä olevat ihmiset tekevät osa-aika- ja pätkätöitä joihinkin yrityksiin. (Viitala 2021, 255–256.)

Kaupungistuminen vaikeuttaa pienillä paikkakunnilla toimivia yrityksiä esimerkiksi työvoiman rekrytoinnissa. Kaupungeissa tämä megatrendi näkyy korkeina elinkustannuksina ja sitä kautta korkeimpina palkkakustannuksina. Globalisaatiossa asiat maailmanlaajuistuvat, jolloin päätöksiä tehdään myös maailmanlaajuisesti. Esimerkiksi työvoimamarkkinat laajenevat ulkomaille sekä mahdollisesti myös yritys voi siirtää oman toimipaikkansa ulkomaille tarvittaessa. (Viitala 2021, 256.)

Ekologisuus on viime vuosien aikana noussut enemmän pinnalle, kun maailmassa on ymmärretty se, ettei maapalloa voida kuormittaa loputtomiin. Henkilöstöjohtamiseen tämä megatrendi merkitsee matkustamisen vähentämistä, etätöön lisäämistä, ympäristövastuullisuuden perehdyttämistä ja kouluttamista. Lisäksi yritysten on entistä vaikeampaa kohdella työntekijöitään huonosti, sillä se tulee entistä helpommin julkisuuteen, jolloin yrityksen maine kärsii. (Viitala 2021, 256.)

Henkilöstöjohtamisen malleja ei ole sellaisenaan käytössä Nallikari Bakery & Bistrossa. Joitakin piirteitä jokaisesta näistä edellä mainituista malleista on kuitenkin havaittavissa yrityksessä.

4 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on tämän opinnäytetyön keskeinen aihe, sillä toiminnallisena opinnäytetyönä tehtävä perehdytysopas pohjautuu paljolti perehdyttämisen eri teorioihin. Käytännössä opas toteutettiin perehdytysprosessin eri vaiheet huomioon ottaen. Lisäksi lainsäädäntö on aina taustalla perehdytystä mietittäessä.

Perehdytys on tärkeä osa uuden työntekijän työn aloittamisprosessia. Tämä vaikuttaa positiivisesti myös työyhteisön hyvinvointiin. (Honkaniemi, Junnila, Ollila, Poskiparta, Rintala-Rasmus & Sandberg 2007, 155.) Perehdyttäminen tarkoittaa toimenpiteitä, joilla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa sen liikeideaa myöten, lisäksi työkaverinsa sekä omat vastualueensa työpaikalla. Tärkeintä perehdyttämisessä on se, että uusi tulokas saa yleisen käsityksen yrityksestä ja sen toiminnasta. Toinen tärkeä asia on myös se, että uudella tulokkaalla on tieto siitä, mistä saa mahdollista lisätietoa yritykseen liittyvistä asioista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.) On erityisen tärkeää, että perehdytystä tapahtuu edes jollakin tasolla organisaatiossa (Kjelin & Kuusisto 2003, 35).

Esimiehen vastualueet yrityksestä ja tilanteesta huolimatta ovat perehdyttämisen varmistaminen, läsnäolo ensimmäisten työpäivien aikana, työntekijän perustehtävien selkeäksi tekeminen, sopiminen eri tavoitteista, työn seuraaminen ja palautteen antaminen, koeaikakeskusteluista huolehtiminen, muuhun työyhteisöön tutustuttaminen, työntekijän turvallisuudesta ja työhyvinvoinnista huolehtiminen sekä muiden perehdytystyötä tekevien tukeminen. (Kupias & Peltola 2009, 62.)

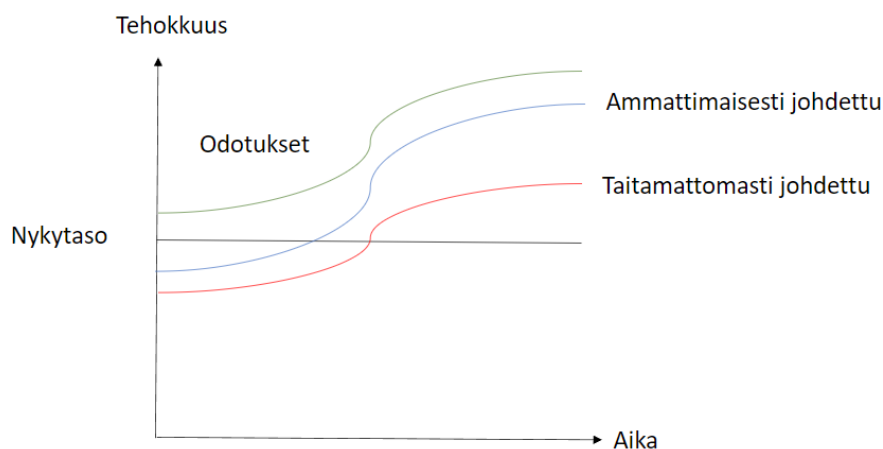
4.1 Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttäminen kannattaa tehdä huolella, sillä sekä organisaatio että uusi työntekijä hyötyvät siitä merkittävästi (Lepistö 2004, 56). Organisaation hyötyjä ovat pitkällä aikajänteellä palveluiden ja tuottavuuden parantuminen, henkilöstön vaihtuvuuden väheneminen sekä kilpailuedun kasvaminen. Lisäksi organisaatiossa sattuu vähemmän virheitä ja työtapaturmia, kun perehdytyksen tekemiseen on keskitytty kunnolla. Hyvän yhteistyön kautta myös työilmapiiri on suotuisampi. Uusi työntekijä voi myös tuoda uutta perspektiiviä yritykselle ja luoda sitä kautta uusia kasvun mahdollisuuksia. (Honkaniemi ym. 2007, 155.)

Uuden työntekijän kannalta huolella tehty perehdytys tuo mahdollisuuden oppia nopeammin ja tätä kautta vähentää epävarmuutta. Kun uudella työntekijällä on tiedossa mitä häneltä odotetaan myös hänen motivaationsa kasvaa, jotta nämä odotukset saavutetaan. Hyvän perehdytyksen kautta myös uuden työntekijän osaaminen kasvaa ja tämä vahvistaa hänen ammatti-identiteettiään. (Honkaniemi ym. 2007, 155.)

Laadukkaan perehdyttämisen avulla turvallisuusriskit vähenevät, sillä eniten tapaturmia tapahtuu juuri uudessa työtehtävässä työtä tekeväille. Lisäksi perehdyttämisen avulla poissaolot ja vaihtuvuus työpaikalla vähenee, koska myönteinen vastaanotto uudessa työpaikassa lisää myös työntekijän sitoutuneisuutta. Myös kustannuksia säästyy sen myötä, kun ei tarvitse korjata virheitä, ei tule ylimääräistä hävikkiä tai tapaturmia eikä työntekijän poissaoloja. Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa myös yrityskuvaan positiivisesti. (Kangas 2000, 6.)

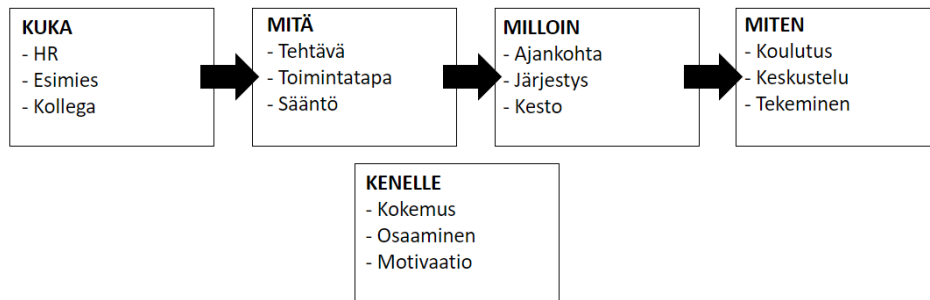
Kuvasta 9 nähdään selkeästi, miten ammattimaisesti johdettu perehdyttäminen vaikuttaa positiivisesti yrityksen tehokkuuteen. Käyrästä nähdään, että alussa uusi työntekijä aiheuttaa häiriön yrityksessä, jonka jälkeen tehokkuus nousee räjähdysmäisesti. Ammattimaisesti johdetulla perehdyttämisellä päästään siihen lopputulokseen, että häiriö kestää mahdollisimman vähän aikaa eikä tehokkuus romahda paljoa nykytasosta. Taitamattomasti hoidettu perehdyttäminen taas aiheuttaa pidemmän häiriön ja tehokkuus ei kasva samalla tavalla räjähdysmäisesti. Lopulta tehokkuus kääntyy pahimmassa tapauksessa jopa laskuun ja sitä kautta uuden työntekijän irtisanomiseen tai irtisanoutumiseen. Kuvasta 9 nähdään myös odotuksien käyrä, joka kertoo niiden olevan usein korkealla uutta työntekijää kohtaan. Tämä kuitenkin harvoin kohtaa todellisuuden kanssa. (Eklund 2018, 32–33.)



Kuva 9. Perehdyttämisen vaikutus yrityksen tehokkuuteen. (Eklund 2018, 32.)

4.2 Perehdyttämisen suunnittelu

Perehdytys aloitetaan hyvällä suunnittelulla. Tämä helpottaa koko perehdytysprosessia, kun on mietitty jo etukäteen, kuka tekee, mitä tekee, milloin tekee, miten tekee ja kenelle tekee. Kuvasta 10 nähdään selkeästi mitä kaikkea tulee ottaa huomioon perehdytystä suunniteltaessa. (Eklund 2018, 76.)



Kuva 10. Huomioon otettavat näkökulmat perehdytyksen suunnittelussa. (Eklund 2018, 76.)

Ensimmäisessä osiossa ”kuka” keskitytään perehdytyksestä vastuussa olevaan henkilöön, esimerkiksi esimieheen. Esimies ei kuitenkaan jokaisessa organisaatiossa ole se henkilö, joka perehdytyksen suorittaa, vaan hän on voinut delegoida perehdytystehtävän jollekin toiselle. Tässä tilanteessa kommunikoinnin tulee olla moitteetonta, jotta perehdytyksen joka osa-alue käydään huolellisesti uuden työntekijän kanssa läpi. (Eklund 2018, 76–77.)

”Mitä” osiossa keskitytään niihin asioihin, jotka tulee käydä perehdytysprosessin aikana läpi. Tässä vaiheessa päätetään mitkä säännöt, tehtävät, toimintatavat, järjestelmät ja laitteet tulee kertoa uudelle työntekijälle perehdytysvaiheessa. (Eklund 2018, 77.)

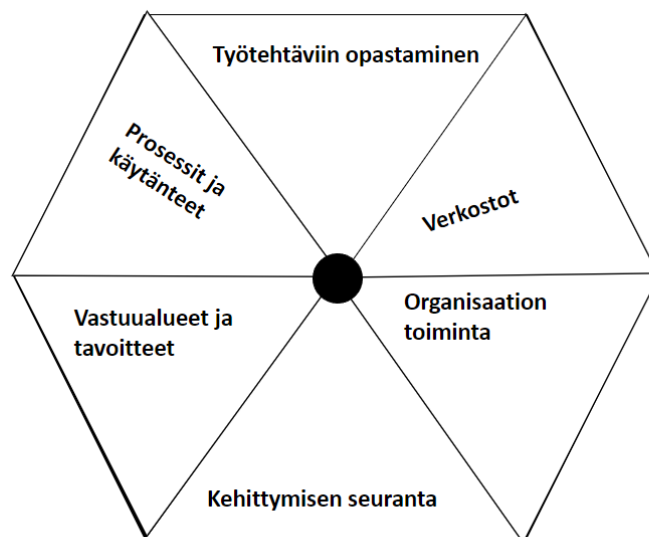
”Milloin” osiossa päätetään perehdytyksen ajankohta ja milloin mikäkin asia opetetaan uudelle työntekijälle. Tässä vaiheessa arvioidaan myös, kuinka kauan missäkin työtehtävän perehdytyksessä kuluu aikaa. Aikataulun ja perehdytysjärjestyksen avulla perehdytysprosessissa säilyy punainen lanka, jota seuraamalla perehdytys on onnistunut. (Eklund 2018, 78.)

”Miten” osiossa paneudutaan siihen, kuinka perehdytys toteutetaan käytännössä. Tässä päätetään perehdytysmenetelmät, joita tullaan käyttämään. (Eklund 2018, 78.) Perehdytysmenetelmistä kerrotaan lisää luvussa 4.4.

”Kenelle” osiossa viitataan siihen, kuka on perehdytettävänä. Tässä osiossa on tärkeää huomioida jokaisen uuden työntekijän yksilölliset ominaisuudet ja räätälöidä perehdytys sen mukaisesti. (Eklund 2018, 78–79.)

4.3 Perehdytysprosessi

Perehdyttämisen suunnittelun jälkeen keskitytään itse perehdytysprosessiin. Perehdytysprosessi on syytä tehdä huolella jokaisessa yrityksessä, kun tavoitellaan menestystä ja saumattomasti toimivaa henkilökuntaa. Kuvassa 11 on esitetty perehdytysprosessi jaettuna kuuteen elementtiin: vastualueet ja tavoitteet, työtehtävään opastaminen, organisaation toiminta, prosessit ja käytännöt, verkostot sekä kehittymisen seuranta. (Eklund 2018, 92.)



Kuva 11. Perehdytysprosessi jaettuna kuuteen eri elementtiin. (Eklund 2018, 92.)

Vastualueet ja tavoitteet vaiheessa pyritään jo rekrytointivaiheessa tekemään uudelle työntekijälle selväksi mitä työhön kuuluu, mistä työntekijä olisi vastuussa työpaikalla ja mitä tavoitteita on asetettu ja kuinka nopeasti ne tulisi saavuttaa. Lisäksi tässä vaiheessa käydään läpi seuraukset tavoitteiden saavuttamisesta tai saavuttamatta jättämisestä. Tässä vaiheessa kerrotaan myös mitkä työtehtävät eivät kuulu uuden työntekijän työnkuvaan. (Eklund 2018, 94–95.)

Työtehtävään opastamisvaiheessa käydään yksityiskohtaisesti läpi erilaiset säännöt, toimintatavat ja käytännön asiat organisaatiossa. Työtehtävään sisältyviä asioita käsitellään tässä vaiheessa

käymällä läpi käytännössä tapahtuva työ, tiedot ja taidot, joita työssä tarvitaan sekä työajat ja niiden kirjaus. Työssä käytettävien laitteiden, välineiden ja ohjelmistojen läpikäynti on yksi tärkeimmistä asioista tässä perehdytysprosessin vaiheessa. Lisäksi tässä vaiheessa käydään mahdolliset työpaikan riski- ja haittatekijät läpi, jotta uusi työntekijä voi suoriutua työtehtävistään turvallisesti. (Eklund 2018, 96–97.)

Organisaation toiminta vaiheessa perehdyttäjä kertoo, minkälaisessa kokonaisuudessa itse organisaatio on, jotta uusi työntekijä tietää työnsä vaikutukset suuremmassa mittakaavassa. Tässä vaiheessa perehdytystä on tärkeää kertoa organisaation historiasta, nykytilanteesta sekä visiosta, jota he pyrkivät saavuttamaan tulevaisuudessa. Tärkeää on kertoa uudelle työntekijälle myös organisaation asiakkaista sekä kilpailijoista. Näiden ohella tässä vaiheessa on kerrottava organisaation tarjoamista tuotteista ja palveluista. (Eklund 2018, 100.)

Prosessit ja käytänteet vaiheeseen kuuluu olennaisimpina osina asiakashallinta, tiedonhallinta, IT-tuki, tiedottaminen, työhyvinvointi ja työterveyshuolto, palkanmaksu, kehityskeskustelut, kokouskäytännöt sekä kehittämisprosessit. (Eklund 2018, 102–103.)

Verkostot osaan perehdytysprosessissa kuuluu uuden työntekijän tutustuttaminen muuhun työyhteisöön sekä organisaation ulkopuolisiin verkostoihin, jotka vaikuttavat merkittävästi työhön. Tässä vaiheessa kerrotaan eri yhteydenpitokanavista työyhteisössä ja pyritään lisäämään yhteishenkeä työpaikalla. Hyvän yhteistyön avulla koko työyhteisö toimii paremmin ja työilmapiiri pysyy hyvänä. (Eklund 2018, 107.)

Kehittymisen seurantavaiheessa seurataan uuden työntekijän edistymistä ja kehittymistä eri tavoilla. Tässä vaiheessa käydään palautekeskusteluita, joiden avulla käydään läpi työntekijän edistymistä ja työnantajan onnistumista perehdytyksessä. (Eklund 2018, 110.)

4.4 Perehdytysmenetelmät

Perehdytyksessä käytetään erilaisia perehdytysmenetelmiä, sillä jokainen työntekijä oppii eri tavalla. Näitä menetelmiä ovat verkko-opiskelu, lukeminen, keskustelut, tiimiohjaus sekä mentoointi. Itsekseen viihtyvät ihmiset haluavat useimmiten perehtyä materiaaleihin rauhassa, kun taas sosiaalisemmat henkilöt oppivat enemmän keskusteluiden ja tekemisen kautta. Henkilöstön sitoutumista ja motivoitumista voidaan lisätä yksinkertaisesti hyvän perehdytyksen avulla. (Honkaniemi ym. 2007, 157.)

Verkko-opiskelulla tarkoitetaan materiaaleja, joita perehdytyksessä käytetään digitaalisten välineiden kautta. Tämän menetelmän avulla perehtyjä voi omalla ajallaan tutustua materiaaliin ja käyttää siihen tarvittavan määrän aikaa sisäistääkseen materiaalissa olevat asiat. Mentoroinnilla tarkoitetaan sitä, että perehtyjä seuraa kokeneemman työntekijän työskentelyä ja tätä kautta oppii työtehtävät nopeammin. Lisäksi perehdytysmenetelminä voidaan käyttää koulutustilaisuuksia, erilaisia pelejä ja videoita. Virtuaaliset oppimisympäristöt ovat tällä hetkellä usean organisaation käytössä perehdytyksessä ja ne varmasti ovat käytössä myös tulevaisuudessa. Digitaalinen ympäristö tuo kuitenkin mukanaan haasteita, sillä se ei kuitenkaan vastaa käytännön työtä. Koulutustilaisuuksien avulla yritys pystyy antamaan saman tiedon isommalle ryhmälle yhtäaikaisesti. Lisäksi näissä tilaisuuksissa mahdollistetaan verkostoituminen eri toimijoiden kesken. (Eklund 2018, 79, 182–183.)

4.5 Lainsäädäntö

Työlainsäädännön avulla pyritään suojaamaan ja sopeuttamaan työntekijää. Työlainsäädännön olettamuksena on, että säännöt tiedetään jo etukäteen ja niitä noudatetaan. Perehdyttämiseen vaikuttavat eri lait kuten työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Työlainsäädännön noudattamista valvotaan yrityksen johdon sekä henkilöstöammattilaisten avulla. Työntekijöiden keskuudessa vastuussa ovat luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut. (Kupias & Peltola 2009, 20–21, 27.) Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluiden työehtosopimukseen sisältyy määräys perehdyttää uusi työntekijä mahdollisiin työturvallisuusriskeihin. (Eräsalo 2011, 63.)

4.5.1 Työsopimuslaki

Työsopimuslaki velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään, vaikka yritystoimintaa muutettaisiin tai kehitettäisiin. Tässä laissa määritetään työnantajalle myös velvoite siitä, että hänen on yritettävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä työuransa etenemiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 21.) Työsopimuslaissa on säädetty yleisvelvoite, jonka mukaan työnantajan tulee kehittää suhteitaan työntekijöihin ja lisäksi kehittää työntekijöiden keskinäisiä suhteita. (Eräsalo 2011, 54.)

4.5.2 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on huolehdittava työnteon turvallisuudesta ja ettei työntekijän terveys vaarannu. Perehdytysprosessiin sisältyy myös perehdytys työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. (Kupias & Peltola 2009, 23.) Tämä laki edellyttää työnantajaa kertomaan työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet. Perehdytys turvalliseen työskentelytapaan, ergonomiaan, suojarusteiden käyttöön, laitteiden säätöön, työasu ja -jalkinevalinnat turvallisuuden kannalta sekä apuvälineiden käyttöön on määrätty osana työturvallisuuslakia. Lisäksi laki edellyttää perehdyttämään miten toimitaan väkivallan uhkatilanteissa ja kuinka hälytetään apua. Työturvallisuuslaissa kerrotaan myös, kuinka toimitaan tapaturma- ja sairaskohtauksissa. (Eräsalo 2011, 63.) Työturvallisuuslain rinnalla olevat tasa-arvolaki sekä yhdenvertaisuuslaki velvoittavat työnantajaa toimimaan tasa-arvon edistämiseksi ja syrjinnän kieltämiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 25).

4.5.3 Yhteistoimintalaki

Laki yhteistoiminnasta koskee yli 20 työntekijän yrityksiä (Eräsalo 2011, 19). Yhteistoimintalaissa veloitetaan neuvottelemaan, kun tapahtuu muutoksia henkilöstön asemassa erilaisten hankintojen tai järjestelyiden muodossa. Yhteistoimintalain pyrkimyksenä on edistää työpaikan sisäistä viestintää, kuten vuorovaikutusta, tiedottamista sekä vaikutusmahdollisuuksia työntekijöillä. (Kupias & Peltola 2009, 25.) Yhteistoimintalaissa laaditaan vuosittain henkilöstösuunnitelma, josta käy ilmi henkilöstön määrä ja rakenne (Eräsalo 2011, 19).

4.5.4 Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluiden työehtosopimus

Työehtosopimuksen myötä työturvallisuus on korostunut perehdytyksen aikana. Tämä velvoittaa perehdyttämään myös työsuojeluorganisaatioon, työterveyshuollon sisältöön sekä sairauspoissaolokäytäntöön työpaikalla. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan työehtosopimuksessa veloitetaan työnantajaa kertomaan uudelle työntekijälle alan eri järjestöt ja neuvottelusuhteet. Lisäksi työnantajan tulee huolehtia, että uusi työntekijä tietää ketkä ovat työpaikan luottamusmies, työsuojeluvaltuutettu sekä työsuojeluasiamies ja kertoo heidän yhteystietonsa. Uudelle työntekijälle

täytyy antaa tietoa hänen työsastostaan, työyksiköstään ja koko organisaatiosta työehtosopimuksen mukaisesti. (Eräsalo 2011, 63–64.)

Nallikari Bakery & Bistrossa perehdytys on suunniteltu tehtäväksi esimiesten toimesta, mutta on myös mahdollista, että vuoropäälliköt toimivat mentoreina uusille kesätyöntekijöille. Perehdytysopas ottaa huomioon perehdytysprosessin eri elementit ja pyrkii nopeuttamaan perehdytystä uusille kesätyöntekijöille. Tämä vaikuttaa positiivisesti myös yrityksen tehokkuuteen ja palvelun laatuun.

5 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tehdä hyödyllinen perehdytysopas Nallikari Bakery & Bistro konditoriaravintolalle. Toiminnallisena opinnäytetyönä tehdyn oppaan tavoitteena on helpottaa toimeksiantajaa nopeassa perehdyttämisprosessissa uusien kesätyöntekijöiden kanssa ja tämän myötä vaikuttaa myös positiivisesti työyhteisön hyvinvointiin.

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi tutkimuksellisen opinnäytetyön muodoista. Toiminnallisen opinnäytetyön tärkeimpinä tavoitteina ovat itse työelämässä toteutettavat toiminnan ohjeistamiset, opastamiset, toiminnan järjestämiset sekä järjeistämiset. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi perehdyttämisopasta, ympäristöohjelmaa, turvallisuusohjeistusta tai tapahtuman järjestämistä. Toteutustapoja toiminnallisessa opinnäytetyössä on monia. Tuotos voi olla kirja, kansio, vihko, opas, portfolio, kotisivut tai vaikka tapahtuma. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyy sekä käytännön toteuttaminen että tutkimusviestinnän keinoin toteutettu raportointi. Ammattikorkeakoulussa toteutetun koulutuksen tavoitteena on, että opiskelija pystyy toimimaan asiantuntijatehtävissä sekä ymmärtää ja osaa alaansa liittyvät kehittämisen ja tutkimuksen perusteet. Toiminnallisen opinnäytetyön on oltava käytännössä työelämälähtöinen ja sen toteutustapa tulisi tehdä tutkimuksellisella asenteella sekä osoittaa riittävästi alan tietoja ja taitoja. (Vilka & Airaksinen 2003, 9–10.)

Toteutustapana tässä opinnäytetyössä on Word-pohjalle tehty perehdytysopas, jota on helppo päivittää jatkossa ajan tasalle. Kyseinen perehdytysopas on työelämälähtöinen ja toimeksiantajana toimii Nallikari Bakery & Bistro. Perehdytysoppaan laadinnassa hyödynsin paljon omia kokemuksiani vuoden 2020 kesätöiden ajalta, toimeksiantajan toiveita kunnioittaen. Lisäksi toimeksiantajan haastattelu keväällä 2021 sekä yrityksen liiketoimintasuunnitelma antoivat lisätietoa yrityksestä ja sen toiminnasta.

5.1 Perehdytysoppaan suunnittelu ja toteutus

Aloitin aiheiden ideoinnin syksyllä 2020. Valitsin opinnäytetyön aiheeksi lopulta perehdytysoppaan tekemisen aikaisempaan kesätyöpaikkaani. Tämä idea oli pyörinyt mielessäni kesätöiden loputtua, sillä Nallikari Bakery & Bistro oli ensimmäistä kesää avoinna kesällä 2020, joten perehdytystä oli helppo lähteä kehittämään. Tämä tuntui myös hyödylliseltä työltä toimeksiantajaa ajatellen.

Niin kuin aiemmassa perehdytystäkin koskevassa kappaleessa mainittiin, että perehdytysprosessi jakautuu kuuteen alueeseen. Niitä ovat vastuualueet ja tavoitteet, työtehtävään opastaminen, organisaation toiminta, prosessit ja käytänteet, verkostot sekä kehittymisen seuranta. Näiden alueiden pohjalta lähdin suunnittelemaan perehdytysoppaan sisältöä.

Taulukossa 1 on kuvattu selkeästi perehdytysprosessin eri vaiheet. Ensimmäisessä perehdyttämisen vaiheessa eli haastattelussa vastuualueet ja tavoitteet kerrotaan mahdolliselle uudelle työntekijälle. Toisessa vaiheessa työtehtävään opastaminen tapahtuu ensimmäisien päivien aikana mentoroinnin avulla ja tämän avuksi kolmannen vaiheen perehdytysoppaassa on vuorokohtaiset työtehtävälisät, joista voidaan tarkistaa, onko muistanut tehdä kaiken. Organisaation toimintaan tutustutaan myös toisessa vaiheessa ensimmäisien työpäivien aikana yrittäjän kanssa ja lisäksi kolmannessa vaiheessa eli perehdytysoppaassa löytyy perustietoa yrityksestä. Verkostot alue on huomioitu myös toisessa vaiheessa ensimmäisten päivien aikana tutustuttamalla työkavereihin sekä perehdytysoppaasta löytyviin yhteystietoihin. Näiden lisäksi tapahtuu WhatsApp ryhmään lisääminen, jonka kautta viestitään nopeasti yrityksen sisällä. Kolmannessa vaiheessa prosessit ja käytänteet alue on otettu perehdytysoppaassa huomioon kertomalla, kuinka asiakkaita palvelee Nallikari Bakery & Bistrossa. Tämän lisäksi kerrotaan työterveyshuollosta, tiedottamiskana- vista, IT-tuesta sekä palkanmaksusta. Neljännessä vaiheessa kehityskeskusteluiden avulla seurataan kehittymistä.

Taulukko 1. Aikajana Nallikari Bakery & Bistron perehdytysprosessista.

1.Haastattelu	2.Ensimmäiset päivät	3. Perehdytysopas	4. Kehityskeskustelut
Vastuualueet ja tavoitteet	Työtehtäviin opastaminen	Prosessit ja käytänteet	Kehittymisen seuranta
	Organisaation toimintaan tutustuminen	Työtehtäviin opastaminen	
	Verkostoihin tutustuminen	Organisaation toiminta	

Kohderyhmänä Nallikari Bakery & Bistrolla ovat alueen asukkaat, Nallikari lomakylän asiakkaat, Ravintola Nallikarin kanta-asiakkaat, Oulun alueen kokous- ja kongressi asiakkaat, konditoria- sekä catering asiakkaat, kotimaiset sekä kansainväliset matkailijat ja virkistyskäyttäjät. Tämä tarkoittaa sitä, että uudella työntekijällä olisi hyvä olla valmiudet palvella asiakkaita niin suomeksi kuin englanniksi. Lisäarvoa tuo sujuva ruotsin kielen taito, sillä leirintäalueella olevat asukkaat ovat kesän aikana suurimmilta osin norjalaisia, joiden kanssa pystyy toimimaan ruotsin kielellä.

Kesätyöntekijän työtehtäviin kuuluu asiakaspalvelu, drinkkien teko, tarjoilu, ravintolan siisteyden ylläpito, kahvin keittäminen, aamiais- ja lounasbuffetin esille laittaminen sekä pois ottaminen, vitriinituotteiden ajan tasalla pitäminen, tiskaus ja hyllyttäminen. Näihin kaikkiin tehtäviin perehdytään ensimmäisien päivien aikana yhdessä yrittäjän kanssa. Perehdytysprosessiin ei ole varattu kesätyöntekijöille montaakaan viikkoa aikaa, joten perehdytysoppaan avulla uusi kesätyöntekijä pääsee uuteen työpaikkaan ja työtehtäviin nopeasti mukaan. Perehdytysprosessin loputtua kesätyöntekijä pystyy toimimaan työtehtävissä itsenäisesti sekä avata ja sulkea ravintolan.

Aluksi pyrin keräämään itselleni mahdollisimman kattavan teoriapohjan opinnäytetyöhöni, jonka jälkeen aloitan itse perehdytysoppaan kirjoittamisen. Opinnäytetyötä ja perehdytysopasta varten etsin samankaltaisista aiemmin tehdyistä opinnäytetöistä ideoita aiheista, joita niiden kuuluisi sisältää. Tämän perusteella luon ideoita, jonka pohjalta lähdän muokkaamaan sekä oman opinnäytetyöni että perehdytysoppaan sisältöä. Lisäksi keskustelin toimeksiantajan kanssa informaatiosta, jotka hän haluaa ehdottomasti mukaan perehdytysoppaaseen. Hyödynnän toimeksiantajan omistaman Ravintola Nallikarin perehdytysmateriaalia siinä määrin, mitä mahdollista. Nämä ovat kuitenkin kaksi eri ravintolaa, mutta tietyt säännöt pätevät molempiin.

Aikataulullisesti sain aiheanalyysin valmiiksi syksyllä 2020. Tämän jälkeen kirjoitin opinnäytetyösuunnitelman ja esitin sen tammikuussa 2021, jotta pääsin jatkamaan itse perehdytysoppaan tekoon pian sen jälkeen. Tavoitteenani on helpottaa toimeksiantajaa perehdyttämään uusia työntekijöitä Nallikari Bakery & Bistron. Tavoitteena on myös oppia hankkimaan lisää tietoa luotettavista lähteistä. Kesätyöntekijöiden perehdytystä helpottamalla pyrin myös edistämään työyhteisön hyvinvointia. Perehdytysoppaan on tarkoitus olla valmis viimeistään marraskuussa 2021. Itse työ toteutetaan Word-muodossa, jonka toimeksiantaja voi halutessaan tulostaa ulos työpaikalle tai jakaa sähköisenä eteenpäin uusille kesätyöntekijöille. Tähän Word-tiedostoon pyrin käyttämään yritykseen sopivaa visuaalisuutta sekä kuvia hahmottamisen helpottamiseksi. Word-tiedostomuoto on hyödyllinen toimeksiantajan kannalta myös siinä, että sitä on helppo päivittää ajantasaiseksi vuosi vuodelta.

Tammi-maaliskuussa keskityin ainoastaan opinnäytetyön ja perehdytysoppaan kirjoittamiseen. Pyrkimykseni oli saada sekä opinnäytetyön että perehdytysoppaan tekstiosuudet suhteellisen valmiiksi ennen opiskelijavaihdon alkamista huhtikuussa. Tämä sen takia, koska suomenkielistä lähdeaineistoa kirjastosta on lähes mahdotonta saada Saksassa. Lähdeaineistoina käytin Kajaanin, Oulun sekä Pihtiputaan kirjastoista löytyvää kirjallisuutta henkilöstöjohtamisesta, perehdyttämisestä sekä toiminnallisesta opinnäytetyöstä. Nämä toimivatkin opinnäytetyöni teoreettisena viitekehystenä. Lisäksi lähdemateriaalina toimi Nallikari Bakery & Bistron liiketoimintasuunnitelma sekä toimeksiantaja Katja Pasasen haastattelu 25.2.2021. Vaihdon aikana pyrin tekemään perehdytysoppaaseen visuaalisia muutoksia, jotka tekevät sen lukemisesta miellyttävämpää kuin pelkän tekstin lukeminen. Tämän toteutan toimeksiantajalta saatujen kuvien ja logon avulla. Lisäksi perehdytysoppaan värimaailma on Nallikari Bakery & Bistron kotisivujen mukaisesti toteutettu.

Syyskuussa 2021 jatkoin aktiivisesti opinnäytetyön ja perehdytysoppaan tekemistä. Toimeksiantajan palautteen avulla pääsin edistämään myös perehdytysoppaan sisältöä. Opinnäytetyöhön sain lisämateriaaliksi myyntiraportteja tuoteryhmittäin sähköpostitse toimeksiantajalta. Lokakuussa 2021 viimeistelin opinnäytetyötäni rakenteen ja tekstin osalta. Marraskuussa 2021 tein vielä viime hetken korjaukset sekä visualisoinnit. Pääsin tavoitteeseen ja sain opinnäytetyöni valmiiksi marraskuussa 2021. Myös toimeksiantaja oli tyytyväinen perehdytysoppaan sisältöön ja visuaalisuuteen.

Perehdytysopas sisältää kaikki tärkeät elementit, joita uusi kesätyöntekijä tarvitsee aloittaessaan kesätyöt Nallikari Bakery & Bistrassa. Tärkeimpinä työvuorokohtaiset työtehtävät, jotka toistuvat päivästä toiseen samanlaisina. Opas sisältää tiiviin esittelyn yrityksestä ja sen toiminnasta. Lisäksi siinä on kaikki tarvittava tieto työn aloituksesta ja vastuualueista. Perehdytysoppaan tekemisessä otan huomioon erityisen huolellisesti toimeksiantajan toiveet sisällön suhteen. Toimeksiantaja on yrityksen asiantuntija ja tietää mitä kaikkea perehdytysoppaasta tulisi löytyä. Lisäksi hyödynnän omakohtaista kokemustani kesätyöntekijänä Nallikari Bakery & Bistrassa.

Ohessa olevasta taulukosta 2 nähdään selkeästi aikajanalla syksystä 2020 marraskuuhun 2021 opinnäytetyön eri vaiheet.

Taulukko 2. Aikajana opinnäytetyöprosessista.

Syksy 2020	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko- Elo	Syys	Loka	Marras
Aiheanalyysi	Suunnitelman esitys	Haastattelu 25.2.2021	Teoria	Teoria	Oppaan visualisointi	Palautteiden pohjalta muokaus	Palautteiden pohjalta muokaus	Viimeistely
Theseusmuut oppaat	Teoria	Teoria	Opas	Opas				Valmis opinnäytetyö
Suunnitelma		Opas						

5.2 Valmis perehdytysopas

Opinnäytetyöni lopputuloksena on kattava perehdytysopas uusille kesätyöntekijöille Nallikari Bakery & Bistro konditoriaravintolassa. Tämä perehdytysopas on toteutettu Word-muodossa, jotta jatkossa toimeksiantajan on mahdollisimman helppo sitä päivittää ajan tasalle. Perehdytysoppaan avulla perehdytysprosessi tapahtuu kattavammin ja uudet työntekijät pystyvät helposti palaamaan työssä vaadittuihin asioihin omalla ajallaankin. Perehdytysoppaan avulla pyritään vähentämään virheitä, joita uudelle työntekijälle väistämättä tapahtuu.

Perehdytysoppaan idea syntyi ollessani itse kesätyössä Nallikari Bakery & Bistrossa kesällä 2020, jonka jälkeen kysyin toimeksiantajan mielipidettä kyseiseen opinnäytetyön aiheeseen. Toimeksiantaja oli erittäin innostunut tarjoamastani avusta perehdytysprosessiin. Perehdytysoppaan sisältö on pääosin toimeksiantajan palautteen, omakohtaisen kokemuksen sekä Ravintola Nallikarin perehdytysmateriaalien avulla koottu kokonaisuus.

Perehdytysoppaasta löytyy tarvittavat yhteystiedot, työpaikan esittelyä, tehtäväkortit kullekin tarjoilijan työvuorolle, menu, juomalista, asiakkaiden usein kysymät kysymykset, kassakoneen käytöstä olennaisimmat asiat, drinkki- ja kahviovhjeet sekä lopuksi tuotetuntemukseen liittyvä osio. Kuvasta 12 nähdään konkreettisesti perehdytysoppaan sisällysluettelo (Liite1).

Sisällys	
1	Tervetuloa töihin Nallikari Bakery & Bistron1
2	Yhteystiedot2
3	Työpaikka3
3.1	Yleistä3
3.2	Henkilökuntaedut3
3.3	Varastot3
4	Työn aloitus.....4
4.1	Verokortti4
4.2	Anniskelupassi4
4.3	Hygieniapassi4
4.4	Työvaatteet ja ulkoinen olemus4
5	Kassakoneen käyttö6
6	Asiakkaan vastaanottaminen8
7	Drinkkien teko ja kahvikoneen käyttö, lonkero/olut tankkien vaihto.....9
8	Asiakkaiden usein kysytyt kysymykset.....11
9	Tehtäväkortit12
9.1	Aamuvuoro12
9.2	Iltavuoro13
9.3	Hiljaisina aikoina14
10	Menu ja juomalista15
11	Tuotetuntemus21

Kuva 12. Perehdytysoppaan sisällysluettelo.

6 Pohdinta

Opinnäytetyöni tarkoitus oli luoda hyödyllinen perehdytysopas uusille kesätyöntekijöille. Tavoitteena oli helpottaa toimeksiantajaa uusien kesätyöntekijöiden perehdyttämisessä Nallikari Bakery & Bistron. Mielestäni onnistuin tuottamaan perehdytysoppaaseen sellaisen sisällön, jonka avulla uuden työntekijän on helpompi aloittaa työnteko uudessa työpaikassa. Työn hyödyllisyys voidaan kuitenkin todeta vasta perehdytysoppaan oltua käytössä kesätyöntekijöiden perehdytyksessä.

Onnistuin luomaan perehdytysoppaaseen toimeksiantajan mielestä riittävän sisällön. Perehdytysoppaan ulkoasu oli myös mieleinen. Itselleni oli ongelmallista valita sopiva aihe, joten päädyin helpoimpaan ratkaisuun ja päätin tehdä opinnäytetyöni jo tuntemaani yritykseen. Tällöin säästin itseltäni aikaa, kun itselläni oli jo tietoa yrityksestä ja sen toiminnasta. Tämä helpotti huomattavasti perehdytysoppaan laadintaa. Omakohtaisen kokemuksen avulla pystyin miettimään asioita, joita itse olisin tarvinnut lisää perehdytyksen aikana.

Lähdemateriaaleina käytin pääosin kirjallisuutta eri kirjastoista. Lisäksi toimeksiantajan antama liiketoimintasuunnitelma ja haastattelu toivat paljon lisätietoa opinnäytetyöhöni. Lähteeni ovat kaiken kaikkiaan luotettavia. Teoreettisena viitekehystenä opinnäytetyössäni toimivat henkilöstöjohtaminen sekä perehdyttäminen. Näistä hyödynsin varsinkin perehdytysprosessin kaaviota, joka sisälsi kuusi elementtiä: vastualueet ja tavoitteet, työtehtävään opastaminen, organisaation toiminta, prosessit ja käytänteet, verkostot sekä kehittymisen seuranta. Näiden avulla sain luotua hyödyllisen perehdytysoppaan toimeksiantajalle Nallikari Bakery & Bistrolle.

Perehdytysopas on rajattu perehdyttämään uusia kesätyöntekijöitä, joten mahdollisia jatkotutkimusaiheita voisivat olla kokon perehdyttäminen ja sesongin ulkopuolella olevien työntekijöiden perehdyttäminen. Tätä opasta on kuitenkin helppo muokata sopivaksi kulloiseenkin perehdytysprosessiin. Itselle tuntui loogisimmalta tehdä opas nimenomaan kesätyöntekijöille, koska siinä roolissa itsekin työskennelleenä on helpompi miettiä perehdytykseen tarvittavia asioita. Lisäksi kesätyöntekijöiden vaihtuvuus Nallikari Bakery & Bistrossa tulee olemaan aina suurempi kuin muina aikoina yrityksellä. Tämä tarkoittaa useampia perehdytyskertoja, jolloin perehdytysopasta hyödynnetään.

Itselle koronapandemia tuotti ongelmia, kun Nallikari Bakery & Bistro avasi ovensa helmikuun puolivälissä ja joutui sulkemaan ne uudestaan maaliskuun puolella ravintoloiden rajoitusten

vuoksi. Tämä tarkoitti sitä, etten päässyt paikan päälle tekemään opinnäytetyötäni tarpeeksi. Lähdin opiskelijavaihtoon huhtikuun puolivälissä, joten silloin paikan päällä tekemiseen jäi vain rajoitetusti aikaa. Lisäksi koin haastavana näin laajan kirjoitustehtävän kirjoittamisen, sillä kirjoittaminen ei ole ikinä ollut vahvuuksiani. Tämä opinnäytetyö prosessi kuitenkin auttoi minua huomaamaan, että tekemällä oppii ja ainakin lähdemerkintöjen kanssa huomaan kehittyneeni huomattavasti. Seuraava mahdollinen opinnäytetyö on varmasti helpompi kirjoittaa, kun on jo kokemusta opinnäytetyön tekemisestä tämän myötä. Huomasin myös aikataulusta kiinnipitämisen olevan haastavaa ja näin ollen opinnäytetyön tekeminen venyikin suunniteltua pidemmälle. Perehdytysoppaan toteutus jäi itselleni itsenäisesti tehtäväksi, sillä Nallikarin henkilöstö olivat erittäin kiireisiä kesän 2021 helteisten sääolosuhteiden myötä. Syksyllä kuitenkin sain hyvää palautetta tekemästani työstä toimeksiantajalta, ja tämä toi itselle lisää motivaatiota saattaa opinnäytetyö loppuun saakka.

Opinnäytetyö on onnistunut, kun sitä pystytään konkreettisesti hyödyntämään seuraavien kesätyöntekijöiden perehdyttämisessä. Tämän onnistumisen tulee toteamaan toimeksiantaja Katja Pasanen, Nallikari Bakery & Bistron yksi omistajista. Toimeksiantajan ollessa tyytyväinen perehdytysoppaaseen, voidaan todeta opinnäytetyö onnistuneeksi. Myös uusien kesätyöntekijöiden mielipide perehdytysoppaan hyödyllisyydestä on yksi merkittävä mittari onnistumisesta. Tämän jälkeen voidaan todeta, että onko perehdytysoppaasta tulevaisuudessakin hyötyä. Lisäksi opinnäytetyöni onnistumisen mittarina toimii saavutettu tavoiteaikataulu, joten kun opinnäytetyö on valmis tavoitellussa ajassa, voin sanoa onnistuneeni.

Lähteet

Bakery & Bistro. (2020). Nallikari Bakery & Bistro. Saatavilla 1.12.2020

<https://nallikaribb.fi/tietoa-meista>

Eklund, Annina. (2007). Tervetuloa meille!: Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Impact.

Eräsalo, Ulla. (2011). Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Vantaa: Res-tamark.

Finder. Ravintola Nallikari. Saatavilla 12.1.2021

<https://www.finder.fi/Ravintola/Ravintola+Nallikari/Oulu/yhteystiedot/2922915>

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. (2007). Tutki ja kirjoita. Tammi.

Honkaniemi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H., Rintala-Rasmus, A. & Sandberg, J. (2007). Vii-saat valinnat. Helsinki: Työterveyslaitos.

Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha. (2000). Perehdyttäminen palvelualueilla. Työturvallisuuskes-kus.

Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha. (2007). Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturval-lisuuskeskus.

Kjelin, Eija. & Kuusisto, Pia-Christina. (2003). Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum media.

Kupias, Päivi & Peltola, Raija. (2009). Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Lepistö, Irma. (2004). Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Liiketoimintasuunnitelma. (2020). Nallikari Bakery & Bistro Liiketoimintasuunnitelma.

Nallikari Bakery & Bistro. (2020). Ravintola Nallikari. Saatavilla 1.12.2020

<https://www.ravintolanallikari.fi/ajankohtaista/300-nallikari-bakery-bistro-avataan-kesakuussa>

Pasanen, Katja. (2021). Yrittäjä/ravintolapäällikkö. Haastattelu 25.2.2021.

Viitala, Riitta. (2007). Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Viitala, Riitta. (2021). Henkilöstöjohtaminen: Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. Helsinki: Edita.

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina. (2003). Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi.

Liitteet

Kesätyöntekijän perehdytysopas

Nallikari
BAKERY & BISTRO

Bakeryn parhautta.

Nallikari
BAKERY & BISTRO

Bakeryn parhautta.

Nyt tarjolla Teille, olkaa hyvä!

Sampo Kotilinen
Sampo Kotilinen
Pääkokki



Sisällys

1	Tervetuloa töihin Nallikari Bakery & Bistron	1
2	Yhteystiedot	2
3	Työpaikka	3
3.1	Yleistä	3
3.2	Henkilökuntaedut	3
3.3	Varastot	3
4	Työn aloitus	4
4.1	Verokortti	4
4.2	Anniskelupassi	4
4.3	Hygieniapassi	4
4.4	Työvaatteet ja ulkoinen olemus	4
5	Kassakoneen käyttö	6
6	Asiakkaan vastaanottaminen	8
7	Drinkkien teko ja kahvikoneen käyttö, lonkero/olut tankkien vaihto	9
8	Asiakkaiden usein kysytyt kysymykset	11
9	Tehtäväkortit	12
9.1	Aamuvuoro	12
9.2	Iltavuoro	13
9.3	Hiljaisina aikoina	14
10	Menu ja juomalista	15
11	Tuotetuntemus	21