

Elina Borén

**ABC KALAJOKI HIEKKASÄRKÄT
- PEREHDYTYSKANSIO**

**Opinnäytetyö
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma
Marraskuu 2012**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieskan yksikkö	Aika Marraskuu 2012	Tekijä/tekijät Elina Borén
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn nimi ABC Kalajoki Hiekkasärkät - Perehdytyskansio		
Työn ohjaaja Sirpa Soukka	Sivumäärä 21+24	
Työelämäohjaaja Piiä Similä		
<p>Opinnäytetyöni aiheena on perehdyttäminen. Tavoitteenani oli tehdä perehdytyskansio tukemaan uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Tein työni ABC Kalajoki Hiekkasärkille. Perehdytyskansio valmistui keväällä 2010 ja on siitä lähtien ollut kaikkien työntekijöiden käytössä. Kesällä 2010 tein kaikille kesätyöntekijöille kysely, mistä selvisi ABC Kalajoki Hiekkasärkien perehdyttämisen mahdolliset ongelmat. Kyselylomakkeen vastaukset kävin läpi keväällä 2012 ja sen jälkeen valmistui teoria osuus. Kyselylomakkeesta saadut vastaukset on käyty työssäni läpi pääpiirteittäin. Laajempi tutkimustulos on salaisessa osiossa.</p> <p>Työstäni tulee selville perehdyttämisen keskeiset asiat. Perehdyttäminen on prosessi, joka jatkuu koko työntekijän töissä oloajan. Tämä tuo esille sen, miksi perehdyttäminen on yrityksen tärkein koulutusmuoto ja siihen on panostettava. Työsuojelu on osa perehdyttämistä. Työsuojeluasiat ovat lakisäätteisiä ja sen vuoksi käsittelen myös ne opinnäytetyössäni. Halusin sisäisen viestinnän osaksi opinnäytetyötäni, koska halusin tuoda esille sen tärkeyttä yrityksissä.</p> <p>Esittelen ABC Liikennemyymälöitä yleisesti sekä ABC Kalajoki Hiekkasärkät. Käytän työssäni kvalitatiivista tutkimusmenetelmää kyselylomakkeen muodossa. Kerron lyhyesti opinnäytetyön toteuttamisesta. Pohdinta kappaleessa käyn läpi opinnäytetyötä tehdessä tulleita ajatuksia sekä ABC Kalajoki Hiekkasärkien tämän hetkistä tilannetta.</p> <p>Perehdytyskansioon tulleet asiat on käyty läpi ABC Kalajoki Hiekkasärkien palveluvastavien sekä liikennemyymälän päällikön kanssa. Perehdytyskansio sisältää kaikki asiat, joita työntekijät tarvitsevat työskennellessään ABC Kalajoki Hiekkasärkillä. Päivitys tapahtuu aina kun on tarpeellista ja sen hoitavat palveluvastaavat. Perehdytyskansio on sähköisessä muodossa ja se tulostetaan työntekijöille tarvittaessa. Uusille työntekijöille perehdytyskansio annetaan ensimmäisenä työpäivänä.</p> <p>Opinnäytetyöni sisältää salaisen osion.</p>		
Asiasanat Perehdyttäminen, ABC, työhönopastus, perehdytyskansio		

ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	Date November 2012	Author Elina Borén
Degree programme Degree programme in Tourism		
Name of thesis Orientation Guide For New Staff in ABC Kalajoki Hiekkasärkkät		
Instructor Sirpa Soukka		Pages 21+24
Supervisor Piia Similä		
<p>The topic of this thesis was orientation of new staff. The goal was to make an orientation guide for new employees. The work was commissioned by ABC Kalajoki Hiekkasärkkät. The orientation folder was completed in the spring of 2010 and has been used since for all employees. In the summer OF 2012, all summer workers replied to an inquiry, which showed all potential problems in the orientation in ABC Kalajoki Hiekkasärkkä. The replies to the questionnaire were analyzed in the spring of 2012 and also the theoretical part was completed then. The replies to the questionnaire are discussed in outline in this work. The more extensive analysis of the results is in the secret part.</p> <p>The work brings out the most essential issues of orientation of new employees. Orientation is a process that will continue throughout the time employee is working in the company. This highlights why orientation is the company's most important form of training and why it needs to be paid attention to. Occupational safety and health issues are required by law. (I wanted to) internal communications was included as part of the thesis, because I wanted to emphasize its importance in companies.</p> <p>ABC Stations are introduced in general and ABC Kalajoki Hiekkasärkkät in more detail. The research method was qualitative and the study was carried out using a questionnaire. I tell briefly about the implementation of the thesis. In the discussion section thoughts that arouse during the study as well as the current situation in ABC Kalajoki Hiekkasärkkät are discussed.</p> <p>Things that were included in the orientation material were discussed with the manager and the service employees of ABC Kalajoki Hiekkasärkkät. The orientation folder contains all the things that employees need to know while working in ABC Kalajoki Hiekkasärkkät. The orientation folder will be updated whenever it is necessary. It is in electronic form and it will be printed to employees if necessary. All new employees will have the orientation guide on their first day at work.</p> <p>The thesis contains a secret part.</p>		
Key words orientation of new staff, ABC, orientation		

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 ABC KALAJOKI HIEKKASÄRKÄT	3
3 PEREHDYTTÄMINEN	5
3.1 Perehdytysuunnitelma ja perehdyttämisen tavoitteet	6
3.2 Perehdyttämisen aloittaminen	7
3.3 Perehdyttämisen vaiheet	7
3.4 Muutokseen perehdyttäminen	8
3.5 Työsuojelu	9
3.6 Perehdyttämisen kehittäminen	10
3.7 Sisäinen viestintä	11
4. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	13
4.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä osana opinnäytetyötä	13
4.2 Kysely ABC Kalajoki Hiekkasärkien työntekijöille	14
4.3 Parannusehdotukset työntekijöiden perehdyttämiseen	16
5. PEREHDYTYSKANSION TOTEUTTAMINEN	18
6. POHDINTA	19
LÄHTEET	21
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantajana on ABC Kalajoki Hiekkasärkät (myöhemmin ABC) ja aiheena on ABC:n perehdytyskansio (LIITE 1). ABC:lle on vuosia sitten tehty perehdytyskansio, joka on jäänyt päivittämättä ja sisältää pelkästään Salemyymälän tietoa. ABC koostuu neljästä osa-alueesta, joita ovat keittiö, Sale, ravintola sekä Hesburger. Halusin tehdä uuden perehdytyskansion, jota jokainen työntekijä voi käyttää huolimatta siitä, millä alueella hän työskentelee.

ABC:llä vuoden kiireisin aika on kesäkuusta elokuuhun, jolloin työntekijöitä on yhteensä noin 50. Perehdytyskansion päätarkoituksena on auttaa uusia työntekijöitä selviytymään ensimmäisistä vuoroistaan. Kesätyöntekijöiden työsopimus on yleensä touko-kesäkuusta elokuun loppuun, joten perusteelliseen perehdyttämiseen ei ole aikaa ja resursseja. Työharjoittelijakin voi käyttää perehdytyskansiota apunaan. Perehdytyskansio sisältää paljon tietoa, joita harjoittelijan ei tarvitse käyttää tai tietää, kuten esimerkiksi kassojen tilityksen.

Henkilökunnan perehdyttäminen vie paljon aikaa niin esimieheltä kuin muilta työntekijöiltä ja tämän vuoksi perehdytyskansio on todella tärkeä. ABC:lle tulevista kesätyöntekijöistä monet ovat alle 18-vuotiaita ja usein kyseessä on ensimmäinen kesätyöpaikka. Tämän vuoksi perehdytyskansio on oltava perusteellinen. Perehdytyskansio sopii myös vakituiseen työsuhteeseen tulevalle. Suurin osa ABC:lle palkattavista työntekijöistä työskentelee joka kahvilankassalla tai keittiöllä, joten sen vuoksi perehdytyskansiosta on löydyttävä apu moneen eri tehtävään. Perehdytyskansioon on luokiteltu erikseen jokaisen työvuoronaikana tehtävät työt jokaiselle tehtäväalueelle.

Perehdytyskansio ei vastaa kokonaisuudessaan perehdyttämistä, vaan se toimii apuna uusien työntekijöiden saapuessa ensimmäisiin vuoroihin. Jokainen työntekijä saa henkilökohtaista perehdyttämistä ja hänet opastetaan työtehtäviin. Perehdytyskansio on apuväline, jonka tarkoituksena on antaa varmempi ote työskentelyyn sekä auttaa oma-aloitteisemmaksi. Vakituisten työntekijät sekä aikaisemmin ABC:llä työskennelleet, esimerkiksi äitiyslomalta ensimmäisiin vuoroihin tullessa, voivat käyttää perehdytyskansiota mieleen palauttajana sekä kertauksena.

Perehdytyskansio valmistui keväällä 2010. Perehdytyskansio on tehty siten, että jokainen vakituinen työntekijä pystyy sitä päivittämään ja tarvittaessa tekemään muutoksia. Pääasiassa tämä tehtävä on kuitenkin annettu esimiehelle sekä vastaaville. Tein keväällä 2010 kaikille kesätyöntekijöille kyselyn (LIITE 2), josta saimme selville, miten perehdyttäminen heidän mielestään onnistuu ABC:llä. Osa työntekijöistä oli aikaisemmin kesätöissä olleita ja osa oli uusia kesätyöntekijöitä. Perehdytyskansio on tehty vastaamaan ABC Hiekkasärkkien toimintaa, joten sitä ei voi käyttää apuna muilla ABC asemilla.

2 ABC KALAJOKI HIEKKASÄRKÄT

Vuonna 1989 perustettiin S-ryhmän Ässähuoltamot, joiden tehtävänä oli tarjota kuluttajille polttoaine- ja ravintolapalveluita. 1990-luvun puolella välissä liikennemyymälöihin haluttiin panostaa enemmän, minkä johdosta ensimmäinen ABC-liikennemyymälä avattiin Uttiin joulukuussa 1998. Ässähuoltamoissa suunniteltiin, että vuosituhatuuden vaihtuessa kaikki osuuskauppojen hallinnoimat strategisesti merkittävät huoltamopaikat ovat S-ryhmän omistuksessa. Vuoden 1998 jälkeen ABC-ketju on kasvattanut toimintaansa ja ABC-verkosto jatkaa vauhdilla kasvua. Huippuvuonna 2004 eri puolille maata nousi kaikkiaan 21 liikenneasemaa. (Lattunen 2009.)

SOK osti Esson osakkeet vuonna 2007. Esson huoltamoihin on pääkaupunkiseudulla kehitelty ABC-Deli, josta saa valmisaterioita, ruokatavaroita sekä polttoainetta. Tällä hetkellä ABC-liikennemyymälöitä on 108. ABC-asemat ovat auki vuoden jokaisena päivänä joko 24h tai 6-24. Jokaisessa ABC-liikennemyymälässä on ravintola, elintarvikemarket, polttonestemyynti, RAY:n ja veikkauksen pelit. Lisäksi joillakin asemilla on rahtareiden taukotilat sekä WLAN-yhteys. ABC-ketjuun kuuluu ABC-grillmarket, ABC-Delit, ABC-automaatit sekä ABC-CarWash. ABC-ketju on osa S-Ryhmää. (ABC Liikennemyymälät 2011.)

ABC Kalajoki Hiekkasärkät on avattu juhannuksena 2004. ABC Kalajoki Hiekkasärkät -liikennemyymälä sijaitsee Kalajoen Hiekkasärkillä, Kalajoen keskustasta noin 8 km Kokkolaan päin. Liikennemyymälän ravintolassa on asiakaspaikkoja 150 ja terassilta saa kesäksi 80 asiakaspaikkaa lisää. Ravintolassa on kabinetti kokoustilana, jossa on 25 paikkaa. ABC on avoinna vuoden jokaisena päivänä kello 6-24, poikkeuksena juhannus, jolloin ABC on avoinna 24h. Liikennemyymälässä työskentelee 24 työntekijää ja kesäisin työntekijöitä on yhteensä noin 50.

Ravintolassa on saatavilla noutopöytä ja keittiön a lá carte listalta löytyy annoksia niin aikuisille kuin lapsillekin. Noutopöytä on tarjolla klo 10.30 – 15.00. Kaikkiin annoksiin kuuluu leipä, salaatti, maito/vesi/mehu sekä kahvi, tee tai kaakao. Liikennemyymälässä on myös Hesburger, joka on avoinna päivittäin klo 10.30- 22.00.

Vitriinissä on tarjolla joka päivä tuoretta pullaa, paniinia sekä ABC:llä täytettyjä leipiä. Lisäksi vitriinituotteista löytyy erilaisia juomia, jotka vaihtelevat kausittain. Elin-tarvikemyymälä Salessa on myynnissä ruokatarvikkeita sekä lahjatavaroita. Sale on avoinna koko liikennemyymälän aukioloajan.

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisellä tarkoitetaan sellaisia toimenpiteitä, joilla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, liikeidean sekä työpaikan toimintatavat. Samalla hänet tutustutetaan työtovereihin sekä asiakkaisiin. Työhön perehdytettäessä työntekijä opastetaan työtehtäviin ja hänelle selvitetään odotukset sekä omat vastualueet. Perehdytystä on kahdenlaista. Yritysperehdytyksessä työntekijä tutustutetaan taloon ja henkilöihin. Työhön perehdyttämisessä työntekijä tutustutetaan omiin työtehtäviin. (Kangas 2003, 4.)

Työhönottovaiheessa työntekijälle kerrotaan uusista tehtävistä ja kerrotaan yrityksen liikeidea. Jokaisen työpaikan on tarkoitus tuottaa tuotteita ja palveluita. Kun työntekijä on hyvin perehdytetty ja koulutettu, on siitä hyötyä niin yritykselle, työntekijälle kuin asiakkaalle. (Penttinen & Mäntynen 2009.) Kun yritykseen tulee uusi työntekijä, on hänelle kaikki uutta ja outoa. Työhönottovaiheessa työnhakija kannattaa tutustuttaa yritykseen ja hänen työpisteeseensä. Työstä riippuen, työntekijä voi saada erilaista materiaalia kotiin, jotta hän voi tutustua yritykseen ja sen toimintaan. (Kangas 2003, 4.)

Perehdyttäminen on tapahtuma, prosessi, joka tapahtuu yrityksen, työnantajan ja työntekijän välillä. Perehdyttäminen ja työhönopastus alkaa jo työhaastattelussa, kun työnantaja kertoo työnhakijalle työpaikasta sekä työtehtävistä. Näin työnhakijalle tulee jo jonkinlainen käsitys siitä, minkälaiseen työhön hän on ryhtymässä. Palvelualojen työpaikat ovat haastavia työnantajille, koska kyseisellä alalla on niin suuri vaihtuvuus. Nykyään työelämässä tapahtuu usein muutoksia. Tämän vuoksi kunnollinen perehdyttäminen vähentää epävarmuutta, auttaa sopeutumaan työyhteisöön sekä tuo enemmän vastuuntuntoa työntekijältä työtään kohtaan. (Anu Lainio 2008.)

3.1 Perehdytysuunnitelma ja perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttämisellä tarkoitetaan työntekijän avustamista alkuun uudessa työtehtävässä. Perehdyttäminen tutustuttaa työntekijän työtovereihin sekä itse yritykseen kun taas työhön opastaminen tutustuttaa työntekijän työtehtäviin. (Juuti & Vuorela 2002, 48.) Perehdyttäminen koostuu kaikista työhön kuuluvista osa-alueista sekä siitä, mitä työpäivän aikana kuuluu tehdä ja mitkä liittyvät työn tekemiseen. Perehdyttäessä on esiteltävä työntekijälle kaikki tarvittavat koneet sekä laitteet. Kun henkilökunta osaa käyttää kaikkia laitteita, vähentää tämä työtapa-turmia ja sitä kautta ehkäisee sairaslomia. Kunnollinen perehdyttäminen vähentää työntekijöiden stressiä ja vahvistaa työnantajan sekä työntekijän välistä suhdetta ja luottamusta.

Ennen työntekijöiden perehdyttämistä on tehtävä perehdytysuunnitelma. Perehdytysuunnitelmasta on tultava ilmi, kuka ottaa henkilön vastaan ja kuka hänet esittelee lähimmille työtovereille sekä muulle työyhteisölle. Työntekijän on saatava perehdytysuunnitelmasta tietoa toiminnasta, työskentelytavoista, organisaation strategioista sekä päämääristä. (Juuti & Vuorela 2002, 49.)

Perehdyttäminen jatkuu kaikkien työntekijöiden osalta koko töissä olon ajan. Työtavat ja koneet muuttuvat koko ajan. Tämän vuoksi myös vanhoja työntekijöitä on opastettava tarvittaessa. Käytännössä perehdyttäminen kuuluu yrityksen esimiehelle. Suuremmissa yrityksissä on useita vastaavia ja heille on määrätty alue, josta he vastaavat. Vastaaville kuuluu oman osa-alueen asioiden hoitaminen sekä työntekijöiden perehdyttäminen. Päävastuu perehdyttämisestä on aina esimiehellä. Useimmilla työpaikoilla on liikuntamahdollisuuksia, yhteisiä illanviettoja, tyky-päiviä sekä muita palveluita, jotka lisäävät fyysistä hyvinvointia. Työntekijät on perehdytettävä myös näihin palveluihin ja heille on kerrottava erilaisista mahdollisuuksista. (Kangas 2003,7.)

3.2 Perehdyttämisen aloittaminen

Uusi henkilö on saatava tutustutettua työtovereihin, jotta hän tuntee olevansa tervetullut. Kun henkilö kokee olevansa odotettu työntekijänä, hänen on helpompi luoda suhde työtovereihin ja siten hän tuntee paremmin kuuluvansa työporukkaan. Työhönopastukseen kuuluu, että työntekijä tutustutetaan työtehtäviinsä, työtilaansa sekä työvälineisiin. Tutustuminen kannattaa aloittaa hieman rennommin, vaikka kahvikuppisen ääressä, jolloin jännitys helpottaa ja esille tuleva tieto on helpompi ottaa vastaan. (Juuti & Vuorela 2002, 49.)

Perehdyttäminen on jokaisen työpaikan tärkein koulutusmuoto. Onnistunut perehdyttäminen helpottaa tulevaisuudessa niin työntekijää kuin työnantajaa. Työntekijästä tulee oma-aloitteisempi ja rohkeampi, hän kykenee paremmin suoriutumaan tarvittavista työtehtävistä. Kun työntekijä osaa työnsä, on siitä etua työnantajalle. Kunnollinen ja perusteellinen perehdyttäminen on verrattavissa myös yrityksen tulokseen. Kun työntekijät osaavat työnsä, yrityksen tulos paranee.

3.3 Perehdyttämisen vaiheet

Perehdyttämisen ensimmäinen vaihe on valmistautuminen, joka alkaa sillä, että työntekijä sekä työhön perehdyttäjä tutustuvat toisiinsa. Perehdyttäjä kertoo työstä, yrityksestä sekä liikeideasta. Uudelta työntekijältä kannattaa kysellä omia mielipiteitä sekä mitä hän osaa jo ennestään, mikä on uutta ja mitä tietää asioista jo ennestään. (Juuti & Vuorela 2002, 51.)

Toinen vaihe perehdyttämisessä on opastus. Helpoiten opastus onnistuu kun perehdyttäjä antaa ohjeet osissa. Kaikkia ohjeita ei kannata antaa kerralla, jotta uusi työntekijä suoriutuu paremmin oppimastaan. Ydinkohdat on käytävä läpi huolellisesti ja on kerrottava, miten työ tulee suorittaa. Tauottaminen tuottaa parempaa tulosta, joten perehdyttäminen kannattaa vaiheistaa. Tällöin työntekijä saa sulatella uusia asioitaan. (Juuti & Vuorela 2002, 51.)

Mielikuvaharjoittelu on perehdyttämisen kolmas vaihe. Mielikuvaharjoittelu on mielessä tapahtuvaa harjoittelua, joka tehdään ennen varsinaista työsuoritusta luomalla kuvia siitä, miten työ tehdään. Mielikuvaharjoittelun jälkeen uusi työntekijä näyttää perehdyttäjälle, miten työ tehdään. Uuden työntekijän kannattaa selostaa hänelle tekemisistään, jotta perehdyttäjä saa kuvan siitä, miten työ on opittu. Harjoittelua on jatkettava niin usein, että työntekijä osaa työn moitteettomasti. Kun työ on saatu tehtyä, perehdyttäjä tarkistaa työn tuloksen. (Juuti & Vuorela 2002, 51.)

Loppujen lopuksi oppiminen tapahtuu vasta sitten, kun työntekijä on perehtynyt työhönsä ja aloittanut töiden tekemisen. Viides vaihe perehdyttämisessä on harjoittelu eli itse työn tekeminen. Työhön opastajan kannattaa kuitenkin varmistaa, että uudella työntekijällä on kaikki tarvittava tieto ja osaaminen. (Kangas 2003, 15.)

3.4 Muutoksiin perehdyttäminen

Työpaikoilla ja yrityksissä tapahtuu nykyään paljon muutoksia. Varsinkin palvelu-aloilla työntekijät vaihtuvat usein ja suuri osa työntekijöistä on opiskelijoita. Työntekijöiden vaihtuvuus vaikuttaa vakituisiinkin työntekijöihin. Koneet ja laitteet vaihtuvat usein. Koko ajan laitteita kehitetään paremmiksi ja konekapasiteetit kasvaa. Muutoksia on ollut aina mutta nykyään muutokset tapahtuvat nopeammin ja ovat monimutkaisempia. Yrityksen toiminta on oltava käynnissä koko ajan, joten muutoksiin sopeutumiseen ei ole paljon aikaa. (Kangas 2003, 19.)

Työpaikoilla tuttujen työtovereiden kanssa työskenteleminen tuo turvallisuuden tunnetta, minkä vuoksi muutokset tuovat epävarmuutta. Kun työntekijä on epävarma työtä tehdessään, hän usein syyttää muita työntekijöitä tai esimiestä. Tällä tavoin pyritään säilyttämään oma henkinen tasapaino vaikkakin muutoksiin suhtaudutaan yksilöllisesti. Kaikki on usein kiinni omasta asenteestaan. Usein palvelu-aloilla vakituisesti työskentelevät ovat tottuneet muutoksiin ja sen vuoksi osaavat hallita tilanteen paremmin. Usein asiat helpottuvat sillä, että henkilökunta pitää palavereita, keskustelee tilanteesta ja muutoksista. Jos esimies sekä vastaavat tuovat asiat esille heti ja antavat riittävästi tietoa, on henkilökunnan sekä työntekijöi-

den helpompi tottua muutoksiin. Viikoittaiset tai kuukausittaiset palaverit auttavat tiedonkulussa ja työpaikoilla kannattaa pitää ilmoitustaulu, jossa ilmoitetaan talon sisäisistä asioista. (Kangas 2003, 19.)

Työntekijöille kannattaa antaa mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja pyytää ottamaan kantaa. Työntekijät saattavat usein tietää työn tekemiseen liittyvistä asioista paremmin kuin esimies. Esimies harvoin työskentelee joka päivä tuotantolinjalla, joten työntekijöiden mielipiteet asioista on otettava huomioon. Tällöin uusiin asioihin perehdyttäminen onnistuu paremmin. Vaikka muutokset aiheuttavat paineita, työntekijät hyväksyvät kielteisetkin muutokset kun asioihin on perehdytty kunnolla. (Kangas 2003, 20.)

3.5 Työsuojelu

Työntekijöiden fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin on kiinnitettävä huomiota työpaikoilla. Kun työntekijät voivat hyvin, on siitä hyötyä niin työnantajalle kuin työntekijälle. Kun on tehty riittävät ennaltaehkäisevät toimenpiteet, vähennetään vahinkojen sattumisen riskiä. Työsuojelun tarkoitus on ennaltaehkäistä vaaratilanteita sekä luoda sellaiset työolosuhteet, joissa työntekijät saavat säilytettyä fyysisen ja psyykkisen työkykynsä. Työsuojeluasioista vastaa joko työnantaja tai hänen määräämä henkilö. Työpaikalle annetaan työsuojeluohjeet, joita jokaisen työntekijän on noudatettava. Työntekijöiden on ilmoitettava puutteista ja vioista välittömästi. (Kangas 2003, 21.)

Työsuojelusta on säädetty laki, jonka mukaan jokaiselta työpaikalta on löydyttävä työsuojelun toimintaohjelma. Lain tarkoitus on parantaa työympäristöä niin, että työntekijöiden työkyky on turvattu sekä ehkäistä ja torjua työtapaturmia. Lailla pyritään ehkäisemään ammattitauteja sekä muita työstä johtuvia fyysisen ja psyykkisen terveyden haittoja. (Työturvallisuuslaki 23.8.2003/738)

Usein työpaikoilla on erilaisia koneita ja laitteita, joiden turvallinen käyttäminen sekä suojainten käyttäminen liittyvät työnopastamiseen ja työsuojeluun. Työhönohjoajan on huolehdittava, että työhön perehdyttävälle tulee kaikki tarvittava

tieto laitteiden vaaratekijöihin liittyen. Uudelle työntekijälle on opastettava kaikki turvatoimet ja hänen tiedettävä, miten pitää toimia vaaratilanteen sattuessa. Kun työntekijöillä on kaikki tarpeellinen tieto, säästää se työntekijöitä turhilta sairauslomilta ja on näin eduksi myös työnantajalle. Työpaikan siisteys ja ergonomia on myös osa työsuojelua ja kun paikat on siistinä, säästää se työntekijöitä myös ylimääräisiltä ja turhilta töiltä. Oikeilla työskentelytavoilla työn tekeminen onnistuu helpommin sekä se auttaa voimaan työssä paremmin. (Kangas 2003, 21.)

Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma on oltava kaikkien työntekijöiden nähtävillä. Suunnitelma on tehtävä turvaamaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojelemiseen vaaratilanteen uhatessa. Suunnitelmasta on tultava ilmi ensiapua vaativien tilanteiden hoitaminen sekä ensiapuvälineet, sammutusvälineet sekä niiden sijainti, poistumistiet ja muu tarvittava tieto vaaratilanteiden hoitamiseksi. Pelastussuunnitelma on lakisääteinen. (Kangas 2003, 22.)

Työsuojeluvaltuutetun tehtävänä on oma-aloitteisesti perehtyä työympäristöön, työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttaviin asioihin sekä työsuojelulainsäädäntöön. Työsuojeluvaltuutettu on oltava työpaikoilla, joissa työskentelee yhtäaikaaisesti vähintään kymmenen työntekijää. Varavaltuutettuja valitaan kaksi, jotka hoitavat työsuojeluvaltuutetun tehtäviä hänen ollessa estynyt hoitamaan tehtäviään. Toimihenkilöt valitsevat työsuojeluvaltuutetun sekä varavaltuutetut. Työsuojeluvaltuutettu voi olla myös pienemmillä työpaikoilla jos sitä pidetään tarpeellisena. Työpaikan esimiehen on annettava työsuojeluvaltuutetulle kaikki tarvittavat tiedot, joita tehtävää hoitaessa tarvitaan. (Harjanne 2012)

3.6 Perehdyttämisen kehittäminen

Perehdyttäminen tapahtuu aina sen hetkisten toimintatapojen mukaan. Kuten aikaisemmin sanoin, työpaikoilla tapahtuu muutoksia ja sen vuoksi perehdyttämistä on kehitettävä ja perehdytysuunnitelmaa muutettava tilanteen mukaan. Työpaikan esimies sekä vastaavat käyvät tilanteen läpi ja miettivät mitkä ovat tärkeimmät kehittämistarpeet sekä – tavoitteet. Lähtötilanteessa on selvitettävä, mitkä asiat ovat kunnossa ja mitkä tarvitsevat päivittämistä ja uusimista. Näitä asioita tulee

esille myös työpaikoilla palavereissa. Perehdyttämisen kehittämisestä on myös pidettävä palaveri, koska esimiehellä, työhönohastajalla ja vakituksessa työsuh- teessa olevilla työntekijöillä voi olla erilainen näkemys perehdyttämisen laadusta ja kehittämistarpeista. (Kangas 2003, 23.)

Kun on selvitetty kehittämistarpeet sekä – tavoitteet sovitaan tehtävistä toimenpi- teistä. Perehdyttämisen kehittäminen aloitetaan aina tärkeimmästä asiasta ja suo- ritetaan yhdessä esimiehen sekä perehdyttäjien kesken. Aikatauluttaminen sekä tiedonkulku ovat kulkua on seurattava, jotta nähdään miten kehitys on onnistunut. (Kangas 2003, 23.)

3.7 Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä on tärkeää yrityksen toiminnan kannalta. Siitä on vastuussa yri- tyksen johto, päällikkö sekä muut vastuullisissa tehtävissä olevat. Sisäistä viestin- tää on kaikki yrityksen sisällä tapahtuva tiedonkulku. Kun tiedonkulku on hoidettu hyvin, on siitä hyötyä koko yrityksen toiminnalle. Työntekijöiden toiminta on tehok- kaampaa ja he ovat motivoituneempia. Hyvä ilmapiiri sekä toimiva organisaatio ovat yrityksen toiminnan kannalta tärkeimmät ominaisuudet. Sisäisellä viestinnällä pidetään yllä suhdetoimintaa sekä vastaanotetaan ja käsitellään päivittäisiä asioita yrityksen sisällä. (Säteri & Hosiokoski 2008.)

Sisäiseen viestintään voidaan luokitella kaikki yrityksen sisällä käytävät keskuste- lut. Viralliseksi viestinnäksi kuitenkin luokitellaan mm. intranet, palaverit, kokouk- set, koulutukset, sähköposti sekä sisäinen tiedottaminen kuten ilmoitustaulut. Pai- nopisteen voivat vaihdella yrityksen toiminnan ja tarpeiden mukaan. Tärkeimmät sisäisen viestinnän aiheet palvelualoille ovat uudistukset sekä muutokset, jotka koskevat esimerkiksi tuotteiden ja palveluiden lanseeraamista. Asiakaspalvelussa olevien henkilöiden täytyy olla ajan hermoilla tällaisten tilanteiden varalle. (Säteri & Hosiokoski 2008.)

Haastetta sisäiselle viestinnälle tuo kuitenkin toimipisteiden etäisyydet. Kuten esi- merkiksi ABC Liikenneasemilla on toimipisteitä useissa paikoissa, on tiedon kulku

haasteellista. Monille suuremmilla yrityksillä on käytössä intranet tätä tarkoitusta varten. Jos tietoa tarvitsee saada pikaisesti toimipaikalta toiselle, on sähköposti tällöin nopein keino tiedonvälitykseen. Jokaisessa toimipisteessä on olemassa esimies, jonka tehtävänä on huolehtia, että jokaisen työntekijän tietoisuuteen tulevat kaikki tärkeät asiat. (Säteri & Hosiokoski 2008.)

4. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Tein opinnäytetyön yhteydessä ABC Kalajoki Hiekkasärkien työntekijöille kyselyn siitä, miten perehdyttäminen on heidän mielestään onnistunut. Kysely tehtiin kaikille 2010 kesällä kesätöissä olleille ja kyselylomakkeet jaettiin jokaiselle työntekijälle heidän työvuorolistojen yhteydessä. Kyselylomakkeita jaettiin 30 kappaletta ja niistä vastauksia saatiin 19 kappaletta. Samaan aikaan kaikille kesätyöntekijöille jaettiin perehdytyskansio. ABC:n taukokuoneessa on postilaatikko vapaatoiveiden vuoksi ja kyselylomakkeet palautettiin samaan postilaatikkoon. Kysymykset tehtiin yhdessä ABC Kalajoki Hiekkasärkien liikennemyymäläpäällikön Piia Similän kanssa ja vastaukset käytiin hänen kanssa läpi luottamuksellisesti. Kyselylomakkeessa oli kuusi kysymystä ja seitsemänten kohtaan työntekijät saivat kirjoitella vapaata sanaa.

Halusin käyttää kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja tehdä kyselyn sen vuoksi, että se on paras tapa saada vastaus suurimmalta osalta työntekijöistä. Vastaukset ovat totuudenmukaisemmat, kun työntekijät saivat palauttaa kyselylomakkeet nimettöminä ja täyttää ne omassa rauhassa. Helpoiten kysely olisi onnistunut jos olisin laittanut kyselylomakkeeseen monivalintakysymyksiä mutta se ei olisi mielestäni antanut kokonaisvaltaista kuvaa perehdyttämisestä. Halusin, että jokainen työntekijä voi itse omin sanoin kertoa perehdyttämisestä, jotta saan paremmin selville perehdyttämisen tämän hetkisen tilanteen ja työntekijöiden toiveet tarvittavista muutoksista.

4.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä osana opinnäytetyötä

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Kyseessä on menetelmäsuuntaus, jossa käytetään määrällisen tutkimuksen lisäksi. Arkikäsite on muodostunut luonnontieteen pohjalta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tarkoitus edetä ilman ennakkoluuloja. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 25.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää. Ajatuksena on, että todellisuus on moninainen. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti sekä löytää ja paljastaa tosiasioita. Kvalitatiivisen tutkimuksessa tutkija luottaa keskusteluihin sekä omiin havaintoihinsa käyttäen apunaan lomakkeita ja testejä. Tutkijan tarkoituksena on paljastaa odottamattomia seikkoja ja sen vuoksi lähtökohtana on aineiston yksityiskohtainen tarkastelu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittava kohde on valittu tarkasti ja tutkimus on toteutettava suunnitelmien mukaan oikeissa olosuhteissa. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2000, 152-155.)

4.2 Kysely ABC Kalajoki Hiekkasärkien työntekijöille

Käsittelen tässä kappaleessa tuloksia pääpiirteittäin, jotta lukijoille tulee käsitys siitä, miten perehdyttäminen on onnistunut ja mitä muutoksia perehdyttämiseen tarvittaisiin. Laajemmin käsitellyt vastaukset on laitettu salaiseksi.

Melkein kaikki työntekijät työskentelevät usealla puolella ja sen vuoksi vastauksia on saatu enemmän kuin 19. Vastauksista saatu summa on yhteensä 30. Salen työntekijöitä on yhdeksän, ravintolan seitsemän, keittiön seitsemän ja Hesburgerin viisi. Eniten työntekijöitä on Salessa ja vähiten Hesburgerilla. Ravintolassa ja keittiöllä määrä on sama.

Toisen kysymyksen kohdalla halusin tietää, minkälaisen kuvan työntekijät olivat saaneet omista työtehtävistään. Vastaukset oli kirjoitettu omin sanoin. Tähän kysymykseen vastauksia saatiin 18 kappaletta. Työntekijöistä 14 sai hyvän kuvan omista työtehtävistään ja kaksi työntekijää ei saanut minkäänlaista kuvaa omista työtehtävistään. Kahden työntekijän vastaukset vaikuttivat siltä, että he eivät olleet saaneet kunnollista kuvaa siitä, mitä heidän työtehtäviin kuuluu. Yksi vastaus oli jätetty tyhjäksi.

Kolmas kysymys koski perehdyttämisen onnistumista. Työntekijöiltä kysyttiin, miten perehdyttäminen oli heidän mielestään onnistunut. 11 työntekijää vastasi, että heidän kohdallaan perehdyttäminen on toiminut hyvin. Yhden vastaajan mielestä

perehdyttäminen ei ollut onnistunut. Tutkimuksen kannalta hyviä vastauksia saatiin viideltä työntekijältä, koska he kertoivat parilla lauseella miten heidän mielestään perehdyttämien oli mennyt. Kahteen kyselylomakkeeseen oli jätetty vastaus tyhjäksi.

Neljäs kysymys koski työntekijöiden antamia parannusehdotuksia perehdyttämiseen. Olisin toivonut saavani enemmän vastauksia mutta sain vain muutaman hyvän ehdotuksen perehdytyksen parantamiseen. Seitsemän työntekijää oli jättänyt vastaamatta kysymykseen ja kolme kertoi, ettei ollut parannettavaa. Yksi ei osannut sanoa mitään. Neljä yhdeksästätoista työntekijästä oli sitä mieltä, että kommunikoinnin parantaminen helpottaisi työskentelyä. Kolme työntekijää kertoi kunnollisen mielipiteen perehdyttämisen parantamisesta tai ehdotettu perusteellisempaa perehdytystä.

Viidentenä kysyin työntekijöiden mielipidettä perehdytyskansion lisättävistä asioista. Tähän kysymykseen suurin osa työntekijöistä oli jättänyt vastaamatta. Olisin toivonut enemmän vastauksia tähän, koska siten pystyisimme ABC:llä paremmin kehittämään perehdyttämistä. Vaikka muista vastauksissa saimme ehdotuksia, tai niitä pystyi lukemaan niin sanotusti rivien välistä, olisin toivonut työntekijöiden kirjoittavan ehdotuksia myös tähän.

Kuudes kysymys koski perehdytyskansioista poistettavia asioita. Tähän kysymykseen saatiin pelkästään kahdenlaisia vastauksia. Vastauksena oli joko ”ei” tai vastaus oli jätetty tyhjäksi. Tyhjäksi jättäneitä oli yhdeksän kappaletta ja ”ei” vastauksia oli kymmenen kappaletta. Tämä on mielestäni siten hyvä tieto, että perehdytyskansiossa oleva tieto on kaikki tarpeellista.

Seitsemäs kohta kyselylomakkeessa oli vapaa sana. Tästä kysymyksestä saimme hyvin ajatuksia perehdyttämisen parantamiseen. Niistä kerron tarkemmin seuraavassa kappaleessa vain pääpiirteittäin. Vastaukset on käyty läpi luottamuksellisesti.

4.3 Parannusehdotukset työntekijöiden perehdyttämiseen

Similä oli tyytyväinen kyselyn tekemiseen, koska nyt voimme tehdä parannuksia perehdyttämiseen ja sitä kautta saamme aikaisempina kesinä olleet työntekijät tulemaan ABC:lle töihin myös tulevaisuudessa. Jos joka kesä ei tule uusia kesätyöntekijöitä, ei heille tarvitse järjestää suurta perehdyttämistä vaan riittää kun asiat kerrataan ja käydään läpi mahdolliset työtapojen sekä laitteisiin tulleet muutokset. Toiminta pysyy pääpiirteittäin samana.

Perehdytyskansio tuli hyvin työntekijöiden tietoisuuteen ja he olivat käyttäneet sitä työvuorojensa aikana. Muutama työntekijä ei ollut jostain syystä saanut perehdytyskansiota käyttöönsä. Tästä syystä tulimme siihen tulokseen, että perehdytyskansio annettava henkilökohtaisesti jokaiselle työntekijälle.

Kyselyn tuloksena vastauksissa huomattu ongelma oli kommunikointi. ABC:llä pidetään vähintään puolivuositain palavereita, joissa käydään läpi työpaikan asioita. Varsinkin palavereissa esille tulevat asiat oli kyselyyn vastanneiden mielestä huonosti saatavilla. Palavereista tehdään aina tiivistelmä, joka on nähtävillä kaikille työntekijöille taukokuoneen ilmoitustaululla, joten siellä tulevat asiat pitäisi olla kaikki saatavilla. ABC:llä on vuorotyö ja sen vuoksi on hankala saada kaikki työntekijät samaan aikaan tai edes kahdessa eri osassa palavereihin.

Työntekijöiden kanssa käytävään sisäiseen viestintään on käytettävä enemmän aikaa, jotta tieto saadaan kulkemaan paremmin esimiesten ja työntekijöiden välillä. ABC:llä on olemassa lokikirja, johon kirjataan päivän aikana esille tulleita asioita. Vuorotyön vuoksi on hankala muutoin saada tieto jokaiselle työntekijälle. Jokainen työntekijä käy vuosittain Similän kanssa henkilökohtaisen kehityskeskustelun.

Kehityskeskustelun tarkoituksena on käydä läpi työhön liittyviä asioita. Työntekijä ja työnantaja käyvät henkilökohtainen sekä luottamuksellinen keskustelu. Tämän onnistuessa työntekijä saadaan panostamaan työhönsä, hyvinvointiinsa sekä auttaa kehittämään yritystä. (Aarnikoivu 2011, 11-12). Kehityskeskustelussa käydään läpi menneitä ja katsellaan tulevia asioita. Kaikki kehityskeskustelussa esille tulleet

asiat on kirjattava ylös, joka erottaa tämän muista työntekijän sekä työnantajan välisistä keskusteluista. (Henkilösöpooli 2012)

5. PEREHDYTYSKANSION TOTEUTTAMINEN

Perehdytyskansio on tehty henkilökohtaisen perehdyttämisen tueksi. Tarkoituksena on saada henkilökunta käyttämään perehdytyskansiota ensimmäisten työvuorojen aikana, jotta he saavat varmemman aloituksen työlleen. Perehdytyskansio ei vastaa kokonaan perehdyttämistä vaan on tukena, jotta töiden aloituksesta aiheutuva jännitys helpottaisi. Perehdytyskansio on mukana henkilökohtaisen perehdytyksen aikana.

Lyhytaikaisissa työsuhteissa perehdytyskansion tarve lisääntyy. Kun heillä on käytössään kunnollinen ja kaiken kattava perehdytyskansio, työtehtävät ovat helpommin selvitettävissä ja työntekijät saavat kokonaisen kuvan työpaikastaan. Työn tekeminen nopeutuu kun työntekijällä on koko ajan käytettävissä lähde, josta voi tarkistaa asioita ongelmatilanteissa.

Tavoitteenani on saada tehtyä sellainen perehdytyskansio, joka kattaa koko ABC Kalajoki Hiekkasärkien toiminnan. Sain tekovaiheessa apua ravintolan, keittiö, Hesburgerin sekä Salen palveluvastaavilta sekä liikennemyymälän päälliköltä. Halusin palveluvastaavilta oman mielipiteen asioihin, joita perehdytyskansioon laitetaan. Päällikön kanssa käytiin läpi, kuinka yksityiskohtaisesti asiat laitetaan ja laitetaanko perehdytyskansioon salaista tietoa. Kun perehdytyskansio oli valmis, hyväksyin sen liikennemyymäläpäälliköllä ja otimme sen käyttöön heti kun muutokset olivat valmiina. Perehdytyskansio on ollut työntekijöiden käytössä kevästä 2010 lähtien.

6. POHDINTA

Opinnäytetyöni käsittelee perehdyttämistä. Halusin rajata asiat sellaisiksi, joita ABC Kalajoki Hiekkasärkillä voidaan hyödyntää. ABC:llä on olemassa turvallisuusoppaita ja työntekijöille järjestetään koulutuksia aina tarpeen mukaan. Tavoitteenani oli tehdä ABC:lle sellainen perehdytyskansio, jota jokainen työntekijä voi käyttää. Halusin, että perehdytyskansioista löytyy kaikki asiat, joita työntekijöiden tarvitsee tietää työvuoroa tehdessään. Henkilökohtaisen perehdyttämisen jälkeen perehdytyskansio on tukena ensimmäisten työvuorojen aikana.

Perehdytyskansio on tehty niin, että kaikki työntekijät voivat päivittää sitä, mutta päävastuu on laitettu liikennemyymälän päällikölle sekä palveluvastaaville. Päivittämistä joutuu tekemään noin pari kertaa vuodessa, joten siitä ei tule kenellekään lisää työtä. Haluaisin myös jatkossa tehdä vastaavan kyselyn työntekijöille, jotta saisimme selville, onko perehdyttämiseen tullut tarvittavia muutoksia.

Pyrin tuomaan perehdyttämisen tärkeyden esille työssäni mahdollisimman hyvin, jotta jokainen opinnäytetyöni lukija huomaisi, kuinka tärkeää perehdyttäminen on. Työstäni tulee esille, miten perehdyttäminen hyödyntää niin yritystä kuin yrityksen työntekijöitä. Perehdyttäminen on hyvä aloittaa heti työhaastattelu vaiheessa kertomalla yrityksestä. Työhön perehdyttäminen ei lopu koskaan, koska koneet ja laitteet sekä työskentelytavat muuttuvat koko ajan. Vaikka työntekijä on ollut yrityksessä töissä vuosia, on häntä perehdytettävä uusiin asioihin. Koulutustilaisuuksia on järjestettävä yrityksissä sitä mukaan, kun muutoksia tulee. Tämä tarkoittaa perehdyttämisen kehittämistä. Kun työntekijöitä koulutetaan lisää ja he saavat kunnollisen perehdyttämisen, he pysyvät yrityksessä kauemmin. Kunnollisesta perehdytyksestä on apua yritykselle tuotannollisestikin.

Halusin tuoda sisäisen viestinnän yhdeksi osaksi perehdyttämistä. Sisäinen viestintä on aina sellainen, mihin voisi kiinnittää huomiota. Työntekijöille tekemästäni kyselystä huomasin kommunikoinnin olevan suurin ongelma, mihin ABC:llä voisi kiinnittää huomiota. Mielestäni hyvä asia on se, että työntekijöille tekemässäni kyselyssä tuli selville, että kommunikointi ja ilmapiiri ABC:llä ovat kuitenkin viime vuosina parantuneet.

ABC:n tulos on viime vuosina parantunut. Tällä hetkellä ABC:llä on työntekijöitä 24, joista 20 on vakituisesti töissä joko kuukausipalkalla tai osa-aikaisena. Neljä työntekijää on määräaikaisella sopimuksella. He ovat jääneet töihin kesän 2011 ja 2012 jälkeen äitiysloman sijaisina sekä niin sanottuina ekstraajina. Ekstraajat ovat töissä viikonloppuisin ja lomien tuuraajina. Tämä kertoo siitä, että perehdyttäminen on parantunut vuodesta 2010. ABC:n tulos on parantunut vuodessa 51.71%. Tulos on mitattu vuosina 2010 – 2011. Myös tämä kertoo mielestäni siitä, että perehdyttäminen on onnistunut. Tulos ei kuitenkaan yksin johdu perehdyttämiseen liittyvistä asioista, vaan siihen vaikuttaa myös työvuorojen muuttaminen sekä muut talon sisällä tapahtuneet muutokset. Suurimman parannuksen perehdytykseen liittyen huomaa siitä, että työntekijöitä on tullut lisää ja kesätyöntekijöitä on halunnut jäädä työskentelemään pidempään.

Opinnäytetyön tekeminen oli mukavaa ja antoisaa. Tutkimus jatkuu vuonna 2013 kun tulee uudet kesätyöntekijät ja näemme kuinka moni heistä on ollut aikaisempina kesinä ja kuinka moni on uusia. Perehdytyskansio on päivitetty syksyllä 2012. Jäin äitiyslomalle kesällä 2011 ja sen vuoksi opinnäytetyön tekeminen on viivästynyt. Keväällä 2012 jatkoin opinnäytetyön tekemistä tutustumalla teoriaan sekä käsittelemällä tekemäni kyselyn tulokset. Kesän ja syksyn aikana sain tulokset käsiteltyä ja sen jälkeen alkoi opinnäytetyön kirjoittaminen.

LÄHTEET

Aarnikoski H. 2011 Aidosti hyödyllinen kehityskeskustelu Kariston kirjapaino Oy

ABC Liikennemyymälät 2011. Www-dokumentti. Saatavissa:
<http://www.abcasemat.fi/verkosto/liikennemyymalat/kalajoki> Luettu 17.9.2012
<http://www.abcasemat.fi/mika-on-abc> Luettu 17.9.2012.

Alasuutari P. 1999 Laadullinen tutkimus Gummerus kirjapaino.

Harjanne K. 2012. Www-dokumentti. Saatavissa:
http://www.tyoturva.fi/files/1264/Tyosuojelutoiminta_20012012.pdf.

Henkilöstöpooli 2012, Www-dokumentti. Saatavissa:
<http://www.henkilostopooli.fi/index.php/kehityskeskustelut>

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2000 Tutki ja Kirjoita Tammi.

Juuti P. ja Vuorela A. 2002 Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi PS-Kustannus.

Kangas P. 2003 Perehdyttäminen palvelualoilla Edita Prima Oy.

Lainio A. 2008, Www-dokumentti. Saatavissa:
<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu03221.pdf> Luettu 18.9.2012.

Lattunen J. 2009, Ässä-digilehti. Saatavissa:
<http://www.digipaper.fi/assa/25892/index.php?pgnumb=24> Luettu 17.9.2012.

Penttinen A. & Mäntynen J. 2009, Www-dokumentti. Saatavissa:
http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf Luettu 17.9.2012.

Säteri R. ja Hosiokoski T. 2008 Www-dokumentti. Saatavissa:
http://www.tiedottaja.fi/wp-content/uploads/2010/02/Sisaisen_viestinnan_ABC_2008.pdf Luettu 19.10.2012

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2006 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi Tammi.

ABC! Kalajoki Hiekkasärkät

Perehdytyskansio

Elina Borén 2012



SISÄLLYSLUETTELO

1. Yleistä ABC Liikennemyymälöistä sekä ABC Kalajoki Hiekkasärkistä
2. Ravintolan aamuvuoron
3. Ravintolan iltavuoro
4. Sale
5. Keittiön aamuvuoro
6. Keittiön välivuoro
7. Noutopöytävuoro
8. Keittiön iltavuoro
9. Hesburgerin aamuvuoro
10. Hesburgerin iltavuoro
11. Yleistä Hesburgerista
12. Yleistä tietoa ABC:llä työskentelystä

KYSELYLOMAKE

Perehdytyskansion tarkoituksena on saada uusille työntekijöille mahdollisimman hyvä ja itsevarma aloitus uudeen työhön sekä avustaa ensimmäisinä viikkoina. Tämä kyselylomake on liitteenä sen vuoksi, että tahdomme saada mielipiteenne siitä, miten perehdyttäminen on onnistunut. Tämän avulla voimme kehittää perehdyttämistä tulevaisuudessa.

Kun olet täyttänyt lomakkeen, palauta se taukuhuoneeseen olevaan postilaatikkoon. Voit palauttaa lomakkeen nimettömänä. Palautetut lomakkeet käsitellään luottamuksella Piia Similän ja Elina Borénin kesken.

1. Millä puolella (ravintola, Sale, keittiö, Hesburger) liikennemyymälässä työskentelet?
2. Saitko riittävän selkeän kuvan omista työtehtävistä?
3. Miten perehdyttäminen mielestäsi onnistui?
4. Millä tavoin mielestäsi perehdyttämistä olisi voitu parantaa?
5. Mitä olisi voitu lisätä perehdytyskansioon?
6. Pitäisikö perehdytyskansiosta poistaa jotain?
7. Vapaa sana:

