

Elina Laiho

**Perehdyttäminen työyhteisöön ja ravintolan
toimintatapoihin
Case: ravintola Kakolanruusu**

Opinnäytetyö

Syksy 2018

SeAMK Ruoka

Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Ruoka

Tutkinto-ohjelma: Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut

Tekijä: Elina Laiho

Työn nimi: Perehdyttäminen työyhteisöön ja ravintolan toimintatapoihin.
Case: ravintola Kakolanruusu.

Ohjaaja: Kirta Nieminen

Vuosi: 2018 Sivumäärä: 30 Liitteiden lukumäärä: 1

Työn tavoitteena oli tehdä ravintola Kakolanruusulle kattava perehdyttämismateriaali, johon on kerätty kaikki tarvittava tieto yrityksestä. Näin saataisiin uuden työntekijän perehdyttämisen helpottamiseksi kirjallista materiaalia, johon hän voisi tutustua ennalta ja tarvittaessa vielä uudestaan jälkikäteen. Työ saatiin toimeksiantona.

Perehdyttämisestä hyötyy sekä yritys että työntekijä. Hyvän perehdyttämisen avulla uudelle työntekijälle muodostuu nopeasti selkeä kuva työyhteisöstä, yrityksestä ja sen toimintatavoista. Mitä nopeammin perehdytettävä pystyy toimimaan ilman muiden apua ja ohjausta, sitä nopeammin hän omaksuu roolinsa työyhteisössä. (Wallace 2009, 169.) Hyvä perehdyttäminen ennaltaehkäisee myös työtapaturmia.

Perehdyttäminen koostuu monesta osasta, jonka vuoksi huolellinen suunnittelu on tärkeää. Perehdyttäminen voidaan jakaa kahteen osaan: yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämiseen sekä työhön perehdyttämiseen eli työhönopastukseen (Kangas & Hämäläinen 2007, 2). Tämä työ rajattiin koskemaan yritykseen ja sen toimintatapoihin perehdyttämistä.

Työ aloitettiin saatesanoilla, jossa toivotettiin työntekijä tervetulleeksi uuteen yritykseen. Tervetulo puheen jälkeen siirryttiin yrityksen yhteystietoihin, pelisääntöihin ja työsuhteasioihin. Näitä asioita seurasi tieto keittiön sekä salin työtehtävistä ja ravintolan tiloista. Lopuksi oli kuvattuna palveluprosessin kulku ja työturvallisuusasiat.

Perehdyttämismateriaalista saatiin asiatäyteinen tiivis oppimispaketti yrityksen työntekijöille. Materiaalia voidaan käyttää perehdyttämisen tukena ravintola Kakolanruusun nykyisissä ja tulevaisissa tiloissa. Materiaalista löytyvät tärkeimmät tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista sekä työturvallisuudesta. Työn kirjoittamisen apuna hyödynnettiin opittua teoriaa, työtaustaa sekä työntekijöiden ja esimiehen kanssa käytyjä keskusteluita. Työ tehtiin sähköisen Word-tiedoston lisäksi perinteiseksi kansioversioksi.

Avainsanat: perehdyttäminen, työnopastus, ravintolat

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: SeAMK Food and Agriculture

Degree programme: Food and Hospitality

Author/s: Elina Laiho

Title of thesis: Orientation Material for the Work Community, Customs and Practices. Case: Restaurant Kakolanruusu.

Supervisor: Kirta Nieminen

Year: 2018 Number of pages: 30 Number of appendices: 1

The aim of this project was to compile an orientation material for restaurant Kakolanruusu in Turku. All the important information from the company was collected into the folder, in order to help the new employees to find the right ways to work in a new organisation. This work was given as an assignment.

Work orientation benefits both the company and the employees. Well done orientation supports the new employees and helps them to devote themselves to work. The sooner the person is taught to work without any guidance by another person, the quicker he/she can adopt a role in the work community. (Wallace 2009, 169.) Good orientation also prevents work injuries. Orientation consists of many parts, that require careful planning.

Orientation can be divided into two sections: orientation to work community procedures and orientation to work assignments (Kangas & Hämäläinen 2007, 2). This study covered orientation to work community and procedures.

The work begun with welcoming forewords to the new company. Next issues were related to the company's contacts, house rules and industrial relations. In the end there was information about the restaurant and its processes and work safety.

The orientation material turned out to be a compact full package for the employees of the company. The material can be used as a tool in the orientation for the new employees. It includes all the important information about the company, its practices and work safety. As a base for the work, theories about orientation, work experience and discussions with the employer were used. In addition to the Word-file, the orientation material was compiled in a paper version.

Keywords: orientation, work instruction, restaurant

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract.....	4
SISÄLTÖ.....	5
Kuvioluettelo	6
1 JOHDANTO	7
1.1 Työn tausta, tavoitteet ja käytetyt menetelmät.....	7
1.2 Toimeksiantaja	8
2 PEREHDYTTÄMINEN	9
2.1 Perehdyttämisen tärkeys ja hyöty	10
2.1.1 Perehdyttämisen hyöty organisaatiolle	13
2.1.2 Perehdyttämisen hyöty työntekijälle.....	14
2.2 Perehdyttäminen laissa	14
2.3 Työturvallisuus	15
2.4 Työhyvinvointi	16
3 PEREHDYTTÄMISEN SUUNNITTELU.....	18
3.1 Perehdyttämisen suunnitteluun vaikuttavat tekijät.....	18
3.2 Perehdyttämisessä läpikäytävät asiat	20
3.3 Vastaava henkilö.....	20
4 PEREHDYTTÄMISMATERIAALI.....	22
4.1 Tarkoitus ja hyöty.....	22
4.2 Työprosessin kuvaus	22
4.3 Sisällön kuvaus	24
5 POHDINTA.....	26
LÄHTEET.....	28

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Perehdyttämisen tyylit.....	9
Kuvio 2. Perehdyttämiseen vaikuttavat tekijät.....	10
Kuvio 3. Yrityksen hyöty perehdyttämisessä.....	12
Kuvio 4. Uuden työntekijän hyöty perehdyttämisessä	13
Kuvio 5. Perehdyttämismateriaalin työprosessi	23

1 JOHDANTO

Tärkein vaihe työsuhteen alkaessa on perehdyttäminen (Honkaniemi ym. 2006, 154). Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä sekä tapoja, joita yritys käyttää uuden työntekijän opastamiseen työpaikalla. Perehdytyksen avulla työntekijä oppii tuntemaan työympäristön, sen toimintatavat sekä työyhteisöön kuuluvat muut tekijät: työkaverit, esimiehet sekä asiakkaat. Perehdyttäminen voidaan jakaa kahteen osaan: yrityksen ja sen työyhteisöön perehdyttämiseen sekä työhön perehdyttämiseen eli työhönopastukseen. Hyvin suunniteltu sekä toteutettu perehdytys luo uudelle työntekijälle vahvan pohjan työhön. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Eri tekijät vaikuttavat perehdyttämiseen yrityksessä. Tärkeimpänä ja suurimpana taustatekijänä toimii perehdyttämistä kuvaava historia, lainsäädäntö sekä yhteiskunnalliset tarpeet. Taustojen jälkeen yrityksen tulee selvittää oman strategian ja toimintakonseptin vaikutus perehdyttämiseen. Yhdessä organisaatiossa hyvä ja toimiva perehdyttäminen ei takaa sen toimivuutta toisenlaisessa organisaatiossa. (Kupias & Peltola 2009, 10–11; Eräsalo 2011, 64–65.) Perehdytyksessä tulee ottaa huomioon myös yrityksessä toimivat henkilöt ja heidän tehtävänsä. Jäljelle jää perehdyttämisen suunnittelu, toteutus ja siinä toimiminen. (Kupias & Peltola 2009, 10–11.)

1.1 Työn tausta, tavoitteet ja käytetyt menetelmät

Tämän työn tavoitteena oli toteuttaa ravintola Kakolanruusun työyhteisöön sekä ravintolan toimintatapoihin perustuva perehdyttämismateriaali. Materiaalissa on kuvattuna kaikki tiedot yrityksestä, työterveydestä sekä työturvallisuudesta. Perehdyttämismateriaalin tarkoituksena on auttaa uusia työntekijöitä tutustumaan työyhteisöön ja toimintatapoihin, sillä uudelle työntekijälle olisi hyvä kertoa mahdollisimman tarkkaan, millaiseen organisaation hän on tullut (Hyppänen 2019, 219). Perehdytysmateriaali tulee olemaan yritykselle ajankohtainen, sillä yritys on muuttamassa uusiin tiloihin keväällä 2019.

Tämä työ käsittelee työyhteisöön ja ravintolan toimintatapoihin perehdyttämistä. Työ rajattiin koskemaan pääsääntöisesti nykyisiä tiloja, mutta osittain myös keväällä 2019 aukeavia

tiloja. Koska tilat muuttuvat, myös toimintatavat tulevat muuttumaan. Osa tiedoista säilyy samana ja loppuja voidaan vähintään soveltaa uuden perehdyttämismateriaalin pohjana.

Perehdyttämismateriaalin pohjana käytettiin kirjallisuustaustaa, jonka avulla saatiin tietoa, mitä kaikkea huolellisessa perehdyttämisessä tulisi ottaa huomioon. Suurimpana tiedonlähteenä toimi kuitenkin opinnäytetyön tekijän oma tausta kyseisessä yrityksessä. Monessa työtehtävässä mukana olleena työpaikka ja työtavat olivat tuttuja, joten materiaalia oli helppo koota paketiksi. Apua materiaalin luomiseksi saatiin myös yrityksen johtajilta ja perehdyttämisestä vastaavalta henkilöltä. Perehdyttämismateriaalin kokoamisen apuna käytettiin yrityksen aiempaa materiaalia perehdyttämisestä.

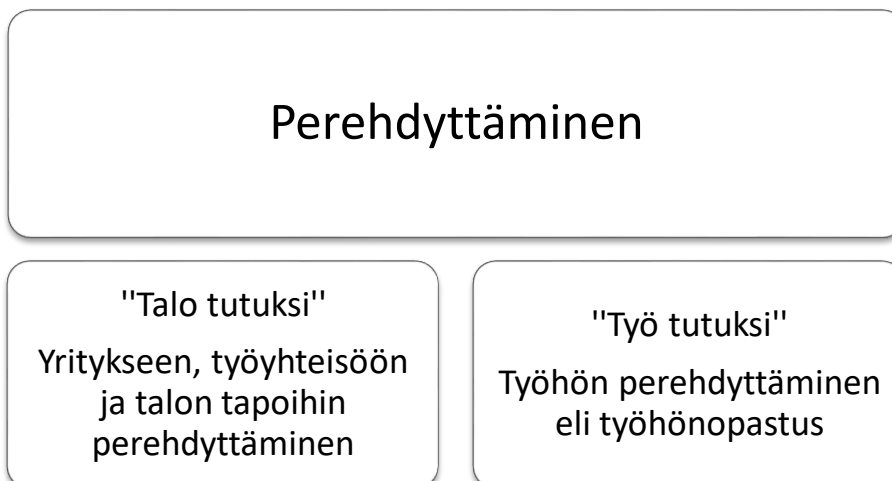
1.2 Toimeksiantaja

Toimeksiantajana toimii ravintola Kakolanruusu, joka sijaitsee vanhan vankilan hallintosiivessä vanginvartijoiden sekä vartijoiden vanhoissa työtiloissa Kakolanmäellä Turussa. Huippuravintola Kaskiksen sisarravintolaksi vuonna 2017 perustettu Kakolanruusu toimii toistaiseksi väliaikaisissa tiloissa. Ravintola tarjoaa esimakua tulevasta ravintolakokonaisuudesta pop up -ravintolana vuoden 2018 loppuun. Vankilan muurien sisäpuolelle valmistuvat viralliset ravintolatilat saadaan käyttöön viimeistään alkuvuodesta 2019. (Kakolanruusu, [viitattu 29.9.2018].)

Karut vanhan vankilan tilat tarjoavat elämyksellisen ruokailukokemuksen asiakkaalle. Ravintolan kolmen salin ja baarin lisäksi Kakolanruusu palvelee asiakkaitaan kesäisin myös upealla sisäpihan terassilla. Ravintolan ruokalista koostuu rennolla otteella, sesongin parhaista raaka-aineista valmistetusta ruoasta, pientuottajat ja paikallisuus huomioon ottaen. Mahdollisuutena on valita ruoka à la carte-listalta tai vaihtoehtoisesti nauttia Kakolanpidot eli maistelumenu Kakolanruusun tyyliin. (Kakolanruusu, [viitattu 29.9.2018].)

2 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämistä sekä työhönopastusta tarvitaan työssä jatkuvasti. Perehdyttäminen voidaan jakaa kahteen osaan: yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämiseen sekä työhön perehdyttämiseen eli työhönopastukseen (kuvio 1). Perehdyttämisellä tarkoitetaan kuitenkin kaikkia toimenpiteitä sekä tapoja, joita yritys käyttää työntekijän opastamiseen työpaikalla. Perehdytyksen avulla työntekijä oppii tuntemaan työympäristön, sen toimintatavat sekä työyhteisöön kuuluvat muut tekijät: työkaverit, esimiehet sekä asiakkaat. Hyvin suunniteltu sekä toteutettu perehdytys luo uudelle työntekijälle vahvan pohjan työhön. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2; Ahokas & Mäkeläinen 2013; Wallace 2009, 168; Työturvallisuuskeskus 2009, 2; Österberg 2009, 101.)



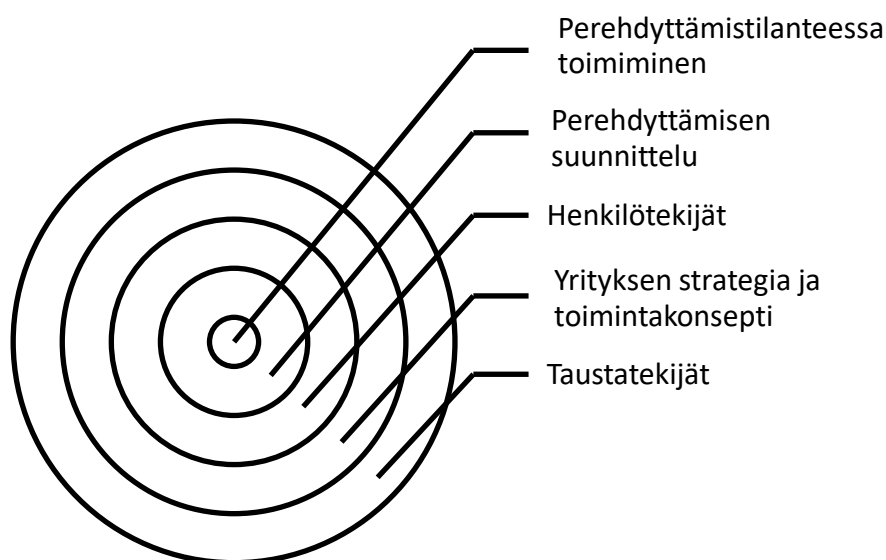
Kuvio 1. Perehdyttämisen tyylit (Kangas & Hämäläinen 2007, 2).

Yritykseen, työyhteisöön ja talon tapoihin perehdyttäminen koostuu monesta osasta. Tärkeänä osana tätä perehdytysmuotoa on, että uusi työntekijä saa selkeän kuvan yrityksestä, sen arvoista sekä toimintatavoista. Tulokas tutustuu työyhteisöön sekä saa riittävästi informaatiota työsuhteeseen liittyvistä asioista. Halutessaan työntekijän on saatava lisätietoa yrityksestä ja siihen liittyvistä toimintatavoista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Työhön perehdyttäminen eli työhönopastus on tarpeellista, kun kyseessä on uusi työntekijä, uudet työtehtävät tai uudet koneet ja laitteet. Vanhat jo pitkään töissä olleet työntekijät saattavat myös tarvita työhönopastusta. Ollessaan pitkään poissa esimerkiksi

hoitovapaalla, sairauslomalla tai opiskelemissa vuodenkin sisällä tapahtuneet muutokset on huomioitava perehdytyksellä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 3.) Työhön perehdyttäminen on parhaimmillaan ennaltaehkäisevää työsuojelua.

Perehdyttämiseen vaikuttavat tekijät. Eri tekijät vaikuttavat perehdyttämiseen yrityksessä (kuvio 2). Tärkeimpänä ja suurimpana taustatekijänä kuvion 2 uloimmalla kehällä toimii perehdyttämistä kuvaava historia, lainsäädäntö sekä yhteiskunnalliset tarpeet. Edellä mainitut tekijät laativat minimitason yrityksen perehdyttämiseksi. Taustojen jälkeen yrityksen tulee selvittää oman strategian ja toimintakonseptin vaikutus perehdyttämiseen. Yritykset ovat erilaisia, joten yhdessä organisaatioissa hyvä ja toimiva perehdyttäminen ei takaa sen toimivuutta toisenlaisessa organisaatioissa. (Kupias & Peltola 2009, 10–11; Eräsalo 2011, 64–65.) Perehdytyksessä tulee ottaa huomioon myös yrityksessä toimivat henkilöt ja heidän tehtävänsä. Jäljelle jää perehdyttämisen suunnittelu, toteutus ja siinä toimiminen. (Kupias & Peltola 2009, 10–11.)



Kuvio 2. Perehdyttämiseen vaikuttavat tekijät (Kupias & Peltola 2009, 10).

2.1 Perehdyttämisen tärkeys ja hyöty

Tärkein vaihe työsuhteen alkaessa on perehdyttäminen. Perehdyttämisestä hyötyy sekä yritys että tulokas. Perehdyttämisellä on suuri vaikutus tulokkaan työhön sitoutumiseen, talon toimintatapojen omaksumiseen sekä viihtyvyyteen työpaikalla. Perehdytyksen

epäonnistumisella saatetaan pahimmillaan menettää hyvin valittu työntekijä. (Honkaniemi ym. 2006, 154.)

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 20–21) mukaan huonosti perehdytetty työntekijä saattaa heikentää prosessien sujuvuutta työyhteisössä. Puutteellinen perehdytys saattaa myös johtaa virheiden kautta pahimmillaan asiakkaiden menettämiseen. Kuviot 3 ja 4 kuvaavat perehdyttämisen hyötyjä työntekijän sekä yrityksen kannalta.

Organisaatio hyötyy perehdyttämisestä monilla tavoin (kuvio 3). Toimintatapojen lujittuminen näkyy yrityksen palvelun ja tuottavuuden parantumisena. Perehdyttämisen myötä virheiden, väärin toimintatapojen ja myöhemmin tarvittavan opastuksen määrä vähenee, joka antaa esimiehelle enemmän aikaa keskittyä muuhun. Hyvä työilmapiiri vahvistaa työyhteisöä, jonka ansiosta työntekijät sitoutuvat työtehtäviin ja organisaatioon. Tämä vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta työssä, jonka myötä yrityksen myönteinen kuva vahvistuu ja kilpailuetu kasvaa. Uudella työntekijällä saattaa olla myös uusia ideoita yrityksen kehittämisen kannalta, joita ei ole aiemmin osattu ajatella. (Honkaniemi ym. 2006, 155.)



Kuvio 3. Yrityksen hyöty perehdyttämisessä (Honkaniemi ym. 2006, 155).

Perehdyttäminen auttaa uutta työntekijää sisäistämään talon tavat ja työtehtävät nopeammin (kuvio 4). Työhönopastuksen ansiosta työntekijältä odotettu suoritustaso saavutetaan nopeammin, jonka myötä työntekijän epävarmuus vähenee ja tuottavuus työssä paranee. Lisääntynyt osaaminen tukee tulokkaan motivaatiota ja näin ollen vahvistaa ammatti-identiteettiä. (Honkaniemi ym. 2006, 155.)



Kuvio 4. Uuden työntekijän hyöty perehdyttämisessä (Honkaniemi ym. 2006, 155).

2.1.1 Perehdyttämisen hyöty organisaatiolle

Perehdyttämisellä sekä rekrytoinnilla on suuri merkitys organisaation liiketoiminnalle ja onnistumiseen sen tulevaisuuden tavoitteissa. Työntekijävalintoja tehdessä on hyvä ottaa ennalta huomioon tulevaisuuden tarpeet ja minkälaista osaamista yritykseen tarvitaan. (Hyppänen 2013, 225.) Perehdyttämisen tavoitteena on saada uusi työntekijä sitoutumaan organisaatioon, jonka avulla tulokas saadaan nopeammin tuottavaksi (Kaikkonen ym. 2010, 43; Human resources management 2007, 93). Perehdyttämisen pyrkimyksenä on pitää organisaation toiminnan selkeys ja yhtenäiset käytännöt samoina, jotta tasainen laatu säilyisi tulevaisuudessakin (Kjelin & Kuusisto 2003, 14; Kaikkonen ym. 2010, 43; Human resources management 2007, 93).

Nykyään työsuhteet ovat harvemmin elinikäisiä. Kjelinin ja Kuusiston (2003, 23) mukaan lojaalisuus työnantajaa kohtaan on muuttumassa lojaalisuudeksi itseä, asiakkaita ja ammattia kohtaan. Yritysten välinen kilpailu hyvistä työntekijöistä on nousemassa samalle tasolle kuin kilpailu asiakkaista. Työntekijän sitoutuminen työhön vähentää henkilökunnan vaihtuvuutta ja näin ollen tuo yritykselle mahdollisuuksia kehittyä ja saada parempia tuloksia (Viitala 2013, 16). Yritykselle ei ole vaikeaa pitää työssä vaatimattomasti menestyviä työntekijöitä, mutta harva pystyy sitouttamaan ne parhaimmat. Yrityksen kannalta sitouttamisen avainasemassa on työntekijän tunteminen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 25;

Honkaniemi ym. 2006, 154; Messmer 1996, 3; Wallace 2009, 168.) Organisaatiot, jotka panostavat työntekijöihin näkyvästi sekä uskottavasti menestyvät työnantajina. Suhde organisaation henkilöstöön näkyy johtamisessa ja esimiestyössä, mutta myös henkilöstöprosesseissa: rekrytoinnissa, perehdyttämisessä sekä palaute- ja palkitsemisjärjestelmissä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 23.)

2.1.2 Perehdyttämisen hyöty työntekijälle

Juholinin (2009, 239) mukaan rekrytointiprosessin onnistumisen tuloksena uudella työntekijällä on jo vahva side työyhteisöön. Huolellisella perehdyttämisellä helpotetaan sekä nopeutetaan tulokaan sopeutumista työyhteisöön ja sen toimintatapoihin. Mitä nopeammin perehdytettävä pystyy toimimaan ilman muiden apua ja ohjausta sitä nopeammin hän omaksuu roolinsa työyhteisössä. (Österberg 2009, 101; Kjelin & Kuusisto 2003, 136; Kupias & Peltola 2009, 19; Wallace 2009, 169.) Työturvallisuuskeskuksen (2007) mukaan työntekijän huolellinen perehdyttäminen ennaltaehkäisee myös työtapaturmia.

2.2 Perehdyttäminen laissa

Laeissa perehdyttämistä käsitellään joko suoraan tai viitaten. Suomessa työlainsäädäntö on ikään kuin pakottavaa oikeutta ja sen sääntöjen mukaan toimiminen on kaikille yrityksille pakollista. Erityisesti laki yhteistoiminnasta yrityksissä, yhdessä työturvallisuus- ja työsopimuslain kanssa käsittelevät perehdyttämistä. (Kupias & Peltola 2009, 20–21.)

Lain yhteistoiminnasta yrityksissä päätavoitteena on yrityksen toiminnan ja olosuhteiden edistäminen ja kehittäminen. Lain (L 30.3.2007/334) luvun 4, monementin 15 mukaan työnantaja on velvollinen antamaan uuden työntekijän perehdyttämiseksi tarvittavat tiedot yrityksestä ja työpaikasta. Työnantaja on tämän lain nimissä myös velvollinen tiedottamaan mahdollisista yrityksessä tapahtuvista muutoksista ja niiden vaikutuksista työntekijöiden asemaan. (Viitala 2013, 357–358.)

Työturvallisuuslain tarkoituksena on työntekijöiden turvallisuuden ja työkyvyn takaamiseksi parantaa työympäristöä ja -olosuhteita. Fyysisten vaaratekijöiden lisäksi, laissa on huomioitu ergonomiaan sekä henkiseen ja sosiaaliseen kuormitukseen liittyvät säännökset.

Näiden ja muiden terveystahaittoja aiheuttavien tekijöiden takia laissa on annettu määräyksiä riskien minimoimiseksi. (Viitala 2013, 349.) Työturvallisuuslain (L 23.8.2002/738) luvun 2, monementin 8 mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta työssä. Lain pyrkimyksenä on ennaltaehkäistä sekä vähentää työtapaturmia. Lisää työnantajalle ja työntekijälle kuuluvista työturvallisuuden velvollisuuksista luvussa 2.3.

Työsopimuslain (L 26.1.2001/55) luvun 2, monementin 1 mukaan työnantaja on velvollinen työtapojen tai menetelmien muuttuessa huolehtimaan siitä, että työntekijä on silti kykenevä suoriutumaan työstään. Työnantajan tulee myös pyrkiä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä työssään, jotta työuralla eteneminen mahdollistuisi. Luvun 3, monementissa 1 todetaan, että työntekijän on noudatettava esimiehen antamia määräyksiä sekä hoidettava työnsä kunnolla.

2.3 Työturvallisuus

Työturvallisuus on yrityksen oma-aloitteista turvallisuuden hallintaa. Se kuuluu osaksi työtä sekä työympäristöä. (Raudas, Björn & Hämäläinen 2011, 3–4.) Työturvallisuuslaki asettaa vähimmäisvelvoitteet työntekijän turvallisuuden huomioimiseksi. Lain tarkoituksena on turvata ja pitää yllä työntekijöiden työkykyä, parantamalla työympäristöä ja työolosuhteita. (Kuikko 2006, 18.) Turvallinen ja terveellinen työympäristö ja työolosuhteet luovat edellytyksiä työtuloksille, vähentäen samalla työtapaturmia, hävikkiä, työkyvyttömyyttä ja työperäistä sairastumista sekä näistä aiheutuvia kuluja. Työturvallisuudesta huolehtiminen kuuluu yhtä lailla työntekijälle kuin työnantajalle. (Raudas, Björn & Hämäläinen 2011, 3–4.)

Työnantajan velvollisuudet. Työnantaja on vastuussa perehdyttämisen suunnittelusta sekä sen täytäntöönpanosta. Suomen työturvallisuuslain nimissä työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijän työympäristöstä, -turvallisuudesta ja -terveydestä. Työnantajan on otettava terveellisyys ja turvallisuus huomioon sekä työympäristön suunnittelussa, että työvälineitä hankkiessaan. (Rantaeskola ym. 2015, 39–41; Raudas, Björn & Hämäläinen 2011, 6–7; Kupias & Peltola 2009, 23; Työturvallisuuskeskus 2009, 3.)

Työnantajan vastuu työsuojelusta on voimassa työpaikalla työaikana. Huolehtimisvelvollisuuteen ei lueta niitä vaaratekijöitä joihin työnantaja ei voi vaikuttaa.

(Rantaeskola ym. 2015, 39–41.) Kaikkiin tilanteisiin on kuitenkin parhaan mukaan pystyttävä ennalta varautumaan. Työpaikalla on oltava kirjallinen malli siitä, miten uhkaavan tilanteen sattuessa tulee toimia. Lisäksi työnantaja on velvollinen antamaan työntekijälle riittävää infoa uhkatilanteissa toimimiseen. Uhkaaviin tai vaaraa aiheuttaviin tekijöihin kuuluvat esimerkiksi väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen, ryöstö tai muu epätavallinen tilanne kuten terrori-isku. (Raudas, Björn & Hämäläinen 2011, 4–5.)

Työntekijän velvollisuudet. Työntekijä on velvollinen noudattamaan työnantajan antamia ohjeita työhön ja työturvallisuuteen liittyen. Turvallinen työskentely kuuluu osaksi työtä sekä ammattitaitoa. Työntekijällä on vastuu ilmoittaa työnantajalle mahdollisista koneisiin tai laitteisiin liittyvistä vioista, jotka saattavat olla haitaksi työturvallisuudelle. (Raudas, Björn & Hämäläinen 2011, 10.)

Velvollisuuksiin kuuluu myös välttää muihin työntekijöihin kohdistuvaa epäasiallista kohtelua tai muuta häirintää. Työturvallisuudesta ja -terveydestä on myös huolehdittava sekä omalta osin että muita silmällä pitäen. Työtä tehdessä on ohjeiden mukaisesti käytettävä myös suojavälineitä. (Raudas, Björn & Hämäläinen 2011, 10; Rantaeskola ym. 2015 47–48.)

2.4 Työhyvinvointi

Ihmisen elämänlaatu koostuu neljästä hyvinvoinnin osa-alueesta: henkisestä, sosiaalisesta, fyysisestä ja psyykkisestä. Yhdessä nämä muodostavat tasapainon hyvinvoinnille. (Kjelin & Kuusisto 2003, 100–101.) Rauramon (2012, 10) mukaan ihmisen persoonallisuustekijät vaikuttavat hyvinvointiin. Hyvinvointi on henkilökohtainen asia, johon kaikilla on oikeus vaikuttaa omalla tavallaan (Jabe 2010, 184; Rauramo 2012, 10).

Perehdyttämisen avulla koitetaan luoda positiivista asennoitumista työtä ja työyhteisöä kohtaan (Kjelin & Kuusisto, 2003, 100–101). Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työn, sen mielekkyyden, terveyden sekä turvallisuuden ja hyvinvoinnin muodostamaa kokonaisuutta. Työhyvinvoinnin kasvaessa sairauspoissaolojen määrä laskee, kun taas sitoutuminen työhön ja työntekoon kasvaa. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, [viitattu 8.10.2018].)

Perehdytyksessä tulisi yrityksen arvojen lisäksi ottaa huomioon työntekijöiden henkilökohtainen arvomaailma. Työntekijän henkilökohtaiset motiivit sekä omat tavoitteet

vaikuttavat suuresti siihen, kuinka hän suhtautuu toimenkuvaansa ja sen suorittamiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 101; Messmer 1996, 3; Wallace 2009, 168.) Työntekijän arvojen vastaisesti toimiminen vähentää tulokkaan motivaatiota ja sitoutumista työhön. Tämän vuoksi, työyhteisön ja tulokkaan *henkisen hyvinvoinnin* takaamiseksi, työyhteisössä olisi hyvä painottaa avoimen vuorovaikutuksen tärkeyttä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 102.)

Österbergin (2009, 180) mukaan tiedonkulku ja vuorovaikutus ovat toimivan yrityksen perusedellytyksiä. Tulokkaan *sosiaalista hyvinvointia* voidaan edistää tukemalla hänen vuorovaikutusmahdollisuuksiaan työyhteisössä (Messmer 1996, 3). Hyväksyminen työyhteisön jäseneksi on arvostuksen saamisen ensimmäinen vaihe. Perehdyttämisessä arvostuksen osoittaminen näkyy työntäjän kiinnostuksena tulokkaan aiempaa työkokemusta kohtaan. Sosiaalinen hyvinvointi koetaan myös rentona yhdessäolona ja ilona. (Kjelin & Kuusisto 2003, 103.)

Fyysisellä hyvinvoinnilla tarkoitetaan työturvallisuuteen sekä terveyttä edistäviin työtapoihin liittyviä seikkoja, jotka tulisi ottaa huomioon perehdytyksen suunnittelussa (Kjelin & Kuusisto 2003, 105). Työn fyysistä kuormittavuutta voidaan helpottaa työn hyvällä organisoinnilla ja tilojen suunnittelulla. Työhön tarvittavien työvälineiden hankkiminen ja käyttöönoton opastaminen edistävät oikeiden työasentojen omaksumista, mikä vähentää työntekijän fyysistä kuormitusta työssä. (Rauramo 2012, 48.)

Työsuhteen alkaessa tulokas on usein epävarma kyvyistään ja häneen kohdistuvista odotuksista uuden roolin sisäistämiseksi (Kjelin & Kuusisto 2003, 102). Kjelinin ja Kuusiston (2003, 102) mukaan työpaikan ollessa uusi myös informaation määrä moninkertaistuu. *Psyykinen hyvinvointi* voidaankin liittää ajatus- ja tunnemaailmaan sekä osaamiseen. Riittävällä tavoitteiden ja osaamisen määrittelyllä saatetaan vähentää tulokkaan alkuahdistusta sekä lisätä onnistumisen tunnetta.

Työhyvinvointi ja sen edistäminen kuuluvat yhtä lailla työntekijöille kuin esimiehille. Viime kädessä vastuu kuuluu kuitenkin organisaation johtajille. (Rauramo 2012, 20; Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Hyvä työilmapiiri parantaa työnteon sujumista. Työkavereilta ja esimiehiltä saatu tuki ja kannustus työhön auttaa vähentämään stressiä sekä lisää tyotehoa. (Tilev ym. 2009, 26–27.)

3 PEREHDYTTÄMISEN SUUNNITTELU

Suunnittelu on asioiden ennalta miettimistä. Suunnittelun avulla pyritään tuomaan tehokkuutta ja johdonmukaisuutta toimintaan sekä vaikuttamaan tulevaan (Kangas & Hämäläinen 2007, 6). Työntekijän aloittaessa uudessa yrityksessä työnantajan ei parane tyytyä ajatukseen, että tulokas itse oppii työt ja roolinsa työyhteisössä. Onnistuneen perehdyttämisen aikaansaamiseksi työnantajan on otettava huomioon tulokkaan yksilölliset valmiudet, tiedot ja taidot. Esimiehen etukäteen saama tieto uudesta työntekijästä helpottaa perehdyttämisprosessia. (Honkaniemi ym. 2006, 154.) Kangas & Hämäläisen (2007, 9) mukaan hyvä perehdyttämisen suunnitteluun käytetty aika on pois toteutuksesta.

Tulokkaan viihtyminen työpaikalla on osittain työntekijästä itsestään kiinni, mutta myös vastaanottavan organisaation taidosta toivottaa uusi työntekijä tervetulleeksi (Honkaniemi ym. 2006, 154). Kupiaksen ja Peltolan (2009, 87) mukaan hyvän perehdyttämisen perusedellytyksenä on ennalta mietityt yrityksen tavoitteet. Kun tavoitteet saadaan selville, voidaan siirtyä suunnittelemaan opetustilannetta. Ennalta hyvin suunnitellun perehdyttämisen tuloksena tulokas oppii työtehtävät kerralla oikein.

Perehdyttämisen avuksi suunnitellun perehdyttämismateriaalin ei kuitenkaan tulisi olla liian pitkä (Kjelin & Kuusisto 2003, 206). Yrityksessä olisi hyvä olla yleissuunnitelma perehdyttämisen toteuttamista varten, jossa on määriteltynä keskeiset perehdyttämisen periaatteet ja tieto, joka kaikkien yrityksessä toimivien tulisi tietää. Yleissuunnitelman pohjalta olisi helppo suunnitella yksilöllinen perehdyttämisopas, työsuhteen laatu huomioon ottaen. (Eräsalo 2011, 64.) On kuitenkin muistettava, että opastettavat ovat yksilöllisiä ihmisiä ja oppimiseen vaikuttavat monet tekijät (Kangas & Hämäläinen 2007, 13). Perehdyttämiseen vaikuttavista tekijöistä enemmän luvussa 3.1.

3.1 Perehdyttämisen suunnitteluun vaikuttavat tekijät

Perehdyttäminen ja työhönopastus suunnitellaan sekä toteutetaan tilanteen, tarpeen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytyksen perusrunko on hyvä olla kaikille perehdytettäville sama, mutta sitä tulisi soveltaa yksilöllisesti jokaiseen tilanteeseen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Tarkkaa perehdyttämistarvettahan ei tiedetä ennen kuin tiedetään, ketä perehdytetään, millaiseen työhön ja työsuhteeseen. On resurssien tuhlausta, jos jokaiselle perehdytetään sama paketti riippumatta hänen taustastaan ja osaamisestaan. Tähänkin pätee vanha periaate: tavoitteena on saada aikaan tuloksia – ei kuluttaa panoksia. (Eräsalo 2011, 65.)

Perehdytettävä voi olla lyhytaikainen sijainen tai kausityöntekijä, jolloin perehdyttämiseen ei ole käytettävissä paljoa aikaa. Lyhytaikaisten sijaisten perehdyttämisessä huomioon tulee ottaa perehdyttämisen tärkeimmät seikat. Näissä tilanteissa olisi hyvä olla lyhyt muistilistan tapainen perehdyttämisopas, joka on helposti muokattavissa tapauskohtaisesti. (Kangas & Hämäläinen 2007, 3; Messmer 1996, 20.) Tämä toimintamalli on hyvä myös yrityksen toimintatapojen muuttuessa, vanhan työntekijän astuttua uusiin työtehtäviin tai palattuaan pitkältä sairauslomalta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 164–165; Kangas & Hämäläinen 2007, 2–3; Örsterberg 2009, 102; Kaukiainen, Nyberg & Sillanpää 2010, 16.)

Perehdytettävän taustat on huomioitava perehdytystä suunniteltaessa. Selkokieli toimii perehdyttämisen apuna, mikäli perehdytettävä on esimerkiksi maahanmuuttaja, joka ei puhu suomea äidinkielenään. Näissä tilanteissa perehdytyskansion yksinkertaistaminen kuvilla sekä lyhyillä lauseilla olisi hyvä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 3.)

Perehdyttämiseen vaikuttaa myös työntekijän kokemus alalla, ammattiosaaminen sekä ikä. Nuorella työntekijällä ei ole yhtä paljon kokemusta erilaisista työtehtävistä kuin vanhemmalla kokeneemmalla työntekijällä, joten hän tarvitsee enemmän perustietoa perehdyttämisvaiheessa. Ammattitaustalla on myös suuri vaikutus perehdyttämisen laatimiseen. Mikäli työntekijä siirtyy alan sisäisesti toisiin työtehtäviin, on hänellä kuitenkin yleiskäsitys tulevista tehtävistä, toisin kun sellaisella joka tulee täysin toiselta alalta. Organisaatio on kuitenkin molemmissa tapauksissa aina uusi. (Österberg 2009, 102–103.)

Mikäli perehdytettävä on yrityksen sisäisesti esimieheksi siirtyvä vanha työntekijä tai kokonaan uusi esimies, vaatii perehdyttäminen laajemman näkökulman. Työn toimintaympäristöön ja vastuuseen perehdyttämisen lisäksi tuleva esimies on perehdytettävä rooliinsa esimiehenä. (Österberg 2009, 103.)

3.2 Perehdyttämisessä läpikäytävät asiat

Perehdyttämisessä apuna käytettävän oheismateriaalin tekeminen vie aikaa, mutta huolellisesti suunniteltu materiaali säästää aikaa toteutuksesta. Oheisaineistoa suunnitellessa ja tehdessä on hyvä samalla sopia, kuka työpaikalla on vastuussa aineiston päivittämisestä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7.) Monet kirjallisuuslähteet, kuten Hyppänen (2013, 219) Kangas ja Hämäläinen (2007, 11) sekä Österberg (2009, 105–107) ovat listanneet asioita, joita perehdyttämistilanteessa tulisi käydä läpi.

Perehdyttäminen alkaa tutustumisella. Näin ollen materiaalissakin olisi hyvä olla ensimmäisenä tutustuminen organisaatioon, työympäristöön ja yrityksen pelisääntöihin. **Organisaatioon** perehdytyksen yhteydessä on selvitettävä, mitä organisaation asioita voi kertoa ulkopuolisille ja mitä ei. Yrityksen esittelyn yhteydessä on hyvä tuoda esille myös yrityksen tärkeimmät yhteystiedot. (Hyppänen 2013, 218–219.)

Yrityksen pelisäännöt eli toimintatavat on hyvä tehdä selväksi heti perehdyttämismateriaalin alussa. Näihin asioihin kuuluvat esimerkiksi työvaatetus, ulkoinen olemus, käytös, työpaikalla kulkeminen ja puhelimen käyttö. (Kangas & Hämäläinen 2007, 11).

Organisaatioon ja pelisääntöihin tutustumisen jälkeen siirrytään **työsuhteeseen** liittyviin asioihin. Näihin kuuluvat palkkaukseen ja palkanmaksuun liittyvät asiat, työterveyshuolto, työtehtävät ja työsuhde-edut ja sairauslomamat sekä mahdolliset niistä johtuvat poissaolot. (Hyppänen 2013, 221.) Kankaan ja Hämäläisen (2007, 11) mukaan **turvallisuusasiat** kuten työ- ja paloturvallisuus, uhkaavat sekä muut häiriö- ja poikkeustilanteet on myös otettava huomioon perehdyttämistä suunnitellessa.

3.3 Vastaava henkilö

Perehdyttämisestä vastaava henkilö voi olla kokenut työntekijä, henkilöstöasiantuntija tai yrityksen esimies, mutta pääasiallinen vastuu perehdyttämisestä on aina esimiehellä. (Kupias & Peltola 2009, 94.) Perehdyttäjän rooli tulokkaan aloittaessa on auttaa tulokasta pääsemään alkuun ja sopeutumaan työympäristöönsä. Olisi tärkeää, että perehdyttäjä pystyisi asettumaan tulokkaan asemaan. Perehdytyksestä vastaavan henkilön tulee hallita

työpaikan kokonaisuus. Ihanteellinen henkilö perehdyttämisestä vastaamiseen on kokenut työntekijä, joka on kiinnostunut opastamaan ja auttamaan toisia sekä pitää työstään. Perehdyttäjä ei saa olla kuitenkaan liian rutinoitunut työhönsä, sillä pitkään samassa ympäristössä työskennellyt saattaa unohtaa tärkeitä perehdyttämisen osa-alueita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195–196; Österberg 2009, 105).

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 94) mukaan pienemmissä yrityksissä on selkeää pitää perehdyttäminen suurilta osin esimiehen vastuulla, kun taas isommissa organisaatioissa, joissa henkilökunnan vaihtelevuus on suurta, on perehdytys helpoin ulkoistaa. Kummassa tilanteessa tahansa esimies on aina vastuussa opastuksesta. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Kupias & Peltola 2009, 82; Rissanen, Sääsä & Vornanen 1996, 121.)

4 PEREHDYTTÄMISMATERIAALI

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä sekä tapoja, joita yritys käyttää työntekijän opastamiseen työpaikalla. Perehdytyksen avulla työntekijä oppii tuntemaan työympäristön, sen toimintatavat sekä työyhteisöön kuuluvat muut tekijät: työkaverit, esimiehet sekä asiakkaat. Hyvin suunniteltu sekä toteutettu perehdytys luo uudelle työntekijälle vahvan pohjan työhön. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

4.1 Tarkoitus ja hyöty

Työn tarkoituksena oli saada ravintola Kakolanruusulle kattava ja selkeä perehdyttämismateriaali sekä paperisena että PDF-tiedostona. Työ oli yritykselle ajankohtainen, sillä uusien ravintolatilojen valmistuessa alkuvuodesta 2019 myös työtavat tulevat muuttumaan.

Ravintola on ollut toiminnassa nyt puolitoista vuotta. Kakolanruusussa on käytössä pienimuotoinen työhön perehdyttämisen opas. Materiaali on kuitenkin aika suppea väliaikaisten tilojen vuoksi. Ravintolassa on tapana perehdyttää uusi työntekijä talon tavoille työn ohessa. Perehdyttämisen lisäksi olisi tärkeää, että työntekijä saisi halutessaan lukea lisää informaatiota yrityksestä sekä sen toimintatavoista.

Kakolanruusulle olisi tärkeä saada selkeä ja kattava työyhteisöön perehdyttämisen materiaali, jotta työnteko sujuisi työpaikan arvojen, liikeidean ja sovittujen sääntöjen mukaisesti. Tämä lisäisi työtapojen yhteneväisyyttä ja korostaisi ammattimaisuutta. Motivaatio ja sitoutuneisuus työtä kohtaan saattaisi myös kasvaa.

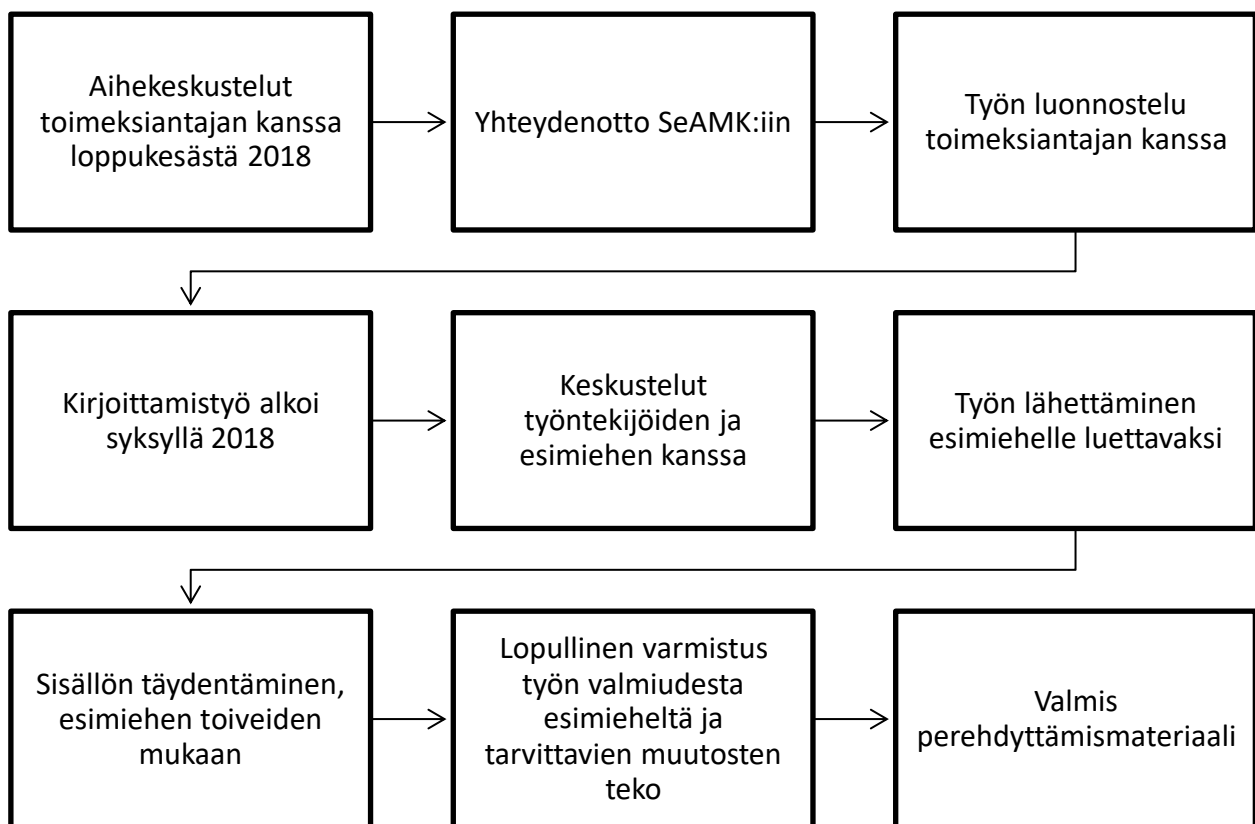
4.2 Työprosessin kuvaus

Opinnäytetyöprosessi perehdyttämismateriaalin suunnittelusta ravintola Kakolanruusulle alkoi loppukesästä 2018, kun opinnäytetyön tekijälle ehdotettiin kyseistä aihetta. Varsinainen työprosessi (kuvio 5) aloitettiin heti SeAMKin hyväksytyä aihe alkusyksystä 2018. Liikkeelle lähdettiin miettimällä perehdyttämismateriaalin sisältöä yrityksen esimiehen

kanssa. Keskusteluiden ja luonnostelujen myötä päästiin yhteisymmärrykseen toimeksiantajan kanssa.

Opinnäytetyön kirjallisuustaustan edettyä syksyllä 2018, päästiin aloittamaan perehdyttämismateriaalin kirjoittaminen. Monien kirjojen ja perehdyttämiseen liittyvien töiden lukemisesta huolimatta työn sisällön suunnitteleminen oli vaikeaa. Tämän vuoksi liikkeelle lähdettiin otsikointitasolla. Ylös kirjattiin kaikki mahdolliset asiat, mitä tuli mieleen perehdyttämiseen liittyen. Hyppäsen (2013, 219) sekä Kankaan ja Hämäläisen (2007, 11) kirjallisuuslähteitä apuna käyttäen saatiin pohjaa oman työn sisällysluetteloon.

Perehdyttämismateriaalin kirjoitusvaihe eteni mutkattomasti. Otsikoinnin jälkeen oli helppo lähteä miettimään oleellisia asioita yrityksen perehdyttämiseen liittyen, sillä työpaikka oli itselle tuttu. Kirjoittamisen apuna hyödynnettiin opittua teoriaa, työtaustaa sekä työntekijöiden ja esimiehen kanssa käytyjä keskusteluita. Työ lähetettiin muutamaa otteeseen toimeksiantajan luettavaksi, jonka jälkeen tarvittavat muutokset korjattiin työhön.



Kuvio 5. Perehdyttämismateriaalin työprosessi.

4.3 Sisällön kuvaus

Työ toteutettiin Office Word 2018 -ohjelmaa käyttäen, joka mahdollisti selkeän sisällysluettelon (liite 1), jota voidaan tarpeen tullen muokata. Sähköisen Word-tiedoston lisäksi yritys sai käyttöönsä perinteisen paperillisen kansioversion, koska työntekijän oppimisen kannalta on tärkeää, että hän saa valita mieluisen tavan materiaalin oppimiseen (Kupias & Peltola 2009, 162). Sisällysluetteloa seurasi tervetulo puhe, jossa toivottiin työntekijä tervetulleeksi uuteen yritykseen, sillä tärkeintä tulokkaan vastaanottamisessa on Kupiaksen ja Peltolan (2009, 164) mukaan, että hän tuntee olonsa tervetulleeksi ja odotetuksi. Saatesanoissa oli myös kerrottuna, mitä kyseinen materiaali tulee sisältämään, ja kannustettiin oma-aloitteisuuteen.

Toisessa luvussa oli avattuna **yrityksen taustaa**, mitä, missä, milloin -periaatteella. Juholinin (2008, 103) mukaan työntekijän on hyvä oppia muodostamaan mielessään pieni tarina, tai edes muutamain lausein osata kertoa yrityksestä, sillä väistämättäkin tulee tilanne, missä joku kysyy yrityksestä ja sen tulevaisuudesta. Varsinkin Kakolanruusussa historiallisen ja upean miljööön sekä pop-up-tilojen vuoksi tällaisiin kysymyksiin on osattava vastata, edes muutamalla sanalla. Kaikkea ei tarvitse osata tai muistaa, mutta on noloa, ellei yrityksessä työskentelevä osaa perustietoja organisaatiosta (Juholin 2008, 103). Yrityksen tietoja seurasi yrityksen tärkeimpien vastuuhenkilöiden yhteystiedot sekä tärkeät todistukset esimerkiksi työsuojeluvaltuutetuista.

Kolmannessa luvussa perehdyttiin **työpaikan pelisääntöihin**. Heti luvun alussa käytiin läpi perusasiat, mitä tulee tehdä työsuhteen alkaessa tai ennen sitä. Tämän jälkeen oli kirjattuna töihin saapuminen ja poistuminen vuorosta sekä työvaatteisiin, ulkoasuun, hygieniaan liittyvät asiat. **Työsuhteeseen** liittyvät asiat kuten palkanmaksu, työterveys, poissaolot ja sairauslomat sekä henkilökunnan edut olivat kuvattuina luvussa neljä.

Työtehtävät olivat kuvattuina luvussa viisi. Materiaalin selkeyttämiseksi teksti jaettiin myyntipalvelun, salin ja keittiön osalta erikseen. Tästä huolimatta jokaisen työntekijän olisi hyvä tietää edes vähän kaikista työtehtävistä ja perehtyä siihen, mitä kaikkea ravintolassa tapahtuu, sillä viestinnässä tulisi ottaa huomioon myös tiedonkulku eri osastojen välillä (Österberg 2009, 182). Esimerkiksi keittiön tulisi tietää, kuka toimii illan aikana missäkin salissa. Näin ollen, mikäli illan aikana tulee jotakin huomautettavaa, saadaan tilanne

nopeasti korjattua, kun tiedetään oikea henkilö keneltä kysyä. Hyvä kommunikointi työkavereiden kanssa päivän aikana tuo sujuvuutta työskentelyyn.

Ravintolan tiloihin tutustuttiin luvussa kuusi. Siinä kerrottiin ravintolasaleista, baarista sekä terassista ja niiden asiakaspaikkojen määrät. Tässä luvussa käytiin läpi myös ravintolan ruoka- ja juomatuotteet sekä juomien tarjoiluun liittyviä, varsinkin tarjoilijoille tärkeitä asioita.

Seitsemäs luku käsitteli **palveluprosessin** kulkua. Luvussa käsiteltiin tärkeitä, keittiöllekin kuuluvia asioita, kuten esimerkiksi tietoa pöytien paikkanumeroinnista, mutta pääsääntöisesti luku oli tarkoitettu salityöntekijöille. Lopuksi luvussa kahdeksan käsiteltiin vielä työturvallisuutta ravintola-alalla.

Perehdyttämismateriaali haluttiin pitää selkeästi luettavana ja tiiviinä oppimispakettina. Vaikka perehdyttäminen on pakollista, ei sen oppimisen tarvitse olla tylsää. Tämän vuoksi materiaali kirjoitettiin rennossa muodossa, osittain puhekieltä sekä slangisanoja käyttäen. Samalla siitä saatiin yrityksen omannäköinen. Uuden työntekijän aloittaessa opittavaa on paljon, joten materiaalin sisällön kannalta on järkevä keskittyä olennaiseen (Kupias & Peltola 2009, 162). Esimerkiksi palkkaan liittyvistä asioista kerrottiin lyhyesti yleisellä tasolla ja kansion loppuun lisättiin liitteenä lisätietoa.

5 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä ravintola Kakolanruusulle kattava perehdyttämismateriaali. Ajatus työhön lähti toimeksiantajan ehdotuksesta ja tarpeesta saada ravintolalle perehdyttämismateriaali.

Perehdyttämiseen liittyvää kirjallisuusmateriaalia löytyi paljon. Materiaali oli kuitenkin pääsääntöisesti todella vanhaa, joka teki aineiston etsimisestä haastavampaa kuin oletin, sillä piti tarkkaan miettiä, onko teksti enää ajan tasalla ja voiko sitä käyttää. Oli myös osattava rajata oikeat ja tärkeimmät asiat perehdyttämiseen liittyen. Vaikka materiaali perehdyttämisestä ei ole ajankohtaista se ei tarkoita, etteikö perehdyttäminen olisi. Työntekijän vastaanottamisella uuteen työyhteisöön on suuri vaikutus siihen, kuinka tulokas sitoutuu uuteen työhön ja työyhteisöön (Eräsalo 2011, 63).

Tämän perehdyttämiskansion tarkoituksena oli luoda materiaalia ravintola Kakolanruusun perehdyttämisen tueksi. Perehdyttämismateriaalista löytyvät tärkeimmät tiedot yrityksestä ja sen toimintatavoista sekä työturvallisuudesta. Materiaalista saatiin tärkeimmät asiat kattava, tiivis informaatiopaketti yritykselle. Kuten Kjelin ja Kuusisto (2003, 206) mainitsivatkin, perehdyttämiskansion sisältö tulisi pitää lyhyenä ja ytimekkäänä. Materiaalin avulla pyritään saamaan myös esille Honkanimen ym. (2006, 154–155) luvussa 2.1 kuvailemat työntekijän ja yrityksen edut.

Perehdyttämismateriaali pyrittiin koostamaan kokonaisuudeksi, joka palvelisi sekä yritystä että uutta työntekijää. Perehdyttämiskansion sisältöä käytiin muutamaa otteeseen läpi työnantajan kanssa. Näin materiaaliin saatiin kaikki työnantajan haluama tieto. Perehdyttämismateriaali on yrityksessä tarpeen tullen aina kaikkien saatavilla. Näin työntekijä voi tarkistaa perehdyttämiseen liittyviä asioita työnteon ohessa (Kupias & Peltola 2009, 70). Kankaan & Hämäläisen (2007, 2) mukaan työntekijän on myös halutessaan saatava lisätietoa yrityksestä ja siihen liittyvistä toimintatavoista. Materiaali on myös PDF -muodossa, jotta se voidaan lähettää työntekijälle sähköisesti ennen työsuhteen alkamista. Näin tulokas voi sisäistää talon tavat jo ennen kuin hän aloittaa työt (Kangas & Hämäläinen 2007, 10).

Opinnäytetyöprosessi eteni hyvin ottaen huomioon, että tulosseminaari aikaistui viikolla aiemmin sovitusta. Tiukasta aikataulusta huolimatta työ saatiin kuitenkin valmiiksi. Eniten aikaa kului teoriaosuuden rajaukseen ja kirjoittamiseen. Teoriaosuus olisi voinut olla työssäni kattavampi ja laajempi, mutta koen, että siinä oli kuitenkin tiiviisti kuvattuna kaikki tarpeellinen työhöni nähden. Varsinaisen perehdyttämismateriaalin kirjoittamisen kanssa ei ollut ongelmia.

Työn tuloksena saatiin helppolukuinen perehdyttämismateriaali nykyisiin tiloihin sekä tuleviin ravintolatiloihin kattava pohja perehdyttämisen tueksi. Materiaalin myötä perehdyttämisen ennalta suunnittelu helpottuu, mikä jättää työnantajalle aikaa keskittyä muuhun. Materiaali on myös helposti muokattavissa ilman merkittäviä resurssipanostuksia.

Jatkotyönä työn pohjalta voitaisiin suunnitella yhteneväinen perehdyttämisjärjestelmä sisärravintolan kanssa. Esimerkiksi vaikka pilvitiedosto, jota olisi helppo muokata ja joka olisi kaikkien yrityksessä toimivien saatavilla.

LÄHTEET

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013 Perehdyttäminen ja työnopastus: Ennakoivaa työsuojelua. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. [Viitattu 29.9.2018].

Saatavana:

https://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua

Alhanen, K., Kansanaho, A., Ahtiainen, O., Kangas, M., Soini, T. & Soininen, J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Helsinki: Tammi.

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. 2. päivitetty ja tark. p. Helsinki: Restamark.

Honkaniemi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H., Rinta-Rasmus, A. & Standberg, J. 2006. Viisaat valinnat. Helsinki: Työterveyslaitos.

Human resources management and supervision: Competency guide. 2007. Upper Saddle River: Pearson/Prentice Hall.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä. 3. uud. p. Helsinki: Edita.

Jabe, M. 2010. Voitko hyvin työssäsi: Opas alaiselle ja esimiehelle. Helsinki: Yrityskirjat.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous: Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Kaikkonen, A., Mäkyne, T., Tiusanen, M. & Viinikka, E. 2010. Kokkiprokkis. Helsinki: WSOYpro.

Kakolanruusu. Turku. Ei päiväystä. Yritys. [Verkkosivu]. [Viitattu 29.9.2018]. Saatavana: <https://www.kakolanruusu.fi>

Kangas, P & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Kaukiainen, A., Nyberg, M. & Sillanpää, J. 2010. Elintarvikealan ergonomiaa: Elintarviketyö sopivaksi työntekijälle. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.

- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Kuikko, T. 2006. Työturvallisuus ja sen valvonta. 4. uud. p. Helsinki: Talentum.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Pehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.
- L. 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.
- L. 26.1.2001/55. Työsopimuslaki.
- L. 30.3.2007/334 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä
- Messmer, M. 1.6.1996. Making the Most Out of Temporaries. [Verkkolehtiartikkeli]. HR Focus 73 (6), 3. [Viitattu 23.10.2018]. Saatavana: Proquest-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet: Väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
- Raudas, A., Björn, M. & Hämäläinen, J. 2011. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. 2. uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.
- Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat: Viisi vaikuttavaa askelta. 2. uud. p. Helsinki: Edita.
- Rissanen, R., Sääsä, K. & Vornanen, J. 1996. Uudistuvat organisaatiot: Käsikirja organisaatioista ja henkilöstöjohtamisesta. Kuopio: Pohjois-Savon ammattikorkeakoulu.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Ei päiväystä. Työhyvinvointi. [Verkkójulkaisu]. [Viitattu 8.10.2018]. Saatavana: <https://stm.fi/tyohyvinvointi>
- Tilev, K., Tilev, K., Kandolin, I., Vartia, M. & Lindström, K. 2009. Hyvinvoiva palvelee tasokkaasti: Työolot ja hyvinvointi matkailu- ja ravintola-alalla. Helsinki: Työterveyslaitos, Työyhteisöt ja organisaatiot -osaamiskeskus: Palvelualueen ammattiliitto PAM: Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa: TTL-kirjakauppa.
- Työturvallisuuskeskus. 2009. Työhön pehdyttäminen ja opastus -ennakoivaa työsuojelua. [Verkkójulkaisu]. [Viitattu 29.9.2018]. Saatavana: <http://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/materiaalipankki/Documents/Ty%C3%B6suhde/Ty%C3%B6>

[el%C3%A4m%C3%A4n%20kehitt%C3%A4minen/Ty%C3%B6h%C3%B6n%20perehdytt%C3%A4minen%202009%20TTK.pdf](#)

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. 4. p. Helsinki: Edita.

Wallace, K. 2009. Creating an Effective New Employee Orientation Program. [Verkkolehtiartikkeli]. Nebraska: Library Leadership and Management 23 (4). 168–176. [Viitattu 16.10.2018]. Saatavana: <https://ssrn.com/abstract=1958214>

Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 3. p. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy.

LIITTEET

Liite 1. Perehdyttämismateriaalin sisällysluettelo

Liite 1 Perehdytysmateriaalin sisällysluettelo

SISÄLTÖ

MOIKKU!.....	2
SISÄLTÖ.....	3
1 KAKOLANRUUSU.....	4
2 ORGANISAATIO JA YHTEYSTIEDOT.....	5
3 PELISÄÄNNÖT.....	7
3.1 Työsuhteen aloitus	7
3.2 Työvuorossa / poistuminen vuorosta	7
3.3 Työvaatteet.....	8
4 TYÖSUHDEASIA.....	10
4.1 Palkka.....	10
4.2 Työterveys.....	10
4.3 Sairauslomat / Poissaolot.....	11
4.4 Henkilökunnan edut.....	11
5 TYÖTEHTÄVÄT.....	12
5.1 SALI.....	12
5.1.1 Vastaava / host.....	13
5.1.2 Baarimestari	13
5.1.3 Tarjoilija	13
5.1.4 Saliapu	13
5.2 KEITTIÖ.....	14
5.2.1 Aamuvuoro	14
5.2.2 Iltavuoro.....	14
6 RAVINTOLA	15
6.1 Ravintolasalit	15
6.2 Baari	15
6.3 Terassi.....	15
7 PALVELUPROSESSI (Tarjoilijat)	20
8 TYÖTURVALLISUUS.....	26