



Karelia-ammattikorkeakoulu
Restonomi (AMK)

Ravintola Bepop Joensuun perehdytyksen kehittäminen

Iina Hätinen & Toni Puumalainen

Opinnäytetyö, toukokuu 2023

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2023
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijät
Iina Hätinen ja Toni Puumalainen

Nimeke
Ravintola Bepop Joensuun perehdytyksen kehittäminen

Toimeksiantaja
Bepop Joensuu, Pohjois-Karjalan Osuuskauppa

Tiivistelmä

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on tehty toimeksiantona ravintola Bepop Joensuulle. Opinnäytetyön aiheena oli Bepop Joensuun perehdytyksen kehittäminen ja perehdytysmateriaalien laatiminen. Perehdytysmateriaalien luomisen tarkoituksena oli parantaa ja kehittää ravintolan perehdytystä. Perehdytysmateriaalit tulevat esihenkilöiden ja perehdyttäjien käyttöön ja uuden työntekijän tueksi perehdytysprosessissa.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään perehdytystä, erilaisia perehdytysprosesseja ja perehdytyksen tavoitteita ja hyötyjä työpaikalla. Perehdytysmateriaalien kehittämisen pohjaksi tehtiin kysely ravintolan henkilökunnalle. Kyselyn avulla haluttiin selvittää Bepop Joensuun perehdytyksen nykytilannetta ja saada tietoa siitä, mikä siinä jo toimii ja missä on parannettavaa. Kyselyn tulosten perusteella laadittiin kehitysideoita perehdytykseen liittyen. Lisäksi tehtiin perehdytysopas ja videopankki tukemaan perehdytystä.

Kyselyssä ilmeni, että työilmapiiri Bepop Joensuussa on hyvällä tasolla ja työkaverit koettiin mukaviksi ja kannustaviksi. Eniten kehitettävää koettiin olevan tuotetietoisuudessa, perehdytykseen käytettävässä ajassa ja perehdytysmateriaaleissa. Opinnäytetyön tuotoksina syntyivät perehdytysopas ja videopankki, jotka sisällöltään tukevat perehdytyksen kehittämistä. Perehdytysopas sisältää tietoa yleisemmistä työtehtävistä ja myynnissä olevista tuotteista. Videopankki sisältää sähköisessä muodossa olevia työskentelyohjeita.

Kieli
suomi

Sivuja 36
Liitteet 2
Liitesivumäärä 7

Asiasanat
perehdyttäminen, kehittäminen, perehdytysopas



THESIS
May 2023
Degree Programme in Tourism and Hospitality Management

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Authors

Iina Häätinen and Toni Puumalainen

Title

Development of Orientation at Restaurant Bepop Joensuu

Commissioned by

Bepop Joensuu, Pohjois-Karjalan Osuukauppa

Abstract

This functional thesis has been compiled as a commission for restaurant Bepop Joensuu. The subject of the thesis was the development of work orientation at Bepop Joensuu and the preparation of orientation materials. The purpose of creating orientation materials was to improve and develop the orientation to work at the restaurant. The orientation materials will be used by supervisors and orientation staff, and they will support the new employees in the orientation process.

The theoretical part of the thesis covers various orientation processes and the objectives and benefits of orientation at the workplace are discussed. The development of the orientation materials was based on a survey conducted for the restaurant staff. With the help of the survey, the current state of orientation at Bepop Joensuu was clarified and information was obtained about pros and cons of it. Based on the results of the survey, development ideas related to orientation were drawn up. In addition, an orientation guide and a video bank were made to support the orientation.

The survey revealed that the work atmosphere in Bepop Joensuu is good, and the co-workers were considered as pleasant and encouraging. Based on the survey, the most areas of improvement were product awareness, time used for orientation and the orientation materials. As a result of this thesis, an orientation guide and a video bank were compiled. The contents of them support the development of orientation at the commissioning company. The orientation guide contains information about most common duties and the products on sale. The video bank contains work instructions in an electronic form.

Language
Finnish

Pages 36
Appendices 2
Pages of Appendices 7

Keywords

orientation, development, orientation guide

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet	6
2.1	Opinnäytetyön lähtökohdat.....	6
2.2	Opinnäytetyön toimeksiantaja	7
2.3	Työskentely anniskeluravintoloissa	8
3	Perehdyttäminen	9
3.1	Mitä on perehdyttäminen.....	9
3.2	Perehdytyksen tavoitteet.....	10
3.3	Perehdytyksen eri menetelmiä	11
3.4	Käytännönläheinen perehdytys	12
4	Perehdytystä ohjaavat lait ja sopimukset	13
4.1	Perehdytys on lakisääteistä.....	13
4.2	Ravintola-alan työehtosopimus	14
5	Perehdytyksen sisältö	15
5.1	Perehdytyksen keskeisimmät asiat	15
5.2	Perehdyttäjän rooli	16
5.3	Uuden työntekijän perehdytys	16
5.4	Nuoren työntekijän perehdytys.....	17
5.5	Uuden esihenkilön perehdytys	18
5.6	Perehdytyksen seuranta	18
6	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat	19
6.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	19
6.2	Kysely Bepop Joensuun työntekijöille	21
7	Kyselyn tulokset	21
8	Perehdytysmateriaalien kehittäminen.....	27
8.1	Kyselyn tulokset suunnittelun pohjana	27
8.2	Kehitysideat ja materiaalit	28
8.3	Tuotetietouden kehittäminen	29
8.4	Perehdytyksen seuranta	29
9	Pohdinta	30
9.1	Yhteenveto perehdytyksen tärkeydestä	30
9.2	Riittävä ajankäyttö perehdytyksessä	31
9.3	Perehdytysmateriaalien tärkeys	32
9.4	Nimetty perehdyttäjä tärkeässä roolissa	32
9.5	Hyvän työilmapiirin ylläpitäminen	33
9.6	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	34
9.7	Omat ajatuksemme opinnäytetyöstä	35
	Lähteet	36

Liitteet

- Liite 1 Kysely Bepopin työntekijöille
Liite 2 Perehdytysoppaan runko

1 Johdanto

Hyvin hoidetun perehdytyksen hyödyt ovat moninaiset, kun taas huonosti hoitettulla perehdytyksellä voidaan saada aikaan paljon erilaisia ongelmia. Pahimmassa tapauksessa uusi työntekijä ei viihdy organisaatiossa kauan. Hyvän perehdytyksen merkitystä ei voi olla korostamatta liikaa. COVID-19-pandemian vaikutukset näkyvät alalla edelleen esimerkiksi siten, että monet kokeneimmista työntekijöistä ovat vaihtaneet muihin tehtäviin ja uudet alalle hakeutuvat työntekijät ovat yleensä nuoria ja kokemattomia työelämässä. Työntekijöiden ollessa nuoria perehdytykseen tulee panostaa entistä enemmän, sillä Bepop voi olla monelle ensimmäinen työpaikka.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa perehdytystä Bepopissa ja antaa siihen liittyviä kehitysideoita. Lisäksi luomme konkreettisen perehdytysoppaan ja videopankin WorkPlaceen tukemaan perehdytystä. Bepopissa ei ole tällä hetkellä ajan tasalla olevaa perehdytysopasta, ja perehdytystä on toteutettu tarkistuslistan avulla. Molempia opinnäytetyöntekijöitä motivoi toteuttaa työelämäläheinen opinnäytetyö. Toisella opinnäytetyöntekijällä, Toni Puumalaisella on kahden vuoden kokemus ravintola-alalta, mukaan lukien Bepopista. Molemmat ovat kiinnittäneet työelämässään huomiota perehdytykseen liittyviin haasteisiin ja ongelmiin.

Lähtötilanteen kartoittamiseksi teimme tyytyväisyyskyselyn (liite 1) nykyisille ravintola Bepopin työntekijöille. Saatujen vastausten perusteella lähdimme työstämään kehitysideoita perehdytykseen. Perehdytyksen kehitysideoilla helpotetaan esihenkilöiden ja muiden perehdyttäjien ja uuden työntekijän päivittäistä työskentelyä ja perehdytysprosessia.

Workplaceen tehtyjen perehdytysvideoiden tarkoituksena on tukea kirjallisia ohjeita ja havainnollistaa tilanteita. Videot ovat aina saatavilla, ja niitä voivat hyödyntää kaikki Bepopin työntekijät. Workplace on Metan tarjoama yritysviestintäalusta, jossa yhdistyy viestintä, ryhmät ja intranet (Workplace 2023). Workplace on käytössä koko S-ryhmässä.

2 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet

2.1 Opinnäytetyön lähtökohdat

Lähtökohtana opinnäytetyölle oli Bepop Joensuun perehdytyksen kehittäminen ja perehdytysoppaan luominen. Perehdytysopas on erityisen tarpeellinen, sillä Bepopissa on paljon uusia ja nuoria työntekijöitä. Uusi työntekijä saa aloittaessaan työt Pohjois-Karjalan Osuuskaupassa osuuskaupan oman perehdytysoppaan ja yleisen matkailu- ja ravitsemisalalan toimintaohjeistuksen. Tekemässämme perehdytysoppaassa keskitytään yksityiskohtaisemmin Bepopissa työskentelyyn.

Opinnäytetyöprosessin alussa teimme perehdytyksestä tyytyväisyyskyselyn nykyisille työntekijöille, jotta saimme selville mikä perehdytyksen tilanne on. Kyselyn vastauksista saimme selville, mitkä asiat toimivat ja mitkä vaativat toimenpiteitä. Kyselyn tuloksia hyödynnettiin perehdytyksen kehittämisessä. Lisäksi luotiin Bepopiin perehdytysopas ja videopankki. Opasta ja videopankkia tullaan hyödyntämään Bepop Streetissä ja Bepop yökerhossa. Opinnäytetyö julkaistaan Theseuksessa. Perehdytysopas ja videopankki eivät ole julkisesti nähtävänä osana tätä raporttia, mutta perehdytysoppaan runko (liite 2) ja videopankki (kuva 1) on nähtävissä opinnäytetyössä. Oppaan avulla jokaisen työntekijän on helppo tarkastaa siitä käytännön työhön liittyvää infoa. Uudelle työntekijälle annetaan tämä sama opas myös viimeistään ensimmäisenä työpäivänä. Perehdytysoppaan avulla on myös mahdollista parantaa Bepopin yrityskuvaa.

Yrityskuva tarkoittaa mielikuvaa yrityksen henkilöstöstä ja sen tarjoamista palveluista ja tuotteista. Mielikuvia on vaikeaa muuttaa, jos joku on joskus saanut huonon tai negatiivisen kokemuksen yrityksestä, pysyy se mielessä pitkän aikaa. Siksi ei ole yhdentekevää, miten harjoittelijoiden ja kesätyöntekijöiden perehdyttäminen hoidetaan. Työvoimapula vaivaa jo tiettyjä aloja, ja sen ennustetaan pahenevan vielä entisestään. Positiivisemmän yrityskuvan luomiseen on siis käytettävä kaikki eteen tulevat mahdollisuudet, joista yksi on hyvin hoidettu perehdyttäminen. (Joki 2018, 114.)

2.2 Opinnäytetyön toimeksiantaja

PKO eli Pohjois-Karjalan Osuuskauppa on osa S-ryhmää ja on yksi yhdeksästätoista Suomessa toimivista alueosuuskaupoista. PKO:lla on yhteensä 128 toimipaikkaa 13 kunnan alueella, ja organisaatio työllistää noin 1 500 henkilöä. Samalla se on myös Pohjois-Karjalan suurin yksityinen työnantaja. PKO toimii useilla eri sektoreilla ja tarjoaa palveluita muun muassa majoitus- ja ravitsemisliikkeissä ja vähittäistavarakaupoissa sekä harjoittaa palveluliiketoimintaa. (Pohjois-Karjalan Osuuskauppa 2023.)

Bepop Street sekä Bepop ovat osa PKO:ta ja kuuluvat S-ryhmän omistukseen. Ne sijaitsevat Joensuun ydinkeskustassa, osoitteessa Siltakatu 8. Bepop Street on katutasossa toimiva pubi, ja kyseisen nimen alla se on toiminut vuodesta 2013. Aiemmin samalla paikalla on ollut myös muita anniskeluravintoloita, muun muassa Public Corner. Bepop on katutason alapuolella sijaitseva yökerho, ja se on ollut toiminnassa vuodesta 1999 saakka.

Bepop Street uudistettiin ja remontoitiin kokonaan vuonna 2020. Remontissa hyödynnettiin paljon esimerkiksi kierrätyskalusteita ja vanhoja sisustuspintoja. Paikka toimii anniskeluravintolana, ja lisäksi tarjolla on myös pikkusuolaista ja toasteja. Ohjelmaa on myös tarjolla vaihtelevasti, kuten esimerkiksi musiikki- ja komediaklubeja, bingoiltoja sekä erilaisia opiskelijatapahtumia. (Raflaamo 2023a.)

Streetin asiakkaat ovat pääasiassa 18–70-vuotiaita, joten asiakaskunta on melko laaja. Paikka on myös erityisesti opiskelijoiden suosiossa muun muassa opiskelijaystävällisten hintojen ansiosta. Asiakaspaiikkoja Streetissä on 140. Bepop Street on avoinna päivittäin, mutta aukioloaika vaihtelee sesongin mukaan. Kesäisin paikka on avoinna pääsääntöisesti 15–04 ja talvisin 17–02.

Myös Bepop-yökerhoa uudistettiin vuonna 2020. Bepopista löytyy kolme eri puolta: Karaoke, Freak ja Livepuoli. (Raflaamo 2023b) Karaokepuolella

asiakkaat voivat laulaa ja kuunnella karaokea. Freakistä löytyy pienempi tanssilattia ja shottionnenpyörä. Livepuolella on suurempi tanssilattia ja lava, jossa artistit esiintyvät. Yökerhon puolella ohjelmaa järjestetään pääsääntöisesti viikonloppuisin, jolloin artistit ovat esiintymässä yleensä joko perjantaisin tai lauantaisin. Viikolla yökerhon puolella järjestetään useimmiten erilaisia opiskelijabileitä.

Yökerho on erityisesti nuorten aikuisten suosiossa, ja he ovatkin paikan suurin asiakaskunta. Asiakaspaiikkoja yökerhon puolella on noin 500. Asiakasmäärät vaihtelevat melko paljon eri viikonpäivien välillä arkipäivien ollessa rauhallisempia, kun taas viikonloppuisin monet artisti-illat voivat olla jopa loppuunmyytyjä. Myös Bepop on avoinna päivittäin: arkena pääsääntöisesti 23–04.30 ja viikonloppuisin 22–05. Maanantaisin ja tiistaisin avoinna on karaokepuoli, kun taas keskiviikkoisin avoinna on koko kerros Freakiä lukuun ottamatta. Torstaisin avoinna on Freak sekä karaokepuoli. Perjantaisin ja lauantaisin avoinna on koko kerros ja sunnuntaisin koko kerros Freakiä lukuun ottamatta.

Henkilökuntaa Bepop Streetissä sekä Bepopissa on yhteensä noin 20 henkilöä, joista 6 on kokoaikaista työntekijää ja 14 osa-aikaista työntekijää. Työntekijöiden ikä vaihtelee 18 ja 45 ikävuoden välillä. Työnimikkeitä ovat muun muassa ravintolapäällikkö, vuoropäällikkö, baaritarjoilija ja aputyöntekijä. Suurin osa työntekijöistä on nuoria aikuisia, ja heistä noin kolmasosa myös opiskelee työn ohella. Henkilökunnan vaihtuvuus vuodessa on noin 15 %. Kesätyöntekijöitä aloittaa Bepopissa vuosittain 4–5 henkilöä, jotka tulevat lyhyt aikaiseen työsuhteeseen. Heistä osa jää töihin kesän jälkeen pidempiaikaisiin työsuhteisiin.

2.3 Työskentely anniskeluravintoloissa

Baareissa ja yökerhoissa työvuorot ja tunnit sijoittuvat pääsääntöisesti iltaan ja yöhön, joten vapaa-aika painottuu aamu- ja iltapäivään. Tämän takia alalla työskentelee runsaasti opiskelijoita ja työntekijöitä, jotka tekevät päivisin muita töitä ja opiskelevat. On yleistä, että alalla työskennellään osa-aikaisella työsopimuksella. Tämän takia työntekijällä on usein useampia vapaapäiviä erityisesti

arkipäivisin, ja työvuorot ovat yleensä alle kahdeksan tunnin mittaisia. (Indeed 2022.)

Vaikka työpaikat ovat aina erilaisia, baareista ja yökerhoista löytyy yleensä myös tiettyjä yhtäläisyyksiä. Yleensä henkilökunta koostuu nuorista aikuisista esimerkiksi työtuntien ja palkan vuoksi. Toisaalta työhön ei usein vaadita aiemmin hankittua työkokemusta tai koulutusta, mikä osaltaan lisää nuorten kiinnostusta alaa kohtaan. Baareissa ja yökerhossa työskentely vaatii vuorovaikutusta ja asiakaspalvelutaitoja työtehtävästä riippumatta. (Indeed 2022.)

3 Perehdyttäminen

3.1 Mitä on perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan työpaikalla tapahtuvaa vastaanottoa ja alkuohjausta. Olennaisin tehtävä on luoda uudelle työntekijälle olo, että hän on tervetullut ja tärkeä. Työnopastuksella uusityöntekijä halutaan saada omaksumaan ja hallitsemaan työtehtävänsä. (Kupias & Peltola 2009, 17.)

Perehdyttäminen pitää sisällään kaiken, jonka avulla uusi työntekijä tutustuu työpaikkaansa. Esimerkiksi sen tapoihin, toiminta-ajatukseen, liike- ja palveluideaan, kollegoihin sekä asiakkaisiin ja työpaikkaan liittyviin työtehtäviin ja odotuksiin. (Kupias & Peltola 2009, 18.)

Perehdytys voidaan lukea yhdeksi organisaation tärkeimmäksi ja kalleimmaksi prosessiksi. Sitä voidaan kuvailla esimerkiksi niin, että uusi työntekijä sopeutuu työyhteisöön ja oppii hallitsemaan työnkuvansa. Toimiva perehdytys lisää perehtyjän ja organisaation vuorovaikutusta. Tässä on kyse siitä, että perehdytyksen kaikki osapuolet pääsevät tutustumaan toisiinsa, jolloin työnteko ja oppiminen on tehokasta ja helpompaa. (Eklund 2018, 25–26.)

3.2 Perehdytyksen tavoitteet

Perehdytyksellä voi olla monia tavoitteita, esimerkiksi edistää yrityksen strategian toteutumista, edesauttaa työntekijöiden sitoutumista, edesauttaa työntekijöiden tutustumista toisiinsa ja nostaa uuden työntekijän osaaminen tarvittavalle tasolle. Tasalaatuisuus, oikeudenmukaisuus ja selkeä perehdytysprosessi ovat avainasemassa jokaisessa perehdytyksessä. (Eklund 2018, 30.)

Perehdytys alkaa jo rekrytoinnista, ja sen tulee liittyä saumattomasti organisaation muuhun toimintaan. Perehdytysprosessille asetetut tavoitteet vaativat yhteistyötä ja avoimuutta tiedonjakamisen suhteen, tiedon tulee kulkea hyvin eri osastojen sisällä. (Eklund 2018, 27.) Perehdyttäminen ei ole pelkästään uuden oppimista, vaan auttaa uutta työntekijää myös hyödyntämään, tunnistamaan ja parantamaan jo olevaa osaamista (Kupias & Peltola 2009, 20).

Kun tavoitteet perehdytykselle on määritetty, voidaan siirtyä itse perehdytys-suunnitelman suunnitteluun ja toteutukseen. Vaikka perehdytysprosessi vaihtelee aina tehtävä- ja yksilökohtaisesti, silti tietyt määrittelyt auttavat asiaa. Suurpiirteisesti suunnitelman tulee sisältää mitä, milloin, miten ja missä järjestyksessä asiat käydään läpi ja kuka on mistäkin asiasta vastuussa. Myös uuden työntekijän yksilöllisyys on otettava huomioon, ja sovellettava suunnitelma hänelle mahdollisimman sopivaksi. (Eklund 2018, 76.)

Positiivinen ja myönteinen ilmapiiri lisää luovuutta sekä edesauttaa oppimista, kun taas epäonnistumisen pelko ja työhön liittyvä stressi voivat hidastaa oppimisprosessia. On siis tärkeää varata riittävästi aikaa uusien asioiden käsittelemiseen. Samalla huolehditaan riittävästä tauotuksesta ja oppimisen rytmittämisestä. Haasteita on myös tarjottava riittävästi, jotta mielenkiinto säilyy. (Työturvallisuuskeskus 2023a.)

Perehdytysoppaan ja kehitysideoiden avulla pyrimme parantamaan suunnitelmallista ja tasalaatuisista perehdytystä Bepop Joensuussa. Niissä olevan tiedon avulla uudet työntekijät saavat paremmat valmiudet työskentelyyn, ja materiaalit ovat tukemassa itsenäistä työskentelyä.

3.3 Perehdytyksen eri menetelmiä

Suunnitelmallisella perehdytyksellä lisätään työntekijän sitoutumista organisaatioon, lisätään työtyytyväisyyttä ja nostetaan organisaation tuottavuutta. Kun perehdytys on tasalaatuista, tällöin se ei ole riippuvainen perehdyttäjän motivaatiosta tai perehdytystaidoista. Suunnitelma antaa selkeän tien, mitä seurata. Kun suunnitelmaan on sisällytetty tärkeä osa-alue, palautteen anto, voidaan perehdytystä kehittää jatkuvasti paremmaksi ja tarttua epäkohtiin. Suunnitelmallisella perehdytyksellä voidaan nostaa todennäköisyyttä, että uusi työntekijä jää yritykseen pidempiaikaisesti. Tämä on organisaatiolle kannattavaa ja toivottavaa, sillä uuden työntekijän korvaaminen on haastava, pitkä ja kallis prosessi. Suunnitelmallinen perehdytys kasvattaa myös tuottavuutta ja tehokkuutta, tasalaatuisuutta ja prosessin kehittämistä sekä työtyytyväisyyttä ja sitoutumista. (Eklund 2018, 20, 31.)

Kaksisuuntainen perehdytys hyödyttää molempia osapuolia, niin uutta työntekijää kuin organisaatiota. Samalla kun uusi työntekijä perehtyy ja oppii uutta yrityksestä, tulee perehdyttäjän ja esimiehen kuunnella palautetta ja uusia ideoita ja näkökulmia myös toiseen suuntaan. Näin perehdytys ja toimintatavat pysyvät päivitettyinä ja ajankohtaisina. Perehdytysprosessi on erinomainen tilaisuus keskustella molemminpuolisista toiveista ja odotuksista, tulevista muutoksista, epävarmuuksista, ja muutoksen haasteista. On tärkeää, että jokaista organisaation jäsentä kuullaan ja jokaisella on oikeus ja turvallinen olo kertoa näkökulmansa. Uusi työntekijä näkee työpaikan asioita ja toimintatapoja avoimemmin ja objektiivisemmin kuin yrityksessä vuosia ollut työntekijä. Uusi työntekijä sulautuu työpaikan työyhteisöön yleensä noin kolmessa kuukaudessa, joten hänen näkemyksiään kannattaa hyödyntää jo työsuhteen alkuvaiheessa. (Eklund 2018, 22, 39, 43.)

Organisaatiosta ja työsuhteen pituudesta riippuen, perehdytys voi olla nopeampi tempoista vähemmällä tavoitteilla. Pitkäaikaista sitoutumista toivottaessa, perehdytykseen voidaan panostaa pidemmällä aikavälillä ja tehdä siitä yksityiskohtaisempaa ja monipuolisempaa. Perehdytys tulee sovittaa organisaation toimintatapoihin ja sen työntekijöille sopivaksi. (Eklund 2018, 78.)

3.4 Käytännönläheinen perehdytys

Perehdytystä asiakaspalvelutilanteessa voidaan hoitaa vaiheittain esimerkiksi niin, että ensin perehdytettävä seuraa perehdyttäjän työskentelyä taustalta. Toisessa osiossa perehdytettävä osallistuu myös itse asiakaspalveluun, mutta perehdyttäjä tekee edelleen käytännön työskentelyn. Lopuksi rooleja vaihdetaan, ja perehdytettävä hoitaa asiakaspalvelutilanteen työtehtävät ja perehdyttäjä seuraa tilanteen taustalta. Tällaisen perehdytystilanteen jälkeen perehdytettävällä on valmiudet kohdata ja hoitaa asiakastilanne itsenäisesti. Menettelyn kautta pystytään luomaan turvallisuuden tuntua uudelle työntekijälle samalla, kun hän voi keskittyä kuuntelemaan, oppimaan ja kyselemään tilanteesta. Näin perehdytettävä myös tietää, että hänelle on varattu asian oppimiseen riittävästi aikaa. (Joki 2018, 112.)

Perehdyttämisen laajuuteen ja syvyyteen vaikuttavat myös oleellisesti henkilön tuleva rooli työpaikalla, ammatillinen osaaminen ja aiempi työkokemus sekä myös henkilön ikä. Kokeneempi työntekijä on jo tottunut työskentelemään erilaisissa työtehtävissä ja työyhteisöissä. Kokeneemmat työntekijät ovat usein aktiivisempia ja oma-aloitteisia verrattuna nuoriin työntekijöihin, joilla on vähemmän työkokemusta ja ammattiosaamista. Nuori työntekijä tarvitsee enemmän tietoa jo aivan perusasioista kuin kokeneempi kollegansa, joten nuoren työntekijän perehdyttämisjakso kestää pidemmän aikaa kuin kokeneemmalla uudella työntekijällä. Myös perehdytettävän aiempi ammattitausta vaikuttaa perehdyttämiseen. Jos uusi työntekijä tulee saman sisältöisistä tehtävistä tai samalta alalta, on hänellä selkeämpi yleiskäsitys työstä ja tulevista työtehtävistä verrattuna tilanteeseen, jossa uusi työntekijä tulee töihin täysin toiselta alalta. (Joki 2018, 112–113.)

Uusi ja vieras työpaikka ja organisaatio on tavoitteineen, työskentelytapoineen ja työkavereineen kuitenkin aina uusi myös kokeneemmalle työntekijälle. Kokeneemman uuden työntekijän alkuaikojen havainnointia kannattaa hyödyntää työpaikalla. Hänellä on vertailukohtia aiemmista työpaikoista, ja hän voi tehdä havaintoja esimerkiksi toimintatavoista, joille vakituinen henkilökunta on jo voinut sokeutua. Uudelle työntekijälle tulee myös aina antaa mahdollisuus

kyseenalaistaa totuttuja toimintatapoja ja kertoa vaihtoehtoisista toimintatavoista sekä myös siitä, kuinka ne toimivat työpaikalla. (Joki 2018, 113.)

4 Perehdytystä ohjaavat lait ja sopimukset

4.1 Perehdytys on lakisääteistä

Työturvallisuuslaki turvaa jokaisen työntekijän oikeuden perehdytykseen työpaikalla työhön, työolosuhteisiin, työvälineiden oikeaoppiseen ja turvalliseen käyttöön sekä turvallisiin ja ergonomisiin työskentelytapoihin. Perehdytykseen kuuluu myös tutustuminen työpaikan tiloihin, toimintatapoihin ja käytänteisiin. Lakisääteisen perehdyttämisen ja työnopastuksen piiriin kuuluvat kaikki henkilöstöryhmät, myös vuokratyöntekijät, kesätyöntekijät ja muut sesonkityöntekijät. (Työturvallisuuskeskus 2023a.)

Perehdytettävä tuntee olonsa turvalliseksi uusien tehtäviensä alkuaikoina, kun tietää saavansa kokonaisvaltaisen opastuksen työhönsä. Turvallisuusriskit vähenevät merkittävästi, kun perehdytettävälle näytetään ja kerrotaan työpaikan vaaralliset kohteet ja vaaran paikat. Aloittelijoilla on usein puutteita turvallisen työskentelyn perustiedoissa ja taidoissa. Hyvin ja kokonaisvaltaisesti tehty perehdyttäminen vaikuttaa positiivisesti perehdytettävään ja sitouttaa hänet nopeammin osaksi yritystä ja työyhteisöä. (Joki 2018, 111.)

Perehdyttämisen ja työnopastuksen avulla työntekijä saa valmiudet työskennellä osana työyhteisöä turvallisesti ja oikealla tavalla. Perehdyttämisen ja työnopastuksen avulla pystytään varmentamaan se, että työntekijä hallitsee omat työtehtävänsä ja käytettävät työvälineet sekä osaa tarvittaessa toimia tilanteen vaatimalla tavalla poikkeus- ja häiriötilanteissa. (Työturvallisuuskeskus 2023a.)

Perehdyttämisen laajuuteen vaikuttavat tulevat työtehtävät sekä työsuhteen pituus. Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin, harjoittelijaksi tai kesätyöntekijäksi tulevien perehdyttämiseen on käytettävissä vähemmän aikaa, joten perehdyttämisen tulee

pitää sisällään työn kannalta kaikkein olennaisin tieto. Myös pitkiltä perhepailta tai opiskelujakson jälkeen töihin takaisin palaavalle täytyy järjestää perehdytys. Jo yhden vuoden aikana työtehtävissä käytettävässä tekniikassa ja työympäristössä on voinut tapahtua monia muutoksia, joista poissa ollut työntekijä ei ole selvillä eikä tietoinen. Tällaisissa tilanteissa perehdyttämisen laajuus tulee arvioida tapauskohtaisesti, mutta perehdyttäminen on tarpeen. (Joki 2018, 112.)

Työturvallisuuslain 2002/738 1 § kerrotaan, että lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Kyseinen laki myös ennalta ehkäisee ja torjuu työtapaturmia ja ammattitauteja sekä muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisiä ja henkisiä terveyshaittoja. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Työturvallisuuslain pykälässä 14 § kerrotaan työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta seuraavasti:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

4.2 Ravintola-alan työehtosopimus

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluiden työntekijöiden työehtosopimuksessa on sovittu työntöön vähimmäisehdot. Työehtosopimusta noudatetaan muuan muassa ravintoloissa, kahviloissa, pubeissa sekä yökerhoissa.

Työehtosopimuksen alaisissa töissä työskentelee Suomessa yhteensä noin 75 000 työntekijää. Palvelualojen ammattiliitto PAM neuvottelee työehtosopimuksesta alan yrityksiä ja työnantajia edustavan Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry:n kanssa. Työntekijät löytävät sopimuksesta tiedot esimerkiksi siitä, millainen työaika, palkka ja sairausajan palkka heille kuuluu. Työehtosopimus on yleissitova. Sopimuksessa olevat ehdot ovat minimiehtoja, joita työnantajan tulee vähintään noudattaa kaikkiin työntekijöihinsä. Sopimus koskee työaikalain alaisia työntekijöitä. (Palvelualojen ammattiliitto 2023.)

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevaa työntekijöiden työehtosopimusta päivitettiin huhtikuussa 2023, ja siihen lisättiin uusi perehdyttämistä koskeva kirjaus, 33 d § työhön perehdyttäjän asema.

Määrätessään työntekijälle toisen työntekijän perehdyttämiseen liittyviä tehtäviä, työnantajan on huolehdittava siitä, että perehdyttäjälle varataan riittävästi aikaa perehdytystehtävien asianmukaiseksi hoitamiseksi. (Palvelualojen ammattiliitto 2023.)

5 Perehdytyksen sisältö

5.1 Perehdytyksen keskeisimmät asiat

Työturvallisuuskeskuksen (2023a) mukaan on muutamia asioita, jotka tulisi erityisesti huomioida ja kertoa perehdytyksessä. Niitä ovat työnantajan määräämien ohjeiden ja pelisääntöjen noudattaminen, työpaikan vikojen ja puutteiden korjaaminen mahdollisuuksien mukaan ja niistä ilmoittaminen työnantajalle.

Myös turvallisuuteen liittyvistä havainnoista ja mahdollisista tapaturmista tulee ilmoittaa työnantajalle. Uutta työntekijää tulee opastaa toimimaan myös poikkeustilanteissa, esimerkiksi jos työpaikalla tapahtuu onnettomuus. Työntekijälle tulee myös kertoa, keneltä voi pyytää apua, jos ei tiedä tai osaa tai on epävarma jostakin asiasta. Muita erityisesti huomioitavia asioita ovat muun muassa työohjeet ja niiden noudattaminen työpaikalla. (Työturvallisuuskeskus 2023b.)

Perehdyttämisen ja työnopastuksen tukena tulisi olla kirjallinen suunnitelma, jonka avulla voidaan seurata perehdytyksen ja opastuksen etenemistä. Myös erilaisiin häiriötilanteisiin sekä puhdistus- ja huoltotöihin tulisi laatia kirjalliset ohjeet, joita pystytään hyödyntämään ja käyttämään osana opastusta. Näissä poikkeavien tilanteiden ohjeistuksissa havainnollistavat valokuvat auttavat ymmärtämistä ja oppimista. On myös tärkeää keskustella työpaikan omista pelisäännöistä, kuten esimerkiksi häirinnän ja epäasiallisen kohtelun tunnistamisesta, havaitsemisesta ja kohtaamisesta. Myös toiminta väkivallan uhkatilanteissa ja liiallisen henkisen kuorman välttäminen ovat tärkeitä aiheita, jotka perehdyttämisessä tulisi ottaa huomioon. (Työturvallisuuskeskus 2023b.)

5.2 Perehdyttäjän rooli

Perehdyttäjän roolissa työskentelevien taidot, tiedot, asennoituminen ja valmius hoitaa tehtävä on hoidettava ja mietittävä etukäteen. Myös perehdyttäjän oma mielenkiinto tehtävää kohtaan vaikuttaa suuresti, koska perehdyttäjän vastuulla on, että perehdytys onnistuu ja uusi työntekijä tuntee olonsa tervetulleeksi. Perehdyttäjä on uuden työntekijän tuki ja turva uudella työpaikalla ja portti uuteen työyhteisöön ja työtehtäviin tutustumiseen. (Joki 2018, 115.)

Perehdyttäjäksi kannattaa valita tehtävään halukkaita ja ammattitaitoisia työntekijöitä. Toisaalta myös sellainen työntekijä, jonka työura yrityksessä ei ole vielä kovin pitkä, on yleensä myös sopiva toisen perehdyttäjäksi, sillä oma aikaisempi perehdytys on vielä hyvässä ja tuoreessa muistissa. On myös hyvä pohtia varasuunnitelma yllättäviin tilanteisiin perehdytyksen osalta, esimerkiksi jos perehdyttäjä sairastuu. Miten yllättävä tapahtuma vaikuttaa perehdytysohjelman eteenpäin viemiseen, ja kuka hoitaa minkäkin osa-alueen. (Joki 2018, 115.)

5.3 Uuden työntekijän perehdytys

Uuden työntekijän aloittaessa yrityksessä hyvä perehdytys on avainasemassa. Sen avulla työntekijä pystytään opettamaan talon tavoille ja samalla toivotetaan

tervetulleeksi osaksi työyhteisöä. Samalla uusi työntekijä saa opastusta siihen, miten työn voi hoitaa tehokkaasti ja turvallisesti. Perehdyttämisen tulisi olla mahdollisimman monipuolista ja käytännönläheistä. Perehdyttäminen on pääsääntöisesti esihenkilön vastuulla, mutta siihen osallistuu koko työyhteisö. (Fennia 2021.)

Työkavereihin tutustuminen ja työssä viihtyminen ovat turvallisuuden kannalta olennaisia asioita, joihin koko työyhteisö voi vaikuttaa. Kun työkaverit ovat tuttuja ja helposti lähestyttäviä, uuden työntekijän kynnys pyytää apua on pienempi ja mahdolliset ongelmat pystytään huomaamaan ja ratkaisemaan aiemmin. (Fennia 2021.)

5.4 Nuoren työntekijän perehdytys

Perehdyttämisessä tulee ottaa erityisesti huomioon nuoret työntekijät, jotka ovat usein oman työuransa alkutaipaleella. Perehdyttämiseen tulisi varata riittävästi aikaa ja resursseja, sillä siihen panostamalla pystytään vaikuttamaan muun muassa työn tuottavuuteen, työturvallisuuteen, työhyvinvointiin ja asiakaspalvelun laatuun. (Fennia 2021.)

Nuoren työntekijän kokemukset ensimmäisistä työsuhteista ovat merkityksellisessä asemassa myös tulevaisuutta ajatellen. Työturvallisuusasiat ovat tärkeitä omaksua jo ensimmäisestä työsuhteesta alkaen. Perehdytyksen avulla työtävät tulevat tutuiksi, ja työntekijä saa valmiudet työskennellä itsenäisesti osana työyhteisöä. (Työturvallisuuskeskus 2023b.)

Nuoret työntekijät tuovat usein mukanaan uusia ja tuoreita näkökulmia sekä ideoita useisiin työpaikan toimintatapoihin ja malleihin. Heillä on halua kehittyä ja kasvaa työntekijänä entistä paremmaksi osaajaksi. Turvallisuus, palautteen antaminen, tukeminen ja kehityskeskustelut ovat nuorille tärkeitä asioita. Työpaikan turvallisuutta lisääviä asioita ovat esimerkiksi hyvä työilmapiiri, avoimuus ja avoin keskusteluyhteys ja tasa-arvoinen kohtelu kaikille työntekijöille sekä työpaikan vastuullisuus ja monimuotoisuus. (Työturvallisuuskeskus 2023b.)

5.5 Uuden esihenkilön perehdytys

Uuden yritykseen tulevan esihenkilön tai yrityksen esihenkilöksi siirtyvän perehdyttäminen vaatii laajemman perehdyttämisen ja perehdyttämisohjelman kuin muille organisaation tasoille tuleville työntekijöille. Perehdytyksen lisäksi on tuotava esiin myös muut työhön ja työskentelyyn vaikuttavat asiat, kuten esimerkiksi sidosryhmät, joiden kanssa yritys toimii ja esihenkilö tulee toimimaan. Esihenkilöksi yritykseen tuleva tulee tutustuttaa kattavasti rooliinsa esihenkilönä. (Joki 2018, 113.)

Esihenkilöasemaan tulevalle työntekijälle on selvitettävä esihenkilötyön toimintaympäristö ja hänen vastualueensa ja vastuunsa ja hänen valtansa ja roolinsa päätöksenteossa sekä suhteessa alaisiinsa ja muuhun organisaatioon. Muita tärkeitä huomiota vaativia asioita uuden esihenkilön aloittaessa ovat esimerkiksi yrityksen omat käytännöt, viestintä ja rekrytoinnit, perehdytykset, kehityskeskustelut, budjetoinnit ja henkilöstön kehittäminen. (Joki 2018, 113.)

5.6 Perehdytyksen seuranta

Perusperehdyttämisen jälkeen on tärkeää huolehtia ja huomioida myös perehdytyksen seuranta. Perehdytettävän työntekijän kanssa on hyvä sopia etukäteen, milloin seuraavan kerran istutaan saman pöydän ääreen ja keskustellaan ja arvioidaan työtehtävien haltuunottoa ja työyhteisöön sopeutumista. Näin perehdytettävälle tulee myös varmuutta siihen, että hänen perehdyttämiseensä suhtaudutaan vakavasti ja sitä pidetään tärkeänä asiana. Seurantakeskustelussa perehdytettävä voi myös kertoa, jos jokin asia ei suju toivotusti tai hän kokee tarvitsevansa lisätukea. (Joki 2018, 121.)

Esihenkilö huolehtii siitä, että uusi työntekijä ymmärtää perustehtävänsä sekä sopii suoriutumisen, oppimisen ja oman kehittymisen tavoitteista. Esihenkilö seuraa ja antaa palautetta perehdytettävälle ja huolehtii uuden työntekijän työhyvinvoinnista sekä turvallisuudesta. Esihenkilö vastaa myös muun työyhteisön

perehdytykseen mukaan tulemisesta ja tukee kaikkia perehdytys- ja opastustyötä tekeviä työntekijöitä. (Työturvallisuuskeskus 2023b.)

Osana perehdytystä on myös hyvä pitää kehitys- ja loppukeskustelut. Vuoropuhelut uuden työntekijän kanssa auttavat työnantajaa näkemään esimerkiksi mitä ja miten työpaikalla voisi tehdä toisin uuden työntekijän näkökulmasta. Keskusteluissa voidaan arvioida myös esimerkiksi työn kuormittavuutta ja samalla työntekijällä on mahdollisuus antaa avointa palautetta työnantajalle. (Työturvallisuuskeskus 2023b.)

Perehdytysjakson aikana ja päätyttyä on tärkeää, että annetaan palautetta puolin ja toisin, jolloin eri osapuolet voivat kehittää toimintaansa, sekä iloita onnistumisista. Tavoitteiden seuranta ei tule lopettaa perehdytysjakson loppuun, vaan sitä tulisi aktiivisesti jatkaa ja päivittää tilannetta. Tämä voi tapahtua kasvotusten, kyselylomakkeilla tai sähköisesti. (Eklund 2018, 70.)

6 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön lähtökohtana on johonkin konkreettiseen asiaan liittyvä tehtävä, johon luodaan ratkaisu opinnäytetyöllä. Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämälähtöinen, ja siitä syntyy esimerkiksi konkreettinen ohje, tuotos, palvelu, suunnitelma, mallinnus tai konsepti. Toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantajan on usein ulkopuolinen. Raportissa tulee olla tietoperustaa, ja sen tulee keskustella toiminnallisen osuuden kanssa. Toiminnallinen osuus eli tuotoksen valmistusvaiheet tulee edetä johdonmukaisesti määrittelystä näkökulmasta. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2023.)

Toinen opinnäytetyöntekijöistä, Toni Puumalainen on töissä Bepop Joensuussa, jolloin opinnäytetyön idea syntyi luontevasti työpaikalla esihenkilöiden kanssa keskusteltaessa. Tuli ilmi, että esimerkiksi perehdytykseen kaivattaisiin

perehdytysmateriaaleja. Toiselle opinnäytetyöntekijälle, lina Hätiselle, perehdyttämisen kehitykseen liittyvä aihe oli mieluinen ja kiinnostava, joten päätettiin että opinnäytetyö voitaisiin toteuttaa parityönä. Molemmilla opinnäytetyön tekijöillä on kokemusta puutteellisista perehdytyksistä eri työpaikoissa.

Toimeksiantajan kanssa pidetyssä ensimmäisessä palaverissa tultiin siihen lopputulokseen, että nykyisille työntekijöille voisi tehdä kartoituskyselyn siitä, kuinka he ovat perehdytyksen kokeneet. Laadimme kyselyn yhdessä ja tarkastutimme sen ohjaavalla opettajalla, toimeksiantajalla ja testihenkilöillä. Kävimme kyselyn tulokset läpi toimeksiantajan kanssa yhdessä jatkoideoita miettien. Kyselyn vastauksista huomasimme kehittämistarpeet tietyillä osa-alueilla, kuten perehdytykseen käytettävän ajan lisäämisessä, tuotetietouden parantamisessa ja perehdytysmateriaalien luomisessa. Tuloksia läpikäydessä ja kehitysehdotuksia laadittaessa hyödynsimme käyttämäämme tietoperustaa tukemaan perehdytyksen kehitystä mahdollisimman hyvälle tasolle. Olemme myös hyödyntäneet omaa kokemustamme aiemmista työpaikoista ja restonomiopintojen kautta saattua osaamista.

Aloimme luomaan huhtikuussa 2023 perehdytysopasta Canva-sovellukseen, sillä siitä sai visuaalisesti kiinnostavan ja sitä on helppo myös tulevaisuudessa päivittää ja muokata. Perehdytysoppaan runko (liite 2) sisältää yleistä informaatiota Bepop Steetistä ja Bepop Joensuusta, työvuoroihin kuuluvista työtehtävistä ja myytävistä tuotteista. Oppaasta löytyy myös yleisiä toimintaohjeita ja tärkeimpiä yhteystietoja.

Videopankki luotiin huhti-toukokuussa Bepopissa käytettävään Workplace-sovellukseen. Videopankki on albumi, johon on kuvattu videoita työtehtävistä, jotka ovat mahdollisesti hankala käsittää pelkän tekstin avulla. Teimme ohjevideot tankin vaihtamisesta, ja pullojen ja tölkkien lajittelusta ja kierrättämisestä. Ideat näihin tulivat Bepopin esihenkilöiltä. Kuvasimme, editoimme, tekstitimme ja äänitimme videot itse. Videoiden tarkoitus on tukea kirjallisia ohjeita, ja helpottaa visuaalisesti hahmottamaan kuinka työtehtävä hoidetaan. Tulevaisuudessa Bepopin henkilökunta pystyy päivittämään ja lisäämään oleellista informaatiota molemmille alustoille.

6.2 Kysely Bepop Joensuun työntekijöille

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä käytettiin sähköistä kyselyä. Sen tarkoituksena oli kartoittaa kehityskohteita perehdytysopasta ja videopankkia varten. Kysely laadittiin maaliskuussa 2023 Webropol- kyselytyökalulla, ja se muokattiin toimeksiantajan toiveiden mukaiseksi ennen sen lähettämistä. Kyselyn toimivuus testattiin viidellä eri testivastaajalla, joista yksi oli opinnäytetyön toimeksiantaja. Kysely toteutettiin Bepop Joensuun nykyisille työntekijöille, ja kyselyn tarkoituksena on tuottaa kohdeyritykselle kehitysideoita perehdytykseen liittyen ja antaa uutta tietoa työntekijöiden perehdyttämisen tilanteesta sekä samalla selvittää yrityksen heikkoudet ja vahvuudet työntekijöiden perehdytysprosessissa.

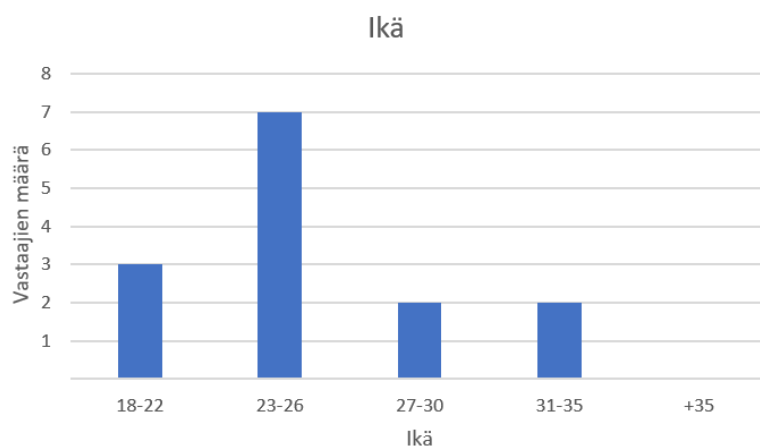
Yrityksessä työskentelee yhteensä noin 20 henkilöä. Kysely lähetettiin Bepopin omaan WorkChat-ryhmään 29.3.2023 ja vastausaikaa kyselylle varattiin viikon ajan, joten viimeinen vastauspäivä oli 5.4.2023. Kyselyyn vastaamisesta muistutettiin Bepopin WorkChat-ryhmässä kolme kertaa vastausajan aikana. Kyselyssä on yhteensä 21 kysymystä (liite 1), ja kyselyyn vastaamiseen aikaa kului noin 5–10 minuuttia. Kysely sisälsi strukturoituja, puolistrukturoituja ja avoimia kysymyksiä.

Avoimet kysymykset antavat vastaajille vapauden sanoa juuri sen, mitä he haluavat sanoa, ja saamme kyselyn tulosten analysointiin myös käyttökelpoisia siteerauksia. Avointen kysymysten vastauksia voidaan käyttää myös tukemaan kyselytutkimuksen numerotietoa. Suorat lainaukset kyselyyn vastanneiden kommentaareista tai esimerkeistä muodostavat usein tehokkaampia toteamuksia kuin keskiarvot tai prosenttiosuudet. (SurveyMonkey 2023.)

7 Kyselyn tulokset

Kyselyn vastausprosentti oli 70 %, ja kyselyyn vastanneita oli yhteensä 14. Kyselyyn vastanneista henkilöistä miehiä oli 2, naisia 11 ja muunsukupuolisia 1.

Vastaajista 93 % oli työskennellyt Bepopissa 0–2 vuotta ja 7 % 2–4 vuotta. Kuvio 1 havainnollistaa vastaajien ikäjakaumaa.



Kuvio 1. Vastaajien ikä (n=14).

Kysymys 1 sisälsi 10 väittämää, joita pyydettiin arvioimaan Likertin asteikoilla. Asteikko on 5 portainen ja sisältää vastausvaihtoehdot väliltä täysin eri mieltä–täysin samaa mieltä. Väittämillä pyrittiin selvittämään, miten asiat ovat toimineet vastaajien saamassa perehdytyksessä Bepopissa (taulukko 1). Parhaiten perehdytyksessä on toiminut työkavereihin tutustuminen ja apua voi pyytää pienellä kynnyksellä. Eniten kehitettävää perehdytyksessä on vastaajien vastauksen perusteella perehdytykseen käytettävässä ajassa, perehdytysmateriaaleissa ja perehdytys suunnitelman noudattamisessa.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo	Mediaani
Käytännöt on opetettu hyvin.	0%	29%	14%	36%	21%	4	4
Laitteiden käyttö on opetettu hyvin.	0%	28%	7%	29%	36%	4	4
Esihenkilöön on tutustuttu hyvin.	7%	28%	0%	36%	29%	4	4
Työkavereihin on tutustuttu hyvin.	0%	7%	7%	29%	57%	4	5
Aikaa perehdytykseen on ollut riittävästi.	22%	36%	7%	21%	14%	3	2
Apua voi pyytää matalalla kynnyksellä.	0%	0%	7%	50%	43%	4	4
Asioita on kerrattu riittävästi.	7%	43%	7%	22%	21%	3	3
Perehdyttämiseen on nimetty perehdyttäjä.	22%	14%	43%	7%	14%	3	3
Perehdyttäminen on tapahtunut perehdytys suunnitelman mukaan.	22%	21%	36%	7%	14%	3	3
Perehdytysmateriaalit ovat olleet riittävät. (kirjalliset ohjeet, verkkosivut, esitteet tai kansio)	22%	36%	7%	21%	14%	3	2

Taulukko 1. Asioiden toimiminen Bepopin perehdytyksessä.

Kysymyksessä 2 kysyttiin, mikä saamassasi perehdytyksessä on ollut haastavaa Bepopissa. Kysymyksessä pystyi valitsemaan useamman

vastausvaihtoehdon. 57 % vastaajista koki haastavaksi sen, ettei ravintolassa ole perehdytysopasta tai ohjeita. 50 % vastaajista koki haastavaksi sen, ettei heillä ollut nimettyä perehdyttäjää. Avoimen vastauskentän vastauksissa haastavaksi koettiin myös talon tapoihin tutustuminen ja riittämätön tuote- ja juomatietoisuus. Kukaan vastaajista ei kokenut työkavereihin tutustumista haastavana.

Kysymyksessä 3 kysyttiin, miten vuorovaikutus mielestäsi toimii sinun ja esihenkilöiden välillä. 71 % vastaajista oli sitä mieltä, että se toimii hyvin, ja 29 % vastaajista koki sen toimivan kohtalaisesti. Kukaan vastaajista ei kokenut vuorovaikutusta huonoksi. Vastausta pystyi täydentämään myös kirjallisesti, ja vastauksista nousi esiin, että viesteihin ja kysymyksiin vastataan nopeasti, ja vuoropäälliköt koetaan helposti lähestyttäviksi.

Kysymyksessä 4 kysyttiin vuorovaikutuksen toimivuudesta työntekijän ja perehdyttäjän välillä. Vastaajista 50 % koki sen toimivan hyvin, kohtalaisesti 29 % ja huonosti 21 %. Vastausta pystyi täydentämään myös kirjallisesti, ja vastauksista nousi esiin, että vastaajat kaipaivat perusteellisempaa perehdytystä ja omaa nimettyä perehdyttäjää.

Kysymyksessä 5 käsiteltiin arvostusta ja palautteenantoa Bepopissa (taulukko 2). Kysymys sisälsi 7 väittämää, joita pyydettiin arvioimaan Likertin asteikoilla. Asteikko on 5 portainen ja sisältää vastausvaihtoehdot täysin eri mieltä–täysin samaa mieltä. Eniten kehitettävää vastaajien mukaan oli henkilökohtaisen palautteen saamisessa. Seuraavaksi eniten kehitettävää vastaajien mielestä oli kommunikaatiossa ja siinä, mitä heidän työltään odotetaan Bepopissa. Tyytyväisimpiä vastaajat olivat perehdyttäjän tavoitettavuuteen, mahdollisuuteen vaikuttaa asioihin ja yhdenvertaisuuden näkymiseen Bepopissa.

	Täysin erimieltä	Jokseenkin erimieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo	Mediaani
Perehdyttäjä on ollut tarpeeksi läsnä.	0%	21%	21%	29%	29%	4	4
Perehdyttäjä on ollut hyvin tavoitettavissa.	0%	7%	21%	29%	43%	4	4
Tunnen itseni kuulukuksi.	7%	14%	7%	50%	22%	4	4
Koen, että minulla on mahdollisuutta vaikuttaa asioihin.	0%	14%	7%	65%	14%	4	4
Yhdenvertaisuus näkyy Bepopissa.	0%	14%	14%	50%	22%	4	4
Minulle on kerrottu selkeästi, mitä minulta odotetaan työpaikalla.	0%	22%	21%	43%	14%	4	4
Saan riittävästi henkilökohtaista palautetta.	7%	29%	29%	21%	14%	3	3

Taulukko 2. Arvostus ja palautteenanto Bepopissa (n=14).

Kysymyksessä 6 kysyttiin, käsiteltiinkö yhdenvertaisuutta Bepopin perehdytyksessä. Vastaajista 7 % koki yhdenvertaisuuden käsittelyn riittäväksi ja 43 % riittämättömäksi. 50 % vastaajista ei osannut sanoa asiaan mitään. Avoimissa vastauksissa vastaajat toivoivat yhdenvertaisuuden laajempaa käsittelyä.

Kysymyksessä 7 kysyttiin vastaajien kommunikaation toimivuutta työyhteisön muiden jäsenten kanssa (taulukko 3). Kysymys sisälsi 4 väittämää, joita pyydettiin arvioimaan Likertin asteikoilla. Asteikko on 5 portainen ja sisältää vastausvaihtoehdot täysin huonosti–hyvin. Vastauksista selviää, että avun pyytäminen on helppoa ja laitteiden käytössä opastetaan hyvin. Myös työnjaon koettiin toimivan melko hyvin. Eniten kehitettävää vastauksien perusteella on tiedon jakamisessa.

	Huonosti	Melko huonosti	En osaa sanoa	Melko hyvin	Hyvin	Keskiarvo	Mediaani
Avun pyytäminen	0%	0%	7%	64%	29%	4	4
Laitteiden käytössä opastaminen	0%	0%	7%	64%	29%	4	4
Työnjako	0%	0%	28%	43%	29%	4	4
Tiedon jakaminen	0%	14%	14%	43%	29%	4	4

Taulukko 3. Kommunikaation toimiminen työyhteisön muiden jäsenten kanssa (n=14).

Kysymyksessä 8 kysyttiin, mitä vastaajat tekisivät yhteishengen parantamiseksi Bepopissa. Kysymyksessä pystyi valitsemaan useamman vastausvaihtoehdon. 86 % vastaajista lisäisi yhteisten aktiviteettien määrää, 64 % vastaajista lisäisi

yhteisten palaverien määrää ja 50 % vastaajista toivoi saavansa useammin palautetta. Avoimeen vastauskenttään vastasi 7 % vastaajista, ja vastaajien toiveena oli avoimempi keskustelu työpaikalla.

Kysymyksessä 9 kysyttiin vastaajien toivetta siitä, kuinka usein he haluaisivat saada henkilökohtaista palautetta työstään (taulukko 4). Eniten vastauksia saivat vastausvaihtoehdot kahdesti vuodessa ja 2–3 kuukauden välein. Seuraavaksi eniten palautetta toivottiin kerran kuukaudessa ja 2–3 kertaa kuukaudessa. Vähiten vastaajat kaipaivat palautetta kerran viikossa.

	n	Prosentti
Kerran viikossa	1	7%
2-3 kertaa kerran kuukaudessa	2	14%
Kerran kuukaudessa	3	21%
2-3 kuukauden välein	4	29%
Pari kertaa vuodessa	4	29%

Taulukko 4. Henkilökohtaisen palautteen saaminen (n=14).

Kysymysten 10–12 kysymystyyppi oli liukukytkin. Vastaaja pystyi antamaan numeerisen arvion liu'uttamalla valitsinta välillä 1–10. Suurin luku kuvaa parasta tulosta ja pienin huonointa. Kysymyksessä 10 kysyttiin, kuinka luottamukselliseksi vastaajat kokivat Bepopin yleisen ilmapiirin. Vastausten minimiarvo oli 3 ja maksimiarvo 10. Vastausten keskiarvo oli 6,9. Kysymyksessä 11 kysyttiin, miten vastaajat kokevat luottamuksen heidän ja esihenkilöiden välillä. Vastausten minimiarvo oli 6 ja maksimiarvo 10. Vastausten keskiarvo oli 8,6. Kysymyksessä 12 kysyttiin, miten vastaajat kokevat luottamuksen heidän ja perehdyttäjän välillä. Vastausten minimiarvo oli 1 ja maksimiarvo 10. Vastausten keskiarvo oli 7,4. Vastauksista voi päätellä, että luottamus esihenkilöihin koetaan hyvänä. Parannettavaa sen sijaan on yleisen ilmapiirin luottamuksellisuudessa ja luottamuksessa työntekijän ja perehdyttäjän välillä.

Kysymys 13 sisälsi 3 väittämää, joissa kysyttiin, onko järjestelmistä ollut apua perehdytyksessä. Väitteitä pyydettiin arvioimaan Likertin asteikoilla. Asteikko on 5 portainen ja sisältää vastausvaihtoehdot täysin eri mieltä- täysin samaa mieltä. Yleisesti järjestelmät koettiin hyödyllisiksi vastaajien keskuudessa. Hyödyllisimmiksi vastaajat kokivat Work Chatin ja ORTECin. Vähiten hyötyä vastaajat kokivat olevan Workplacesta.

Kysymyksessä 14 kysyttiin, miten vastaajat kehittäisivät viestintää ja mikä siinä jo toimii. Vastauksista käy ilmi, että Work Chat koetaan hyvänä kanavana Bepopissa tapahtuvalle viestinnälle. Workplacessa julkaistava viikkokatsaus koetaan hyödylliseksi, mutta osa vastaajista toivoo sen sisältävän enemmän tietoa uusista tuotteista ja tapahtumista. Kehitettävää vastaajien mielestä on eniten tuotetietoisuudessa, ja vastauksista käy myös useasti ilmi perehdytysoppaan tarpeellisuus.

Kysymyksessä 15 kysyttiin, millaiseksi vastaajat ovat kokeneet Bepopin perehdytyksen kokonaisuutena. Kysymyksen vastausasteikko oli 1–10. Suurin luku kuvaa parasta tulosta ja pienin huonointa. Vastausten minimiarvo oli 2 ja maksimiarvo 10. Vastausten keskiarvo oli 6,6. Vastauksista voi päätellä, että perehdytyksen kokonaisuudessa on Bepopissa parannettavaa.

Kysymyksessä 16 kysyttiin, jäikö perehdytyksestä vastaajien mielestä pois jotain oleellista, kun he aloittivat työt Bepopissa. Vastauksissa on näkyvissä selvää hajontaa, sillä osan mielestä perehdytyksessä ei ole jäänyt pois mitään oleellista, kun taas osa vastaajista on kokenut perehdytyksen melko olemattomaksi. Puutteita koettiin olevan erityisesti turvallisuuteen liittyvissä asioissa ja perehdytysoppaan osalta.

Kysymyksessä 17 kysyttiin, miten vastaajat kehittäisivät perehdytysprosessia Bepopissa. Vastauksista nousi esiin useasti toive nimetystä perehdyttäjistä ja perehdytyskansiosta. Perehdytysprosessiin toivottiin myös käytettävän enemmän aikaa.

Kysymyksessä 18 vastaajilla oli mahdollisuus kertoa muita huomioita perehdytyksestä ja kommentoida vapaasti. Myös näistä vastauksista nousevat esiin toiveet perehdytykseen käytettävän ajan lisäämisestä ja käytännön asioiden kirjallisesta listaamisesta ja ohjeista. Positiivisina asioina vastaajat kokivat työkaverien mukavuuden ja kannustavuuden. Lisäksi vastaajat huomioivat sen, että Bepopissa tehtävät työt ovat sellaisia, jotka opitaan parhaiten tekemällä käytännössä.

Vertasimme myös taustatietoja sukupuolen, iän ja työkokemusvuosien välillä muihin kyselyn vastauksiin ristiintaulukoimalla. Halusimme nähdä, jakautuiko Bepop Joensuun työntekijöiden kokemukset perehdytyksestä taustatietojen perusteella. Totesimme, ettei niissä ollut merkittäviä eroja.

8 Perehdytysmateriaalien kehittäminen

8.1 Kyselyn tulokset suunnittelun pohjana

Kyselyn tulosten perusteella pyrimme ratkaisemaan Bepop Joensuun perehdytyksen haasteita hyödyntäen tietoperustaa ja omia kokemuksiamme. Kyselyn vastauksista kävi ilmi, että työilmapiiri koetaan hyvänä ja työkaverit mukavina ja kannustavina. Kyselyn tulosten perusteella tärkeimmiksi kehityskohteiksi nousivat perehdytykseen käytettävä aika, perehdytysmateriaalit ja nimetty perehdyttäjä.

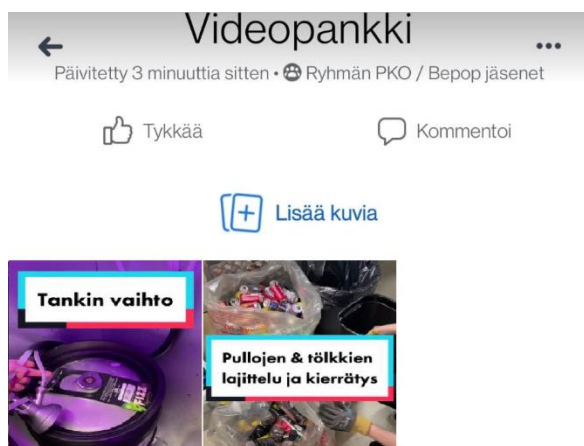
Perehdytykseen riittävästi käytettävä aika on tärkeää, jotta perehdyttäjä saa tehdä työnsä rauhassa, ja uusi työntekijä saa aikaa sisäistää asioita. Myös nimetyn perehdyttäjän tarve nousi useasti esiin kyselyn vastauksista. Nimetty perehdyttäjä selkeyttäisi perehdytystä molempien osapuolien kannalta. Uusi työntekijä kokisi perehdytysprosessin selkeämmäksi, ja saisi heti rakennettua luottamusta perehdyttäjäänsä. Myös perehdyttäjä tietäisi, mitä asioita jo kenenkin kanssa on käyty läpi, jolloin todennäköisesti perehdytys olisi yhtenäisempää ja

selkeämpää. Myös monesti esiin tullut kirjallisten perehdytysmateriaalien tarve otettiin huomion suunnittelemalla perehdytysopas ja videopankki.

8.2 Kehitysideat ja materiaalit

Lähdimme pohtimaan myös omia kehitysideoita perehdytykseen liittyen. Kehitysideat syntyivät kyselyn vastausten ja omien aikaisempien kokemusten pohjalta. Omat kehitysideamme liittyvät tuotetietoisuuden lisäämiseen, joka on huomioitu perehdytysoppaassa, ja perehdytyksen seuranta, jota on käsitelty tässä opinnäytetyössä luvussa 8.4.

Kehitysideoiden lisäksi loimme kirjallisen perehdytysoppaan, joka ei ole toimeksiantajan toiveesta julkinen. Perehdytysoppaan runko on kuitenkin nähtävissä liitteenä opinnäytetyössä (liite 2). Perehdytysoppaassa käsitellään muun muassa Bepopin työtehtäviä ja sen avulla parannetaan tuotetietoutta. Lisäksi loimme perehdytystä tukevan videopankin (kuva 2) Workplaceen, joka on myös vain toimeksiantajan käyttöön.



Kuva 2. Videopankki Workplaceessa.

Videopankin tarkoituksena on tukea ja havainnollistaa kirjallista perehdytysmateriaalia työtehtävissä, jotka ovat haastavia ymmärtää pelkkien kirjallisten ohjeiden avulla. Kuvasimme videot tankin vaihdosta ja pullojen ja tölkkien lajittelusta ja kierrätyksestä.

8.3 Tuotetietouden kehittäminen

Kyselyn vastauksista kävi ilmi, että etenkin uusista myynnissä olevista tuotteista voisi olla enemmän tietoa. Infoa uusista tuotteista voisi jakaa tarkemmin Workchatissa, ja lisätä uusista tuotteista tuotekortit kaikkien saataville esimerkiksi tulostettuna perehdytysoppaaseen omaan osioon. Erityisesti oluiden myynti ja tuotesuosituksukset voivat olla alkuun vaikeita asioita, jos tietoa oluista ja niiden laadusta ei ole. Myynnin helpottamiseksi teimme perehdytysoppaaseen osion, jossa kerromme Bepopissa myynnissä olevista erilaisista oluttyypeistä ja esittelemme niitä tarkemmin. Tällaisia oluttyyppejä ovat esimerkiksi Lager, IPA ja vehnäoluet.

Perehdytysoppaaseen teimme myös osion, jossa esittelemme suosituimmat drinkit, ja niiden valmistusohjeet. Oppaassa on esitelty myös erilaiset drinkkilasit. Lisäksi käsittelemme erilaiset Bepopissa myytävät viskit ja myydyimmät kerrostettavat shotit. Perehdytysoppaassa on myös oma osio tuotekorteille.

8.4 Perehdytyksen seuranta

Myös perehdytyksen seuranta voisi kehittää Bepopissa. Perehdytyksen seurannasta on tärkeää pitää kiinni ensimmäisten työkuukausien jälkeenkin, jotta pysytään ajan tasalla perehdytyksen laadusta ja sen mahdollisesta kertaamisen tarpeesta. Työturvallisuuskeskuksen (2023b) mukaan molemminpuolinen palautteenantaminen hyödyttää molempia osapuolia. Uusi työntekijä voi kehittyä ja saada palautetta työskentelystään, kun taas työnantaja voi saada kehitysideoita yrityksen toiminnan parantamiseksi. Osapuolet voivat keskustella myös työn kuormittavuudesta ja huolehtia työhyvinvoinnista. (Työturvallisuuskeskus 2023b.)

Myös Eklundin (2018, 70) mukaan palautteen antaminen puolin ja toisin on tärkeää, jotta osapuolet voivat kehittää toimintaansa ja iloita onnistumisista. Tavoitteiden seuranta ei tule lopettaa perehdytysjakson loppuun, vaan sitä tulisi

aktiivisesti jatkaa ja päivittää tilannetta. Perehdytyksen seuranta voi toteuttaa kasvotusten, kyselylomakkeilla tai sähköisesti. (Eklund 2018, 70.)

Tietoperustan ja kyselyn vastausten perusteella mielestämme Bepop Joensuun perehdytyksen seuranta voisi kehittää siten, että kuukauden kuluttua työsuhteen alkamisesta pidettäisiin perehdytyksen seurantapalaveri esihenkilön ja uuden työntekijän välillä. Palaverissa voitaisiin käsitellä, miten kuluva kuukausi on mennyt ja kuinka työskentely yrityksessä on lähtenyt sujumaan. Palaveri olisi myös hyvä työkalu molemminpuoliseen palautteen antoon. Näitä olisi hyvä pitää säännöllisesti, ainakin pari kertaa vuodessa.

9 Pohdinta

9.1 Yhteenveto perehdytyksen tärkeydestä

Opinnäytetyö prosessin aikana olemme oppineet, että koko perehdytysprosessi on laaja kokonaisuus, jossa tulee ottaa huomioon useita eri osa-alueita ja siihen vaikuttavat myös esimerkiksi perehdytettävän henkilön ikä ja aiempi työkokemus. Perehdytys vie oman aikansa, mutta siihen panostamalla siitä hyötyvät koko työyhteisö sekä organisaatio. Hyvin hoidettu perehdytys mahdollistaa turvallisen ja tehokkaan työskentelyn sekä parantaa työhyvinvointia. Hyvän perehdyttäjän täytyy myös osata tunnistaa uuden työntekijän heikkoudet ja vahvuudet.

Perehdytys on työturvallisuuslain 2002/738 nojalla kaikkien työntekijöiden oikeus työsuhteen laadusta riippumatta ja se kuuluu työnantajan vastuulle. Se velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työntekijän velvollisuutena on noudattaa työnantajan antamia työskentelytapoja ja ohjeita.

Vuorovaikutuksen ollessa kunnossa voidaan kokea paljon onnistumisia ja pitkäaikaista sitoutumista organisaatioon. Perehdytyksessä kannattaa käyttää erilaisia perehdytysmenetelmiä, joilla voi ottaa yksilön tarpeet ja taidot huomioon.

Tällöin saadaan yksilön ominaisuudet parhaiten hyödynnettyä ja motivaatio pidettyä korkealla, jolloin työ on tuloksellista myös organisaatiolle.

9.2 Riittävä ajankäyttö perehdytyksessä

Kyselyssä nousi useasti esiin, että vastaajien mielestä perehdytykseen ei ole käytetty riittävästi aikaa Bepopissa. Fennia (2021) kertoo, että perehdyttämiseen tulisi varata riittävästi aikaa ja resursseja. Perehdytykseen panostamalla voidaan vaikuttaa esimerkiksi työn tuottavuuteen, työturvallisuuteen, työhyvinvointiin ja asiakaspalvelun laatuun.

Perehdytykseen käytettävään aikaan vaikuttaa myös merkittävästi tulevan työntekijän rooli työpaikalla. Kyselyn vastauksista voidaan päätellä, että perehdytyksen laajuudessa ei välttämättä ole huomioitu tulevan työntekijän roolia. Eli esimerkiksi sitä, onko kyseessä kesätyöntekijä vai pidempiaikainen työntekijä, joka työskentelee myös vastuuvuoroissa vuorovastaavana. Tarkennusta toivottiin esimerkiksi tilityksiin ja baarin ja yökerhon avausvuorojen työtehtäviin liittyen. Työntekijät toivoivat myös enemmän aikaa työtehtävien läpikäymiseen.

Joen (2018, 112–113) mukaan perehdyttämisen syvyyteen ja laajuuteen vaikuttavat oleellisesti myös uuden työntekijän rooli työpaikalla, ammatillinen osaaminen ja aiempi työkokemus. Eklundin (2018, 78) mukaan pitkäaikaista sitoutumista toivottaessa perehdytykseen voidaan panostaa pidemmällä aikavälillä ja tehdä siitä yksityiskohtaisempaa ja monipuolisempaa. Työturvallisuuskeskus (2023a) painottaa, että on tärkeää varata riittävästi aikaa uusien asioiden käsittelemiseen. Samalla huolehditaan riittävästä tauotuksesta ja oppimisen rytmittämisestä. Haasteita on kuitenkin tarjottava riittävästi, jotta mielenkiinto säilyy. (Työturvallisuuskeskus 23a.) Myös Palvelualojen ammattiliitto (2023) päivitti työehtosopimuksen perehdytyksen ajankäyttöön liittyen maaliskuussa 2023. Tällä pyritään takaamaan perehdyttäjälle riittävästi aikaa perehdytyksen toteuttamiseen.

Mielestämme myös Bepopissa riittävä ajankäyttö perehdytyksen toteuttamiseen on tärkeää perehdytysprosessin kaikkien osapuolien kannalta. Perehdytysprosessia voisi kehittää varaamalla perehdytykseen enemmän aikaa. Olisi myös tärkeää huomioida, jos työntekijä on tulossa tekemään vastuuvuoroa, että hänet perehdytetään siihen kunnolla, ja että hänellä on ohjeet saatavilla. On tärkeää, että työntekijällä on luottavainen olo tehdä työvuoroaan.

9.3 Perehdytysmateriaalien tärkeys

Kyselyn vastauksista kävi ilmi, että perehdytysmateriaaleissa on kehitettävää. Työntekijät kaipasivat perehdytysopasta, materiaaleja ja kirjallisia ohjeita, joita työntekijät voisivat käyttää myös itsenäisesti.

Työturvallisuuskeskuksen (2023b) mukaan perehdytyksen ja työnopastuksen tukena tulee olla kirjallinen suunnitelma. Näistä on myös hyvä ilmetä toimintaohjeet poikkeustilanteisiin.

Bepopiin luotiin perehdytysmateriaaleja, jotka ovat aina kaikkien saatavilla konkreettisessa perehdytyskansiossa. Perehdytysopas edesauttaa itsenäistä ja tehokkaampaa työskentelyä. Myös videopankista voi tarkistaa konkreettisia ohjeita työtehtäviin sähköisessä muodossa.

9.4 Nimetty perehdyttäjä tärkeässä roolissa

Tietyn nimetyn perehdyttäjän puuttuminen koettiin vastausten perusteella perehdytysprosessia hankaloittavana tekijänä. Vastausten perusteella nimetty perehdyttäjä selkeyttäisi ja helpottaisi perehdytystä. Vastaajien mukaan olisi helpompaa, kun työpaikalla olisi tietty henkilö, johon olla ensisijaisesti yhteydessä ja jolta voisi kysyä apua. Joki (2018, 115) kertoo, että perehdyttäjä on uuden työntekijän tuki ja turva uudella työpaikalla ja portti uuteen työyhteisöön ja työtehtävien tutustumiseen.

Myös Eklundin (2018) mukaan suunnitelmallinen perehdytys kasvattaa tuottavuutta, tehokkuutta, tasalaatuisuutta, prosessin kehittämistä, työtyytyväisyyttä ja sitoutumista. Hänen mielestään perehdytysuunnitelman tulisi sisältää suurpiirteisesti mitä, milloin, miten ja missä järjestyksessä asiat käydään läpi ja kuka on mistäkin asiasta vastuussa. Myös uuden työntekijän yksilöllisyys on otettava huomioon, ja sovellettava suunnitelma hänelle mahdollisimman sopivaksi. (Eklund 2018, 20, 31, 76.)

Mielestämme Bepopin perehdytykseen olisi hyvä saada aina uudelle työntekijälle oma nimetty perehdyttäjä, sillä se loisi selkeyttä ja luotettavuutta perehdytykseen. Tällöin myös uusi työntekijä uskaltaisi kysyä apua pienemmällä kynnöksellä, ja perehdyttäjä tietäisi, mitkä asiat ovat jo käyty läpi uuden työntekijän kanssa ja perehdytysprosessi pysyisi mahdollisimman selkeänä.

9.5 Hyvän työilmapiirin ylläpitäminen

Kyselyn tuloksista ilmeni, että Bepopissa työilmapiiri ja työkavereihin tutustuminen on hyvällä tasolla. Työkaverit koettiin mukaviksi ja kannustaviksi. Myös vuoropäälliköt koettiin helposti lähestyttäviksi.

Fennian (2021) mukaan työkavereihin tutustuminen ja työssä viihtyminen ovat turvallisuuden kannalta olennaisia asioita, joihin koko työyhteisö voi vaikuttaa. Kun työkaverit ovat tuttuja ja helposti lähestyttäviä, uuden työntekijän kynnys pyytää apua on pienempi ja mahdolliset ongelmat pystytään huomaamaan ja ratkaisemaan aiemmin. (Fennia 2021.) Työturvallisuuskeskus (2023a) vahvistaa, että positiivinen ja myönteinen ilmapiiri lisää luovuttaa sekä edesauttaa oppimista, kun taas epäonnistumisen pelko ja työhön liittyvä stressi voivat hidastaa oppimisprosessia.

Bepopissa työilmapiiri on jo hyvällä tasolla, mutta sitä on tärkeä pitää myös jatkossa yllä. Mielestämme hyviä keinoja tähän ovat esimerkiksi palautteenanto puolin ja toisin, ja positiivinen ja avoin ilmapiiri. Huonoja päiviä on kaikilla, mutta niistäkin kannattaa mainita työkavereilleen, vaikkei asiaa sen suuremmin haluaisi avata. Tällöin muut ymmärtävät tilannetta paremmin, ja negatiivinen ilmapiiri

ei leviä työpaikalla. On myös tärkeää muistaa ajoittain yhteiset aktiviteetit työporukan kesken.

9.6 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Olemme tutustuneet Karelia-ammattikorkeakoulun (Arene 2023) suosituksiin opinnäytetyön tekijälle ja ohjaajalle. Työssämme referointi on tehty opinnäytetyön ohjeiden mukaisesti ja lähteisiin on viitattu ja niiden julkaisupäivät tarkastettu. Perehdytysoppaassa on huomioitu lakisääteiset ohjeet. Kysely suoritettiin anonymisti, jolloin osallistuja pystyi vastaamaan siihen pienemmällä kynnyksellä.

Kyselyssä noudatimme yleisiä eettisiä periaatteita. Kunnioitamme kyselyyn vastanneiden henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Kysely toteutettiin siten, että siihen vastanneille ei aiheutunut merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja. Kyselyyn vastaaminen oli jokaiselle vastaajalle täysin vapaaehtoista. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019.)

Hyvän tieteellisen käytännön perusperiaatteet eurooppalaista ohjeistusta mukaillen ovat seuraavat: luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Luotettavuuden tarkoituksena on taata tieteellisen toiminnan hyvä laatu suunnittelussa, menetelmissä ja analyyseissa. Rehellisyyttä noudatetaan suunnitelmalla, toteuttamalla ja arvioimalla tieteellistä toimintaa puolueettomasti ja oikeudenmukaisesti. Arvostusta osoitetaan kollegoita ja tieteellisen toiminnan osapuolia kohtaan. Vastuu kannetaan tieteellisen toiminnan koko elinkaaresta, ideasta toteutukseen ja julkaisemiseen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023.)

Sovimme ennen aineistoin keruuta toimeksiantajan kanssa aineiston omistus- ja käyttöoikeuksista, käsittelystä, säilyttämisestä ja käytöstä opinnäytetyössämme. Noudatimme voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä ja salassapittoa, luottamuksellisuuteen ja vaitiolon liittyviä velvoitteita. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023.) Kyselyyn liittyvää aineistoa ei jatko käytetä, ja aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

9.7 Omat ajatuksemme opinnäytetyöstä

Opinnäytetyön tekeminen on ollut mieluista ja antoisa kokemus. Vaikka aihe oli jo valmiiksi molemmille opinnäytetyöntekijöille mieluinen, työn tarpeellisuus nousi esiin myös kyselystä. Kyselyyn vastasi 70 % Bepopin työntekijöistä ja todennäköisintä oli, että vastaamatta jättänyt 30 % ei kokenut aihetta tärkeäksi tai merkitykselliseksi. Olemme kuitenkin tyytyväisiä vastauksiin ja vastausprosenttiin. Tästä saatua tietoa ja oppia voivat molemmat opinnäytetyöntekijät hyödyntää tulevaisuudessa työelämässä. Paikasta on tullut Puumalaiselle merkityksellinen, sillä hän on työskennellyt yrityksessä pidempään. Työyhteisön ilmapiiri on aina ollut loistava. On ollut hienoa päästä kehittämään työyhteisön toimintaa konkreettisesti.

Opinnäytetyön jatkotutkimuskohteena voidaan selvittää miten Bepop Joensuuun tehty perehdytysopas toimii käytännössä. Tarvittaessa sitä voi helposti täydentää ja muokata Canva- sovelluksessa. WorkPlacessa olevaa videopankkia voi laajentaa sisällöltään useampiin työtehtäviin. Voidaan myös selvittää, paraneeko perehdytyksen laatu niiden avulla.

Lähteet

- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. <https://urly.fi/1LZm>. 14.3.2023.
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. 1. painos. Helsinki: Grano Oy.
- Fennia. 2021. Perehdytys on muutakin kuin ohjeita ja opastusta - huomioi erityisesti nuoret työntekijät. Vitriini. <https://urly.fi/361i>. 15.02.2023.
- Indeed. 2022. What's It Like Working in the Night Club Industry? (Plus Other FAQs). <https://urly.fi/36cq>. 3.4.2023.
- Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 6. painos. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2023. LibGuides. Karelian opinnäytetyönohje: Opinnäytetyöprosessin vaiheet. <https://libguides.karelia.fi/opinnayte>. 16.3.2023.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. 61. painos. Tampere: Juvenes Print.
- Meta. 2023. Welcome to Workplace. <https://www.workplace.com/>. 13.3.2023.
- Palvelualojen ammattiliitto. 2023. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työntekijöiden työehtosopimus. <https://urly.fi/370y>. 4.10.2023.
- Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. 2023. Tietoa meistä. <https://pko.fi/tietoa-meista/>. 13.3.2023.
- Raflaamo. 2023a. Bepop Street. <https://www.raflaamo.fi/fi/ravintola/joensuu/bepop-street>. 13.3.2023.
- Raflaamo. 2023b. Bepop Joensuu. <https://www.raflaamo.fi/fi/ravintola/joensuu/bepop-joensuu>. 14.3.2023.
- Surveymonkey. 2023. Laadullisen tutkimuksen tekeminen. <https://fi.surveymonkey.com/mp/conducting-qualitative-research/>. 12.4.2023.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. 13.4.2023.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf. 12.4.2023.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi Suomessa. <https://urly.fi/1XoD>. 12.4.2023.
- Työturvallisuuskeskus. 2023a. Perehdyttäminen ja työnopastus. <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/perehdyttaminen-ja-tyonopastus/>. 16.1.2023.
- Työturvallisuuskeskus. 2023b. Nuorten perehdyttäminen työpaikalla. <https://ttk.fi/nuorten-perehdyttaminen-tyopaikalla/>. 20.1.2023.
- Työturvallisuuslaki 738/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. 16.2.2023.

Perehdytyskysely Bepop Joensuun työntekijöille



Perehdytyskysely Bepop Joensuun työntekijöille

Moi!

Nyt on just sinun mahdollisuus päästä vaikuttamaan ja tekemään Bepopista entistä parempi ja houkuttelevampi työpaikka!

Tämän kyselyn avulla on tarkoitus kerätä tietoa Bepop Joensuun perehdyttämisestä ja laadusta. Kyselystä saatujen tulosten avulla pyrimme löytämään perehdytyksen kehityskohteita sekä parantamaan sitä. Vastaamalla kyselyyn autat kehittämään Bepopin toimintaa.

Kysely on luottamuksellinen, eikä julkaistavasta raportista voida tunnistaa ketään yksittäistä kyselyn vastaajaa. Vastauksia ei myöskään käytetä muuhun tarkoitukseen ja ne tuhotaan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Kyselyyn vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia. Kysely on avoinna viikon ajan, 29.3.–5.4.2023.

Opiskelemme Karelia-ammattikorkeakoulussa restonomiksi ja tämä kysely on opinnäytetyömme aineistonkeruumenetelmä. Opinnäytetyön aiheena on kehittää ravintola Bepopin perehdytystä. Lopullinen opinnäytetyömme julkaistaan Theseuksessa.

Yhteystiedot

Opinnäytetyöntekijät

Liina Hätinen

liina.hatinen@edu.karelia.fi

Toni Puumalainen

toni.puumalainen@edu.karelia.fi

Toimeksiantaja

Erno Pennanen / Bepop Joensuu

erno.pennanen@sok.fi

Opinnäytetyön ohjaaja

Tuula Ikonen, Karelia-ammattikorkeakoulu

tuula.ikonen@karelia.fi

Seuraava



1. Miten asiat ovat toimineet saamassasi Bepopin perehdytyksessä? *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käytänteet on opetettu hyvin. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitteiden käyttö on opetettu hyvin. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöön on tutustuttu hyvin. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työkavereihin on tutustuttu hyvin. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aikaa perehdytykseen on ollut riittävästi. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apua voi pyytää matalalla kynnyksellä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioita on kerrattu riittävästi. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttämiseen on nimetty perehdyttäjä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttäminen on tapahtunut perehdytys suunnitelman mukaan. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdytysmateriaalit ovat olleet riittävät. (kirjalliset ohjeet, verkkosivut, esitteet tai kansio) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Mikä saamassasi perehdytyksessä on ollut haastavaa Bepopissa? (voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Oppia käytänteet ja laitteiden käyttö
- Tutustua esimieheen
- Tutustua työkavereihin
- Perehdytykseen käytettävä aika on ollut liian lyhyt
- Ei nimettyä perehdyttäjää
- Ei perehdytysopasta, tai ohjeita
- Muu, mikä?

3. Miten vuorovaikutus mielestäsi sinun ja esihenkilöiden välillä toimii? *

- Hyvin, mikä toimii erityisen hyvin?
- Kohtalaisesti, miten parantaisit vuorovaikutusta?
- Huonosti, miten parantaisit vuorovaikutusta?

4. Miten vuorovaikutus mielestäsi sinun ja perehdyttäjän välillä toimii? *

- Hyvin, mikä toimii erityisen hyvin?
- Kohtalaisesti, miten parantaisit vuorovaikutusta?
- Huonosti, miten parantaisit vuorovaikutusta?

5. Arvostus ja palautteenanto *

	Täysin erimieltä	Jokseenkin erimieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Perehdyttäjä on ollut tarpeeksi läsnä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttäjä on ollut hyvin tavoitettavissa. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen itseni kuulluksi. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että minulla on mahdollisuutta vaikuttaa asioihin. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdenvertaisuus näkyy Bepopissa. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle on kerrottu selkeästi, mitä minulta odotetaan työpaikalla. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi henkilökohtaista palautetta. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Käsiteltiinkö yhdenvertaisuus asioita Bepopin perehdytyksessä? *

- Kyllä, riittävästi.
- En osaa sanoa.
- Ei, miten parantaisit sitä?

7. Miten kommunikaatio sinun ja tiimin muiden jäsenten välillä toimii? *

	Huonosti	Melko huonosti	En osaa sanoa	Melko hyvin	Hyvin
Avun pyytäminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitteiden käytössä opastaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnjako *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon jakaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Miten parantaisit yhteishenkeä Bepopissa? (voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Yhteiset palaverit useammin
- Palautteen antaminen useammin
- Yhteiset aktiviteetit useammin
- Muuten, miten?

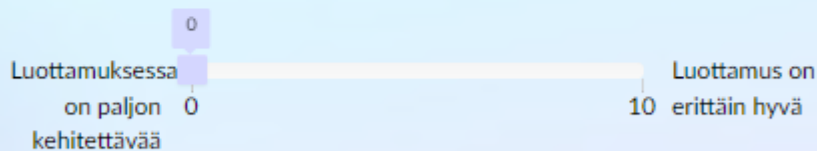
9. Kuinka usein toivoisit saavasi henkilökohtaista palautetta? *

- Kerran viikossa
- 2-3 kertaa kerran kuukaudessa
- Kerran kuukaudessa
- 2-3 kuukauden välein
- Pari kertaa vuodessa

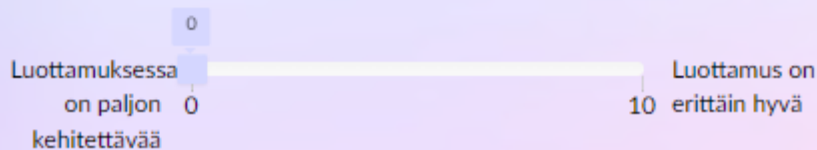
10. Miten luottamuksellinen yleinen ilmapiiri Bepopissa mielestäsi on? *



11. Miten koet luottamuksen sinun ja esihenkilösi välillä? *



12. Miten koet luottamuksen sinun ja perehdyttäjäs välillä? *

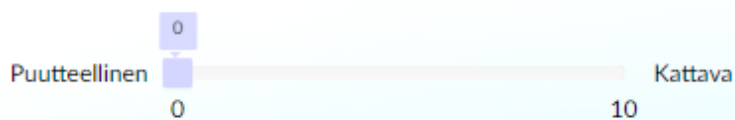


13. Onko järjestelmistä ollut apua perehtymiseen? (Esimerkiksi Work Chat, Workplace jne.) *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Work Chatistä on ollut hyötyä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Workplacesta on ollut hyötyä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ORTEC (työvuorolistat, vuorotoiveet) on ollut hyötyä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Miten kehittäisit viestintää, ja mikä siinä jo toimii? *

15. Millaiseksi olet kokenut perehdytyksen kokonaisuutena Bepopissa? *



16. Jäikö perehdyksestä pois jotain oleellista kun aloitit Bepopissa? Mitä, milloin ja missä? *

17. Miten kehittäisit perehdytysprosessia Bepopissa? *

18. Muita huomioita/ vapaa sana mitä kehittäisit perehdytyksessä Bepopissa. *

Vastaajan taustatiedot

19. Kauan olet työskennellyt Bepopissa? *

- 0-2 vuotta
 2-4 vuotta
 4-6 vuotta
 7 vuotta tai enemmän

20. Ikä *

- 18-22
 23-26
 27-30
 31-35
 +35

21. Sukupuoli? *

- Mies
 Nainen
 Muu
 En halua kertoa



Kiitos paljon vastauksista ja vaivannäöstä! :)
Terkuin Toni ja Iina.



Kysely luotu Webropolilla
Klikkaa tästä ja lue lisää

Perehdytysoppaan runko

Tietoa meistä, tervetuloa töihin Bepopiin

- Bepop Street
- Bepop Joensuu

Bepop Street

- Streetin työtehtävät
- Toastit
- Omavalvonta
- Streetin omat drinkit: lista ja niihin ohjeet

Bepop Joensuu

- Tietoa työtehtävistä/vastualueet

Yleistä

- 10 suosituinta drinkkiä
- Kaappituotteiden infolista/ tuotetietous
- Vuoro- ja vapaatoiveet
- Tärkeimmät viestintäkanavat
- Löytötavarat
- Yhteystiedot