

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma

Saija Lehtikoinen

MAUDEG OY:N KESÄTYÖNTEKIJÖIDEN PEREHDYTTÄMINEN

Opinnäytetyö
Joulukuu 2013



OPINNÄYTETYÖ
Joulukuu 2013
Matkailun koulutusohjelma
Sirkkalantie 12 A
80100 JOENSUU
Puh.050 311 6310

Tekijä
Saija Lehikoinen

Nimeke
Maudeg Oy:n kesätyöntekijöiden perehdyttäminen

Toimeksiantaja
Maudeg Oy

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tavoitteena oli kokonaisvaltaisen kesätyöntekijöiden perehdyttämisprosessin toteuttaminen ja tarvittavan perehdyttämismateriaalin laatiminen Maudeg Oy:lle. Perehdyttämisprosessi toteutettiin kesällä 2013 ja se koostui alkuperehdyttämisestä ennen työhöntuloa, ensimmäisen päivän perehdyttämisestä, koulutustilaisuudesta, työnopastuksesta ja palautekeskusteluista. Perehdyttämismateriaali muodostui jokaiselle tulokkaalle laaditusta perehdyttämissuunnitelmasta ja työnohjeistuksista. Opinnäytetyön lopulliseksi tuotokseksi valmistui perehdyttämiskansio, jonka kohderyhmänä ovat Maudeg Oy:n tulevat kesätyöntekijät.

Opinnäytetyön taustalla oli yrityksen tarve perehdyttämiselle ja perehdyttämismateriaalille. Perehdyttämisen ajankohta oli yritykselle haasteellinen, sillä se oli toteutettava vuoden kiireisimpään aikaan, usealle kesätyöntekijälle yhtä aikaa. Lisäksi osa uusista työntekijöistä aloitti melko nopeasti itsenäisen työskentelyn. Perehdyttämisprosessin tarkoituksena oli perehdyttää tulokkaat tehokkaasti ja tiiviisti yritykseen. Perehdyttämiskansion tarkoituksena on antaa tulevana vuosina sama tietoperusta yrityksestä aloittaville kesätyöntekijöille. Sen tarkoituksena ei ole korvata työn ohessa tapahtuvaa työnopastusta vaan se on tarkoitettu tehostamaan tulokkaiden oppimista.

Tietoperustan yhteydessä kerrotaan lyhyesti kuinka toiminnallinen osuus kytkeytyy opinnäytetyön teoriaan. Opinnäytetyössä raportoidaan tarkasti perehdyttämisprosessin vaiheet ja onnistuminen sekä perehdyttämiskansion sisältö. Perehdyttämisprosessista hyötyi kesän 2013 kesätyöntekijöiden ohella koko Maudeg Oy:n henkilöstö. Tulevana kesinä perehdyttämiskansion tarkoituksena on tukea uusien kesätyöntekijöiden perehdyttämistä.

Kieli
suomi

Sivuja 38
Liitteet 2
Liitesivumäärä 3

Asiasanat

Perehdyttäminen, perehdyttämiskansio



Karelia
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

THESIS
December 2013
Degree Programme in Tourism
Sirkkalantie 12 A
FI 80100 JOENSUU
FINLAND
Tel. 050 311 6310

Author
Saija Lehtikoinen

Title
Induction of Summer workers at Maudeg Ltd.

Commissioned by
Maudeg Oy

Abstract

The aim of the thesis was to realize an integrated induction process and to create induction material needed for Maudeg Ltd. The process included the induction measures before starting the work, those on the first day, a training event, introduction to the job and a feedback conversation. The process was carried out in summer 2013. The induction material consisted of induction plans and job instructions. As a result of this thesis an induction guide was completed, the target group of which will be the summer workers of Maudeg Ltd.

Maudeg Ltd had a need for induction measures and induction material. The induction period was challenging to Maudeg Ltd., because it had to be realized in the busiest time of the year for many workers at the same time. The induction process has to be effective, because some of the new summer workers start independent work quite soon. The induction guide is aimed to give the same basic information to all the summer workers about Maudeg Ltd. The purpose of the induction guide is not to replace the job introduction but to make it more effective.

The theoretical part of the study describes how the functional part is related to it. The phases of the induction process and the contents of the induction guide are reported accurately in the thesis. The summer workers and the whole staff of Maudeg Ltd benefited of the process. The aim of the induction guide is to contribute to the new summer workers' inducting.

Language

Finnish

Pages 38

Appendices 2

Pages of Appendices 3

Keywords

Induction, Induction guide

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	5
2	Maudeg Oy.....	6
3	Opinnäytetyön tausta ja tarve.....	7
3.1	Työn lähtökohdat.....	7
3.2	Toiminnallinen osuus ja tuotokset	9
3.3	Menetelmälliset valinnat	10
4	Perehdyttämisen osa-alueet.....	12
4.1	Perehdyttäminen	12
4.2	Perehdyttäjät	13
4.3	Kokonaisvaltainen perehdyttäminen.....	15
4.4	Työnopastus.....	17
5	Apumateriaalit	18
6	Perehdyttämisen merkitys	19
7	Perehdyttämisvaatimukset	21
8	Perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen	22
9	Maudeg Oy:n perehdyttämisprosessi	24
9.1	Alkuperehdyttäminen.....	24
9.2	Työhöntulopäivä	25
9.3	Perehdyttämistilaisuus	25
9.4	Palautekeskustelu	28
10	Perehdyttämiskansion sisältö.....	29
11	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	33
12	Pohdinta	34
	Lähteet	38

Liitteet

Liite 1 Perehdyttämissuunnitelma

Liite 2 Perehdyttämiskansion sisällysluettelo

1 Johdanto

Opinnäytetyöni aiheena oli kesätyöntekijöiden perehdyttäminen ja perehdyttämismateriaalin laatiminen. Toteutin opinnäytetyöni ensimmäisen käytännön osuuden, kesätyöntekijöiden perehdyttämisen, kesän 2013 aikana. Varsinaisena tuotoksena kokosin perehdyttämiskansion Maudeg Oy:lle, jolla tiesin olevan tarvetta perehdyttämisprosessille ja -materiaalille. Olen työskennellyt opinnäytetyöni toimeksiantajan palveluksessa puolitoista vuotta eli talon tavat ja tehtävät olivat minulle tuttuja.

Opinnäytetyöni toiminnalliseen osuuteen sisältyivät perehdyttämissuunnitelman laatiminen, alkuperehdyttäminen ennen työhöntuloa, osallistuminen ensimmäisen työpäivän perehdyttämiseen, koulutustilaisuuden järjestäminen, perehdyttämisen seuranta palautekeskusteluiden avulla ja perehdyttämismateriaalin luominen. Vastuullani oli erityisesti yritykseen perehdyttäminen, varsinaiseen työnopastukseen osallistui esimies ja kaikki työntekijät. Lopullisena tuotoksena kokosin perehdyttämiskansion, jonka kohderyhmänä ovat Länsikadun Gauden ja Kesähotelli Joensuun Ellin tulevat kesätyöntekijät ja harjoittelijat.

Tässä raportissa esittelen aluksi toimeksiantajani Maudeg Oy:n. Kolmannessa luvussa tuon esille opinnäytetyöprosessini taustat ja tarpeen: miksi valitsin juuri tämän aiheen, mitkä ovat työn lähtökohdat, miten toteutin toiminnallisen osuuden ja miksi olen valinnut kyseiset menetelmät. Tämän jälkeen syvennyn perehdyttämisen teoriaan. Teoriaosuudessa esittelen työni kannalta keskeiset käsitteet, kuten perehdyttämisen ja työnopastuksen sekä tarvittavan tietopohjan ja kerron lyhyesti, miten teoriaosuus kytkeytyi toteuttamaani perehdyttämisprosessiin ja perehdyttämiskansioon. Kappaleessa 9 ja 10 esittelen laajemmin toteuttamani perehdyttämisprosessin sekä perehdyttämiskansion sisällön. Lopuksi arvioin työni luotettavuutta ja eettisyyttä. Pohdinnassa tarkastelen opinnäytetyöni ongelmakohtia ja suunnitelmani toteutumista, sekä omaa ammatillista kasvuani opinnäytetyöprosessin aikana. Käyn läpi palautekeskusteluiden tulokset ja pohdin toiminnallisen osuuteni onnistumista ja kehittämistä. Pohdin lisäksi opinnäytetyöni jatkotutkimusmahdollisuuksia.

2 Maudeg Oy

Maudeg Oy on vuonna 2009 perustettu joensuulainen yritys, johon kuuluu kolme toimipistettä: kaksi pub-pizzeria Gaudea ja Kesähotelli Joensuun Elli. Länsikadun Gaude ja kesähotelli sijaitsevat Joensuun keskustan Länsikatu 18:ssa ja Karsikon Gaude Joensuun Karsikon kaupunginosassa, Kettuvaarantie 25:ssä.

Ravintoloiden päätuotteita ovat pannupizza ja alkoholijuomat. Molemmissa ravintoloissa on A-oikeudet eli niissä saadaan anniskella myös väkeviä alkoholijuomia. Gaude tunnetaan City-lehden vuonna 2005 antamasta kunniamaininnasta ”Kaupungin paras pannupizza”. Gaude erottautuu muiden pizzarioiden liikeideoista antamalla asiakkalle vapaat kädet täytteiden valitsemisessa: jokainen pizza maksaa 9 euroa ja täytteiksi saa valita 22 täyttevaihtoehdosta mieleisensä, vaikka kaikki. Opiskelijat saavat Gaudesta alennusta pizzasta ja juomista. (Heikkinen 2013.)

Länsikadun Gaude ja Kesähotelli Joensuun Elli ovat toimineet jo useita kymmeniä vuosia ja olleet eri omistajien omistuksessa. Gaude toimi aluksi nimellä Gaudeamus, mutta edellinen omistaja muutti nimen noin viisitoista vuotta sitten Gaudeksi. Paikalla on pitkät opiskelijaperinteet ja se olikin alun perin opiskelijoille suunnattu kohtaamispaikka. Maudeg Oy osti Gauden ja Kesähotelli Joensuun Ellin 4.9.2009. Maudeg Oy:n nykyiset omistajat, toimitusjohtaja Päivi Heikkinen ja Tiina Mahonen ovat toimineet yrittäjinä noin neljä vuotta. Yrityksessä työskentelee tällä hetkellä toimitusjohtajan lisäksi kaksi vakituista työntekijää, kolme osa-aikaista työntekijää ja kesätyöntekijöitä tarpeen mukaan. Vuonna 2013 kesätyöntekijöitä oli yhteensä viisi: kolme kerroshoitajaa, aamiaistarjoilija ja harjoittelija, joka työskenteli sekä ravintolan että hotellin tehtävissä. Länsikadun toimipisteiden sijainti on Joensuun tapahtumien kannalta keskeinen. Kadun toisella puolella on Joensuun Tiedepuisto, Joensuu Areena, Mehtimäen jäähalli ja Joensuun Laulurinne, joiden tapahtumat tuovat paljon asiakkaita myös Gauden ja kesähotelliin. (Heikkinen 2013.)

Länsikadun Gaude on arkisin avoinna kello 15.00–24.00. Perjantaisin ja lauantaisin se avataan kello 14.00 ja on avoinna kello 24.00 asti. Sunnuntaisin Gaude palvelee kello 14.00–22.00. Pizzaa tehdään joka päivä 21.30 saakka. Länsikadun Gaudessa asiakaspaikkoja on sisätiloissa 45. Tiloihin kuuluu myös kahdenkymmenen hengen kabinetti, jossa voidaan järjestää pieniä yksityistilaisuuksia. Kesäisin tilojen yhteydessä toimii myös suurehko terassi, jossa on asiakaspaikkoja 60:lle. Ravintola työllistää arkisin yhden ja viikonloppuisin kaksi työntekijää kerrallaan. (Heikkinen 2013.)

Kesähotelli Joensuun Ellissä on 80 huonetta ja 170 vuodepaikkaa. Hotellissa on yhden, kahden ja kolmen hengen huoneita sekä neljän hengen huoneistoja. Asiakkaiden käytössä on yhteiset saunatilat ja maksuton pyykkitupa. Asiakkaan maksamaan huoneen hintaan kuuluu buffetaamiainen ja linavaatteet. Jokaisessa huoneessa on suihku, wc ja pienoiskeittiö. Hotelli on Joensuun Ellin vuokra-kiinteistö ja Maudeg Oy vuokraa sen kesäisin käyttöönsä. Syyskuusta toukokuuhun kiinteistö toimii opiskelija-asuntolana, eikä ole Maudeg Oy:n käytössä. (Heikkinen 2013.)

Maudeg Oy perusti Karsikon Gauden vuonna 2011. Se on arkisin avoinna kello 15.00–22.00 ja viikonloppuisin kello 14.00–02.00. Sunnuntaisin se avataan kello 14.00 ja on avoinna kello 22.00 asti. Ravintolassa järjestetään joka perjantai ja lauantai karaokeiltoja. Ohjelmasta vastaa Monkey Music Oy. Karsikon Gaude työllistää arkisin yhden työntekijän ja viikonloppuillalaisin yhdestä kahteen työntekijää. Ravintolassa on 98 asiakaspaikkaa ja terassilla 50. (Heikkinen 2013.)

3 Opinnäytetyön tausta ja tarve

3.1 Työn lähtökohdat

Kesällä 2013 tuli vuosi täyteen siitä, kun olin aloittanut työni Maudeg Oy:n palveluksessa. Osoitin talvella 2013 työnantajalleni kiinnostukseni tehdä opinnäytetyö yritykselle. Opinnäytetyöni aihe muotoutui tammikuussa 2013 ”Kehittyvä

johtajuus” -opintojakson luennolla, käydessämme läpi perehdyttämistä ja sen tärkeyttä. Opiskelutoverini piti esitelmän perehdyttämisestä ja hän mainitsi, että kaikilla työpaikoilla olisi hyvä olla perehdyttämiskansio. Silloin oivalsin, ettei nykyisellä työpaikallani ole sellaista ja sille olisi tarvetta.

Koska perehdyttämiskansion luominen tuntui yksinään suppealta, päätin lisätä työhöni koulutustilaisuuden järjestämisen, jonka pääteema oli yritykseen perehdyttäminen ja siihen osallistuivat kaikki Maudeg Oy:n uudet kesätyöntekijät. Tietoperustan avulla tutustuin kokonaisvaltaiseen perehdyttämisprosessiin ja halusin toteuttaa sen työpaikallani. Kokonaisvaltainen perehdyttäminen käsittää perehdyttämisen ennen työhön tuloa, työhöntulopäivän perehdyttämisen, työsuhteiden perehdyttämisen sekä työnopastuksen (Viitala 2005, 356). Rajasin aiheeni koskemaan erityisesti perehdyttämistä. Minun oli jätettävä työnopastuksen osuus omalta osaltani vähemmälle, sillä työskentelin eri työvuoroissa kesätyöntekijöiden kanssa heidän ensimmäisillä viikoillaan.

Maudeg Oy palkkaa vuosittain 5–6 uutta työntekijää tai harjoittelijaa kesäsesongin ajaksi, joka kestää kesäkuun alusta elokuun loppuun. Suurin osa kesätyöntekijöistä työskentelee erityisesti kesähotellin tehtävissä, vaikka tarkkaa rajaa hotellin ja ravintolan tehtäville on vaikea asettaa. Kesähotelli toimii Joensuun Ellin opiskelija-asuntolan tiloissa kesäisin, ja opiskelijat muuttavat asuntolaan jälleen syksyn tullen. Opiskelija-asuntola muunnetaan hotelliksi muutamassa päivässä. Huoneet siivotaan perusteellisesti, niihin tuodaan tarvittava kalusto ja vastaanotto valmistellaan kesää varten. Kesän ensimmäisenä viikkona omistaja ja vakituiset työntekijät ovat erittäin kiireisiä, joten uusien työntekijöiden perehdyttäminen on toteutettava hyvin lyhyessä ajassa. Osa uusista työntekijöistä aloittaa melko nopeasti itsenäisen työskentelyn. Koska hotelli toimii ainoastaan kesäisin, on työntekijöiden vaihtuvuus suurta ja heitä tulee kerralla normaaliin työntekijämäärään nähden paljon. Kiireisen sesongin alussa on tarvetta tiiviille ja tehokkaalle perehdyttämiselle. Kattava perehdyttäminen helpottaa sekä tulokkaita että muiden työntekijöiden työtaakkaa.

Aikaisempina vuosina perehdyttämistä on toteuttanut aina se työntekijä tai esimies, joka on sattunut olemaan tulokkaan kanssa samaan aikaan työvuorossa.

Kukaan ei kuitenkaan tarkalleen tiennyt, mitä joku toinen oli jo kertonut ja mitä tulokkaan olisi täytynyt vielä oppia. Tarkoitukseni oli laatia perehdyttämiskansio, jotta jokainen aloittava työntekijä saisi samanlaisen tietoperustan yrityksestä ja perehdyttäminen olisi tasalaatuista. Perehdyttämiskansion tarkoituksena ei ole korvata työn ohessa tapahtuvaa työnopastusta ja perehdyttämistä vaan tukea tulokkaan oppimista.

Kesän 2013 perehdyttämisprosessin kohteena olivat uudet kesätyöntekijät, joita oli yhteensä viisi: aamiaistarjoilija, ravintolan ja vastaanoton harjoittelija ja kolme kerrossiivoojaa. Varsinainen yritykseen perehdyttäminen tapahtui lähinnä ensimmäisen työviikon aikana, työnopastusta jatkui kuitenkin niin pitkään kun oli tarvetta. Vastaavasti perehdyttämiskansion kohderyhmänä tulee olemaan tulevien vuosien kesätyöntekijät ja harjoittelijat.

3.2 Toiminnallinen osuus ja tuotokset

Toiminnallinen opinnäytetyö sisältää nimensä mukaisesti konkreettista tekemistä. Se voi sisältää esimerkiksi käytännön toiminnan ohjeistamista, toiminnan tai tapahtuman järjestämistä tai olla jokin konkreettinen tuote, kuten kirja, portfolio tai tietopaketti. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi. Se on käytännönläheinen, työelämälähtöinen, alan tietoja ja taitoja osoittava opinnäyte, jolla on hyvä olla toimeksiantaja. (Vilka & Airaksinen 2003, 9–10.)

Opinnäytetyöni toiminnallinen osuus muodostui alkuperehdyttämisestä, työhön-tulopäivän perehdyttämisestä, perehdyttämistilaisuuden suunnittelusta ja järjestämisestä sekä apumateriaalien koonnista ja palautekeskusteluista. Apumateriaali koostui jokaiselle tulokkaalle henkilökohtaisesti tehdystä perehdyttämissuunnitelmasta ja työnohjeistuksista. Kesän perehdyttämisprosessin perusteella kokosin varsinaisen tuotokseni, perehdyttämiskansion. Tämän raportin liitteenä on harjoittelijalle laatimani perehdyttämissuunnitelma (liite 1) ja perehdyttämiskansioni sisällysluettelo (liite 2). Perehdyttämiskansio sisältää paljon yrityksen sisäistä tietoa, minkä vuoksi sitä ei voi käyttää tämän raportin liitteenä.

3.3 Menetelmälliset valinnat

Tein perehdyttämiskansiosta helppolukuisen ja melko tiiviin mutta monipuolisen, 23-sivuisen kokonaisuuden. En käyttänyt ammattikieltä, mikä vaatisi lukijalle selvennystä. Kansio on tarkoitettu lähetettäväksi tuleville kesätyöntekijöille sähköpostitse ennen töiden alkua ja sen vuoksi sen on oltava selkeä ja ytimekäs. Tiedot pyrin esittämään niin, ettei lukijan tarvitse tietää yrityksestä etukäteen mitään ymmärtääkseen kansion sisällön. Halusin luoda kansion nimenomaan kesätyöntekijöille ja harjoittelijoille, minkä vuoksi liitin siihen vain heidän työtehtäviään koskevia asioita. Jos kansio olisi suunnattu esimerkiksi pidempään työsuhteeseen tulevalle, sisältäisi se todennäköisesti syvällisempää ja tarkempaa tietoa yrityksen asioista ja työtehtäviä olisi huomattavasti enemmän.

Halusin kansiossa olevan monipuolisesti kaikkien kesätyöntekijöiden työtehtäviä koskevaa tietoa, että se hyödyttäisi mahdollisimman monia tulokkaita. En ottanut kansioon sellaisia ohjeistuksia, joista löytyy työpaikaltamme valmiit ohjeet, kuten kassakoneen tai Hotellinxin käyttöohjeet, Maudeg Oy:n omavalvontasuunnitelma, turvallisuussuunnitelma ja työhyvinvointia koskeva aineisto. Nämä asiat tulokkaiden on hyvä lukea huolellisesti omina asiakirjoinaan, sillä ne sisältävät paljon tärkeää asiaa. Kesätyöntekijöiden perehtyminen näihin asiakirjoihin varmistettiin perehdyttämisen tarkistuslistassa päiväyksin ja allekirjoituksin.

Suuntasin kansion erityisesti nuorille, koska he ovat kansion suurin kohderyhmä. Käytin paljon kuvia ja värejä, joiden avulla halusin tukea muistamista ja säilyttää lukijan kiinnostuksen kansiota lukiessa. Suurin osa kuvista on Maudeg Oy:n omia kuvia ja sain vapaat oikeudet niiden käyttöön. Osan kuvista olen ottanut itse ja muutaman täytekuvan poimin internetistä. Kartan otin Kansalaisen Karttapaikasta, lisäsin kuitenkin halutut kohteet siihen itse.

Tekstiosuudet halusin sanoa selvästi ja ytimekkäästi, suosin luetelmaviivoja ja lyhyitä lauseita, koska ne helpottavat lukemista. Kansiosta voi myös työn ohessa nopeasti tarkistaa unohtuneita asioita kun kokonaisuus on selkeä ja helposti luettava. Havainnollistin tuntilistojen täyttämisen taulukon avulla, sillä uskoin

sen helpottavan ymmärtämistä. Halusin korostaa muutamien itsestään selvien asioiden, kuten osoitetietojen muistamisen tärkeyttä perustelemalla asian yhteydessä miksi ne kannattaa opetella heti.

Toteutin prosessin kokonaisvaltaisen perehdyttämisen pääpiirteitä noudattaen. Koulutustilaisuus tiivisti perehdyttämisen ja koska siihen osallistuvat kaikki tulokkaat samalla kertaa, oli perehdyttäminen tasavertaista. En käyttänyt valmista mallia tilaisuuden pohjana, vaan suunnittelin sen täysin itse. Käytin sen pohjana laatimaani perehdyttämiskansion sisällysluetteloa.

Perehdyttämisprosessiin kuuluvan koulutustilaisuuden tueksi tein PowerPointesityksen, johon kirjoitin käsiteltävät asiat luetelmaviivoin ja lyhyin lausein. Täydensin esitystäni kertomalla asioista tarkemmin omin sanoin. Diaesitys helpotti minua muistamaan oleelliset asiat ja oli mielenkiintoisempaa seurattavaa kuuli-joille, koska se sisälsi ydinasiat ja kuvia. Tilaisuuden päätteeksi teimme kierroksen työympäristössä, jossa esittelimme esimieheni kanssa kaikki olennaiset tilat rakennuksen sisältä ja ulkoa. Uskon kierroksen tukeneen oppimista ja olleen hyödyllinen kaikille tulokkaille. Täydensin kierroksen aikana tilaisuudessa esille tulleita asioita. Kerroin esimerkiksi, että kaikissa kerroksissa on alkusammuttimet ja kierroksen aikana näytin, missä ne sijaitsevat.

Koska kansio on ensisijaisesti tarkoitettu lähetettäväksi kesätyöntekijöille ennen töiden alkua, on sen oltava sähköisessä muodossa. Sähköistä tiedostoa on helppo päivittää, esimerkiksi hintojen tai käytäntöjen muuttuessa. Kansio on sellaisenaan valmis kesän 2014 tuleville työntekijöille, sillä hinnastot on päivitetty sitä varten. Se tulostetaan lisäksi työpaikalle muiden tärkeiden kansioden viereen, koska paperiversiota on kätevämpi selailta työaikana, eikä se ole riippuvainen tietokoneen toiminnasta.

4 Perehdyttämisen osa-alueet

4.1 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on prosessi, jonka tehtävänä on sopeuttaa uusi tulokas tai tehtävästä toiseen siirtyvä työntekijä tuleviin työtehtäviinsä ja työyhteisöön tehokkaasti. Tarkoituksena on tutustuttaa perehdytettävä organisaatioon ja henkilöstöön, työpaikan toiminta-ajatukseen ja liikeideaan sekä tehdä selväksi yrityksen pelisäännöt. Tärkeässä osassa ovat myös työympäristön ja tulevien työtehtävien ja niihin liittyvien odotuksien esittely. (Kangas 2003, 4.)

Liike- ja palveluideaan sisältyy paljon tärkeitä osa-alueita, minkä vuoksi niihin tutustuminen onkin yksi tärkeimmistä asioista perehdyttämisessä. Niihin sisältyy muun muassa yrityksen tarjoamat palvelut ja tuotteet, toimintatavat, henkilökunnan toiminta ja heiltä vaadittavat tiedot ja taidot, yrityksen asiakkaat sekä asiakaspalvelun hallinta. (Kangas 2003, 4.)

Perehdyttämisellä viitataan usein yritysperehdyttämiseen, jolla tarkoitetaan ennen kaikkea tutustuttamista yritykseen ja sen toimintaperiaatteisiin. Työhön perehdyttämisestä eli työnopastuksesta puolestaan puhutaan silloin, kun perehdytettävälle opastetaan työmenetelmät ja työtehtävien sisältö sekä niiden hallintaan liittyvät asiat, kuten koneiden ja laitteiden käyttö ja päätöksentekotavat. (Hätönen 1999, 69.)

Perehdyttämisen juuret ulottuvat 1600–1800-luvuille, jolloin käsityöläisten ammatti-identiteetti alkoi vahvistua Suomessa. Tuolloin ammatinharjoittajat ottivat oppipoikia, opastivat työmenetelmiä ja kehittivät heidän osaamistaan. Oppien jakamisesta hyötyi oppipojan lisäksi sekä yrittäjä että kuluttaja. Yrittäjä sai tehokkaan työntekijän ja kuluttajat laadukkaita tuotteita. (Kupias & Peltola 2009, 13.) Järjestelmällisempää työnopastajakoulutusta Suomeen saatiin toisen maailmansodan jälkeen, kun tarvittiin tehokkaita työntekijöitä massatuotantoon siirtyville teollisuuden aloille. Tuolloin perehdyttämisellä pyrittiin virheettömään tuotantoon ja hyvään työsuoritukseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36.)

Käsitteenä perehdyttämien on kuitenkin muuttunut ajan myötä. Ennen se koski lähinnä työntekoa, mutta nykyisin sillä viitataan myös työympäristöön. Perehdyttämistä lähestytään yhä sen historiansa mukaisesti työnopastuksen näkökulmasta. Nykyisin työnopastus nähdään osana perehdyttämistä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36–37.)

Keskityin perehdyttämisprosessissa ja perehdyttämiskansiossa erityisesti yritysperehdyttämiseen, sillä se on osa-alue, joka jää usein työnopastusta vähemmälle huomiolle. Toin kansiossa ja koulutustilaisuudessa esille yrityksen perustietoja ja muita tärkeitä yrityksen toimintaan liittyviä asioita, kuten liikeidean ja yrityksen tarjoamat palvelut ja tuotteet. Halusin kansion hyödyttävän kaikkia kesätyöntekijöitä, niin että jokainen saisi samat perustiedot yrityksestä ennen töiden alkua. Tämän vuoksi kävin asiat yleisesti läpi, enkä puuttunut tarkkoihin yksityiskohtiin. Tulevat kesätyöntekijät syventyvät tarkemmin työtehtäviensä hallintaan työnopastuksessa.

4.2 Perehdyttäjät

Perehdyttämiseen osallistuu perehdytettävän ja lähimmän esimiehen lisäksi koko työyhteisö. Päävastuu on kuitenkin esimiehellä, mutta hän voi ottaa avukseen jonkun tukihenkilön, jonka kanssa jakaa vastuu perehdyttämisestä. Hyvä perehdyttäjä on aidosti kiinnostunut auttamaan uutta tulokasta ja halukas kehittämään hänen oppimistaan. Hän kertoo aluksi tarpeellisen informaation yrityksestä ja tutustuttaa taloon. Hän osaa tiivistää tarpeellisen tiedon tulokkaalle ja kertoa sitä mukaa lisää, kun perehdytettävä kysyy ja pystyy omaksumaan. Hänellä on kyky kuunnella ja luoda oppimistilanteita, jolloin tulokas voi arvioida toimintaansa. Osaava perehdyttäjä tietää myös hetken, milloin perehdyttämistä ei enää tarvita ja tulokas voi siirtyä itsenäiseen työhön. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195–197.)

Tukihenkilöä voidaan kutsua kummiksi. Hänen tehtävänä on auttaa tulokasta tutustumaan organisaatioon, ihmisiin ja tiloihin. Hyvä kummi saa työntekijän tuntemaan olonsa kotoiseksi uudessa työympäristössään. Hän myös muistaa

vielä oman perehtymisaikansa, joten hän osaa asettua tulokkaan asemaan ja ennakoita tulevia kysymyksiä. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 63–64.)

Kaikki työyhteisön jäsenet ovat osana uuden tulokkaan perehdyttämistä. Syntyy varmasti tilanteita, jolloin tulokas ei työskentele ainoastaan esimiehen tai kummin kanssa, jolloin työtovereiden neuvot ja opastukset ovat osana perehdyttämistä. Perehdytettävän on myös itse oltava aktiivinen, kysyttävä ja kerrattava asioita, jotta oppimista tapahtuu. Monilla suurilla yrityksillä on omat perehdyttäjät ja työnopastajat, jotka on koulutettu erikseen tehtävänsä varten. (Kangas 2003, 14.) Tulokasta tuetaan perehdyttämisen ja työnopastuksen avulla niin kauan, kunnes hän kykenee varmaan, itsenäiseen työskentelyyn (Viitala 2004, 259).

Opinnäytetyöni perehdyttämisprosessin aikana päävastuussa oli työnantaja. Toimin hänen tukihenkilönään ja otin vastuun alkuperehdyttämisestä, koulutuspäivästä, palautekeskustelusta ja apumateriaalien koonnista. Olin myös työhöntulopäivänä ottamassa tulokkaita vastaan ja apuna perehdyttämisessä. Työnantajani otti päävastuun varsinaisesta työnopastuksesta. Perehdyttämiseen ja työnopastukseen osallistuivat kaikki kokeneet työntekijät, jotka olivat tulokkaiden kanssa samaan aikaan työvuoroissa.

Kesän perehdyttämisprosessin alkaessa omasta perehtymisajastani oli kulunut noin vuosi. Koin olevani oikea henkilö perehdyttämään tulokkaita, sillä muistin oman perehtymisaikani hyvin ja muistin, mitkä asiat olivat minulle tuolloin hankalia. Toin esille itselleni aikoinaan hankalia asioita perehdyttämistilaisuudessa ja työnopastuksen yhteydessä. Minulle oli aikoinaan aluksi vaikea hahmottaa, missä hotellia lähin kauppa ja pankkiautomaatti tarkalleen sijaittivat, etenkin, jos asia täytyi esittää ulkomaalaiselle asiakkaalle. En myöskään oppinut nopeasti ulkoa aamiaisen, saunavuorojen, hotellin sisään -ja uloskirjausten aikoja. Perehdyttämiskansioon laitoin lisäksi tiedot avainten kirjainyhdistelmistä ja ohjeet tuntilistojen täyttämisestä, koska niiden opettelu vei minulta aikaa omana perehtymisaikanani.

4.3 Kokonaisvaltainen perehdyttäminen

Perehdyttämisprosessi voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen: ajankohtaan ennen töiden alkua, ensimmäiseen päivään, ensimmäiseen viikkoon ja seuraavaan kolmeen kuukauteen. Prosessi voi olla myös lyhytkestoisempi, mutta sitä kannattaa pitää usean kuukauden kestoisena prosessina, koska uuden tulokkaan integroituminen organisaatiokulttuuriin kestää aina oman aikansa. (Hokkanen ym. 2008, 64.)

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen ei ole ainoastaan ensimmäisen työpäivän mittainen opastus, vaan se alkaa jo työhönottovaiheessa ja kestää siihen asti, kunnes perehdytettävä kykenee itsenäiseen työhön. Työhaastattelussa ja työnsohmimisvaiheessa uudelle työntekijälle tehdään työympäristöä tutuksi ja kerrotaan tulevista työtehtävistä. Myös tiedot palkasta, työsuhde-eduista, tauoista ja muusta tärkeästä ovat olennainen osa perehdytystä ja tulevat usein ilmi jo työhaastattelussa. Työsuhteen sohmimisen yhteydessä kannattaa tehdä myös pieni kierros työympäristössä, jolloin tulokas saa kokonaiskuvan työpaikastaan. Jo tässä vaiheessa tulokkaan olisi hyvä saada mukaansa materiaalia, mikä helpottaa uuteen työpaikkaan siirtymistä tai työelämään astumista. (Kangas 2003, 9.)

Uudesta tulokkaasta on tärkeää tiedottaa koko työyhteisölle niin, että hänen tuloonsa osataan valmistua. Tulokkaalle on hyvä määrätä vastaanottaja, joka toivottaa hänet tervetulleeksi, ellei esimies itse pääse paikalle. Vastaanottajan on hyvä varata tulokkaan työvaatteet, avaimet, tarvikkeet ja perehdyttämismateriaali valmiiksi. Esimiehen kanssa on sovittu kenen opastuksessa tulokas on milloinkin. Ensimmäisenä päivänä on varattava riittävästi aikaa, että perehdyttäjä ja perehdytettävä ehtivät tutustua toisiinsa ja tärkeät asiat ehditään käydä rauhassa läpi. (Kangas 2003, 9.)

Uusien asioiden omaksuminen vie aikaa, joten kannattaa miettiä tarkkaan mitä asioita ja missä järjestyksessä ottaa esille. Ensimmäisenä päivänä on hyvä käydä läpi perehdyttämissuunnitelma. Päivän tavoitteena on saada hyvä yleiskuva työympäristöstä ja henkilöstöstä sekä tutustua työtiloihin ja tarvikkeisiin. Varsinainen työnopastus alkaa usein jo ensimmäisenä päivänä, vaikka monissa

työpaikoissa uudelta tulokkaalta ei vaaditakaan tulopäivänä työsuorituksia. (Kangas 2003, 9: Wellingtons 2001, 5.)

Uuden työntekijän ensimmäiseen päivään kannattaa panostaa. Iloinen vastaanotto ja tervetuloivotus kertovat siitä, että tulokas on odotettu ja hänestä välitetään. Aluksi kannattaa tehdä rento tutustumiskierros työpaikalla. Esittelykierrosta voi verrata oman kodin esittelyyn vieraille. Hänelle on hyvä esitellä kaikki vastaantulevat työntekijät. Jos esiteltäviä henkilöitä on paljon, ei tulokas tule varmasti muistamaan kaikkien nimiä, mutta työntekijät saattavat oppia muistamaan tulokkaan nimen. Esiteltäessä tulokas muille, kannattaa kertoa aina esiteltävän henkilön ammattinimike tai työtehtävä, sillä se tukee muistamista. Kaikista tärkeistä henkilöistä ja asioista kannattaa puhua ytimekkäästi, sillä silloin ne jäävät paremmin tulokkaan mieleen. (The Management Advantage 2012.)

Ensimmäisen viikon aikana on tarkoituksena saada tulokas tekemään omia työtehtäviään ja aloittamaan verkostojen rakentaminen työyhteisössä. Tärkeimpänä tavoitteena on omien työtehtävien oppiminen, mikä tapahtuu lähinnä työnopastuksen avulla. Mahdolliset koulutukset ja ohjaukset kannattaa ajoittaa ensimmäiselle työviikolle. Ensimmäisellä viikolla perehtymisen päävastuu on kummilla ja perehdytettävällä itsellään. Vastuun pääpaino alkaa kuitenkin siirtyä tulokkaalle. Työnopastus toteutuu yleensä tässä vaiheessa siten, että tulokas tekee työtehtäviään mutta saa tarvittaessa neuvoja ja ohjausta niiden tekemiseen sekä vastauksia kysymyksiinsä. Kummin tehtävänä on kutsua ja ohjata tulokas mahdollisiin palavereihin, kokouksiin ja muihin tapaamisiin ja toimia näissä tulokkaan esittelijänä. Hän myös auttaa tulokasta ongelmanratkaisussa ja tekee hänestä työyhteisön toimivan jäsenen. Ensimmäisen viikon aikana on lisäksi käytävä läpi asiat, jotka mahdollisesti jäivät ensimmäisenä päivänä käymättä. Viikko loppuu työnantajan, kummin ja tulokkaan palaveriin, jossa käydään läpi tunnelmat ja molemminpuolinen palaute. (Hokkanen ym. 2008, 66.)

Seuraavat kolme kuukautta ovat tulokkaan oppimisen aikaa. Tänä aikana hän voi käyttää aikaansa tehtävien ja toimintatapojen oppimiseen. Kolmen kuukauden jälkeen häntä voidaan pitää yhä uutena työntekijänä, mutta hänen on pystyttävä tekemään tuloksellista työtä. Ensimmäisten kolmen kuukauden aikana

kummi kutsuu työntekijän kaikkiin tärkeisiin tapahtumiin ja tutustuttaa hänet niiden etiketteihin. Kummin on varmistettava, että uusi työntekijä saa kaiken tarvitsemansa opastuksen ja koulutuksen, jotta hän kykenee jatkossa itsenäiseen työskentelyyn. Koko perehdyttämisprosessin aikana on hyvä käyttää apuna tarkistuslistaa. Listaan on merkitty läpikäytävät tehtävät, vastuuhenkilö ja päivämäärä. Tarkistuslistan asioiden toteutumista voi seurata joko tulokas itse tai perehdyttäjä, merkitsemällä rastin ja päivämäärän toteutuneen tehtävän kohdalle. (Hokkanen ym. 2008, 66–67.)

Koska perehdyttämisprosessini kesätyöntekijöiden työt kestivät vain kolme kuukautta, oli perehdyttäminen suoritettava tiiviimpänä kokonaisuutena ja lyhyemmässä ajassa kuin yllämainitussa Hokkasen ym. (2008) perehdyttämisen kestoja koskevassa mallissa. Tulokkaiden oli kyettävä itsenäiseen työskentelyyn ja tulokselliseen työhön nopeammin, koska ei olisi ollut yrityksen etujen mukaista pitää koko työosuutta perehtymisaikana. Perehdyttämisen pääpaino oli kesätyöntekijöiden ensimmäisellä viikolla, jolloin järjestettiin koulutustilaisuus.

4.4 Työnopastus

Työhön perehdyttämistä kutsutaan työnopastukseksi. Se on työpaikalla tapahtuvaa työtehtäviin liittyvien asioiden opettamista (Hämäläinen & Kangas 2007, 13). Sen tarkoituksena on tehdä työtehtävät tutuiksi ja opettaa tarkoituksenmukaisimmat ja tehokkaimmat työtavat. Työnopastuksessa neuvotaan koneiden, laitteiden ja työvälineiden käyttö sekä turvallisuusmääräykset. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Työnopastuksessa keskitytään työnteon keskeisiin asioihin ja niiden hallintaan. Sen tarkoituksena on kannustaa omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. Lopullisena tavoitteena on antaa valmiudet itsenäiseen työskentelyyn. Tehokkaassa työnopastuksessa tulokas oppii työtehtävänsä nopeasti ja oikealla tavalla. Tästä hyötyy tulokkaan ohella koko henkilöstö. Kun opastus on ollut tarpeeksi kattava, syntyy virheitä ja pulmatilanteita vähemmän ja muu

henkilöstö voi keskittyä jatkuvan virheiden korjaamisen sijaan omiin työtehtäviinsä. (Kangas 2003, 13.)

Mielestäni työnopastus on erittäin tärkeä osa perehdyttämistä, sillä siinä sovelletaan perehdyttämisessä esille tulleita asioita käytäntöön. Työnopastus toimi perehdyttämisprosessini viimeisenä vaiheena. Opastin muun muassa harjoittelijalle kassakoneen ja maksupäätteen käyttämistä, alkoholiuomasekoitusten ja pizzan valmistamista sekä aamiaistarjoilijalle tarjottavien esillelaittoa. Ennen töiden alkua lähetin kaikille tulokkaille sähköpostitse työohjeistukset, jotka toimivat hyvänä pohjana työnopastukselle.

5 Apumateriaalit

Perehdyttämisen tueksi on hyvä varata apumateriaalia sekä perehdyttäjälle että perehdytettävälle. Apuna toimivat esimerkiksi perehdyttämiskansiot sekä kaikkia työntekijöitä koskeva aineisto, kuten turvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma ja toimintakertomus. Lisäksi erilaiset henkilöstö- ja ammattilehdet ovat apuna alan asioiden sisäistämisessä. Työohjeet, työnopastuskortit ja manuaalit ovat hyvä lisä työtehtävien ja laitteiden hallintaa koskien. Apumateriaalit ovat uuden työntekijän tukena ennen töiden alkua ja koko perehdyttämisjakson ajan. Jos tulokas on päässyt tutustumaan materiaaleihin ennen töiden alkua, on hänen helpompi oppia ja muistaa asioita. Kun apumateriaalit ovat koko ajan käytettävissä, on niistä helppo tarkastaa asioita. (Kangas 2003, 10.)

Perehdyttämiskansioon on koottu tarvittava tieto uuteen työsuhteeseen tulevalle henkilölle. Kansion on hyvä sisältää tervetuloivotus, kuvaus yrityksestä ja talon pelisäännöistä. Siinä voidaan esittää työsuhteeseen liittyviä asioita, kuten työsuhteen kesto, palkkaus, työaika, tauot ja lomat. On tärkeää käsitellä ympäristöasiat, kuten jätteiden lajittelu, sekä työturvallisuusasiat ja työterveydenhuollon toteutuminen. Tietoa on hyvä antaa myös asiakkaista, asiakaspalvelusta, yhteistyökumppaneista ja tiedottamisesta. Harrastus -ja virkistystoiminta sekä

luontoisedut kannattaa mainita kansiossa. Loppuun kannattaa koota tärkeitä nimiä ja puhelinnumeroita, mistä saa apua ja lisää tietoa. (Kangas 2003, 10.)

Laadin kesän perehdyttämisen prosessin avuksi jokaiselle tulokkaalle perehdyttämissuunnitelman. Suunnitelmasta kävi ilmi perehdyttämistä vaativat asiat yleisellä tasolla. Laadin suunnitelmat henkilökohtaisesti jokaiselle kesätyöntekijälle. Suunnitelma toimi samalla perehdyttämisen tarkistuslistana, sillä siihen merkittiin päivämäärä, jolloin perehdyttäminen kyseiseen asiaan oli tapahtunut ja se varmistettiin sekä perehdyttäjän että perehdytettävän allekirjoituksilla. Jaoin listat kaikille kesätyöntekijöille ja he huolehtivat itse sen mukana pitamisestä ja täyttämistä. Tein perehdyttämissuunnitelman ja tarkistuslistan yhdistelmän käyttämällä apuna Lepistön (2004, 62) mallia perehdyttämissuunnitelmasta ja Kankaan (2003, 23) esimerkkiä perehdyttämisen tarkistuslistasta perehdyttäjille ja perehdytettävälle.

Kokoamani perehdyttämiskansion on tarkoituksena toimia Maudeg Oy:n tulevien kesien perehdyttämisen apumateriaalina. Sen sisällön suunnittelussa käytin apunani Kankaan (2003, 10) esimerkkiä Tervetuloa taloon -vihkosen sisällysluettelosta, josta käsitteelin mielestäni tärkeimmät asiat. Kankaan mallin mukaisesti otin kansiossani esille yrityksen kuvauksen: kerroin yrityksen perustiedot, omistussuhteet, historian ja liikeidean. Esittelin talon tapoja, kuten vaitiolovelvollisuuden ja kulkemisen. Kerroin työsuhteeseen liittyvistä asioista, kuten palkkauksesta ja lomista. Toin esille pääpiirteet kierrättämisestä ja tiedottamisesta. Laitoin loppuun, mistä saa lisätietoa ja viimeisimmäksi tärkeät puhelinnumerot. Kehotin lukemaan omavalvontasuunnitelman, turvallisuussuunnitelman, työhyvinvointia koskevanansion ja seuraamaan yrityksen koti- ja Facebook-sivuja.

6 Perehdyttämisen merkitys

Faktatietojen ohella perehdyttäminen luo pohjan yhteistyölle ja perustan työn tekemiselle. Tehokas perehdyttäminen nopeuttaa työntekijää aloittamaan itsenäisen työskentelyn ja näin ollen helpottaa kaikkien työntekijöiden toimintaa.

Siitä hyötyy uuden tulokkaan ohella koko työyhteisö. (Kangas 2003, 5.) Perehdyttäminen tuo ennen kaikkea varmuutta ja sujuvuutta uudelle työntekijälle tai uuteen työtehtävään siirtyvälle. Varmuus tuo mielekkyyttä ja motivaatiota työhön ja vaikuttaa olennaisesti työn laatuun. Sillä pyritään helpottamaan tulokkaan sopeutumista ja oppimista, samalla tapaturmariskit pienentyvät ja työn psyykkinen kuormitus vähenee. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.)

Turvallisuusasiat ovat tärkeä osa perehdyttämistä, sillä uudelta työntekijältä puuttuu tietämys työpisteen vaaratilanteista. Kun vaaralliset kohteet ja mahdolliset vaaratilanteet on kerrottu, on niitä helpompi välttää ja toimia oikein. Turvallisuusasiat kertomalla tapaturmariskit pienentyvät, ehkäistään loukkaantumisia ja säästetään kustannuksissa. Pienillä asioilla, kuten kertomalla hätäuloskäynnit, alkusammuttimien ja ensiapuvälineiden sijainti, voidaan säästää ihmishenkiä. (Kangas 2003,6.)

Kun perehdytys on tehty hyvin, säästetään todennäköisesti myös muissa kustannuksissa. Esimerkiksi virheiden korjaus, hävikki ja poissaolot tulevat yritykselle monesti kalliiksi. Edellä mainittuja asioita voidaan vähentää hyvällä työnopastuksella. Kankaan mukaan hyvä perehdytys ehkäisee myös henkilöstön poissaoloja. Jos tulokas kokee työskentelynsä muita häiritseväksi ja joutuu kysymään jatkuvasti apua muilta, voi hän jäädä helpommin töistä pois ja vaihtaa jopa työpaikkaa. (Kangas 2003, 6.)

Perehdytyksellä on vaikutus myös yrityskuvaan, eli mielikuvaan, mikä ihmisillä on yrityksestä. Esimerkiksi harjoittelijat kertovat kokemuksiaan harjoittelupaikoistaan avoimesti koko luokan ja opettajien kuullen. Jos harjoittelijaa ei ole perehdytetty hyvin ja hän on saanut huonon kuvan yrityksestä, jakaa hän sen todennäköisesti luokkatovereiden ja muiden tuttaviansa kanssa, ja näin ollen myös heidän mielikuvansa saattavat muuttua samansuuntaisiksi. (Kangas 2003, 6.)

Perehdyttämisprosessini tavoite oli saada tulokkaat tuntemaan olonsa tervetulleeksi ja tehdä työnteosta mielekästä. Yritysperehdyttämisen tarkoituksena oli antaa kaikille hyvä tietopohja yrityksestä ja täten välttää kiusallisia tilanteita

asiakaspalvelussa. Halusimme antaa hyvän mielikuvan yrityksestä heti alusta lähtien ja kertoa että työntekijöiden hyvinvoinnista ollaan kiinnostuneita.

Korostin turvallisuusasioita tärkeänä osana perehdyttämistä. Koulutustilaisuudessa teimme kierroksen työympäristössä, jossa esittelin hätäuloskäynnit, pääpiirteet automaattisesta palohälytysjärjestelmästä ja näytin alkusammuttimien sekä ensiapuvälineiden sijainnit. Nämä asiat vaikuttavat koko työyhteisön turvallisuuteen.

Perehdyttäessäni Maudeg Oy:n työntekijöitä huomasin kuinka suuri merkitys alkuperehdyttämisellä ja koulutustilaisuudella oli. Nämä vaiheet eivät ole olleet normaalisti yrityksen perehdyttämisessä yhtä vahvasti mukana. Halusin kokeilla, onnistuuko yritykseen perehdyttäminen niiden avulla helpommin.

7 Perehdyttämisvaatimukset

Useat lakipykälät ja asetukset velvoittavat tarkkaan perehdyttämiseen ja työnopastukseen. Hyvällä perehdyttämisellä pyritään minimoimaan työtapaturmat ja ehkäisemään niitä. Riittävää perehdyttämistä vaativat muun muassa työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Edellä mainitut lait korostavat työnantajan vastuuta perehdyttämisessä ja työnopastuksessa. (Kupias & Peltola 2009, 20.) Perehdyttämistä koskevat myös laki nuorista työntekijöistä, asetus nuorten työntekijäin suojelusta, pelastustoimiasetus ja asetus työsuojelun valvonnasta (Kangas 2003, 30).

Eniten perehdyttämiseen viittaa kuitenkin työturvallisuuslaki. Sen mukaan työnantajan on perehdytettävä tulokas riittävästi työtehtäviin, työympäristöön, työvälineisiin ja turvallisiin työtapoihin sekä annettava tietoa mahdollisista vaaratilanteista ja niissä toimimisesta. Työturvallisuuslaki velvoittaa lisäksi työnantajan opastamaan ja ohjaamaan riittävästi, jotta vaaratilanteet voidaan välttää.

(Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Kesän 2013 perehdyttämisen prosessin aikana kävin läpi uusien kesätyöntekijöiden kanssa kaikki työturvallisuuslain perehdyttämistä velvoittavat asiat. Alkuperhdyttämisessä ja työnopastuksessa opastin tulokkaat yhdessä esimieheni kanssa kattavasti työtehtäviin, työjärjestykseen ja työvälineisiin. Koulutustilaisuudessa tutustutimme tulokkaat työympäristöön, työturvallisuuteen ja vaaratilanteissa toimimiseen. Perehdyttämiskansiossa esittelin puolestaan turvallisuusasioihin liittyen uhkaavissa tilanteissa toimimisen, vaitiolovelvollisuuden, avaimiin ja kulkemiseen liittyvät asiat sekä rahankäsittelyn.

8 Perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen

Perehdyttämisen seurannan avulla tiedetään sen onnistuminen: täyttyivätkö tavoitteet, mistä asioista oli hyötyä ja missä olisi parantamisen varaa. Kehityskohteet tulevat esille seurannan avulla, ja sitä myöten niitä voidaan kehittää ja tehdä perehdyttämisestä jatkossa entistä tehokkaampaa. (Kangas 2003, 16.)

Tehokkaana seurannan apuvälineenä toimii tarkistuslista. Se voi olla yksinkertaisimmillaan muistilista, johon merkitään kaikki läpikäytävät asiat ja niiden toteutuminen. Tällaista mallia voidaan käyttää lyhytaikaisten tulokkaiden, kuten sijaisten tai harjoittelijoiden perehdyttämisen tukena. Tarkistuslista voi olla joko perehdyttäjän tai perehdytettävän hallussa ja sen aitous voidaan tarvittaessa varmistaa allekirjoituksilla. (Kangas 2003,16.)

Perehdyttäminen on pitkä prosessi, jonka aikana kannattaa keskustella paljon. Puutteet ja onnistumiset voivat tulla esille jo perehdyttämisjakson aikana, jolloin tulokkaan ja perehdyttäjän kannattaakin pitää kahdenkeskisiä keskusteluja, jotta kehittämistä tapahtuu jo saman tulokkaan kohdalla. Esimies voi varmistaa tulokkaan oppimisen tietotesteillä, joissa on erilaisia työpaikkaa koskevia kysymyksiä. Testit voivat olla kirjallisia, esimerkiksi perehdyttämiskansion yhteydessä olevia lomakkeita tai ne voidaan pitää suullisina esimerkiksi perehdytystilaisuuksissa, keskusteluissa tai palavereissa. (Kangas 2003, 16–17.)

Arviointi on osa tehokasta perehdyttämistä. Sen avulla eri osapuolet saavat tietoa oppimisen edistymisestä ja kehityskohteista. Esimies voi arvioida tulokkaan kehittymistä joko keskusteluissa tai kirjallisia arviointilomakkeita apuna käyttäen. Arviointi toimii myös tehokkaana motivaation kohottajana.

(Kangas 2003, 16.)

Kun lähtötilanne ja kehityskohteet ovat tiedossa seurannan ja arvioinnin ansiosta, on perehdytystä helpompi lähteä kehittämään. Kehityskohteista kannattaa ottaa esille useamman henkilön näkökulma, sillä esimiehen ja työntekijöiden mielipiteet saattavat olla erilaisia. Kehittäessä on tärkeää asettaa tavoitteet, jotta lopputulos olisi toivottu. (Kangas 2003, 23.)

Seuraava askel on kehittämisohjelman laatiminen. Sen laatii yksittäinen henkilö tai työryhmä, joka on vastuussa suunnittelusta ja toteuttamisesta. Kehittämisohjelmaan kirjataan kehittämiskohteet, tämänhetkinen tilanne, tavoitteet, toimenpiteet ja työryhmän vetäjä. Toimenpiteitä tarkennetaan vastuuhenkilön ja aikataulun määrittämisellä sekä tuloksien arvioinnilla. (Kangas 2003, 23.)

Seurasin perehdyttämisen prosessin onnistumista tarkistuslistan ja palautekeskusteluiden avulla. Palautekeskusteluissa tulokkaat kertoivat miten perehdyttäminen oli onnistunut, mitä puutteita siinä ilmeni ja mistä asioista he halusivat vielä lisää perehdyttämistä. Keskusteluista kävi ilmi perehdyttämisen kehittämiskohteet: työhöntulopäivä, koulutustilaisuuden ajankohta ja järjestelmällisempi työnopastus. Jatkossa perehdyttämistä voitaisiin täydentää huomioimalla kesän 2013 perehdyttämisen prosessin kehityskohteet ja laatia niiden avulla perehdyttämisen kehittämisohjelma.

9 Maudeg Oy:n perehdyttämisprosessi

9.1 Alkuperehdyttäminen

Noin kolme viikkoa ennen kesäsesongin 2013 alkua järjestimme kaikkien työntekijöiden ja tulokkaiden kesken tapaamisen, jossa tutustuimme toisiimme ja kävimme pienen kierroksen työympäristössä. Ensimmäisessä tapaamisessa kerroin pääpiirteet tulevasta perehdyttämisprosessista. Kerroin opiskelevani Karelia-ammattikorkeakoulussa ja tekeväni opinnäytetyön perehdyttämisestä. Kerroin tämän jälkeen perehdyttämisen kohdistuvan heihin. Ilmoitin lähettäväni informoivaa sähköpostia ennen töiden alkua, olevani mukana ensimmäisenä päivänä heidän tukena, pitäväni perehdyttämistilaisuuden ensimmäisellä viikolla ja seuraavani perehdyttämisen onnistumista palautekeskusteluiden avulla. Sanoin myös kokoavani kesän perehdyttämisen perusteella yritykselle perehdyttämiskansion, johon uudet työntekijät saavat vaikuttaa.

Noin viikko ennen perehdytettävien töiden alkua laitoin sähköpostiviestin kaikille kesätyöntekijöille. Lähetin sen henkilökohtaisesti kaikille erikseen ja muokkasin viestin sisällön työnkuvan mukaan. Aloitin viestin toivottamalla uuden työntekijän tervetulleeksi taloon. Kerroin lyhyesti, että ensimmäisenä työpäivänä on luvassa työpisteeseen tutustuminen, alkuinfo ja varsinaisten työtehtävien tekoa. Muistutin vielä, mitä pitää muistaa ottaa mukaan ensimmäisenä päivänä. Muistettavien asioiden sisältö riippui täysin työtehtävästä, minkä vuoksi tämän kohdan muokkasin jokaiselle sopivaksi viestiin. Mukaan oli muistettava ottaa muun muassa verokortti, anniskelupassi, hygieniapassi, todistus varavastaavan pätevyydestä, työkengät ja työhousut. Kerroin vielä lyhyesti työpaikan käytännöistä, kuten pukeutumisesta ja hygieniasta. Loppuun laitoin tärkeitä puhelinnumeroita, joihin voi ottaa yhteyttä, jos jokin asia askarruttaa.

Viestin liitteeksi laitoin itsenäistä työtä tekeville eli siistijöille ja aamiaishoitajalle heitä koskevan työohjeistuksen, jossa oli muun muassa kaikki työvaiheet ja mahdollinen työjärjestys sekä heidän työhönsä olennaisesti liittyviä asioita. Laitoin harjoittelijalle aamiaishoitajan sekä kerrossiivoojien työohjeistukset, sillä

hänen tehtäviinsä kuului tutustua myös näihin työtehtäviin. Viestin tarkoituksena oli vähentää jännitystä ja kertoa tulokkaille, että he ovat tervetulleita.

9.2 Työhöntulopäivä

Ensimmäisenä päivänä otimme vastaan kaikki työntekijät yhdessä työnantajani ja työtoverini kanssa. Varasimme heidän työvaatteensa, avaimensa ja työvälineensä valmiiksi ja suunnittelimme päivän kulun etukäteen. Tutustutimme kaikki tulokkaat työympäristöön, esittelimme paikkoja ja neuvoimme koneiden ja laitteiden käyttöä. Uusille työntekijöille tuli selväksi pääpiirteet yrityksestä ja tulevista työtehtävistä.

Ensimmäisenä päivänä opastimme työtehtävät tarkasti ja tulokkaat saivat kuvan heidän normaalin työpäivänsä kulusta. Työhöntulopäivän tarkoituksena oli tutustua omiin työtehtäviin kokeneemman työntekijän opastuksella ja päästä tekemään niitä käytännössä. Halusimme tutustuttaa uudet kesätyöntekijät työympäristöön, työtovereihin ja työpaikan pelisääntöihin.

9.3 Perehdyttämistilaisuus

Perehdyttämistilaisuuden pidin kesätyöntekijöiden kolmantena työpäivänä, 5.6.2013. Tilaisuuteen osallistui kaikki viisi perehdytettävää, työnantajani ja yksi vakituinen työntekijä. Pidin tilaisuuden työpaikan kabinetissa, käyttäen apunani laatimaani PowerPoint-esitystä. Toteutin sen kesätyöntekijöiden ensimmäisellä viikolla, koska monet asiat olivat vielä silloin uusia ja askarruttavia. En valinnut ajankohdaksi kuitenkaan heti ensimmäistä työpäivää, sillä uskoin heille tulevan silloin muutenkin niin paljon uusia asioita. Tunnin kestävä tilaisuus pidettiin aamupäivästä ja se sisältyi tulokkaiden työpäivään.

Tilaisuus sisälsi uusille työntekijöille paljon uutta asiaa yrityksestä. Kaikkea ei voi muistaa ensikuulemalta, minkä vuoksi poimin esitykseen vain tärkeimmät asiat. Merkitsin dioihin tiedot suurimmaksi osaksi luetelmaviivoilla ja täydensin

aina kertomaani omin sanoin. Kerroin tilaisuuden alkuun kaikkien kysymysten ja kommenttien olevan tervetulleita.

Esityksen alussa esittelin yrityksen perustiedot: milloin Maudeg Oy ja sen toimipisteet on perustettu ja lyhyesti niiden historian. Seuraavaksi kerroin yrityksen toimipisteiden osoitteet ja sen, miksi osoitetiedot on tärkeä muistaa. Niiden jälkeen selvensin sekä ravintolan että hotellin aukioloajat, jotka kehotin myös opettelemaan ulkoa. Näytin sijainnin kartalta, johon oli Länsikadun Gauden ja kesähotellin lisäksi merkitty lähimmät ruokakaupat, pankkiautomaatti, jäähalli, Laulurinne, sekä muita tärkeitä kohteita, joiden sijaintia asiakkaat usein kysyvät. Aukioloaikojen lisäksi toin esille myös muita tärkeitä aikoja, kuten mihin aikaan huone on asiakkaan käytössä, monelta se on luovutettava ja mihin aikaan tarjoillaan aamiainen. Kerroin myös vuoden 2013 huoneiden hinnat sekä muutama esimerkin ravintolan hinnoista, että jokainen tietää, mitä hintaluokkaa hotelli ja ravintola edustavat.

Kertasin tilaisuudessa koko Maudeg Oy:n henkilökunnan nimineen ja titteleineen. Seuraavaksi esittelin Gauden ja Kesähotelli Joensuun Ellin liikeideat. Liikeideoiden mukaan Gaude on mukava seurustelupaikka, josta saa kaupungin parasta pannupizzaa vaikka kaikilla täytteillä sekä raikkaita juomia. Kesähotelli tarjoaa edullista majoitusta Joensuun kesätapahtumien ytimessä. Hotellin palvelu on ystävällistä ja asiantuntevaa kesän jokaisena päivänä. Luettelini lisäksi kaikki Gauden ja kesähotellin tarjoamat palvelut ja tuotteet yleisellä tasolla. En luetellut kaikkia myynnissä olevia tuotemerkkejä koska se olisi ollut liian yksityiskohtaista tietoa. Halusin esitellä asiat yleisellä tasolla, että mahdollisimman moni asia jäisi tulokkaiden mieleen. Kerroin seuraavaksi pääpiirteet anniskelualueista ja asiakaspaikoista.

Toin esille talon tavat ja pelisäännöt, vaikka niitä sivuttiin jo alkuperehdyttämisen aikana. Monissa yrityksissä toimitaan eri tavalla ja pidetään tärkeinä eri asioita. Halusin korostaa pelisäännöissä asiakaspalvelun laatua ja tärkeyttä. Esityksessäni toin esille myös henkilökuntaedut ja pääpiirteet työpaikalle asiakkaaksi jäämisestä töiden jälkeen.

Koska tilaisuuteen oli varattu ainoastaan tunti, toin esille pelastussuunnitelmas- ta, omavalvonnasta ja työsuojeluasioista vain pääpiirteitä, mutta kehotin kaikkia tutustumaan niihin tarkemmin itsenäisesti. Näytin kansiot, joista edellä mainitut suunnitelmat löytyvät ja kerroin, missä niitä säilytetään. Pelastussuunnitelmasta toin esille mahdollisia vaaratilanteita ja palovaarallisia kohteita. Selostin myös, kuinka vaaratilanteessa täytyy toimia. Kerroin myös hotellissamme olevasta automaattisesta hälytysjärjestelmästä ja kuinka täytyy toimia, jos hälytys menee päälle. Ohjeistin ensiavusta ja hätäensiavusta pääpiirteet. Työpaikallamme on yksi vaarallinen aine, astianpesukoneissa käytettävä tiskiaine, josta kerroin sen vaaralliset ominaisuudet ja ensiavun, mikäli ainetta joutuu iholle tai silmiin. Mui- ta siivous- tai pesuaineita en käynyt yksityiskohtaisesti läpi, mutta selvensin missä sijaitsee kaikkien pesuaineiden käyttöturvallisuustiedot ja kehotin kaikkia tutustumaan niihin.

Halusin esitellä yrityksen mahdollisimman monipuolisesti ja kertoa lyhyessä ajassa mahdollisimman monta tärkeää asiaa. Tilaisuuden lopuksi teimme kier- roksen työympäristössä. Kävimme kaikki eri huonetyypit läpi. Monilla asiakkailta on ollut hankaluuksia suihkun avaamisessa, joten näytin kaikille, miten huonei- den suihkut toimivat. Näytin, mistä löytyy hissi, jokaisen kerroksen siivouskome- rot ja alkusammutusvälineet. Kävimme kaikissa varastoissa, saunatiloissa ja muissa kiinteistöön kuuluvissa tiloissa. Näytin kuinka pyykinpesukone, astian- pesukone ja kuivausrumpu toimivat, mistä saunat laitetaan päälle ja kuinka toi- mitaan, jos sulake täytyy vaihtaa. Kävimme kierroksen myös rakennuksen ulko- puolella. Näytin missä parkkipaikat sijaitsevat ja mitkä paikat ovat asiakkaiden, ja mitkä henkilökunnan käytössä. Näytin lisäksi jäteastioiden sijainnit ja kerroin, kuinka kierrätys työpaikallamme tapahtuu.

Halusin tilaisuuden avulla antaa kaikille työntekijöille saman tietoperustan yri- tyksestä. Tulevina vuosina perehdyttämiskansio tulee olemaan vastine pereh- dyttämistilaisuudelle, mutta tilaisuus voidaan järjestää tarvittaessa oppimisen tueksi käyttäen hyväksi tekemääni PowerPoint-esitystä.

9.4 Palautekeskustelu

Pidin kaikille uusille työntekijöille palautekeskustelun 14.6.2013. Ajankohdaksi valitsin heidän toisen työviikkonsa, koska siihen mennessä tärkein osuus perehdytyksestä oli jo tapahtunut. Ennen palautekeskustelua kävin työnantajani kanssa keskustelun jokaisen tulokkaan perehtymistä koskien. Kysyin työnantajaltani palautetta työntekijöistä, koska hän työskenteli lähes päivittäin kaikkien uusien työntekijöiden kanssa ja näki tilanteen eri tavalla kuin minä. Kysyin häneltä ensin positiivisen palautteen, missä työntekijä on onnistunut ja mistä hän ansaitsee kiitosta. Positiivisten kommenttien jälkeen tiedustelin, olisiko jotain missä tulokas voisi parantaa ja missä työtehtävissä hän tarvitsisi lisää opastusta.

Kun työnantajan palaute oli selvillä, varasin jokaisen uuden työntekijän työajasta noin 15 minuuttia ja kävin palautekeskustelun kahdestaan tulokkaan kanssa. Olin laatinut tuekseni kysymyslistan, jota noudatin kaikissa palautekeskusteluissa. Keskustelun tavoitteena oli antaa ja saada molemminpuolista palautetta, tiedustella tulokkaan työssä jaksamista ja mahdolliset huolenaiheet, saada ideoita perehdyttämiskansioon ja tiedustella perehdyttämisen onnistumista ja sen kehittämistä.

Aluksi kysyin miten ensimmäiset viikot ovat menneet ja miten yhteistyö työtovereiden kanssa on sujunut. Tiedustelin tulokkaan omaa näkemystä työtehtävien hallinnasta ja perehdyttämisen onnistumisesta. Kysyin myös alkuperehdyttämisen ja perehdyttämistilaisuuden hyödyllisyyttä ja palautetta niistä. Kysyin mistä asioista tulokas haluaisi lisää tietoa ja työnopastusta ja olisiko hänellä työasioihin liittyviä huolia. Lopuksi tiedustelin täydennystä perehdyttämiskansioon: mitkä asiat tulokas näki aluksi erittäin hankalina tai epäselvinä ja mitä asioita hänen mielestään kansiossa kannattaa ehdottomasti ottaa esille. Kysyin lisäksi, mistä asioista tulokas haluaisi lisäperehdyttämistä. Viimeisenä kerroin työnantajan palautteen uudelle työntekijälle. Keskusteluiden päätteeksi välitin tulokkaiden antaman palautteen työnantajalleni, ja hän kirjasi työnopastusta vaativat asiat ylös ja lupasi käydä ne läpi tulokkaiden kanssa.

Palautekeskusteluiden tarkoituksena oli madaltaa alokkaan kynnystä kertoa ja kysyä työhön liittyvistä asioista. Lisäsin keskusteluiden pohjalta esille tulleita asioita kansiooni. Uusina asioina perehdyttämiskansioon lisäsin muun muassa kuvaukset myynnissä olevista viineistä sekä listan siivouskärryn sisältämistä tarvikkeista. Muut palautekeskusteluissa esille tulleet, tulokkaiden tärkeänä pitämät asiat olin huomionnut kansiossani jo ennen keskustelua. Mainittaviksi asioiksi kesätyöntekijät mainitsivat muun muassa työtehtävien kuvauksen ja työjärjestyksen, listan aamiaisen tarjottavista, pyykkitilauksen tekemisen sekä listan pesuaineista ja siivousvälineistä.

10 Perehdyttämiskansion sisältö

Aloitin kansion lyhyellä johdannolla, jossa toivotin lukijan tervetulleeksi taloon. Siinä perustelin, mitä hyötyä kansion lukemisesta tulokkaalle on. Heti johdannon jälkeen laitoin molemmista toimipisteistä kuvat ulkoapäin, jotta lukija osaisi hahmottaa hieman työympäristöään, mikäli paikat olisivat hänelle ennestään tuntemattomia. Ensimmäiselle sivulle laitoin yrityksen osoitetiedot ja puhelinnumerot, koska halusin korostaa niiden muistamisen tärkeyttä. Osoitetietoja työntekijät tarvitsevat muun muassa selittäessään asiakkaalle hotellin/ravintolan sijaintia, soittaessaan asiakkaalle taksin tai joutuessaan ottamaan yhteyttä häitäkeskukseen. Myös palotarkastaja vaatii työntekijöiden osaavan osoitteen ulkoa. Ensimmäiseltä sivulta osoitetiedot on helppo tarkastaa nopeasti tarpeen vaatiessa.

Osoitetietojen jälkeen hahmotin yrityksen sijainnin Kansalaisen Karttapaikasta ottamani kartan avulla. Kysyin sähköpostitse luvan kartan käyttämiseen opinäytetyöni liitteenä. Lisäsin karttaan lähellä sijaitsevia kohteita, joita asiakkaat usein kysyvät. Karttaan oli valmiiksi merkitty tunnettuja kohteita, kuten Laulurinne, jäähalli ja uimaranta, joiden sijainti työpaikkamme asiakaspalvelijoiden on hyvä tietää.

Kappaleessa kaksi toin esille Maudeg Oy:n perustiedot, kuten yrityksen perustamispäivämäärän, omistussuhteet ja henkilöstön. Esittelin molemmat toimipisteet ja kerroin sekä ravintolan että hotellin liikeideat. Pidin tärkeänä kertoa ravintolan ja hotellin aukioloajat ja muita tärkeitä aikoja, kuten aamiaisen ajankohdan, check in ja check out -ajat, koska niiden ulkoa muistaminen liittyy olennaisesti kaikkien kesätyöntekijöiden työtehtäviin.

Halusin, että jokainen uusi työntekijä tietää heti alusta lähtien, mitä häneltä odotetaan ja mitä hänen työtehtäviinsä kuuluu. Laadin toimenkuvaukset aamiaishoitajalle, siistijälle ja ravintolatyöntekijä-vastaanottovirkailijalle. Yrityksessä ei ole erikseen vastaanottovirkailijaa tai ravintolatyöntekijää vaan sama ihminen tekee työvuorossaan molempia työtehtäviä. Täydensin kuvauksia työnantajani palautteen perusteella. Aamiaistarjoilijalle ja siistijöille lisäsin tarkat työnohjeistukset, joissa tuli esille heidän työtehtävissään huomioitavat asiat ja mahdollinen työjärjestys. Lisäsin työnohjeistukset juuri heille, koska he työskentelevät pääsääntöisesti itsenäisesti.

En nähnyt tarpeelliseksi lisätä ravintolatyöntekijä-vastaanottovirkailijan tarkkaa työnohjeistusta, sillä he työskentelevät aina kokeneemman työntekijän opastuksessa. Heidän työtehtävistään olisi hyvin hankala tehdä tarkkaa työjärjestystä, sillä päivän tehtävät määräytyvät asiakasmäärän perusteella. Työnohjeistuksesta tulisi myös hyvin laaja, sillä siihen täytyisi ottaa kaikki keittiön, salin ja vastaanoton työtehtävät. Jotta työnohjeistus olisi ymmärrettävä, täytyisi sitä täydentää kassakoneen, maksupäätteen sekä Hotellinxin ohjeistuksilla, jotka täytyisi esittää vaiheittain kuvallisina, että ne olisivat selkeät. Päätin jättää ne pois työstäni, sillä ne tekisivät kansioista liian laajan ja on kaikkien kannalta selkeämpää, että ne käydään läpi vasta töiden alettua.

Kirjasin kansioon myynnissä olevat tuotteet ja tarjottavat palvelut. Ravintolan tuotteet mainitsin yleisellä tasolla, koska tuotemerkit saattavat vaihtua useasti ja monissa tuotteissa on selkeät merkinnät siitä, mitä ne ovat ja millaisia ne ovat. Palautekeskustelussa kävi ilmi, että harjoittelija koki viinipullojen etiketit hankalasti tulkittavaksi, minkä vuoksi liitin kansiooni kuvaukset kaikista tällä hetkellä

myynnissä olevista viineistä. Koska kansio on myös sähköisessä muodossa, on viinejä helppo päivittää valikoiman laajentuessa tai sen vaihtuessa.

Toin kansiossa esille työpaikkamme käytännöt työvaatetuksesta, että tulokkaat osaavat valmistautua jo ensimmäiseen työpäivään asianmukaisesti. Toin esille majoitus -ja ravitsemisalan työehtosopimuksessa mainitut vaatimukset tauoista. Lisäsin vielä taukojen kuuluvan työaikaan, minkä vuoksi niiden aikana ei saa poistua työpaikalta. Tauoista on monilla työpaikoilla omat käytäntönsä, minkä vuoksi näin tämän osuuden tärkeänä osana kansiota.

Taukojen alle listasin työsuhteeseen kuuluvia etuja, koska ne kiinnostavat varmasti monia aloittavia työntekijöitä ja esimerkiksi ruokaeduista on hyvä tietää jo ennen ensimmäistä työpäivää. Seuraavaksi mainitsin, kuinka halutessaan voi jäädä asiakkaaksi työpaikalle työajan jälkeen ja kuinka silloin on hyvä käyttäytyä.

Kerroin pääpiirteet työvuorolistoista ja työtuntien merkitsemisestä. Tuntilistojen täyttäminen käydään läpi myös työnopastuksessa, mutta kansiota on helppo tarkistaa, esimerkiksi milloin työntekijä on oikeutettu erilaisiin lisiin. Havainnollistin tuntien täyttämisen taulukon avulla, mihin olin täyttänyt kuvitteellisesti yhden työntekijän viikonlopun työvuorot. Taulukosta näkee selkeästi eri lisien muodostumisen. Tuntilistojen jälkeen koin luontevana kertoa tärkeimmät palkanmaksuun liittyvät asiat.

Kirjoitin kansioon peruseriaatteet jätehuollosta ja elintarvikkeiden säilytyksestä. Selostin, miten kierrätys tapahtuu työpaikallamme ja miten elintarvikkeita säilytetään. Halusin tuoda tässä luvussa esille tärkeitä asioita omavalvontasuunnitelmasta, johon viitataan muun muassa kertoessani pääpiirteet elintarvikkeiden säilyttämisestä ja lämpötilojen kirjaamisesta. En tuonut omavalvontasuunnitelmaa kuitenkaan tarkemmin esille, koska sille on oma kansio työpaikallamme ja se on jokaisen hyvä lukea kokonaan.

Toin kansiossa esille työturvallisuuslain velvoittamia, perehdyttämistä vaativia asioita. Näitä ovat muun muassa turvalliset ja terveelliset työnsuoritustavat,

työpaikan sairaspöissaolokäytännöt ja työturvallisuusriskit. Laki velvoittaa perehdyttämään myös työsuojeluorganisaatioon. Työsuojeluasioista on koottu työpaikallamme erillinen kansio, jonka kehotin lukemaan kansion kappaleessa "lisämateriaali". (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Kerroin, kuinka tiedotus työpaikalla tapahtuu ja keneen kannattaa olla yhteydessä tärkeissä asioissa. Viimeiselle sivulle koostin luettelon tärkeistä puhelinnumeroista. Numeroissa oli muun muassa toimitusjohtajan ja työsuojeluvaltuutetun numerot, kaikkien toimipisteiden puhelinnumerot sekä hätänumero, ja myrkytystietokeskuksen numero. Tiedotuksen yhteyteen lisäsin osion, jossa kerroin, mitä ensimmäisenä päivänä työnantajalle tulee toimittaa. Listassa muistutettiin ottamaan mukaan työnkuvasta riippuen hygieniapassi, anniskelupassi, salmonellatodistus, todistus vastaavan hoitajan pätevyydestä, verokortti ja tili-numero.

Halusin pitää kansion suhteellisen tiiviinä kokonaisuutena, että jokainen tulokas jaksaa lukea sen läpi. Laitoin kansion loppuun kuitenkin muistutuksen, mihin lisämateriaaliin kannattaa tutustua ja mistä ne löytyvät. Turvallisuussuunnitelmasta halusin tuoda esille vaitiolovelvollisuuden ja mitä kaikkea se koskee. Kerroin perusteet talossa kulkemisesta. Rakennuksessa on hälytysjärjestelmä, josta pitää tietää perusasioita. Rakennuksessa on myös käytössä useita eri avaimia, joista laitoin kirjainyhdistelmien merkityksen kansioon, että jokainen tietää mitä kaikkia ovia omalla avaimella voi avata. Itselleni tämä oli aikoinaan haastava asia, enkä muistanut aluksi millään minne mikin avain sopi. Tämän vuoksi halusin tuoda sen esille kansiossani. Toin pääpiirteitä rahankäsittelystä ja uhkaavista tilanteista. Näistä kerroin vain pääpiirteet, koska nämä periaatteet pätevät lähes kaikilla työpaikoilla ja ovat yleisesti hyvin ihmisten tietoisuudessa.

Toiseksi viimeisessä kappaleessa luetteloin kaikki käytössä olevat pesuaineet. Aluksi tarkoitukseni oli tehdä tämä lista ainoastaan perehdyttämistä varten, mutta palautekeskusteluissa kävi ilmi, että aiemmin siistijöinä toimineet olisivat olleet kiinnostuneita pesuaineista, siivousliinojen värikoodeista ja muista siivousvälineistä etukäteen. Lopetin kansion tärkeisiin puhelinnumeroihin, koska viimeiseltä sivulta ne löytyvät helposti tarpeen tullen.

11 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Tiedot opinnäytteeseeni tulivat luotettaviksi todetuista lähteistä, toimeksiantajani perustietoja koskevasta haastattelusta ja jo olemassa olevasta materiaalista, kuten Maudeg Oy:n omavalvontasuunnitelmasta, turvallisuussuunnitelmasta ja luotettaviksi todetuista kirjallisuus- ja internetlähteistä. Käytin opinnäytetyöni aineistona majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimusta ja lakitekstejä, jotka ovat luotettavia lähteitä. Raporttini tietoperustan lähdeaineistona käytin eniten Työturvallisuuskeskuksen julkaisuja, jotka koin luotettaviksi. Jokaiselle tulokkaalle henkilökohtaisesti suunnittelemani perehdyttämissuunnitelman avulla seurasin opinnäytetyön perehdyttämisprosessin luotettavuutta. Suunnitelman läpikäytävät asiat varmistin tulokkaiden ja perehdyttäjän allekirjoituksilla. Se toimi samalla perehdyttämisen tarkistuslistana.

Perehdyttämiskansioni luotettavuutta mittaa myös sen toimintavarmuus. Vaikka tein kansion vuoden 2013 puolella, on sen tiedot päivitetty ja ennakoitu valmiiksi kesää 2014 varten. Jos muutoksia tulee, on sitä helppo päivittää koska se on sähköisessä muodossa.

Toteutin opinnäytetyöni eettisiä periaatteita noudattaen. Työn eettisyyteen kuului lähdekritiikki, kaikkien käytettyjen lähteiden ilmoittaminen ja sovitusta aikatauluista kiinnittäminen. Kysyin luvan perehdyttämiskansiossa käyttämäni karttaan ja valokuviin. Toiminnallisen osuuden eettistä pohjaa loi vaitiolovelvollisuus ja puolueettomuus. En muokannut palautekeskusteluiden vastauksia haluttuun suuntaan vaan kerroin työnantajalleni ja tässä raportissa palautteen kuten tulokas oli asian minulle esittänyt. Tein toiminnallisen osuuteni aikana paljon muistiinpanoja, joten asiat eivät muokkautuneet myöskään oman muistini mukaan. Otin toimeksiantajani toiveet huomioon, ja toteutin tilaisuuden ja materiaalin hänen mieltymyksiensä mukaan.

12 Pohdinta

Perehdyttämisellä pyritään vaikuttamaan työyhteisön ilmapiiriin, kustannuksiin, työn laatuun, tehokkuuteen ja turvallisuuteen sekä henkilöstön pysyvyyteen. Se liittyy vahvasti työpaikan uudistumiskykyyn, yrityksen kannattavuuteen sekä osaavan työvoiman pysyvyyteen. Tehokkaasta perehdyttämisestä hyötyy yrityksen ja tulokkaan ohella jokainen työyhteisön jäsen. Tämä kaikkien kannalta hyödyllinen ja kannattava prosessi on kuitenkin yksi laiminlyödyimmistä asioista työpaikoilla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 9.) Halusin ottaa tämän yleisesti tärkeänä pidetyn, mutta kuitenkin useasti laiminlyödyn aiheen, perehdyttämisen, opinnäytetyöni keskeisimmäksi käsitteeksi, koska se on ja tulee aina olemaan tärkeä osa jokaisen työpaikan arkea ja hyvinvointia.

Perehdyttäminen on aina ajankohtainen ja tärkeä asia työpaikasta riippumatta. Perehdyttämisen laatu ja merkitys korostuvat etenkin matkailualalla, koska työ on usein sesonkipainotteista ja työntekijöiden vaihtuvuus suurta. Prosessin myötä opin, mitä kaikkea täytyy ottaa huomioon perehdyttämistä suunnitellessa ja toteutettaessa. Olen aina pitänyt perehdyttämistä tärkeänä, mutta tietoperustaa tutkiessani sen merkitys kasvoi, sillä en ollut aiemmin ajatellut sitä niin monesta näkökulmasta.

Minulla oli hyvät perustiedot perehdyttämisestä ennen opinnäytetyöni aloittamista, sillä olimme käyneet perehdyttämisen aihetta koulussa läpi ja olin aiemmin osallistunut uusien työntekijöiden työnopastukseen. Tietoperustaa tutkiessani syvensin aiemmin oppimaani ja opin myös paljon uutta. Edistin ammatillista kasvuani toteuttamalla suunnitellun perehdyttämisprosessin ja perehdyttämismateriaalin. Koen edukseni kokemuksen perehdyttämiskansion ja perehdyttämissuunnitelman laatimisesta, sillä nyt minun on tulevaisuudessa työpaikoissani tarpeen vaatiessa helpompi toteuttaa ne. Tutustuin kansiota kootessani huolellisesti matkailu- ja ravitsemisalalan työehtosopimukseen ja lakiasioihin, joiden osaamisesta koen olevan hyötyä myös tulevaisuudessa.

Haastavin osuus opinnäytetyössäni oli aikatauluttaminen ja perehdyttämisen suunnittelu. Alkuperäinen suunnitelmani oli toteuttaa työpaikallamme kokonaisvaltainen perehdyttämisprosessi, joka tarkoittaa täydellistä perehdyttämistä. Ennen kesää tietooni tuli kuitenkin se, että en tulisi työskentelemään tulokkaiden kanssa juurikaan samoissa työvuoroissa. Eri työvuorot estivät työnopastukseen osallistumisen, joten sen osuus jäi minun osaltani vähemmälle kuin olin alun perin suunnitellut.

Suunnitelmieni mukaan minun oli tarkoitus pitää tulokkaille kaksi palautekeskustelua: ensimmäisen keskustelun olin suunnitellut toteutettavaksi ensimmäisten viikkojen aikana ja toisen kesän päättyessä. Ensimmäinen keskustelu oli hyvin kattava ja se onnistui suunnitelmieni mukaan. Toisen keskustelun olin suunnitellut koskevan perehdyttämiskansion sisältöä ja kesän onnistumista. Koska en saanut kansiota ennen kesää valmiiksi, jätin keskustelun pitämättä ja päätimme työnantajani kanssa ottaa kesän tunnelmat esille kaikkien työntekijöiden osalta työpaikamme kesänpäätäjaisissä. Kävimme päätöstilaisuudessa työnantajamme johdolla keskustelun, jossa jokainen sai sanoa mielipiteitään kesän onnistumisesta.

Sain tulokkailta positiivista palautetta alkuperehdyttämisestä ja perehdyttämistilaisuudesta. Kaikkien tulokkaiden mielestä ennen töiden alkua lähettämäni sähköposti oli hyödyllinen. Viestistä tulokas tiesi olevansa tervetullut ja odotettu. Erityistä kiitosta sain viestiin liittämistäni työnohjeistuksista, joista oli nähtävissä kaikki työtehtävät, mahdollinen työjärjestys ja muita tärkeitä työhön liittyviä asioita.

Sain kiitosta myös pitämästäni koulutustilaisuudesta. Siellä uudet työntekijät saivat rauhassa istua ja kuunnella yritykseen ja sen toimintamalleihin liittyviä asioita. Se oli tulokkaille mainio tilaisuus kysyä epäselviä asioita, oppia uutta ja tutustua koko työympäristöön opastetusti. Palautekeskusteluissa ilmeni, että jokaisen tulokkaan mielestä tilaisuus oli hyödyllinen. Rakentavaa palautetta sain sen ajankohdasta. Muutaman tulokkaan mielestä perehdyttämistilaisuus olisi ollut hyödyllisempi, jos sen ajankohta olisi ollut ennen ensimmäistä työpäivää, niin että pääasiat olisivat olleet selvillä jo ennen töiden aloitusta. Tulokkaiden

pyynnöstä lähetin pitämäni diaesityksen kaikille tulokkaille myös jälkikäteen, sillä osa halusi lukea sen vielä uudelleen kaikessa rauhassa.

Keräsin palautekeskustelussa mielipiteitä, mikä perehdyttämisessä ei onnistunut ja mitä kehitettävää siinä olisi ollut. Tulokkaat saivat myös tilaisuuden kertoa, mihin asioihin haluaisivat vielä lisää työnopastusta. Kahden tulokkaan mielestä eniten kehitettävää oli ensimmäisen työpäivän työnopastuksessa. Etenkin hotellihuoneiden alkusiivous tuotti ongelmia muutamalle tulokkaalle. Heidän mielestään työnjako olisi pitänyt organisoida paremmin ja työtehtävät opastaa tarkemmin. Heille jäi epäselväksi, kuinka tarkasti huone täytyi siivota ja missä järjestyksessä huoneen alkusiivous täytyi suorittaa, sillä se poikkesi huoneen rutiinisiivouksesta, josta olin laittanut etukäteen työohjeistuksen sähköpostiin.

Jokainen tulokas mainitsi palautekeskustelussa asian, jossa halusi lisäperehdytystä, mutta yleisesti ottaen kaikki olivat tyytyväisiä jo toteutuneeseen perehdyttämiseen ja työnopastukseen. Kerroin palautteen työnantajalleni, ja hän perehdytti kesätyöntekijät lisäopastusta vaativiin asioihin. Tulokkaat kehuivat hyvää työilmapiiriä ja sitä, että kaikkia pidetään samanarvoisina. Erään tulokkaan mielestä perehdyttäminen oli perusteellista ja rento ilmapiiri madalsi kynnystä kysyä epäselväksi jääneitä asioita.

Olin tyytyväinen pitämiini palautekeskusteluihin, sillä niiden avulla sain tietoa perehdyttämisen onnistumisesta ja kehitysideoita perehdyttämiskansiooni. Harmikseni en päässyt testaamaan perehdyttämiskansiota aloittavilla työntekijöillä, mutta uskon sen olevan hyvänä apuna seuraavien kesien uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Työnantajani ja muut työtoverini lukivat kansion läpi ja muokkasin sen sisällön kaikkia tyydyttäväksi. Esimieheni mielestä kansio on hyvä lisä työn ohessa tapahtuvalle perehdyttämiselle ja työnopastukselle. Kansio antaa tuleville kesätyöntekijöille esimakua yrityksestä, sen toiminnasta ja talon tavoista, joita syvennetään töiden alkaessa. Kansio palvelee hyvin nimenomaan kohderyhmäänsä, uusia kesätyöntekijöitä, eikä sisällä esimerkiksi heille kuulumattomia työtehtäviä tai muuta, mitä ei tarvitse ennen työhöntuloa tietää. Opinnäytetyöni jatkotutkimuksena voitaisiin toteuttaa Maudeg Oy:lle perehdyttämisen kehittämisohjelma, jossa hyödynnettäisiin materiaaliani kesän 2013

perehdyttämisestä ja sen onnistumisesta. Kesän 2013 perehdyttämisprosessin perusteella kehittämisohjelman yhdeksi kohteeksi nousi esille työhöntulopäivän kehittäminen, koska se sai eniten rakentavaa palautetta uusilta työntekijöiltä.

Lähteet

- Heikkinen, P. 2013. Toimitusjohtaja. Maudeg Oy. Haastattelu.20.5.2013.
- Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Hämäläinen, J. & Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Nykypaino Oy.
- Hätönen, H. 1999. Osaava Henkilöstö – nyt ja tulevaisuudessa. Vantaa: Metalliteollisuuden Kustannus Oy.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus palveluryhmä. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksen tekijäksi. Jyväskylä: Talentum Media Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Alfabox Oy.
- Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua.
http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf.
14.5.2013.
- The Management Advantage. 2012. New employee orientation: Starting off on the right foot.
<http://www.management-advantage.com/products/free-ee2.htm>.
11.11.2011.
- Työturvallisuuslaki 738/2002.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738>.14.5.2013.
- Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Business Edita.
- Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Wellingtons. 2001. Employee induction booklet for small businesses.
<http://www.wellingtons.com.au/existingrestaurant/humanResources/recruitment/Employee%20Induction%20Booklet.pdf>. 18.11.2013.

PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA HARJOITTELIJALLE

Perehdytettävä:

Tehtävänimike:

Työsuhde alkaa:

Perehdytys aloitetaan:

Palautekeskustelun pvm.:

Toimenpide	Perehdyttäjä	Perehdytettävä	Pvm
Alkuperehdytys			
Vastaanottaminen / ensimmäinen työpäivä			
Koulutustilaisuus			
Palautekeskustelu			
Toinen palautekeskustelu /Loppukeskustelu			
Perustiedot			
Maudeg Oy:n esittely			
Osoite- ja yhteystiedot			
Työympäristön esittely			
*Keittiö,ravintolasali, huonetyypit, terassi, kabinetti, saunatilat, wc-tilat, varastot, pyykkitupa, uloskäynnit			
Työtehtävien esittely / työskentely			
* Ravintolan tehtävät			
Pizzan valmistus			
Anniskelu			
Tarjoilu			
Asiakaspalvelu			
* Vastaanoton tehtävät			
Hotellinx-käyttäjärjestelmä			
Puhelut, sähköpostit			
Check in / check out			
*Siivous, siivousvälineet ja pesuaineet			
Keittiö			
Sali			
wc-tilat			
*Kassan käyttö			
*Koneet / laitteet			
*Pysäköinti			
*Avaimet / kulkeminen			
*Työetiketti			

*Työvaatteet			
*Työvuorolistat			
*Tuntilistat			
*Talon pelisäännöt ja arvot			
*Omavalvonta			
*Ruokailu / tauot			
*Tupakkatuotteet			
Turvallisuus / Työsuojelu			
*Pelastussuunnitelma			
*Paloturvallisuus			
*Vaaratilanteet ja niissä toimiminen			
*Työsuojelukansio			
Palkat ja edut			
Kierrätys ja jätehuolto			
Poissaolot ja niistä ilmoittaminen			
Tiedotus			

Sisältö

1 Tervetuloa taloon!	3
1.1 Osoitetiedot ja puhelinnumerot	4
1.2 Sijainti kartalla	4
2 Maudeg Oy:n esittely	5
2.1 Liikeidea	6
3 Aukioloajat & muuta muistettavaa aikatauluista	6
4 Kesätyöntekijöiden toimien kuvaus	8
4.1 Aamiaishoitajan työnohjeistus	9
4.2 Kerrossiivoojan työnohjeistus	10
5 Palvelut ja tuotteet	12
5.1 Gaude	12
5.2 Kesähotelli Joensuun Elli	13
6 Anniskelualueet ja alkoholijuomat	14
6.1 Viinit	15
7 Käytännöt	17
7.1 Työvaatteet	17
7.2 Tauot ja edut	17
7.3 Henkilökunta työajan ulkopuolella	17
7.4 Työvuorolistat ja työtuntien merkitseminen	18
7.5 Palkanmaksu	18
7.6 Jätehuolto ja elintarvikkeiden säilytys	19
7.7 Sairastuminen	19
7.8 Tiedotus	20
7.9 Lisämateriaali	20
8 Turvallisuus	21
8.1 Vaitiolovelvollisuus	21
8.2 Kulkeminen	21
8.3 Rahankäsittely	21
8.4 Uhkaavat tilanteet	21
9 Käytössä olevat pesuaineet	22
10 Tärkeät puhelinnumerot	24