

SAVONIA

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

PEREHDYTYSKANSIO RAVINTOLAN SALIN TYÖNTEKIJÖILLE

Osuuskauppa PeeÄssä Bona BBQ

TEKIJÄ/T Sikanen Oona

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Oona Sikanen	
Työn nimi Perehdytyskansio ravintolan salin työntekijöille	
Päiväys 14.5.2024	Sivumäärä/Liitteet 23/1
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Osuuskauppa PeeÄssä	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön aiheena oli luoda perehdytyskansio ravintola Bona BBQ salin työntekijöiden työn tueksi ja osaksi toimipaikan perehdytysprosessia. Tavoitteena oli kehittää perehdytysuunnitelmaa ja luoda pohja kovakantiselle perehdytyskansiolle, joka otetaan käyttöön työpaikalla tulevalla kaudella. Tarkoituksena oli saada salin työntekijöille nopeasti ja yksinkertaisesti esille otettava kansio, mikä toimii apuna toimipaikan sisäisissä toimintatavoissa sekä ohjeistuksissa. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Osuuskauppa PeeÄssälle.</p> <p>Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, joka koostuu teoriaosuudesta sekä tuotoksesta eli perehdytyskansioista. Teoriaosassa lukijalle avataan opinnäytetyön viitekehys. Tämän opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet ovat perehdyttäminen sekä perehdyttämisen vaikutus työhyvinvointiin. Näitä aiheita avataan lukijalle aiemman tutkitun tiedon avulla, viitaten internetistä sekä kirjallisuudesta löytyviin luotettaviin tieteellisiin lähteisiin. Opinnäytetyön teoriaosuuden luomisessa käytettiinkin hyväksi erilaisia verkkojulkaisuja, kirjallisuutta sekä lainsäädäntöä.</p> <p>Opinnäytetyön lopputuloksena luotiin kattava 46-sivuinen perehdytyskansio ravintola Bona BBQ salin henkilökunnan käyttöön. Perehdytyskansio sisältää kaikki tärkeimmät ja yleisimmät perehdytysprosessissa ilmi tulleet tiedot ja ohjeet, tukien työntekijöiden työssä suoriutumista sekä työhyvinvointia. Kansio sisältää muun muassa tiedot henkilökunnan työvaatteista, -ajoista, -tehtävistä, tiedot työterveyshuollosta sekä opastusta terveyttä tukeviin työtapoihin. Perehdytyskansion luomisessa käytettiin apuna teoriaosassa rakentunutta tietoa, opinnäytetyön tekijän henkilökohtaista kokemusta sekä organisaation yhteisiä sääntöjä, mitkä koottiin yhteiseksi tiedostoksi kansioon.</p> <p>Opinnäytetyössä saatiin aikaan toimeksiantajan vaatimukset ja kriteerit täyttävä tuotos, mikä tukee ja helpottaa toimipaikan henkilökunnan työtä ja työolosuhteita. Tuotos on helposti muunneltavissa myös toimeksiantajan muita toimipaikkoja varten.</p>	
Avainsanat perehdyttäminen, perehdytyskansio, perehdytysprosessi, työhyvinvointi	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services	
Degree Programme Degree Programme in Tourism and Hospitality Management	
Author(s) Oona Sikanen	
Title of Thesis Orientation folder for restaurant hall staff	
Date 14.5.2024	Pages/Appendices 23/1
Client Organisation /Partners Osuuskauppa PeeÄssä	
<p>Abstract</p> <p>The topic of this thesis was to create an orientation folder to support the employees of the restaurant Bona BBQ as part of the orientation process of the establishment. The purpose was to improve on the process and to create the basis for a hardcover orientation folder that would be introduced at the workplace in the upcoming season. The orientation folder was designed to be a quick and easy-to-use tool for the employees, which would serve as a guide to the main and more general procedures and guidelines of the establishment. The thesis was commissioned by Osuuskauppa PeeÄssä.</p> <p>The thesis is a functional thesis, consisting of a theoretical part and an output, the orientation folder. In the theoretical part, the reader is introduced to the framework of the thesis. The key concepts of this thesis are orientation and the impact of orientation on well-being at work. These topics are explained to the reader with the help of previously researched knowledge, based on reliable online scientific sources and in literature focusing on this topic. The theoretical part of the thesis was researched using various online publications, literature and legislation.</p> <p>As a result of the thesis, a comprehensive 46-page orientation folder was created for the staff of the restaurant Bona BBQ. The orientation folder contains the most important and common information and instructions that came to light during the orientation process, supporting the employees' performance and well-being at work. It includes information on staff uniforms, working hours, tasks, occupational health care and guidance on health-promoting working practices. The orientation folder was created based on the knowledge in the theory section, the author's personal experience and the organisation's common rules, which were compiled into a common file in the folder.</p> <p>The thesis resulted in an output that meets the client's requirements and criteria, which supports and facilitates the work and working conditions of the establishment's staff. The output is easily adaptable to the client's other establishments.</p>	
<p>Keywords</p> <p>Orientation, orientation folder, orientation process, well-being at work</p>	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	PEREHDYTTÄMINEN	6
2.1	Lainsäädäntö	6
2.1.1	Työlainsäädäntö	6
2.1.2	Työturvallisuuslaki	6
2.1.3	Työehtosopimus	7
2.1.4	Alkoholilaki	7
2.2	Perehdytysprosessin osa-alueet	8
2.2.1	Tiedottaminen ennen työtä	9
2.2.2	Työntekijän vastaanotto	9
2.2.3	Työsuuhdeperehdyttäminen	9
2.2.4	Työnopastus.....	9
2.3	Perehdytysmateriaalit.....	10
2.3.1	Perehdytys suunnitelma	10
2.3.2	Perehdytyskansio.....	11
2.3.3	Perehdyttämisen tarkistuslista	12
3	PEREHDYTTÄMINEN TYÖHYVINVOINNIN OSATEKIJÄNÄ.....	13
3.1	Henkilöstöjohtamisen merkitys perehdytyksessä	13
3.2	Perehdyttämisen vaikutus työhyvinvointiin	13
3.3	Perehdytys osana organisaation tuottavuutta.....	14
4	PROJEKTIN KUVAUS	16
4.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	16
4.2	Bona BBQ salin työntekijöiden perehdyttäminen käytännössä	16
4.3	Opinnäytetyön toteutus	17
5	POHDINTA.....	19
	LÄHTEET	21
	LIITTEET	24
	LIITE 1: PEREHDYTYSKANSIO	24

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus kehittää Osuuskauppa PeeÄssän ravintola Bona BBQ:n perehdytysprosessia ja sen laatua salin työntekijöitä varten. Perehdytysprosessin kehittämiseksi ja erilaisten työkalujen avulla taataan kattava perehdytys työntekijöille, mikä tukee turvallista ja ammatillista työntekoa. Ravintolan tämänhetkisessä perehdytysuunnitelmassa on havaittavissa puutteita, josta opinnäytetyön aihe sai myös alkunsa. Osuuskauppa PeeÄssä toimii opinnäytetyön toimeksiantajana. Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, jossa luodaan teoriaosuus opinnäytetyön aihetta pohjustaen sekä tuotos käytännön toiminnan kehittämiseksi. Tässä tapauksessa opinnäytetyön tarkoituksena on luoda perehdytysprosessia tukien perehdytyskansio ravintolan salin työntekijöitä varten. Perehdytyskansio löytyy kaikki tarpeellinen tieto muun muassa kassajärjestelmän ja erilaisten maksutapojen käsittelemiseen. Kansion avulla työntekijät saavat kätevästi apua ongelmatilanteisiin. Toiminnallisen opinnäytetyön pohjalta on tarkoitus luoda konkreettinen kovakantinen kansio työpaikalle, minkä työntekijät saavat tarvittaessa nopeasti ja helposti esille. Kansio toimii myös muistutuksena, jos perehdytyksen yhteydessä ei pystytä käsittelemään jokaista asiaa tai jotain jää kertomatta. Työn tavoitteena on tukea ravintolan uusia työntekijöitä, heidän työntekoaan, sekä työn laatua.

Osuuskauppa PeeÄssä on osuustoiminnallinen yritys, joka on osana Pohjois-Savon suurimpia palveluyrityksiä. Osuuskauppa PeeÄssä kuuluu S-ryhmään ja toimii yhtenä osuuskunnan toiminimenä. S-ryhmä on suomalainen asiakkaiden omistama vähittäiskaupan ja palvelualan yritysverkosto. (S-ryhmä julkaisuaika tuntematon.)

Osuuskauppa PeeÄssä tarjoaa Pohjois-Savon kuntien alueella vähittäis- ja tukkukauppaa sekä matkailu- ja ravitsemispalveluita. PeeÄssän toimialueella on yhteensä 80 toimipaikkaa. Osuuskaupan tehtävänä on liiketoiminnallaan tuottaa palveluita ja etuja jäsenilleen edistäen jäsenten taloudellista hyvinvointia. (PeeÄssä julkaisuaika tuntematon a.) PeeÄssän omistaa yli 121 000 asiakasomistajaa. PeeÄssän arvoihin kuuluu työn tekeminen tunteella, toimeliaasti, yhdessä sekä ylpeästi. Arvojen tulee näkyä kaikessa PeeÄssällä tapahtuvassa toiminnassa, kuten johtamisessa, asiakaspalvelussa ja yhteistyössä muiden kanssa. (PeeÄssä julkaisuaika tuntematon b.)

Bona BBQ on Kuopion satamassa sijaitseva kesäkauden terassiravintola, joka tarjoaa pääsääntöisesti erilaisia grillattavia ruoka-aterioita lisukkeineen asiakkaille. Ravintolassa pystyy nauttimaan myös raikkaista salaateista ja hampurilaisista, joiden raaka-aineita on saatu paikallisilta tuottajilta. Asiakkaiden on mahdollista saada myös jälkiruokaa. Ravintola omistaa anniskeluluvat eli se toimii anniskelupaikkana. Bona BBQ luokitellaan ruokaravintolaksi, missä asiakas saa valita itselleen mieleisiä ruoka-annoksia sekä juotavaa laaditun ruoka- ja juomalistan mukaan. Bona BBQ:n omistaa Osuuskauppa PeeÄssä ja kyseisen ravintola avattiin ensimmäisen kerran vuonna 2023 kesällä.

2 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdytys on työnantajan tarjoama oikeus työntekijöille (Palvelualojen ammattiliitto Pam 2023). Perehdytyksen tarkoituksena on saada organisaation tai yrityksen työntekijää hallitsemaan työtehtävänsä sekä sopeuttaa työntekijä yhdeksi työyhteisön jäseneksi (Eklund 2018, 25). Työntekijä tarvitsee kattavan perehdytyksen suoriutuakseen tehtävistä hyvin ja turvallisesti. Työnantaja on vastuussa siitä, että sekä uudet että vanhat työntekijät saavat riittävän perehdytyksen osaamiseensa nähden. Organisaation uusille työntekijöille perehdytys on keino varmistaa, että työntekijä tietää omat tehtävänsä, oppii tuntemaan työyhteisönsä sekä sen toimintatavat ja tavoitteet. Pidempiaikaisen työntekijän työtehtävät voivat puolestaan muuttua tai lisääntyä yrityksessä. Työnantajan tehtävä on perehdyttää työntekijää myös näissä tilanteissa. Jos työtehtävät muuttuvat, perehdytys toimii osana uuden työtehtävän oppimista ja opastaa työntekijää työtehtävänsä sisältämiin osa-alueisiin. (Palvelualojen ammattiliitto Pam 2023.)

Perehdytys toteutetaan yrityksen laatimaa perehdytysuunnitelmaa noudattaen ja erilaisia materiaaleja hyödyntäen. Perehdytysuunnitelma voi näyttää erilaiselta eri työntekijöiden kohdalla ja perehdytyksen laatua muutetaan tarvittaessa. Esimerkiksi yrityksen uusille työntekijöille perehdytysprosessi voi näyttää erilaiselta riippuen, onko kyseiset työtehtävät ennestään tuttuja. Työntekijä voi hallita työtehtävänsä jo aiemman työkokemuksensa perusteella eri yrityksessä, joten perehdytysprosessin ei tarvitse olla yhtä kattava. (Aro 2022.)

Perehdyttäminen, sen sisältämät ohjelmat ja koulutukset voidaan toteuttaa nykypäivänä monilla eri tavoilla, joko lähitoteutuksena tai digitaalisissa oppimisympäristöissä. Digitaalisia työkaluja käyttäen perehdyttäjät pystyvät seuraamaan perehdytettävän oppimista ja perehdytyksen toteutumista. (Qreform 2021.) Perehdytysohjelma ja koulutukset voidaan toteuttaa joko osittain tai kokonaan virtuaalisessa oppimisympäristössä. Digitaalinen perehdytys tuo joustavuutta perehdytysprosessissa, sillä perehdytettävä voi itse tutustua perehdytysmateriaaleihin omalla mobiililaitteellaan. Käytäntö säästää myös esihenkilöiden aikaa, kun perehdytettävä suorittaa osan perehdytyksen toteutumisesta omia työkaluja ja aikataulua hyödyntäen. (Pellinen 2019.)

2.1 Lainsäädäntö

2.1.1 Työlainsäädäntö

Työlainsäädännössä asetetut lait määrittelevät sekä työntekijän että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet työyhteisössä (Työelämään 2021). Lainsäädännön lakien, asetuksien ja säädösten avulla pidetään huolta työntekijöiden työolosuhteista, ja varmistetaan työnantajan sekä toimipaikan luvanvarainen toiminta. Työ- ja elinkeinoministeriön (Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisuaika tuntematon) verkkosivuilla mainitaan, että työ- ja elinkeinoministeriö vastaa Suomen työlainsäädännöstä ja sen kehittämisestä. Työlainsäädäntöä valvoo aluehallintavirastojen työsuojelun vastuualueella toimivat sosiaali- ja terveysministeriön alaiset työsuojeluviranomaiset.

2.1.2 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain nojalla työnantajalla on vastuu perehdytyksen järjestämisestä työntekijöille. Työturvallisuuslaissa (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 luku 14 §) on määritelty, kuinka ”työnantajan

on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä.” Työnantajan on myös työturvallisuuslain mukaan (Työturvallisuuslaki 2 luku 14 §) huolehdittava, että ”työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin.” Laissa painotetaan, kuinka perehdytystä on korostettava varsinkin uusien työntekijöiden sekä työtehtävien kohdalla. Työntekijän opastusta ja ohjaamista tulee täydentää aina tarvittaessa, varsinkin työtehtävien muuttuessa.

2.1.3 Työehtosopimus

Työehtosopimus on työntekijöiden sekä työnantajan eduksi luotu sopimus. Työehtosopimuksessa määritellään alakohdaisesti työsopimuksessa ja työsuhteessa noudatettavat ehdot, joita työpaikalla noudatetaan (Suomi.fi 2023). Näistä ehdoista on määritelty työehtosopimuslaissa (Työehtosopimuslaki 436/1946, 1 §; 2 §), jonka mukaan yhdessä työnantajan tai rekisteröidyn työnantajain yhdistyksen ja rekisteröidyn työntekijäin yhdistyksen kanssa on tehtävä kirjallinen sopimus. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työntekijöiden työehtosopimus on vahvistamislautakunnan vahvistama yleissitova valtakunnallinen työehtosopimus (Finlex julkaisuaika tuntematon). Yrityksen tulee noudattaa yleissitovaa työehtosopimusta ja sen määräyksiä, vaikka ei kuuluisi työnantajaliittoon (Suomi.fi 2023). Kyseisessä työehtosopimuksessa määritellään työntekijöiden vähimmäisehdot työsuhteen sisäisiin asioihin, palkkoihin, sairauspoissaoloihin ja muihin erinäisiin määräyksiin, kuten työhyvinvoinnin edistämiseen (Palvelualojen ammattiliitto Pamy & Matkailu- ja ravintolapalvelut Mara ry 2023). Työntekijöille sekä esihenkilöille laaditut työehtosopimukset toimivat turvana esimerkiksi palkanmaksussa ja muissa työsuhteen sisäisissä eduissa. Palkanmaksussa työnantaja ei voi antaa työntekijälle pienempää palkkaa, kuin mitä yleissitovassa työehtosopimuksessa on määritelty. (Julkunen 2021.)

2.1.4 Alkoholilaki

Jokainen elinkeinoharjoittaja ja toimipaikka tarvitsee virallisen luvan yli 2,8 % alkoholijuomien anniskeluun. Luvan saajan tulee noudattaa alkoholilaissa säädettyjä ehtoja toimipaikallaan. (Aluehallintovirasto julkaisuaika tuntematon b.) Anniskeluluvan omistavan toimipaikan henkilökunnan tulee tuntea ja osata alkoholilaissa säädettyt velvoitteet ja noudattaa niitä käytännössä. Työnantajan on huolehdittava siitä, että henkilökunta tuntee nämä velvoitteet pitämällä koulutuksia, varmistaen henkilökunnan osaamisen alkoholilain sisäisistä säädöksistä (Alkoholilaki 1102/2017, 9 luku 57 §). Alkoholilaki turvaa luvanvaraisen toiminnan alkoholijuomien myymisessä sekä anniskelussa toimipaikalla.

Alkoholilain (Alkoholilaki 1 luku 1 §) tarkoituksena on rajoittaa ja valvoa alkoholipitoisten aineiden elinkeinotoimintaa ja vähentää niiden kulutusta. Valvonnan ja rajoittamisen avulla ehkäistään yhteiskunnallisia, sosiaalisia sekä terveydellisiä haittoja, mitä alkoholipitoisten aineiden käyttämisestä ilmenee. Alkoholilain lupahallintoa ja valvontaa käsittelee Sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirasto Valvira (Valvira julkaisuaika tuntematon). Myös aluehallintavirasto (AVI) käsittelee alkoholilain lupahallintoa ja valvontaa. AVI valvoo alkoholijuomien anniskelua ja vähittäismyyntiä, kun taas Valvira ohjaa kyseistä lupa- ja valvontatyötä. (Aluehallintovirasto julkaisuaika tuntematon a.)

Alkoholin anniskelu, eli alkoholin myyminen asiakkaille, tapahtuu sille rajatulla ja hyväksytyllä anniskelualueella (Alkoholilaki 5 luku 36 §). Alkoholin myymistä valvotaan alkoholilaissa kirjatulla säädöksillä, jonka mukaan alle 18-vuotiaalle ja selvästi päihtyneelle toimipaikan henkilökunta ei saa myydä tai anniskella alkoholia. Alkoholin anniskelukielto pätee myös silloin, jos on jokin perusteltu syy alkoholin väärinkäytölle, kuten alkoholin luvattomalle luovuttamiselle tai välittämiselle.

(Alkoholilaki 5 luku 37 §.) Anniskelupaikan luvanhaltija sekä hänen henkilökuntansa valvovat näiden säädösten noudattamista ja toimivat tarvittaessa seuraavilla toimintatavoilla. Luvanhaltijalla sekä hänen edustajallaan on velvollisuus poistaa selkeästi päihtynyt henkilö anniskelupaikasta sekä kieltäytyä alkoholijuomien myymisestä tilanteen mukaan. Henkilökunta valvoo anniskelua muun muassa iän tarkistamisella viranomaisten myöntämällä kuvallisella henkilöllisyystodistuksella. (Alkoholilaki 5 luku 39 §; 40 §.)

Luvanhaltijalla tarkoitetaan yrittäjää tai muuta toimijaa, joka omistaa anniskeluluvat toimipaikalleen. Luvanhaltijan edustajalla tarkoitetaan anniskelun valvontaan nimettyä henkilöä, joka vastaa alkoholilain säädösten ja velvoitteiden noudattamisesta. Alkoholilain (Alkoholilaki 5 luku 38 §) mukaan, "anniskelupaikassa tulee olla paikalla luvanhaltijan edustajana tämän määräämä vastaava hoitaja tai muu luvanhaltijan tähän tehtävään nimeämä henkilö, jos paikka on avoinna asiakkaille." Luvanhaltija huolehtii siitä, että vastaava on yli 18 vuotta sekä omistaa Valviran hyväksymän mallin mukaisen todistuksen eli anniskelupassin (Valvira 2023, 9). Anniskelupassin myöntää valtioneuvoston toimiluvan tai opetusministeriön järjestämisluvan nojalla ravintolapalvelun koulutusta antava oppilaitos. Anniskelupassi on todistus siitä, että henkilö hyväksytysti tuntee alkoholilain ja sen valvonnan toimintatavat, sillä on suorittanut kyseisistä tiedoista sisältävän kokeen tai suorittanut koulutuksen taikka tutkinnon. (Alkoholilaki 9 luku 58 §.)

Anniskeluvan myöntää aluehallintavirasto (Valvira 2023, 5). Anniskelupien saamiseksi edellytetään luvanhaltijan laadittavaa omavalvontasuunnitelmaa toiminnalleen. Kirjallisen suunnitelman avulla varmistetaan toiminnan lainmukaisuus. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten alkoholilakia noudatetaan toiminnassa, mitä alkoholijuomien vaikutuksesta tulevat riskit ovat ja miten niiden hallinta toteutetaan sekä miten puutteet korjataan. Tarkemmat säännökset suunnitelman laatimisesta ja sisällöstä antaa Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. (Alkoholilaki 9 luku 56 §.) Omavalvontasuunnitelmassa määrätyt velvoitteet kuuluvat myös osaksi toimipaikan henkilökunnan kouluttamista, jotta henkilökunta osaa noudattaa kyseistä suunnitelmaa työssään (Alkoholilaki 9 luku 57 §).

2.2 Perehdytysprosessin osa-alueet

Perehdytysprosessiin kuuluu ennen työn aloittamista, työn aloituksessa ja sen aikana käsiteltävät aihealueet. Prosessissa käydään läpi työsuhteen sisäiset asiat ja luodun työsuhteen sisältö, työturvallisuus sekä työntekijän työtehtävät. Työntekijää tiedotetaan ja opastetaan näissä mainituissa aihealueissa. Uuden työntekijän perehdyttämisprosessissa on nimetty neljä eri käsiteltävää osa-aluetta. Nämä kohdat ovat työntekijän tiedottaminen ennen työtä, työntekijän vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen, työsuhteperehdyttäminen sekä työnopastus. (Viitala 2021, 98.)

2.2.1 Tiedottaminen ennen työtä

Työntekijän tiedottaminen ennen työn alkamista suoritetaan jo työntekijöiden valintavaiheessa. Valintavaiheessa kerrotaan tarkempaa lisätietoa työpaikasta ja työn sisällöstä. Kyseisen vaiheen jälkeen työntekijälle voidaan antaa etukäteen organisaation luoma Tervetuloa taloon -esite. (Viitala 2021, 98.) Tervetuloa taloon -esitteellä tarkoitetaan pienimuotoista opasta, jonka avulla helpotetaan työntekijän töiden aloittamista ja toimii näin ollen perehdytysmateriaalina. Oppaassa kerrotaan tarkemmin työyhteisöstä ja työn tarkoituksesta, sekä tutustetaan työntekijä paremmin työnantajaansa. Ennen töihin tulemistä ja työn aloittamista työntekijälle annetaan myös työhön tarvittavat välineet, kuten työvaatteet, avaimet, puhelin ja tarvittavien järjestelmien tunnukset ennakoon. Toimintatavalla säästetään aikaa työn aloituksessa.

2.2.2 Työntekijän vastaanotto

Työntekijän vastaanotossa ja yritykseen perehdyttämisessä käydään läpi mahdollisesti ennakoon saatu perehdytysuunnitelma ja tutustutaan sen sisältöön yhdessä lähijohtajan eli oman esihenkilön kanssa (Viitala 2021, 98). Päävastuu perehdytyksestä on yrityksen lähijohtajilla (Viitala 2021, 97). Vastaanoton perehdytyksessä työntekijän tulee tietää minkälaisessa organisaatiossa tulee tekemään töitä ja samalla hahmottaa perehdytyskokonaisuuden. (Viitala 2021, 99.) Perehdytyksessä työntekijälle kerrotaan myös työturvallisuuteen liittyvistä asioista ja kuinka turvallisella työnteolla ehkäistään tapaturmia.

2.2.3 Työsuhdeperehdyttäminen

Työsuhdeperehdyttämisessä käydään läpi yhdessä työnantajan ja työntekijän kanssa allekirjoitettu työsopimus. Luodussa työsuhteessa tulee ilmi asioita, jotka tulee käydä läpi yhdessä työsuhdeperehdyttämisen merkeissä. Työsuhde pitää sisällään muun muassa työ sopimukset ehdot, tiedot palkkauksesta sekä työajoista. (Viitala 2021, 99.) Työntekijälle kerrotaan myös hänelle oikeutetuista työsuhde-eduista. Esimerkiksi eri organisaatioissa työskennellessä työntekijä voi olla oikeutettu ketjun sisäisistä henkilökunta-alennuksista. Viitalan (2021, 99) mukaan työsuhdeperehdyttämisessä työnantaja kertoo myös työntekijälle oikeutetuista työterveyspalveluista. Muita tämän osa-alueen perehdyttämiseen kuuluvia asioita ovat muun muassa poissaolosäännökset, tietoturva-asiat, työpaikan ruokailu-, tauko ja sosiaalistiloista kertominen.

2.2.4 Työnopastus

Työnopastus on työn hahmottamista kokonaisuudessaan, missä työntekijälle tulee ilmi, minkälaisista osista työ koostuu ja minkälaista osaamista odotetaan. Työnopastuksen avulla varmistetaan, että työntekijä hallitsee tehtävänsä, osaa käyttää tarvittavia koneita ja laitteita, sekä toimia erilaisissa tilanteissa työpaikalla (Työturvallisuuskeskus julkaisuaika tuntematon).

Työnopastuksessa työntekijälle näytetään oma työympäristö ja tutustetaan lähimpiin työkavereihin. Työntekijälle opastetaan tarkasti työn sisältö ja eri työvaiheet. Jos työssä joudutaan käyttämään erilaisia koneita tai laitteita, kuten esimerkiksi kahvinkeitintä tai tiskikonetta, opastetaan työntekijää näiden laitteiden käytössä sekä ylläpidossa. Työnopastuksessa käydään läpi työpaikan turvallisuuteen liittyvät näkökohdat ja toimintaohjeet erilaisten häiriötilanteiden varalle.

Häiriötilanteita voivat olla esimerkiksi uhkaava tilanne työpaikalla tai tulipalo rakennuksessa. Työnopastuksen tavoitteena on saada työntekijää hahmottamaan kokonaiskuva työstä, sekä neuvoa ja opastaa kaikissa työtehtävissä, jotta työntekijä saa riittävät toimintavarmuudet. Työnopastus on onnistunut, kun perehdytettävä ei koe enää tarvitsevan opastusta uutta opetettavaa asiaa koskien. (Viitala 2021, 99.)

Työturvallisuuskeskuksen verkkosivuilla on mainittu tilanteita, minkälaisissa tilanteissa työnopastus tulee käytäntöön. Työnopastusta työpaikalla tarvitaan esimerkiksi tilanteissa, kun:

- työtehtävät ovat uudet
- työtehtävät vaihtuvat tai muuttuvat
- uusia laitteita ja koneita otetaan käyttöön
- työ ei toistu useasti tekijälleen
- työnopastuksessa havaitaan merkittäviä puutteita
- työpaikalla sattuu onnettomuus. (Työturvallisuuskeskus julkaisuaika tuntematon.)

Kirjallisesti luotu työnopastussuunnitelma toimii työnopastuksen tukena. Suunnitelman avulla pystytään helposti seuraamaan työntekijän opastuksen etenemistä sekä varmistamaan työpaikan turvallisuus työntekijöille. Kuten aiemmin mainittu, työnopastuksessa käydään läpi työpaikan turvallisuustoimet vaara- ja häiriötilanteiden varalle. Vaaratilanteita voi myös syntyä työpaikan laitteiden ja koneiden käytöstä, jonka takia erilaisiin laitteiden käyttö-, puhdistus- ja huoltotoihin tulee laatia kirjalliset ohjeet. Nämä ohjeet pystytään siirtämään työnopastussuunnitelmaan. (Työturvallisuuskeskus julkaisuaika tuntematon.)

2.3 Perehdytysmateriaalit

Hyvän ja onnistuneen perehdytyksen edellytyksenä on kova työ perehdytysprosessin eteen ja tarkat suunnitelmat. Monet perehdytykseen liittyvät käytänteet on hyvä käydä erilaisten materiaalien kautta, tukien työhön opastamista. Perehdytysmateriaalien tulee olla laadukkaita sisällöltään ja kunnolla jäseneltyjä, jonka perehdytettävä työntekijä ymmärtää helposti. Laadukas perehdytysmateriaali pitää sisällään kuvia ja videoita aihealueiden sisäistämisen kannalta. (Kurru 2022.)

Perehdytysmateriaalit eivät näytä kaikilla toimipaikoilla samanlaisilta sillä tarpeet vaihtelevat toimialoittain, mutta perehdytysmateriaaleja suunnitellessa tulee pitää mielessä jokaisen perehdytyksen peruskaava. Perehdytysmateriaalit tulevat pitämään sisällään seuraavat osa-alueet, jotka kertovat yrityksen toiminnan ja tavoitteet, työyhteisön sisältämät asiat, kuten pelisäännöt, työntekijän työtehtävät ja avuksi suunnitellut ohjeet, työntekijältä vaaditut tavoitteet, työntekijän ja työnantajan työsuhteen keskeiset asiat, sekä työpaikalla käytettävät työvälineet ja -menetelmät. (Kurru 2022.)

2.3.1 Perehdytysuunnitelma

Perehdytysuunnitelma pitää sisällään työntekijöiden perehdytyksen tavoitteet, osa-alueiden toteutuksen ja aikataulutuksen, perehdytyksen vaatimat resurssit sekä asettaa suuntaviivat perehdytykselle. Huolellinen perehdytysuunnitelman laatiminen mahdollistaa onnistuneen

perehdytyksen. (Intro 2019a.) Perehdytysuunnitelmassa on listattu aiheet ja tehtävät, jotka perehdytysjakson aikana käydään läpi yhdessä perehdytettävän ja perehdyttäjän kanssa. Kirjallinen perehdytysuunnitelma toimii apuna hahmottamaan näitä asioita paremmin. (Intro 2019b.) Kirjallinen suunnitelma tulee tehdä aina perehdytyksen yhteydessä, sillä tämä säästää aikaa opiskelutilanteessa ja toimii muistin tukena (Ahokas & Mäkeläinen 2013). Suunnitelmassa kerrotaan, ketä varten perehdytyksen aihealue on tarkoitettu (Kurru 2022).

Perehdytysuunnitelman luomisprosessissa on mukana henkilöstöjohto ja työpaikan esihenkilöt. Esihenkilöt pitävät huolen perehdytyksen toteuttamisesta, kun henkilöstöjohto luo perehdytysuunnitelman pääpiirteet. Organisaation sisäisistä henkilöistä voidaan tehdä oma perehdytystiiminsä, joka luo monipuolisen ja käytännöllisen perehdytysuunnitelman organisaatiolle. (Intro 2019b.)

Silvonen (2020) mukaan organisaation perehdytysuunnitelman luomisessa tulee vastata seuraaviin avainkohtiin, kuka, mitä milloin, miten ja kenelle. Tarkoituksena on vastata perehdytyksen toteuttamisesta, mitä asioita perehdytys pitää sisällään, milloin laaditut asiat tulee käydä läpi, miten perehdytys toteutetaan ja kenelle perehdytys on tehty. Perehdytyksen sisältö voi vaihdella yksilöittäin ja tehtävien perusteella, mutta yleisen perehdytysuunnitelman laatiminen vastaten mainittuihin kysymyksiin on avainsana toimivaan perehdytysuunnitelmaan.

2.3.2 Perehdytyskansio

Perehdytyskansio sisältää perehdytyksen yhteydessä tulleita ohjeita ja toimintatapoja perehdytettävää varten. Kansio toimii myös muistin tukena, josta työntekijä pystyy helposti tarkistamaan esimerkiksi työtehtävänsä koskevan toimintatavan. Perehdytyskansioon liitetyt toimet, ohjeet sekä muut työpaikan tärkeimmät asiat ovat helposti ja nopeasti kaikkien työntekijöiden saatavilla tarpeen mukaan.

Perehdytyskansio toimii perehdytyksen apuvälineenä varsinkin organisaation uusille työntekijöille. Kansio sisältää tiivistetysti kaiken tiedon perehdytyksen koostumisesta ja mitä kaikkea työntekijän on otettava huomioon. Perehdytyskansio sisältää muun muassa työyhteisön yhteiset pelisäännöt ja ohjeet mitä kaikki noudattavat. (Sirkiä & Klen 2022.)

Perehdytyskansiossa on tiedot omista työtehtävistä sekä yrityksen toiminnasta. Kansio voi sisältää Tervetuloa taloon- esitteen, jonka avulla työntekijä voi tutustua työnantajan ja yrityksen toimintaan paremmin. Perehdytyskansiossa kerrotaan työpaikan tavoitteista ja toimintavoista. (Vuolearning julkaisuaika tuntematon.) Esimerkiksi palvelualalla olevien toimipaikkojen perehdytyskansiossa työntekijälle olisi hyvä kertoa muun muassa asiakaspalvelusta, sen tärkeydestä sekä kyseisen yrityksen toimintatavoista onnistuneen asiakaspalvelun eteen.

Perehdytyskansiossa mainitaan työpaikan merkittävimmistä henkilöistä sekä heidän yhteystietonsa, kuten esimerkiksi lähiesihenkilön yhteystiedot. Työntekijälle tärkeistä palveluista, kuten työterveyshuollosta, löytyy myös ohjeet yhteydenottoon sekä työterveyshuollon toimintatavat sairastapauksien varalle. (Vuolearning julkaisuaika tuntematon.) Tällä tavalla kaikki työpaikan tärkeimmät palvelut sekä yhteystiedot löytyvät samasta paikasta mistä työntekijä pystyy tiedon kätevästi tarkistamaan esimerkiksi ongelmatilanteiden varalta.

Työntekijän omiin työtehtäviin liitännäisiä asioita ovat esimerkiksi turvalliset työskentelytavat, oikeanlainen työvaatetus sekä työtehtävät tiivistetysti (Vuolearning julkaisuaika tuntematon). Vuorotyön varalle tulisi laatia kirjalliset ohjeet työntekijöille sekä aamu- että iltavuorolle. Erillinen tehtävälista tärkeimmistä toimista toimii tehokkaana ohjeistuksena työvuorossa, varsinkin uusien työntekijöiden varalle, jos kaikkia työtehtäviä ei muista vielä ulkoa. Muita tärkeitä toimintatapoja esimerkiksi palvelualojen toimipaikkoja varten ovat muun muassa erilaiset toimipaikalla käytettävät maksutoiminnot. Työntekijälle on tärkeää kertoa myös turvallisista työskentelytavoista, kuten miten työskennellä ergonomisesti työpaikalla (Vuolearning julkaisuaika tuntematon). Nämä toimintatavat ohjeineen voidaan helposti liittää perehdytyskansioon.

2.3.3 Perehdyttämisen tarkistuslista

Perehdyttämisen tarkistuslistan avulla perehdyttäjä ja perehdytettävä pystyvät seuraamaan osaamisen sekä tavoitteiden toteutumista. Tarkistuslista sisältää jäsennellyn luettelon perehdytyksessä esille otetuista aihealueista. (Työturvallisuuskeskus 2022b.) Esimerkiksi kun perehdytettävälle on opetettu tietty aihealue, pystyy tekijä merkitsemään tarkistuslistaan, milloin asia on opetettu ja milloin osaaminen on tarkistettu. Kyseinen opetettava asia voi olla esimerkiksi tiedot yrityksen toiminnasta ja asiakkaista, toimintatavoista organisaatiossa ja työsuhteesta. (Työturvallisuuskeskus 2022a, 5–7.)

3 PEREHDYTTÄMINEN TYÖHYVINVOINNIN OSATEKIJÄNÄ

Työhyvinvointi koostuu työn mielekkyyden, terveyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin kokonaisuudesta. Työhyvinvoinnin edistämiseksi työntekijän tulee nauttia tekemästään työstä ja viihtyä työyhteisössään. Hyvinvoinnin ylläpitämiseksi työnteossa tulee myös erilaisten toimintojen avulla edistää sekä terveyttä että turvallisuutta. Hyvä työhyvinvointi vaikuttaa työn tuotettavuuteen, sujuvuuteen ja työntekijöiden jaksamiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuaika tuntematon.) Työyhteisössä esiintyy kuitenkin haitallisia työhyvinvointiin liitännäisiä tekijöitä, kuten raskas työn laatu ja vaaralliset työtavat. Näitä tekijöitä voidaan välttää muun muassa sujuvan työjohtamisen sekä työntekijöiden taitojen edistämisen avulla. Näin ollen työntekijöiden perehdytys toimii yhtenä tärkeänä työhyvinvoinnin edistäjänä, missä tulevat esiin hyvän johtamisen merkitys, sekä perehdytyksen laadukkuus ja toteuttamistavat.

3.1 Henkilöstöjohtamisen merkitys perehdytyksessä

Työntekijöiden perehdyttäminen on osana vastuullista henkilöstöjohtamista. Esihenkilö toimii johtajana työyhteisössä, jolta vaaditaan hyvää esihenkilöosaamista, eli henkilöstöjohtamista (Hyppänen 2013, 11). Hyvä johtaminen edellyttää muun muassa sujuvaa vuorovaikutustaitoa työyhteisössä sekä yhteistyön sujuvuutta (Työterveyslaitos julkaisuaika tuntematon a). Hyvien vuorovaikutustaitojen lisäksi esihenkilö tarvitsee paineensietokykyä, osaamista toimia erilaisten ihmisten kanssa sekä erilaisissa muutostilanteissa (Hyppänen 2013, 11). Esihenkilön tehtävänä on tukea työntekijöiden työn onnistumista, eli näin ollen on näin ollen vastuussa työntekijöiden perehdyttämisen koostumuksesta (Työterveyslaitos julkaisuaika tuntematon a). Työntekijöiden perehdytystä tuetaan kovalla työllä ja suunnitelmallisuudella laadukkaana perehdytysprosessin laatimiseksi ja toteuttamiseksi, jotta toiminta työyhteisössä olisi tehokasta ja sujuvaa. Perehdytysprosessilla, sen sisältämällä suunnitelmalla ja muilla materiaaleilla on myös vaikutteita työntekijöiden työhyvinvointiin ja jaksamiseen, mikä vaikuttaa työn tehokkuuteen.

3.2 Perehdyttämisen vaikutus työhyvinvointiin

Työnantaja on velvollinen huolehtimaan sekä työntekijöiden terveydestä että turvallisuudesta työpaikalla. Työnantajan tehtävänä on erinäisillä toimenpiteillä parannettava työntekijöiden työolosuhteita ja tunnistettavia erilaisia vaara- ja haittatekijöitä. Haittallisten vaaratilanteiden ja kuormitustekijöiden syntyminen tulee estää kokonaan työpaikalla tai ainakin vähentää näiden tekijöiden syntymistä mahdollisimman pieneksi. Toimenpiteiden vaikutusta turvallisuuteen ja terveellisyyteen työssä tulee tarkkailla jatkuvasti työnantajan toimesta. (Työturvallisuuslaki 2 luku 8 §.) Tukien työturvallisuuslain asettamia säädöksiä työnantajalla on velvollisuus järjestää lakisääteinen työterveyshuolto työntekijöille. Lain tarkoituksena työnantajan on kustannettava työterveyshuolto työstä sekä työolosuhteista johtuvien terveydelle haittallisten vaarojen ja kuormitustekijöiden ehkäisemiseksi. Työterveyshuollon avulla suojellaan työntekijöiden terveyttä, työkykyä sekä turvallisuutta työssä. (Työterveyshuoltolaki 1383/2001, 2 luku 4§.) Työpaikan vaaratilanteiden ja muiden haittallisten terveys- sekä turvallisuustekijöiden syntymistä, mikä estäisi työntekijöiden toimintakykyä suoriutua työstä, ehkäistään yhdessä työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon toimin (Työterveyshuoltolaki 1 luku 1§).

Haitallisten vaara- ja kuormitustekijöiden syntymistä työpaikalla ehkäistään toimivan perehdyttämisen ja työnopastuksen avulla (Työturvallisuuskeskus julkaisuaika tuntematon). Perehdyttäjän velvollisuus on opastaa työntekijää erilaisista keinoista oman työkyvyn ylläpitämiseksi työpaikalla sekä antaa tietoa työturvallisuutta koskien. Työkyvyn ylläpitäviä keinoja ovat esimerkiksi opastaminen turvallisiin ja ergonomisiin työtapoihin. Työntekijälle tulisi myös kertoa, minkälaisilla tavoilla työntekijä pystyy itse vaikuttamaan ja edistämään omaa työhyvinvointiaan. Esimerkiksi työterveyshuollon palveluista kerrotaan työntekijälle perehdytyksen yhteydessä työn aloittaessa. Näillä toimintatavoilla toteutettu perehdytys toimii opastamisena terveelliseen ja turvalliseen työntekoon. (Työterveyslaitos julkaisuaika tuntematon b.)

Huonosti toteutettu perehdytys työpaikalla voi olla seuraus kuormittavaan työhyvinvointiin. Jos perehdytyksen toteutusta ei ole suunniteltu eikä työntekijää ei ole perehdytetty kunnolla, ei työntekijä pysty suoriutumaan tehtävistään odotetusti. Perehdytyksen puutteet vaikuttavat muun muassa fyysisesti työturvallisuuteen lisäämällä vaaratilanteita työpaikalla. Puutteet ovat myös psyykkisesti kuormittava tekijä, sillä työntekijä voi kokea stressiä epätietoisuuden nojalla omia työtehtäviään kohtaan. (Viitala 2021, 98.) Tunnistamalla työpaikan vaara- ja kuormitustekijät esihenkilö pystyy ottamaan kantaa kuormittaviin tekijöihin myös keskustelemalla työntekijöiden kanssa oman työn laadusta. Ratkaiseva tekijä on, että esihenkilö etsii ilmi tuleviin ongelmiin myös ratkaisun. (Työterveyslaitos julkaisuaika tuntematon a.) Onnistunut perehdytys ja sen kehittäminen edistää työhyvinvoinnissa fyysistä työturvallisuutta sekä henkisen kuormittumisen vähentymistä. (Viitala 2021, 98.)

3.3 Perehdytys osana organisaation tuottavuutta

Kun perehdytys on onnistunut ja toimii työntekijöiden työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistävänä tekijänä, on tällä suoraan vaikutusta organisaation toimintaan. Työntekijöiden työssä onnistuminen ja jaksaminen on organisaation toiminnan kannalta tuottavaa. Jos perehdytystä ei ole toteutettu työntekijän kokemuksen mukaan kunnolla, työntekijä ei pääse kiinni omaan työhönsä eikä hänestä tule toimivaa työyhteisön jäsentä. Työntekijän osaamattomuus ja tietämättömyys heikentää organisaation tehokkuutta, mikä pahimmassa tapauksessa johtaa työntekijän irtisanomiseen tai irtisanoutumiseen, sillä työntekijä kokee työntekoa kuormittavana. Toimintatapa heikentää organisaation resursseja, sillä työntekijän lopettamisen vaikutuksesta organisaatio menettää työntekijään sekä rekrytoinnissa että perehdytyksessä käytetyt resurssit. Rekrytointi- ja perehdytysprosessi on aloitettava alusta uutta työntekijää varten, mikä heikentää tuottavuutta. (Silvonen 2020.)

Hyvin suunniteltu sekä toteutettu perehdytys on keino saada organisaatiota kohti laadittuja tavoitteita sekä toteuttamaan strategiaa (Eklund 2018, 27). Tavoitteiden mukaan hoidettu uuden työntekijän perehdytys auttaa työntekijää suoriutumaan tehokkaasti työtehtävissään sekä sitoutumaan työyhteisöön, mikä helpottaa työtaakkaa ja puolestaan kasvattaa organisaation toiminnan tehokkuutta. Perehdytyksen tavoitteita voivat olla muun muassa työtehtävän nopea oppiminen, tehokkaan tiimityöskentelyn edistäminen tai perehdyttäminen työntekijää itsenäiseen työskentelyyn. (Silvonen 2020.)

Perehdytysprosessia tulee kehittää aina tarpeen mukaan toiminnan tehokkuuden kannalta. Jos prosessissa huomataan jokin epäkohta, mikä ei toimi, on organisaation kehittymistä ajatellen prosessin kulkua muutettava parempaan. Perehdytysuunnitelman laatiminen mahdollistaa prosessin tarkisteleminen ja kehittämisen, sillä suunnitelma määrittää perehdytyksen tavoitteet ja koostumisen. Myös työntekijöitä saadut ajatukset kehittämisen kannalta ovat arvokkaita. Perehdytysprosessi kohdistuu suoraan työntekijöihin, jotka tietävät parhaiten mikä prosessissa on onnistunut ja mikä kaipaa muutoksia. (Silvonen 2020.)

4 PROJEKTIN KUVAUS

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on ammattikorkeakoulujen opinnäytetyömenetelmä sekä yksi tutkimuksellisen kehittämisen menetelmä. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on luoda työelämälähtöinen projekti, minkä lopputuloksena syntyy tuotos sekä raportti. Raportti tukee toiminnallisesti syntyvää tuotosta sekä selittää sen sisältämiä lähtökohtia, valintoja ja ratkaisuja. (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022, luku 1.) Tuotoksen avulla kehitetään työelämän käytännön toimintaa, ohjeistamista, järjestämistä ja tehostamista. Tuotos voi olla esimerkiksi konkreettinen tuote, suunnitelma tai ohjeistus (Karelia-ammattikorkeakoulu 2024). Esimerkki toiminnallisesta työstä on perehdytyskansio, jonka avulla kehitetään työntekijöiden perehdytyksen laatua ja tuotos tulee osaksi käytännön toimintaa.

Opinnäytetyö on kehittämistyö missä määritellään opinnäytetyön tavoitteet, suunnitellaan opinnäytetyön toteutus, valitaan kehittämismenetelmä ja pohditaan valmista syntynyttä tuotosta tai arvioidaan tuloksia. Työ tehdään yhteistyössä työelämäkumppanin eli toimeksiantajan kanssa tiettyyn tarpeeseen ja ympäristöön työelämässä, missä on huomattu kehittämistarvetta. Tuotoksen ja raportin luonnissa näytetään oman ammatillisen asiantuntijuuden osaaminen kehittävästi ja tutkimuksellisesti. (Kostamo ym. 2022, luku 1.)

Raportin luomisessa tukeudutaan teoreettisesti pitävään tietoperustaan (Karelia-ammattikorkeakoulu 2024). Opinnäytetyön tietoperustaan eli raportin teoriaosaan valitaan olennainen sisältö ja keskeiset käsitteet käyttäen hyväksi aiempaa tutkittua tietoa ja asiantuntijuutta aiheesta. (Kostamo ym. 2022, luku 1.) Lukija perehdytetään luotuun kehittämistyön aiheeseen näiden tieteellisten aineistojen avulla (HAMK-Hämeen ammattikorkeakoulu 2023).

Opinnäytetyön runko toteuttaa kaavaa, mikä sisältää johdannon aiheeseen, teoreettisen sekä toiminnallisen osuuden, projektin toteutuksen ja suunnittelun kuvaamisen sekä johtopäätökset. Sopimussyhteys toimeksiantajan kanssa sekä opinnäytetyön aihe esitellään raportin johdannossa. Johdannossa perustellaan myös projektin aiheen taustatiedot sekä sen tarpeet ja tavoitteet. (HAMK-Hämeen ammattikorkeakoulu 2023.) Opinnäytetyön raportissa tulee kuvata projektin suunnittelu sekä toteutus johdonmukaisesti (Karelia-ammattikorkeakoulu 2024). Lopulta opinnäytetyön tekijä arvioi raportin pohdinnassa projektin toteutusta kokonaisuudessaan sekä sen antamia tuloksia (HAMK-Hämeen ammattikorkeakoulu 2023).

4.2 Bona BBQ salin työntekijöiden perehdyttäminen käytännössä

Toiminnallisen opinnäytetyön syntyvää tuotosta eli ravintola Bona BBQ:lle suunnattua perehdytyskansiota käytetään ravintolan salin työntekijöiden perehdytyksen tukena. Perehdytyskansiossa kerrataan perehdytysprosessissa ilmi tulleita asioita, kuten työterveyshuollon palvelut, työturvallisuus, omat työtehtävät sekä työtilat. Kansio on aina työntekijöiden käytettävissä työpaikalla.

Työntekijöiden perehdytysprosessi koostuu perehdytyspäivistä ennen työn aloittamista, joissa salin työntekijät tutustuvat kiinteistön tiloihin. Koska ravintola on yhteydessä Maljalahden S-marketin

kanssa, kierretään koko rakennus yhdessä läpi ja työntekijät tutustetaan kaikkiin tärkeimpiin paikkoihin. Ravintolan jätehuolto on S-marketin tilojen yhteydessä, joten työntekijöille perehdytetään, kuinka tiloihin päästään ja miten siellä toimitaan. Roskat lajitellaan, sekä muun muassa ravintolan viinipulloille on oma astiansa, johon ne kerätään. Perehdytyspäivässä työntekijöille perehdytetään ja näytetään oma työtila, varastot sekä taukotilat. Myös muut työpaikalla tärkeät paikat ja toimet käydään läpi, kuten mistä löytyvät hätäuloskäynnit ja missä sijaitsee yhteinen kokoontumispaikka häiriötilanteiden, kuten tulipalon sattuessa.

Perehdytyspäivän aikana perehdytetään ravintolan ruoka- ja juoma-annoksiin, jolloin työntekijöille kerrotaan olennaista tietoa kaikista ravintolan annoksista sekä kyseisiä ruokia ja tiettyjä juomia maistetaan. Viinejä maistaessa pyritään siihen, että työntekijä osaa asiakaspalvelutilanteessa kertoa asiakkaalle kaikista ravintolan viineistä sekä suositella ja yhdistää niitä ruokalajien kanssa. Tällä tavalla toimipaikalla saadaan aikaan onnistunut ja hyvä asiakaskokemus.

Työhön perehdyttäminen tapahtuu työn ohessa perehdyttäjän kanssa työn aloittaessa, jolloin työntekijöille perehdytetään kassan käyttö ja miten asiakaspalvelutilanteiden tulee sujua. Aamu- ja iltavuorolaisille perehdytetään kaikki työtehtävät, mitä kyseisissä vuoroissa tulee tehdä. Nämä työtehtävät löytyvät myös ravintolan perehdytyskansiossa, mikä toimii näin ollen tukena työhön opastamisessa. Työhön perehdyttäjänä toimii toimipaikan ravintolapäällikkö.

Työntekijöille järjestetään myös koulutuksia, joissa opetetaan tarjoilemista sekä juomatietoutta toimialan ammattilaisen avulla. Tarjoilemisen koulutuksissa helpotetaan työntekijöiden tapaa tarjoilla opettamalla, miten esimerkiksi astioita ja tarjotinta juomien kanssa kannetaan helpoiten. Juomatietouden koulutuksissa opetellaan erilaisia drinkkejä sekä käydään ravintolan alkoholituotteet läpi. Kurseilla työntekijöille muun muassa perehdytetään, minkälaiset työtehtävät ravintolan baarissa työskennellessä on.

4.3 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön aiheen idea lähti vuoden 2023 kesällä, kun opinnäytetyön toimeksiantajan ravintolatoimipaikassa huomattiin puutteita perehdytys suunnitelmassa. Huomattiin, että konkreettisesta työpaikalla olevasta perehdytyskansiossa olisi apua työntekijöiden perehdytysprosessissa, varsinkin kun asiat ovat vielä uusia eikä kaikkea perehdytyksessä tullutta tietoa ole ehtinyt vielä käsittelemään, tai jos jokin asia on sattunut unohtumaan. Yhdessä tulevan toimeksiantajan kanssa tuli ilmi, että perehdytyskansiossa voisi olla tiivistetysti tiedot ja ohjeet esimerkiksi kassajärjestelmästä ja maksutavoista sekä vuorossa olevista työtehtävistä, toimien työntekijöiden tukena.

Keväällä 2024 opinnäytetyö lähti toteutumaan sopimalla toimeksiantajan kanssa perehdytyskansion sisällöstä, suunnittelusta, toteutuksesta ja milloin kansion tulee olla viimeistään valmis, jotta se tulisi hyötykäyttöön työpaikalle. Toimeksiantajan kanssa kommunikointiin Teams-videopuhelun yhteyden avulla, sekä myöhemmin sähköpostitse sovittiin kansioon liitännäisistä asioista.

Kansion rungon suunnittelussa ja ideoinnissa käytettiin hyödyksi opinnäytetyön teoriaosuutta, sekä internetlähteitä ja koulun kirjaston kirjoja. Suunnittelussa käytettiin myös omaa henkilökohtaista kokemusta. Kansion sisältöä pohdittiin yhdessä opinnäytetyön ohjaajan kanssa ja kehitysideoita tuli

ilmi. Kansion runkoa ja sisältöä viimeisteltiin, kunnes saivat hyväksynnän toimeksiantajalta. Toimeksiantajalta tuli myös kehitysideoita, jotka otettiin huomioon kansion sisällysluettelon luonnissa. Tämän jälkeen alettiin kasaamaan ja toteuttamaan perehdytyskansion sisältöä käytännössä. Kansiota toteutettiin yhdessä toimipaikan henkilökunnan jäsenen kanssa, joka etsi salassa pidettävät organisaation sisäiset tiedostot kansiota varten. Keskustelu tarvittavista tiedostoista tapahtui sähköpostin välityksellä. Kansioon liitetyt kuvat kassanäytöistä ohjeistuksia varten otettiin toisessa toimipaikassa, jossa käytetään samaa kassajärjestelmää. Näin ollen kuvien sisällöt pysyivät suhteellisen samoina verrattavissa opinnäytetyön toimipaikkaan. Ennen lopullista versiota keskusteltiin toimeksiantajan kanssa kansion laadusta ja sisällöstä, tarvitseeko tehdä muutoksia tai lisätä asioita. Lopullinen ja valmis työ lähetettiin toimeksiantajalle sähköpostin välityksellä.

5 POHDINTA

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää opinnäytetyön toimeksiantajan ravintolatoimipaikan perehdytysprosessia ja luoda tuotos, mikä tukee henkilökunnan työntekoa sekä työhyvinvointia. Tarkoituksena oli suunnitella perehdytyskansio Osuuskauppa PeeÄssän ravintola Bona BBQ salin työntekijöille, mikä sisältää hyödyllistä tietoa sekä ohjeita työpaikan toimintatavoista. Opinnäytetyön tuotosta eli perehdytyskansiota pohjustaa opinnäytetyön teoreettinen osuus henkilöstön perehdyttämisestä ja työhyvinvoinnista.

Aihe opinnäytetyölle syntyi kesällä 2023, jolloin toimipaikalla huomattiin tarve jonkinlaiselle yhtenäiselle tiedostolle, joka sisältäisi kaikki toimipaikan yleisimmät sekä tärkeimmät toimintatavat. Kyseisistä toimintatavoista luotaisiin toimipaikan perehdytyskansio salin henkilökuntaa varten, tukien työntekijöiden perehdytysprosessia. Perehdytystä tukevan perehdytyskansion saisi helposti ja nopeasti esiin esimerkiksi tilanteissa, joissa jotain tiettyä toimintatapaa organisaatiossa ei muistaisi kokonaan. Toteutus kansiosta jäi vielä hautumaan.

Opinnäytetyön toteuttaminen lähti virallisesti liikkeelle syyskuussa 2023 opinnäytetyön aiheehdotuksesta, aiheen hyväksymisestä sekä ohjaajien valitsemisesta. Opinnäytetyöprosessi lähti alkuun ensimmäisen tapaamisen merkeissä yhdessä pääohjaajan kanssa. Tapaamisessa keskusteltiin, miten työn kanssa aletaan etenemään. Ensimmäiset tehtävät olivat virallisen opinnäytetyösopimuksen allekirjoittaminen yhdessä toimeksiantajan kanssa, missä sovittiin yhteisistä ehdoista työn eteen, sekä opinnäytetyön suunnitelmatehtävän tekeminen, missä kuvattiin kirjallisesti koko projektin toteutus.

Opinnäytetyön tekeminen lähti varsinaisesti liikkeelle opinnäytetyön tekijän toimesta tammikuussa 2024. Toimeksiantajan kanssa sovittiin yhdessä toimipaikalle tulevan perehdytyskansion sisällöstä sekä ajankohdasta, milloin kansion tulee olla valmis. Kansion valmistumisesta sovittiin toukokuun alulle, sillä uusien työntekijöiden perehdyttäminen alkaisi toukokuussa. Tällä tavalla kansio tulisi hyötykäyttöön perehdytyksen tueksi.

Opinnäytetyöprosessin tapaamisissa ohjaajan kanssa keskusteltiin opinnäytetyön sisällöstä ja aihealueista, mitä myös toimeksiantajalta oli tullut ilmi. Opinnäytetyö lähti rakentumaan opinnäytetyön raportin sisällysluettelon luonnista, jotta opinnäytetyön teoriaosuuden aloittaminen olisi helpompaa. Teoriaosuuden pohtimisessa ja kirjoittamisessa käytettiin erilaisia lähteitä opinnäytetyön viitekehukseen liittyen käyttäen hyödyksi koulun kirjaston kirjoja, internetlähteitä ja oppimismateriaaleja. Teoriaosuuden kokonaisuutta pohdittiin myös yhdessä ohjaajan kanssa koko opinnäytetyöprosessin ajan. Kehitysehdotuksia tuli ilmi ja muunnoksia tehtiin tarpeen mukaan, jotta teoriasta tulisi kokonainen ja johdonmukainen.

Perehdytyskansion sisältöä alettiin suunnittelemaan vasta, kun teoriaosa alkoi olemaan lähes valmis. Perehdytyskansiota suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta saataisiin tavoitteiden mukainen kokonaisuus. Perehdytyskansio tehtiin opinnäytetyön teoriaosuuden pohjalta, sekä organisaation tiedostoja, internetlähteitä ja koulun kirjaston kirjoja hyödyntäen. Perehdytyskansion rakentamisessa oli apuna toimipaikan henkilökunnan jäsen koko tuotoksen prosessin ajan, jolta sai tarvittavat organisaation sisäiset tiedostot sähköpostin välityksellä. Kansion viimeisin versio

hyväksyttiin toimeksiantajalta, julistaen teoksen hyväksi ja hyödylliseksi kokonaisuudeksi, toimien uusien työntekijöiden perehdyttämisen tukena. Lopullinen perehdytyskansio on toimipaikan työntekijöille suunnattu, mikä sisältää muun muassa tiedot organisaation henkilöistä, työterveyshuollosta sekä työhyvinvoinnista, työntekijöiden työvaatteista, -tehtävistä, -ajoista sekä palkkauksesta. Perehdytyskansio ohjeistaa työntekijöitä turvallisiin työskentelytapoihin ja sisältää kuvalliset ohjeet yleisimpiin maksutapoihin sekä kassatoimintoihin. Perehdytyskansio sisältää myös tarkistuslistan työntekijöiden tiedon ja tehtävien osaamisen tarkistamiseen.

Opinnäytetyön haasteena oli tiukaksi mennyt aikataulu. Vaikka opinnäytetyötä alettiin varsinaisesti suunnittelemaan aihe-ehdotuksen parissa jo syksyllä 2023, meni itse työn aloittaminen seuraavan vuoden puolelle. Opinnäytetyön ohjaajan kanssa järjestetyissä tapaamisissa sovittiin opinnäytetyölle valmistumisaika, mikä tuli huhtikuun 2024 loppupuolelle. Opinnäytetyön suorittaminen oli kuitenkin hyvin mahdollista ja aikataulussa pysyttiin suhteellisen hyvin koko opinnäytetyöprosessin ajan. Apua saatiin aina tarvittaessa olemalla yhteydessä ohjaajan kanssa. Opinnäytetyöprosessin etenemistä helpotti säännöllisesti sovitut tapaamiset, joissa sai kommenttia ja palautetta tehdystä työstä. Toimeksiantajan kanssa pysyttiin myös tiiviisti yhteydessä sähköpostin välityksellä, kun kansion kokonaisuutta alettiin rakentamaan.

Opinnäytetyössä onnistuttiin luomaan tavoitteiden mukainen ja kattava perehdytyskansio toimeksiantajalle, mikä on myös helposti muokattavissa tulevaisuutta sekä toimeksiantajan muita toimipaikkoja varten. Perehdytyskansio on myös toimeksiantajan kriteerit täyttävä kokonaisuus. Kansio otetaan käyttöön toimipaikan tulevilla kesäkaudella, jotta se toimisi salin työntekijöiden perehdytyksen ja työn opastuksen tukena käytännössä. Opinnäytetyön tekijän ammatillista kasvua on havaittavissa tietotaidon lisääntymisellä sekä sen soveltamisella. Ammattitaitoa osattiin soveltaa teoriaosuuden sekä toimipaikan työntekijöille hyödyllisen ja yhtenäisen perehdytyskansion rakentamisessa. Opinnäytetyöstä on myös hyötyä opinnäytetyön tekijälle työelämässä, sillä tekijä saa tulevana kesänä 2024 olla mukana toimipaikan uusien työntekijöiden perehdytyksessä käyttäen luomaansa perehdytyskansiota sekä omaa ammattitaitoaan.

LÄHTEET

- Ahokas, Laura & Mäkeläinen, Jukka 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Verkkojulkaisu. <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/#Kirjallinen-suunnitelma-s%C3%A4%C3%A4st%C3%A4%C3%A4-aikaa>. Viitattu 22.2.2024.
- Alkoholilaki 1102/2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20171102#L1>. Viitattu 19.3.2024.
- Aluehallintovirasto julkaisuaika tuntematon a. Alkoholi. Verkkojulkaisu. <https://avi.fi/tietoa-meista/tehtavamme/alkoholi>. Viitattu 19.3.2024.
- Aluehallintovirasto julkaisuaika tuntematon b. Anniskelulupa. Verkkojulkaisu. <https://avi.fi/asioi/yritys-tai-yhteiso/luvut-ilmoitukset-ja-hakemukset/alkoholin-myynti-ja-anniskelu/anniskelulupa>. Viitattu 22.4.2024.
- Aro, Tuija 2022. Työhön perehdyttäminen ja opastaminen – 1. Perehdytyksen prosessi. Video. Eduhouse, julkaistu 11.3.2022. <https://app.eduhouse.fi/palvelu/koulutuskokonaisuudet/38078648-tulossa-perehdyttaminen/38078644-perehdyttaminen>. Viitattu 13.3.2024.
- Eklund, Annina 2018. Tervetuloa meille!: Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: J-Impact Oy.
- Finlex julkaisuaika tuntematon. Työehtosopimukset. Verkkojulkaisu. <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/tyoehto/>. Viitattu 19.3.2024.
- HAMK-Hämeen ammattikorkeakoulu 2023. Opinnäytetyön prosessi. Verkkojulkaisu. <https://www.hamk.fi/opiskelijalle/opintojen-suunnittelu/opinnaytetyo/>. Viitattu 8.4.2024.
- Hyppänen, Riitta 2013. Esimiesosaaminen – Liiketoiminnan menetystekijä. Porvoo: Edita Publishing Oy.
- Intro 2019a. Näin luot perehdytysuunnitelman. Perehdytysohjelmisto Intron blogi. 1.11.2019. <https://intro.fcgtalent.fi/blogit/nain-luot-perehdytysuunnitelman/>. Viitattu 21.2.2024.
- Intro 2019b. Perehdytysuunnitelma on onnistuneen perehdytyksen tärkein kulmakivi. Perehdytysohjelmisto Intron blogi. 31.10.2019. <https://intro.fcgtalent.fi/blogit/perehdytysuunnitelma-on-onnistuneen-perehdytyksen-tarkein-kulmakivi/>. Viitattu 21.2.2024.
- Julkunen, Verna 2021. Työehtosopimus: Mihin sitä tarvitaan? Ammattiliitto Pro. Verkkojulkaisu. <https://proliitto.fi/fi/ajankohtaiset/tyoehtosopimus-mihin-sita-tarvitaan>. Viitattu 19.3.2024.
- Karelia-ammattikorkeakoulu 2024. Karelian opinnäytetyön ohje: Opinnäytetyön eri muodot. Verkkojulkaisu. Päivitetty 5.4.2024. <https://libguides.karelia.fi/c.php?g=679019&p=4901221>. Viitattu 8.4.2024.
- Kostamo, Pipsa, Airaksinen, Tiina & Vilka, Hanna 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi: Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. E-kirja. Helsinki: Art House. Viitattu 18.4.2024.
- Kurru, Emmi 2022. Hyvä perehdytys vaatii suunnitelman, laadukkaat, perehdytysmateriaalit ja oikean toteutustavan. Systemin blogi. 7.12.2022. <https://system.fi/ajankohtaista/hyva-perehdytys-ja-perehdytysmateriaalit/>. Viitattu 21.2.2024.
- Palvelualojen ammattiliitto Pam 2023. Perehdytys on jokaisen työntekijän oikeus. Verkkojulkaisu. Päivitetty 26.6.2023. <https://www.pam.fi/tyoelamaopas/tyoelamassa/tyoelamatietoa/perehdytys/>. Viitattu 16.2.2024.
- Palvelualojen ammattiliitto Pam ry & Matkailu- ja ravintolapalvelut Mara ry 2023. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus – työntekijät. Julkaistu 1.4.2023.

<https://tes.pam.fi/category/matkailu-ravintola-ja-vapaa-ajan-palveluita-koskeva-tyontekijoiden-tyoehtosopimus/>. Viitattu 19.3.2024.

PeeÄssä julkaisuaika tuntematon a. Osuuskauppa PeeÄssän säännöt. Pdf-tiedosto. <https://cdn.aok.wp.s-cloud.fi/uploads/sites/18/2020/06/03115011/osuuskauppa-peeassan-saannot.pdf>. Viitattu 27.3.2024.

PeeÄssä julkaisuaika tuntematon b. Tietoa meistä. Verkkojulkaisu. <https://peeassa.fi/tietoa-meista/>. Viitattu 27.3.2024.

Pellinen, Johanna 2019. Digiperehdytys: ohjeita sähköisen perehdytyksen toteuttamiseen. Vuolearning blogi. 15.4.2019. <https://www.vuolearning.com/fi/blog/sahkoinen-perehdytys>. Viitattu 23.2.2024.

Qreform 2021. Huolellinen ja onnistunut perehdytys on ennakoivaa turvallisuustoimintaa. Qreformin uutinen. 22.10.2021. <https://www.qreform.com/huolellinen-ja-onnistunut-perehdytys-on-ennakoivaa-turvallisuustoimintaa>. Viitattu 13.3.2024.

Silvonen, Annina 2020. Onnistunut perehdytys sitouttaa ja parantaa tuottavuutta – Huolehdi 5 avainkohdasta. Brik -verkkolehti 6.2.2020. Päivitetty 14.12.2023. <https://brik.fi/brik-lehti/onnistunut-perehdytys-sitouttaa/>. Viitattu 23.2.2024.

Sirkiä, Elli & Klen, Inga 2022. Hyvä perehdytys tukee työssä jaksamista. Verkkomedia Dialogin blogi. Diakonia-ammattikorkeakoulu. 3.5.2022. <https://dialogi.diak.fi/2022/05/03/hyva-perehdytys-tukee-tyossa-jaksamista/>. Viitattu 22.2.2024.

Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuaika tuntematon. Työhyvinvointi. Verkkojulkaisu. <https://stm.fi/tyohyvinvointi>. Viitattu 4.4.2024.

S-ryhmä julkaisuaika tuntematon. Tietoa S-ryhmästä. Verkkojulkaisu. <https://s-ryhma.fi/tietoa-meista/tietoa-s-ryhmasta>. Viitattu 27.3.2024.

Suomi.fi 2023. Työehtosopimukset. Verkkojulkaisu. Päivitetty 11.12.2023. <https://www.suomi.fi/yritykselle/tyonantajuus/tyonantajan-velvollisuudet/opas/tyonantajan-vastuut-ja-velvollisuudet/tyoehtosopimukset>. Viitattu 19.3.2024.

Työehtosopimuslaki 436/1946. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1946/19460436#a26.1.2001-58>. Viitattu 19.3.2024.

Työelämään 2021. Mitä on työlainsäädäntö? Verkkojulkaisu. <https://tyoelamaan.fi/blog/2021/05/11/mita-on-tyolainsaadanto/>. Viitattu 18.3.2024.

Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisuaika tuntematon. Työlainsäädäntö. Verkkojulkaisu. <https://tem.fi/tyolainsaadanto>. Viitattu 16.2.2024.

Työterveyshuoltolaki 1383/2001. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6terveyshuolto>. Viitattu 19.2.2024.

Työterveyslaitos julkaisuaika tuntematon a. Hyvä johtaminen on tietoinen valinta. Verkkojulkaisu. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/hyva-johtaminen-on-tietoinen-valinta>. Viitattu 4.4.2024.

Työterveyslaitos julkaisuaika tuntematon b. Perehdyttäjän TOP 10 -muistilista. Verkkojulkaisu. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/tyouralle-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista>. Viitattu 19.2.2024.

Työturvallisuuskeskus julkaisuaika tuntematon. Perehdyttäminen ja työnopastus. Verkkojulkaisu. <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/perehdyttaminen-ja-tyonopastus/>. Viitattu 16.2.2024.

Työturvallisuuskeskus 2022a. Perehdyttämisen tarkistuslista 2022. Pdf-tiedosto. Julkaistu 2022. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/11/Perehdyttamisen-tarkistuslista.pdf>. Viitattu 22.2.2024.

Työturvallisuuskeskus 2022b. Perehdyttämisen tarkistuslista. Verkkojulkaisu. <https://tyoturva.fi/julkaisu/perehdyttamisen-tarkistuslista/>. Viitattu 22.2.2024.

Työturvallisuuslaki 738/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>. Viitattu 12.2.2024.

Valvira 2023. Alkoholijuomien anniskelu. Pdf-tiedosto. Julkaistu 18.4.2023. <https://valvira.fi/documents/152634019/163770440/Alkoholijuomien-anniskelu.pdf/ede89222-3a6e-1bf4-7508-375345286a0a/Alkoholijuomien-anniskelu.pdf?t=1692341825194>. Viitattu 20.3.2024.

Valvira julkaisuaika tuntematon. Alkoholit. Verkkojulkaisu. <https://valvira.fi/alkoholi>. Viitattu 19.3.2024.

Viitala, Riitta 2021. Henkilöstöjohtaminen – Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Keuruu: Edita Publishing Oy.

Vuolearning julkaisuaika tuntematon. Perehdytyspohja. Word-tiedosto. <https://www.perehdytysopas.fi/>. Viitattu 29.4.2024.

LIITTEET

LIITE 1: PEREHDYTYSKANSIO

Sisältää liitteet tuotoksen kansikuvasta sekä sisällysluettelosta. Muut liitteet on jätetty pois salassa pidettävien tietojen vuoksi.



PEREHDYTYSKANSIO BONA BBQ

SISÄLLYSLUETTELO

TERVETULOA TALOON!	2
ORGANISAATION HENKILÖT.....	3
Yhteystiedot	3
TIETOSUOJA	4
PALKANMAKSU JA TUNTIKIRJAUKSET	5
TYÖTERVEYS JA SAIRASTUMISET	8
TYÖTURVALLISUUS JA ERGONOMIA	10
TYÖVAATTEET JA VARUSTEET	14
TYÖAIKA	15
TAUOT	16
TYÖTILAT	17
ASIAKASPALVELU	19
TYÖTEHTÄVÄT	22
Aamuvuoron työtehtävät	24
Iltavuoron työtehtävät	25
KASSAJÄRJESTELMÄ	27
MAKSUTAVAT	28
LIITE: KASSAOHJEET	35
Tilitysohjeet iltavuorolle	35
Kuitin korjaus ja hyvitys	41
LIITE: TARKISTUSLISTA.....	46