

Noora Heikkinen, Mari Laurila

**PEREHDYTTÄMISOHJELMAN SUUNNITTELU KAUPPATORIN KAHVILA-  
MAKASIINIT OY:LLE**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
Matkailun koulutusohjelma  
Syksy 2010



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Noora Heikkinen, Mari Laurila	
Työn nimi Perehdyttämisohjelman suunnittelu Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy:lle	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hannele Siipola Toimeksiantaja Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy
Aika Syksy 2010	Sivumäärä ja liitteet 44+19
<p>Työ on toiminnallinen opinnäytetyö, joka tehtiin toimeksiantona Oulussa toimivalle Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy:lle. Työn tarkoituksena oli parantaa yrityksen perehdyttämiskäytäntöä luomalla yritykselle perehdyttämisohjelma, joka tulee jatkossa toimimaan yrityksessä perehdyttämisen tukena.</p> <p>Opinnäytetyön alkuperäisenä tavoitteena oli luoda uusille työntekijöille suunnattu perehdyttämisopas sekä suunnitella ja toteuttaa perehdyttämispäivä kesän 2010 työntekijöille oppaan pohjalta. Perehdyttäminen tapahtuu kyseisessä yrityksessä pääosin ryhmäperehdyttämisenä, sillä uusia työntekijöitä palkataan yritykseen vain kiireisen kesäsesongin ajaksi, eikä tällöin yrityksen henkilöstöresurssit riitä perehdyttämään jokaista työntekijää yksitellen. Tämän vuoksi perehdyttämispäivää lähdettiin kehittämään ja sen tueksi suunniteltiin ohjelma, jonka avulla yrityksen perehdyttämiskäytäntöön saatiin systemaattisuutta sekä suunnitelmallisuutta.</p> <p>Opinnäytetyön lopullisena tuotteena syntyi yrityksen toimintatapoja palveleva perehdyttämisohjelma, joka koostuu perehdyttämisoppaasta sekä perehdyttämispäivää varten suunnitellusta ohjelmarungosta. Perehdyttämispäivän ohjelmarunko toimii samalla esimiehen muistilistana sekä perehdyttämispäivän aikana että myös yksittäistä työntekijää perehdytettäessä. Perehdyttämispäivää varten tehtiin myös PowerPoint-esitys, jossa käsitellään perehdyttämisoppaan tärkeimpiä asioita.</p> <p>Teoriaviitekehyksessä käsitellään perehdyttämistä, sen hyötyjä ja tavoitteita, suunnittelua ja seuranta sekä työnopastuksen teoriaa. Perehdyttämisellä pyritään edistämään ja nopeuttamaan yksilön oppimista, minkä vuoksi teoriaosuudessa tarkastellaan myös oppimisen teoriaa yleisesti sekä erilaisia oppimistyyliä. Lähteinä käytettiin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta sekä Internetiä. Toiminnallisen osion tuotokset ovat syntyneet pitkälti omien havaintojen sekä kokemusten pohjalta, sillä yrityksellä ei ollut aiempaa perehdyttämiseen liittyvää materiaalia, jota työn tekemisessä olisi voitu hyödyntää.</p>	
Kieli	suomi
Asiasanat	perehdyttäminen, työnopastus, perehdyttämisohjelma
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Tourism
Author(s) Noora Heikkinen, Mari Laurila	
Title Designing a Job Orientation Programme to Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Hannele Siipola
	Commissioned by Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy
Date Autumn 2010	Total Number of Pages and Appendices 44+19
<p>This thesis is a functional study and it was commissioned by Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy. The purpose of this work was to improve job orientation practices for the company in question by creating a job orientation programme. The programme is going to support the job orientation in the future.</p> <p>The original aim was to create a job orientation guide to new entrants and organize a job orientation day to summer employees of the year 2010. New entrants are familiarized usually in a group, because new employees are usually hired just for the summertime which is why the company does not have enough resources to guide every employee individually. That was the reason why the orientation day was developed. The orientation programme was made to support the orientation day and to improve company's orientation practices.</p> <p>The outcome of this functional thesis was a job orientation programme which consists of job orientation guide and framework for the orientation day. The framework can also be used as a checklist for the person carrying out the job orientation during the orientation day as well as during guiding an individual person. The PowerPoint presentation includes the most important things about the orientation guide and it was made for orientation days.</p> <p>The theory part of this thesis deals with job orientation, its benefits and aims, planning and follow-up and also occupational guidance. Job orientation is a process, the purpose of which is to improve and speed up individual learning and that is the reason why the theory of learning is included in the theory part. Sources for the theoretical part were collected from literature and the internet. Final products for the functional part were based on subjective experience because the company did not have previous material related to job orientation which could have been used.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	job orientation, occupational guidance, job orientation programme
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences



## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 KAUPPATORIN KAHVILAMAKASIINIT OY	4
3 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS	5
3.1 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö	7
3.2 Perehdyttämisen työnjako	9
3.3 Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt	11
3.4 Perehdyttämisen suunnittelu	14
3.4.1 Yksilön osaaminen	16
3.4.2 Perehdyttämishjelman laatiminen	18
3.4.3 Oppiminen ja erilaiset oppimistyylit	18
3.5 Perehdyttämisen vaiheet	21
3.6 Työnopastus	24
3.7 Perehdyttämisen seuranta	27
3.8 Perehdyttämisen tärkeys matkailu- ja ravitsemisalalla	28
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	30
4.1 Prosessikuvaus	31
4.2 Tuotokset	34
4.2.1 Perehdyttämispöytäkirja	35
4.2.2 Perehdyttämispäivän ohjelmarunko ja PowerPoint-esitys	37
5 POHDINTA	38
LÄHTEET	43
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeimpiä työpaikalla toteutettavia toimenpiteitä. Uuden työntekijän asianmukainen perehdyttäminen on jokaisen työnantajan lakisääteinen velvollisuus, josta tulee pitää kiinni. Perehdyttämisen avulla pyritään edistämään uusien työntekijöiden sopeutumista työyhteisöön ja nopeuttamaan kehittymistä tulokselliseksi työntekijäksi ja näin tärkeäksi osaksi työyhteisöä. Perehdyttämisen ja työnopastuksen merkitys korostuu matkailu- ja ravitsemisalalla, jolle tyypillisiä ovat lyhytaikaiset työsuhteet sesonkiaikojen vuoksi. Alalla siis edellytetään työtehtävien nopeaa omaksumiskykyä ja valmiutta työskentelemään itsenäisesti hektisessä työympäristössä.

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy:lle. Työ on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka lopputuotteena syntyi yrityksen toimintatapoja palveleva perehdyttämisohjelma. Idea perehdyttämisoppaan tekemisestä opinnäytetyönä syntyi Mari Laurilan työharjoittelun aikana syksyllä 2009, jonka hän suoritti kyseisessä yrityksessä. Hänen työskenneltyään yrityksessä vuodesta 2007 lähtien hän on huomannut, että kesätyöntekijöillä on puutteelliset tiedot ja taidot yrityksen asioista sekä työtehtävistä. Tämän vuoksi perehdyttämisoppaan tekeminen tuntui hänestä hyvältä opinnäytetyön aiheelta. Tiedusteltuaan toimeksiantajalta, olisiko perehdyttämisoppaalle yrityksessä tarvetta, ravintolapäällikkö innostui aiheesta ja näin opinnäytetyöprosessi lähti käyntiin.

Työn alkuperäisenä tavoitteena oli tehdä perehdyttämisopas sekä pitää perehdyttämispäivä kesän 2010 työntekijöille. Opinnäytetyöprosessin edetessä kuitenkin huomattiin, että yritykseltä puuttui perehdyttämisestä tietynlainen suunnitelmallisuus, mistä syystä yritykselle päätettiin laatia perehdyttämisohjelma. Perehdyttämisohjelma tulee jatkossa toimimaan yrityksessä perehdyttämisen runkona ja sille katsottiin olevan konkreettinen tarve. Perehdyttämisohjelma pitää sisällään suunnitelman siitä, miten perehdytetään, kenellä on vastuu ja mitä apuvälineitä perehdyttämisen tukena tullaan käyttämään. Perehdyttäminen tulee kuitenkin suunnitella kunkin yrityksen tarpeiden mukaisesti, eikä näin ollen voida sanoa, millainen perehdyttämisohjelman yleensä tulisi olla. Jokaisessa yrityksessä nämä kysymykset tulee ratkaista itse.

Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy:lle suunniteltu perehdyttämisohjelma koostuu perehdyttämisoppaasta sekä yritykselle suunnitellun perehdyttämispäivän sisällöstä. Perehdyttämisoppaassa käsitellään tärkeimpiä työpaikkaan, työtehtäviin sekä työntekijöiden käyttäytymiseen liittyviä käytänteitä. Opas tulee olemaan sekä kirjallisessa että sähköisessä muodossa, jotta sen päivittäminen olisi jatkossa helppoa ja käytännöllistä. Perehdyttämisoppaasta on tehty tiivistelmä PowerPoint-esitys muotoon, jonka tarkoituksena on helpottaa esimiehen tai perehdyttäjän työtä perehdyttämispäivänä. Esimies voi hyödyntää perehdyttämispäivää varten suunniteltua ohjelmarunkoa myös yksittäistä työntekijää perehdytettäessä, ja näin ollen ohjelmarunko toimii samalla perehdyttäjän tai esimiehen muistilistana. Koska uutta työvoimaa palkataan kyseisessä yrityksessä yleensä vain kesäsesongiksi ja yrityksen resurssit ovat rajalliset, uusien työntekijöiden perehdyttäminen toteutetaan pääasiassa ryhmäperehdyttämisenä. Tämän vuoksi yhteisen perehdyttämispäivän katsottiin olevan yritykselle sopiva perehdyttämiskäytäntö.

Toiminnallinen osio on koottu pitkälti toisen tämän opinnäytetyön tekijän omista kokemuksista sekä havainnoinnista, sillä yrityksellä oli hyvin vähän olemassaolevaa perehdyttämismateriaalia, jota olisi voitu hyödyntää opinnäytetyön tuotoksia rakentaessa. Mari Laurila on työskennellyt kyseisessä yrityksessä neljän vuoden ajan, joten yritys on tuttu ja toimeksiantaja katsoi hänen olevan tarpeeksi pätevä kokoamaan yrityksen käyttöön suunnitellun perehdyttämismateriaalin itsenäisesti. Toimeksiantajalla oli kuitenkin toivomuksia ja näkemyksiä esimerkiksi perehdyttämisoppaan sisällöstä, jotka on huomioitu oppaan tekovaiheessa. Toiminnallisen osion tekemisessä on myös hyödynnetty aiheeseen liittyvää teoriaa.

Teoriaviitekehityksessä käsitellään perehdyttämisen merkitystä, sen tuottamia hyötyjä niin perehdyttäjälle kuin perehdytettävälle sekä kaikkia niitä toimenpiteitä, joita kattava perehdyttäminen pitää sisällään. Perehdyttäminen edistää yksilön oppimista sekä ammatillista kehittymistä. Laadukas ja asianmukainen perehdyttäminen vähentää oppimiseen käytettävää aikaa, ja näin ollen nopeuttaa yksilön kehittymistä tehokkaksi ja tuottavaksi työntekijäksi. Yksilöt oppivat eri tavoin, mikä on syytä huomioida aina perehdyttämistä ja perehdyttämisohjelmia suunniteltaessa. Tämän vuoksi onkin tärkeää tietää, mitä oppiminen yleisesti on sekä ymmärtää eri oppimistyylien välisiä eroja. Oppimista ja erilaisia oppimistyyliä tarkastellaan teoriaosuudessa perehdyttämisen alalukuina.

Työnopastuksella tarkoitetaan yksityiskohtaista työtehtävien opastusta, mikä on tärkeä osa perehdyttämistä. Työnopastus on aiheellista aina, kun työ on työntekijälle uusi. Kysymyses-

sä voi olla esimerkiksi työtehtävien- tai menetelmien muuttuminen tai uusien laitteiden käyttöönotto. Työnopastusta nimitetään myös ennakoivaksi työsuojeluksi, mikä kuvastaa hyvin sitä, mihin työnopastuksella pyritään. Työnopastuksen myötä jokainen työntekijä osaa tehdä työtänsä turvallisesti, tuntee työpaikkansa yleiset turvallisuuskäytännöt ja tunnistaa myös työpaikallaan vaanivat turvallisuusriskit. Työnopastus on olennainen osa perehdyttämistä, minkä vuoksi myös työnopastukseen liittyvää teoriaa tarkastellaan tarkemmin teoriaviitekehysessä.

Teoriaviitekehys on pyritty toteuttamaan siten, jotta se tukisi mahdollisimman hyvin toiminnallista osiota. Tämän vuoksi teoriaosuudessa on keskitytty käsittelemään perehdyttämistä, oppimista sekä työnopastusta. Teoriaviitekehysten rakentamiseen on käytetty lähteinä aiheeseen liittyvää kirjallisuutta sekä Internetiä.



## 2 KAUPPATORIN KAHVILAMAKASIINIT OY

Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy on vuonna 1998 Oulun kauppatorille perustettu yritys, jonka toimenkuvaan kuuluu kahvilatuotteiden- ja alkoholijuomien myynti, tilausruokailu, saunatilojen vuokraus sekä kesäisin Meritullin vierassataman asiakkaiden palvelu. Kahvilamakasiinilla on A-oikeudet ja asiakaspaikkoja talvisin on 150 ja kesällä terassin avauduttua sisätilat mukaan lukien 400. Yrityksen omistavat Ahti Häyrynen sekä Arto Hyväri, jotka ovat toimineet Kahvila Makasiinin liikkeenharjoittajina yrityksen perustamisesta asti.

Yrityksen toimitilana toimii 1800-luvun alussa rakennettu kolmekerroksinen aitta, joka on remontoitu ravitsemisliikkeeksi 1990-luvun lopulla. Rakennuksen ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevat kahvila- sekä baaritiski, jonka yhteydessä on myös keittiö ja toimistotila. Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee myös asiakaspaikkoja. Toisessa kerroksessa on asiakkaille tarkoitettut saniteettitilat, kabinetti, asiakaspaikkoja, henkilökunnan wc sekä siivouskomero. Kabinettiin mahtuu 50 henkilön ryhmä. Kolmannessa kerroksessa sijaitsee vuokrattava saunatila, johon kuuluu suihkut, sauna, wc, oleskelutila sekä saunaparvi, missä on istumapaikat 14 hengelle.

Kesäksi avattava terassi käsittää 250 asiakaspaikkaa, joka kuuluu niin ikään myös anniskelualueeseen. Kesäisin asiakaspaikkoja on yhteensä 400 sisätilojen asiakaspaikat ja terassipaikat mukaan lukien.

Yrityksen omistaa Ahti Häyrynen sekä Arto Hyväri. Vuodesta 2007 lähtien ravintolapäällikkönä on toiminut vuonna 2006 Palvelujen tuottamisen ja -johtamisen koulutusohjelmasta valmistunut restonomi Elina Ylisiurua. Omistajat sekä ravintolapäällikkö toimivat talvisin Kahvila Makasiinin työntekijöinä, sillä asiakasmäärä on hyvin vähäistä kesäkuukausiin verrattuna. Kesäkuukausien, eli yrityksen sesonkikuukausien ajaksi rekrytoidaan työntekijöitä vuorostaaviksi, myyjiksi sekä astiankerääjiksi eli blokkareiksi. Kesäkuukausina työntekijöitä on yrityksessä yhteensä noin 13, joista kahdeksan on myyjää ja viisi astiankerääjää. Vastaavia hoitajia kesäkuukausina on yhteensä kuusi. Pikkujoulukautena yritykseen palkataan lisäksi yksi tai kaksi henkilöä kiireapulaiseksi.

### 3 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS

Työntekijöiden asianmukainen perehdyttäminen on jokaisen työnantajan lakisääteinen velvollisuus, jota tarvitaan yrityksen koosta tai toimialasta riippumatta. Perehdyttämisen avulla helpotetaan uuden työntekijän sopeutumista työyhteisöön, ja samalla luodaan edellytykset turvalliselle ja tuloksekkaalle työskentelylle. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä, ja ne voidaanakin nähdä investointina, jolla parannetaan henkilöstön osaamista ja toiminnan laatua, edistetään työssä jaksamista sekä vähennetään sairauspoissaoloja ja työtapaturmia. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Perehdyttämisen merkitys on kasvanut organisaatioiden ja työtehtävien monimutkaistumisen myötä, eikä kyse ole suinkaan enää pelkästä työhön opastamisesta. Työntekijän tulee yhä paremmin ymmärtää oman työnkuvansa lisäksi myös työpaikkansa toimintatapoja, toiminta-ajatusta sekä arvomaailmaa. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Perehdyttämisen katsotaan pitävän sisällään kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa toimintaperiaatteet ja -tavat, toiminta-ajatuksen ja liiketoiminnan, työtoverit, asiakkaat ja yhteistyökumppanit sekä omaan työhönsä kohdistuvat odotukset ja vaatimukset. Perehdyttämisen avulla sekä talo että työ tulevat tutuiksi uudelle työntekijälle. (Kangas & Hämäläinen 2008, 2.)

Perehdyttäminen mielletään usein virheellisesti pelkästään uusia työntekijöitä koskevaksi henkilöstöhallinnaksi. Perehdyttämisen piiriin kuuluvat uusien työntekijöiden lisäksi kuitenkin myös kesätyöntekijät, vuokratyöntekijät, lyhytaikaiset sijaiset, työharjoittelijat, työssäoppijat, yhteistyökumppanit, organisaation sisällä tehtävää vaihtavat sekä pitkään poissaolleet työntekijät. (Kjelin & Kuusisto 2003, 166; Kangas & Hämäläinen 2008, 3.) Esimerkiksi tilanteessa, jossa siirrytään työtehtävästä toiseen tai laitteet ja koneet uudistuvat, on työntekijän perehdyttäminen aina paikallaan. Perehdyttäminen nousee ensiarvoisen tärkeäksi myös silloin, kun pitkään työstään poissa ollut henkilö, esimerkiksi äitiyslomalta palaava henkilö, palaa takaisin työpaikalleen. Vaikka työnkuva jatkuisikin samana, on pieni työtehtävien ja toimintatapojen kertaus aina paikallaan. Perehdyttämisen avulla työntekijä pääsee nopeasti takaisin sisälle työhönsä. (Kupias & Peltola 2003, 18.)

Perehdyttäminen vaikuttaa uuden työntekijän tulevaan toimintaan, ammatilliseen kehitykseen ja sitä kautta koko yrityksen taloudelliseen tulokseen. Onnistuneella ja laadukkaalla perehdyttämällä yritys voi saavuttaa erityisosaamisensa kautta kilpailuetua muihin saman alan yrityksiin. (Eräsalo 2008, 60—61.)

Työhön perehdyttämistä kutsutaan työnopastukseksi. Työnopastukseen kuuluvat kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen ja työtehtävien suorittamiseen. Myös työnopastuksen piiriin katsotaan kuuluvan sekä uudet että tarvittaessa myös pitempään työssä olleet työntekijät. Työnopastus on aiheellista aina, kun työnkuva jollain tavalla muuttuu tai on tekijälleen kokonaan uusi. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Penttinen ja Mäntynen (2009, 3) määrittelevät perehdyttämisen ja työnopastuksen edellyttävän muun muassa vastuuhenkilöiden nimeämistä sekä perehdyttäjien ja työnopastajien koulutusta tehtävään, perehdyttämisen tukena käytettävän aineiston kokoamista, työntekijöiden ja esimiehen välistä avointa kanssakäymistä sekä ennenkaikkea suunnitelmallisuutta ja perehdyttämisen seuranta ja kehittämistä.

Sekä perehdyttäminen että työnopastus katsotaan puolestaan onnistuneeksi, kun

- työntekijä on omaksunut opittavan asian kokonaisuutena ja tuntee asioiden väliset yhteydet
- työntekijällä on valmiudet soveltaa tietoa myös muuttuvissa tilanteissa
- työntekijä on oppinut työhön ja työyhteisön toimintaan liittyvät yleisperiaatteet
- työntekijä on aktiivinen ja ottaa asioista itsenäisesti selvää
- yleisen perehdyttämis- tai opastussuunnitelman lisäksi jokaisen perehdyttäjän ja opastajan tulee tehdä oma suunnitelmansa käytännön toteutuksesta. Sen hän aloittaa selvittämällä itselleen ketä, miksi, mitä ja miten hän perehdyttää ja opastaa. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.)

Kuten Penttinen ja Mäntynen (2009, 3) yllä toteavat, perehdyttämisen onnistuminen ei riipu pelkästään perehdyttäjistä ja hänen tavoistaan toimia, vaan vastuu onnistumisesta on yhtälailla myös perehdytettävän itsensä harteilla. Perehdytettävä voi omalla aktiivisuudellaan ja motivoituneella asenteellaan edistää perehdyttämisprosessin onnistumista. Yhteenvedona

voidaan todeta, että sekä perehdyttäjän että perehdytettävän tulee suhtautua myönteisesti opastustilanteeseen, jotta perehdyttämisellä saavutettaisiin sille asetetut tavoitteet.

Sekä perehdyttäminen että työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä. Se voidaankin yrityksessä nähdä pitkän linjan investointina, jonka avulla lisätään henkilöstön osaamista, tuetaan työntekijöiden työssäjaksamista, vähennetään henkilöstön vaihtuvuutta ja sairaspöissa-oloja, parannetaan työn laatua sekä karsitaan työtaturmista ja virheistä aiheutuvia turhia kustannuksia. Kyseessä onkin niin kutsuttu pitkäntähtäimen prosessi, jota on syytä kehittää jatkuvasti henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaisesti. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

### 3.1 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Työntekoa ja sen oppimista valvotaan lainsäädännön kautta. Työnantajan lakisääteisiin vaatimuksiin kuuluu työntekijän perehdyttäminen ja kouluttaminen. Työlainsäädännön lähtökohtana on suojella työntekijää, jonka seurauksena työlainsäädännössä on pakottavia säännöksiä. Perehdyttämistä käsitellään työsopimuslaissa, työturvallisuuslaissa sekä laissa yhteistoiminnasta yrityksissä. Yrityksissä, joissa työskentelee nuoria työntekijöitä, tulee soveltaa myös lakia nuorista työntekijöistä. (Kupias & Peltola 2009, 20; Työministeriö 2006, 24, 31.)

Työsopimuslain mukaan *”työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä”*. Tämä työsopimuslain yleisvelvoite koskee kaikkia työntekijöitä. Työnantajan tulee edistää työntekijän mahdollisuuksia kehittyä alansa ammattilaiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

Työturvallisuus on yksi perehdyttämisen keskeisempiä kohteita. Riittävä perehdyttäminen turvalliseen työntekoon on jokaisen työnantajan lakisääteinen velvollisuus. Esimiehen tulee valvoa, että jokainen osaa tehdä työnsä oikein vaarantamatta omaa tai muiden työntekijöiden terveyttä. (Työturvallisuuskeskus 2010.)

Työturvallisuuslaissa painotetaan vaaratilanteita ennalta ehkäisevää toimintaa, jonka tavoitteena on työntekijän suojeleminen vaaroilta, riskien tunnistaminen ja ehkäiseminen. Työntekijälle tulee taata turvalliset ja terveelliset työolot sekä edistää työntekijän fyysistä jaksamista. (Eräsalo 2008, 107.)

Työturvallisuus on koko työyhteisön etu, sillä turvallinen työ tuottaa parempia tuloksia. Yrityksen taloudelliset tunnusluvut, kuten sairaspöissaolot, kertovat paljon yrityksen toiminnasta. Tästä syystä niitä on syytä tarkkailla jatkuvasti. Työntekijä pystyy sitoutumaan ja keskittymään työhönsä paremmin, kun tuntee sen olevan turvallista. Turvallisuudesta huolehtiminen ja siihen panostaminen on koko työyhteisön yhteinen velvollisuus. (Kanerva 2008, 10—11.)

Työturvallisuuslaki määrittelee perehdyttämisen vähimmäisvaatimukset. Työturvallisuuslain mukaan uusi työntekijä on perehdytettävä riittävän laajasti hänen aikaisempi kokemus sekä työtehtävät huomioon ottaen. Perehdyttämisessä käytäviä asioita ovat työturvallisuuslain mukaan muun muassa seuraavat asiat:

- työpaikan yleiset turvaohjeet ja paloturvallisuusohjeet
- työturvallisuusohjeet ja -määräykset, joihin sisältyy turvallinen työskentelytapa eli työasennot ja -liikkeet, suojainten käyttö, kalusteiden- ja työvälineiden säädöt, asianmukainen työasu ja -jalkineet, työtovereiden apu sekä elpymisliikunta
- varautuminen ja toiminta vaara- ja uhkatilanteiden sattuessa, yksintyöskentely
- toiminta tapaturma- ja sairauskohtauksissa
- työpaikan työsuojeluorganisaatio ja sen toiminta. (Eräsalo 2008, 63.)

Vastuu työturvallisuudesta kuuluu sekä työnantajalle että työntekijälle. Työnantajalla on vastuu huolehtia alustensa työturvallisuudesta. Jos työturvallisuusmääräyksiä tai siihen liittyvää perehdyttämistä on laiminlyöty, voidaan työnantaja tuomita maksamaan sakkoja. Jokaisella työntekijällä on vastuu ja oikeus ilmoittaa, jos työpaikalla on havaittavissa jonkinlaista työturvallisuuden laiminlyöntiä. Puuttellisesta perehdyttämisestä voi seurata vakavia tapaturmia ja vaaratilanteita, joista aiheutuu työnantajalle ikäviä lisäkustannuksia. Mikäli työntekijälle aiheutuneen vamman katsotaan aiheutuneen työnantajan huolimattomuuden vuoksi, voidaan hänet pahimmassa tapauksessa tuomita maksamaan korvauksia työntekijälleen. Vaikka jokainen organisaation työntekijä on vakuutettu tapaturmien varalle, se ei suinkaan tarkoita sitä, että vastuu poistuisi täysin työnantajalta – päinvastoin. (Eräsalo 2008, 62—63.)

Lain yhteistoiminnasta yrityksissä päämääränä on edistää työnantajan ja henkilöstön välistä vuorovaikutusta sekä henkilöstön mahdollisuuksia vaikuttaa työhönsä ja työolosuhteisiinsa. Tätä lakia sovelletaan yrityksissä, joissa työskentelee pääsääntöisesti yli 20 henkilöä.

(Kupias & Peltola 2009, 25; Työministeriö 2006, 39.) Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy:ssä työskentelee omistajien lisäksi vain yksi vakituinen työntekijä, joten tätä lakia ei sovelleta kyseisessä yrityksessä.

Lakia nuorista työntekijöistä sovelletaan alle 18-vuotiaisiin työsuhteessa oleviin tai oppilaitoksen toimesta työharjoittelussa oleviin nuoriin. Lain tarkoituksena on suojella nuorta työntekijää liialliselta työperäiseltä rasitukselta. Työn kuormittavuuden sekä vastuullisuuden tulee olla kohtuullisia nuoren ikään nähden. (Työministeriö 2006, 31.) Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy:ssä työskentelee kesäisin muutamia alle 18-vuotiaita nuoria, joten perehdyttämistä suunniteltaessa sekä toteutettaessa tulee kohdistaa erityistä huomiota juuri heihin.

### 3.2 Perehdyttämisen työnjako

Esimiestyö on jatkuvaa ihmisten, ongelmien sekä vaihtelevien tilanteiden kohtaamista. Yksi esimiehen keskeisistä tehtävistä on huolehtia työtiimin toimivuuden kehittämisestä sekä työntekijöidensä ammattitaidon varmistamisesta. (Ristikangas, Aaltonen & Pitkänen 2008, 118—119.) Perehdyttämisen katsotaan kuuluvan olennaisena osana esimiehen tehtäväkenttään, joten hänen katsotaan olevan siitä myös päävastuussa (Eräsalo 2008, 60). Esimiehen tulee ohjata työntekijöitään kannustavasti, kehittävästi sekä asianmukaisesti, sillä epäasianmukainen ohjaus heijastuu palveluyrityksessä negatiivisesti työntekijöiden toimintaan ja sitä kautta myös palvelun laatuun (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 47).

Kupiaan ja Peltolan (2009, 62) mukaan esimiehen on ehdottomasti huolehdittava seuraavista perehdyttämisen vastuualueista, riippumatta yrityksessä vallitsevasta perehdyttämiskäytännöstä:

- varmistaa tarkoituksenmukainen perehdyttäminen työyhteisössä
- olla läsnä tulokkaan ensimmäisenä työpäivänä tai mahdollisimman pian sovittuna ajankohtana
- varmistaa, että työntekijä ymmärtää perustehtävänsä
- sopia suoriutumisen, oppimisen ja kehittymisen tavoitteista

- seurata ja antaa palautetta
- huolehtia koeaikakeskusteluista
- pitää huolta muun työyhteisön mukaan tulemisesta
- huolehtia työntekijän turvallisuudesta ja työhyvinvoinnista
- tukea kaikkia perehdyttämistyötä tekeviä.

Kuten todettiin, päävastuu perehdyttämisestä kuuluu siis lähimmälle esimiehelle. Hän voi hoitaa perehdyttämisen joko itse tai voi halutessaan valita avukseen tehtävään mielestään siihen soveltuvan henkilön. Usein yrityksessä onkin kummi, tutor tai muu kokeneempi kollega, joka voi toimia esimiehen ohella uuden työntekijän perehdyttäjänä ja opastajana. Kummi auttaa uutta työntekijää tutustumaan uuteen työpaikkaansa, tuleviin työtovereihinsa sekä organisaatioon. Myös Kupias ja Peltola (2009, 63) painottavat delegoinnin merkitystä. Uutta työntekijää opastaessaan myös perehdyttäjä itse oppii samanaikaisesti. Kummiksi nimetyn henkilön voidaankin sanoa toimivan ikään kuin kunniatehtävissä kouluttaessaan uutta työntekijää alansa tulevaksi ammattilaiseksi. Kummina olo myös nostattaa työntekijän omaa arvostusta ja näin antaa mahdollisuuden näyttää oman osaamisensa organisaatiossa. Vaikka esimies voi delegoida ja jakaa perehdyttämiseen liittyviä tehtäviä, hänen vastuulla on kuitenkin kaikki uuteen työntekijään liittyvät hallinnolliset asiat, työtehtävien selkokielinen opastus sekä uuden työntekijän ottaminen mukaan organisaation toimintaan. Lähin esimies myös vastaa perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta sekä valvonnasta. Esimiehen tulee myös huolehtia siitä, että perehdyttämisen käytännöt ja yhteiset pelisäännöt tulevat tutuiksi uudelle työntekijälle riippumatta siitä, kuka perehdyttämisen suorittaa. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 63; Kupias & Peltola 2009, 62—63; Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Esimiehen tulee valita perehdyttäjänä toimiva henkilö huolella, sillä perehdyttäjän motivaatiotaso, olipa se sitten positiivinen tai negatiivinen, heijastuu helposti myös perehdytettävään. Epämotivoitunut perehdyttäjä saa aikaan epämotivoituneita työntekijöitä. Hyvältä perehdyttäjältä odotetaan hyvän ammattitaidon lisäksi ennenkaikkea myönteistä suhtautumista sekä perehdyttämistehtäviin että perehdytettäviin. Perehdyttäjäksi kannattaakin valita työntekijä, jolla on riittävästi kokemusta ja ammattitaitoa, mutta joka muistaa vielä oman perehtymisaikinsa. Tällainen työntekijä on hyvin sisällä organisaation toimintatavoissa, mutta ei ole niihin vielä liian rutinoitunut. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6; Hokkanen ym. 2008, 63—64.)

Perehdyttäminen on koko työyhteisön yhteinen asia ja näin ollen sen katsotaan olevan myös työyhteisön yhteistä oppimista. Perehdyttäminen luo myös hyvän perustan uuden tulokkaan, hänen esimiehensä sekä muiden työtovereiden väliselle yhteistyölle. (Lampi, Laurila & Pekkala 2009, 159). Tämän vuoksi myös muun työyhteisön katsotaan olevan vastuussa uuden tulokkaan perehdyttämisestä, sillä rohkaiseva ja kannustava työympäristö auttaa tulokasta työskentelemään oma-aloitteisesti. (Viitala 2004, 259—260.) Oma-aloitteellisuudella tarkoitetaan yksilön kykyä muuttaa ja kehittää tarvittaessa toimintatapojaan. Työelämän muutokset edellyttävät työntekijältä entistä enemmän aktiivista asennetta, yhteistyökykyä sekä halua itseenäiseen vastuunottoon. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.) Näin ollen vastuu perehdyttämisen onnistumisesta kuuluu myös perehdytettävälle itselleen. Perehdytettävän tulee siis olla motivoitunut oppimaan ja osallistua aktiivisesti perehdyttämistapahtumaan.

### 3.3 Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt

Perehdyttämisen tavoitteena on kouluttaa uudesta tulokkaasta mahdollisimman nopeasti itseenäiseen työskentelyyn kykenevä työntekijä. Mitä nopeammin työntekijä oppii tuntemaan työympäristönsä, työtoverinsa sekä vastuulliset työtehtävänsä, sitä nopeammin hänestä tulee yksi työorganisaation tehokkaista tuloksentekijöistä. Perusteellinen opastus työtehtäviin on tärkeää myös mahdollisten turvallisuusriskien välttämiseksi. Hyvän perehdyttämisen tavoitteena on myös ylläpitää työntekijän motivaatiota ja osoittaa tämän tärkeys työorganisaatiossa. Perehdyttämisen merkitys on uudelle työntekijälle suuri, sillä sen kautta hän sopeutuu uuteen työympäristöönsä ja kokee olevansa osa työyhteisöä. Perehdyttämiseen panostaminen kertoo tulokkaalle paljon yrityksestä, sen arvomaailmasta sekä suhtautumisesta työntekijöitään kohtaan. (Hokkanen ym. 2008, 62.) Perehdyttämisen avulla pyritään luomaan positiivista asennoitumista sekä työyhteisöä että itse työtä kohtaan sekä sitouttamaan uusi työntekijä osaksi työyhteisöä. (Kangas & Hämäläinen 2008, 4.)

Perehdyttämisen tavoitteena on ennenkaikkea luoda työntekijälle positiivinen mielikuva yrityksestä ja sen toiminnasta. Työntekijä, joka kokee olevansa yhtä yrityksen arvojen ja asenteiden kanssa, on työhönsä kunnolla sitoutunut työntekijä. Tästä syystä työntekijälle tulee heti yleisperehdyttämisen yhteydessä jo selvittää yrityksen arvomaailmaa, eli millainen toiminta yrityksessä on hyväksyttävää ja millaista toimintaa yritys tavoittelee. Yhtä tärkeää on myös työntekijän myönteinen asennoituminen itse työtehtäviin sekä työtovereita kohtaan.

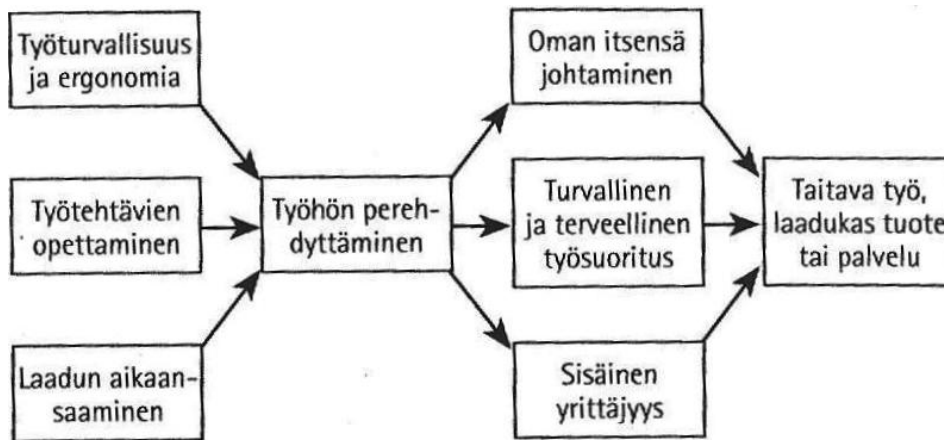


Hyvä perehdyttäminen helpottaa uuden työntekijän ja muun työyhteisön välistä kanssakäymistä ja selvittää uuteen työntekijään kohdistuvia rooliodotuksia. (Eräsalo 2008, 61.)

Asianmukaisella perehdyttämisellä pyritään vähentämään myös tulokkaan epävarmuutta, alkujännitystä sekä mahdollisia virheitä ja väärinkäsityksiä. Hyvä perehdyttäminen luo positiivista ilmapiiriä työpaikalla ja voi myös vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Tulokas ei vaadi perehdytykseltä liikoja; hän haluaa vain tietää roolinsa, organisaation tuotteet ja työvälineet, vastuulliset työtehtävänsä sekä oppia tuntemaan työtoverinsa ja esimiehensä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 162.)

Uuden työntekijän omistamaa tietotaitoa on tarkoitus muovata koko yritystä ja työyhteisöä palvelevaksi osaamiseksi, joten uutta tulokasta tulee kannustaa ja aktivoida tuomaan hänen osaamisensa ja ammattitaitonsa esille. Työntekijän on hyvä esittää tarkentavia kysymyksiä ja tarvittaessa jopa kyseenalaistaa yrityksen tapoja toimia. Tulokkaalla voi usein olla hyviäkin muutosehdotuksia toiminnan suhteen, joita ei tule missään nimessä tyrmätä suorilta käsin vain sen takia, koska yritys on juurtunut vanhoihin tapoihinsa. Uuden työntekijän ja organisaation välillä tuleekin vallita avoin suhtautuminen muutoksiin. (Eräsalo 2008, 62.)

Kuten Kauhanen (Kuvio 1) osoittaa, perehdyttäminen on monen osatekijän yhteissumma. Perehdyttäminen on monivaiheinen opetus- ja oppimistapahtuma, jossa työntekijää pyritään kannustamaan omatoimisuuteen, itsenäisyyteen sekä yrittäjähenkisyyteen, eli sisäiseen yrittäjyyteen. Sisäisen yrittäjyyden omaksunut työntekijä on halukas kehittämään itseään sekä osaamistaan tavoitellulle tasolle. Oppimista tapahtuu siis vain silloin, kun perehdytettävä itse ottaa vastuun oppimisestaan ja osaamisestaan. Onnistuneen perehdyttämisen lopullisena tavoitteena on taitava työ sekä laadukas tuote tai palvelu. (Kauhanen 2003, 146—147; Lampi, Laurila & Pekkala 2009, 151.)



Kuvio 1. Työhön perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhanen 2003, 147.)

Kun uusi työntekijä perehdytetään tehtäviinsä kunnolla heti alusta alkaen, hän oppii ne nopeasti ja kerralla oikein. Oppiminen tapahtuu tällöin tehokkaasti ja samalla vähenee mahdollisten virheiden määrä sekä niiden korjaamiseen tarvittava aika. Turvalliseen työskentelyyn liittyvien perustaitojen perehdyttäminen vähentää tietämättömyydestä ja osaamattomuudesta johtuvien työtaturmien ja turvallisuusriskien määrää. Tästä syystä työturvallisuuteen liittyvät asiat tulee kuulua olennaisena osana jokaisen yrityksen perehdyttämisohjelmaan. (Kangas & Hämäläinen 2008, 4.)

Perehdyttämisen kautta syntyvä ensivaikutelma on tulokkaalle erityisen tärkeä ja vaikuttaa olennaisesti myös työntekijän motivaatioon (Kjelin & Kuusisto 2003, 162). Myönteinen ensivaikutelma syntyy, kun työntekijä tuntee olevansa tervetullut uuteen työyhteisöön. Ensivaikutelmalla tarkoitetaan kaikkia niitä eleitä, ilmeitä, katsekontakteja ja puhetta, jotka syntyvät ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Kun tulokas kokee saavansa riittävää opastusta heti työtehtäviensä alussa, hän tuntee olonsa tärkeäksi. Tämä kannustaa ja motivoi tulokasta uuden työn aloittamisessa. Motivoitunut työntekijä on sitoutunut työhönsä ja voi hyvin sekä henkisesti että fyysisesti. Motivaatio vaikuttaa oleellisesti myös työntekijän jaksamiseen. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vähentää sekä henkilöstön sairaspöissaoloja että vaihtuvuutta. Tyytyväiset työntekijät ovat motivoituneita ja muodostavat yhdessä hyvän työilmapiirin. Jos taas perehdyttäminen hoidetaan huonosti tai jätetään väliin kokonaan, vaikutus on päinvastainen. (Kangas & Hämäläinen 2008, 5, 9.)

Perehdyttäminen on myös kustannustehokasta. Kun virheitä ja työtapaturmia ei pääse syntymään, ei synny myöskään ylimääräisiä kustannuksia. Laadukas perehdyttäminen tulee yritykselle huomattavasti edullisemmaksi kuin virheiden ja sekaannusten korjaaminen tai tietämättömyydestä aiheutuneiden asiakassuhteiden katkeamiset. Perehdyttäminen on pitkántäh-täimen prosessi, joka vaatii yritykseltä aikaa ja resursseja. (Kangas & Hämäläinen 2008, 5.)

Yrityskuva on mielikuva, jonka ihmiset itse muodostavat jostakin yrityksestä. Perehdyttämis-käytännön toteutuminen voi näin ollen vaikuttaa yrityskuvaan joko negatiivisella tai positiivi-sella tavalla. Yritys, joka laiminlyö työntekijöidensä perehdyttämisen, saa osakseen negatiivis-ta huomiota. Esimerkiksi yrityksessä työskennelleet työharjoittelijat kertovat sekä hyvistä että huonoista työkokemuksistaan luokkatovereilleen ja ystävilleen, jotka puolestaan muodostavat omia mielikuvia yrityksestä kertomusten perusteella. Muodostuneet mielikuvat voivat vaikut-taa myöhemmin työpaikkaa ja työharjoittelupaikkaa haettaessa. Tämän takia myönteisen yri-tysimagon säilyttäminen on yritykselle tärkeää. Työnantaja, joka huolehtii jokaisen työnteki-jän asianmukaisesta perehdyttämisestä, selvästi kunnioittaa ja arvostaa työntekijöitään sekä tukee heidän ammatillista kehittymistään. (Kangas & Hämäläinen 2008, 5.)

### 3.4 Perehdyttämisen suunnittelu

Hyvä ja laadukas perehdyttäminen edellyttää suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatku-vuutta ja huolellista valmentautumista. Tuloksellisen perehdyttämisen lähtökohtana on pe-rehdyttämisen suunnittelu aina organisaatio- ja tapauskohtaisesti. Perehdyttämisen suunnitte-lussa tulee ottaa huomioon yrityksen tavoitteiden mukainen toimintakonsepti, nykytilanne, käytössä olevat resurssit, perehdytettävän osaaminen ja tausta. Työntekijät ovat usein koulu-tukseltaan ja työkokemukseltaan erilaisia, joten myös perehdyttämisen tulisi olla sisällöltään joustava sekä yksilön tarpeet huomioon ottava prosessi. (Kupias & Peltola 2009, 86; Pentti-nen & Mäntynen 2009, 2.)

Perehdyttämisen etuna on työyhteisöjen sekä organisaatioiden oppiminen ja kehittyminen. Perehdyttämisen päätavoitteena on yksilön oppiminen, joten sen suunnittelussa tuleekin pohtia, millaisia tietoja, asenteita ja valmiuksia tulokkaan on tarkoitus oppia ja missä ajassa. (Kupias & Peltola 2009, 87; Kangas & Hämäläinen 2008, 6.)

Alalla, jolla työntekijöiden vaihtelu on suurta ja jossa käytetään paljon osa-aikatyövoimaa, suunnitelmallinen perehdyttäminen on kaiken toiminnan kulmakivi. Sesonkiluonteinen toiminta ja osa-aikatyövoiman yleistynyt käyttö lisää haasteita palveluyrityksissä. Vaikka työntekijä tekisi töitä vain muutamana päivänä kuukaudessa, on hänen motivoinnista, tiedonkulusta sekä koulutuksesta huolehdittava samalla tavalla. Kun työsuhteet ovat lyhyitä, usein vain sesongin ajan kestäviä, perehdyttämisen tulee olla entistä tehokkaampaa, jotta työntekijä pääsisi mahdollisimman nopeasti sisälle työyhteisöön ja työhönsä. Valitettavan usein etenkin osa-aikaisten työntekijöiden perehdyttäminen näkyy palveluyrityksissä kuitenkin unohtuneen lähes kokonaan, tai perehdyttäminen tapahtuu pelkän oheismateriaalin avulla, jota lukemalla uusi työntekijä harvoin pystyy kaikkea yritykseen sekä työtehtävään liittyvää tietoa sisäistämään. Perehdyttämistä suunniteltaessa tulee siis muistaa, että perehdyttämisoppaat, toimintakertomukset, tervetuloa taloon-oppaat sekä muut yrityksen perehdyttämisen oheis- ja apumateriaalit toimivat vain varsinaisen perehdyttämisprosessin ja työnopastuksen tukena. (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 44; Eräsalo 2008, 60.)

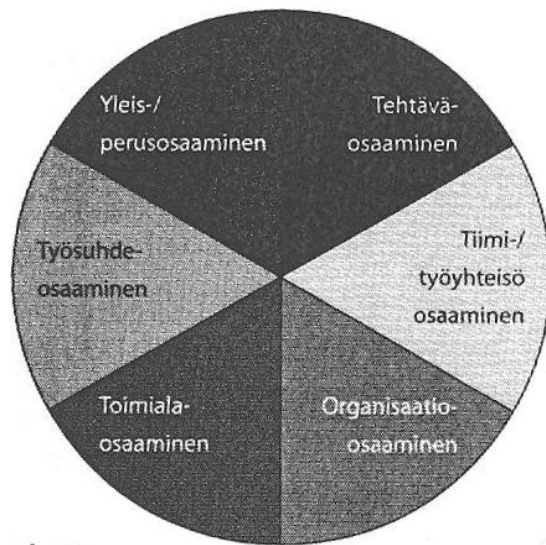
Eräsalon (2008, 64) mukaan perehdyttäminen lähtee liikkeelle aina kahdesta lähtökohdasta: yrityksen tarpeesta ja käytettävissä olevista resursseista sekä yksilön perehdyttämistarpeesta. Nämä tekijät ohjaavat myös perehdyttämisen suunnittelua. Jokainen yritys laatii perehdyttämissuunnitelmansa sen mukaan, mitä asioita haluaa uuden työntekijän tietävän ja oppivan, millaiset toimintatavat sopivat yrityksen toimintaan parhaiten ja millaista yrityskuvaa se haluaa antaa uusille työntekijöilleen.

Perehdyttämisen toteuttamista varten jokaisessa yrityksessä tulisi Eräsalon (2009, 64) mukaan olla perehdyttämisen yleissuunnitelma, joka sisältää asioita, jotka jokaisen yrityksessä toimivan henkilön tulee tietää. Yleissuunnitelmassa määritellään perehdyttämistä koskevat yleiset periaatteet. Yleissuunnitelman laajuudesta ei ole tarkkaa ohjeistusta, sillä se määräytyy yleensä työsuhteen laadun mukaan. Se tulee kuitenkin toteuttaa niin, ettei yksikään työntekijä jää täysin tietämättömäksi yrityksen asioista.

Kun uuteen työntekijään ja hänen osaamistaustaansa on tutustuttu, tulokkaalle voidaan laatia yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma yleissuunnitelman pohjalta, kun tiedetään, mitä tulososaa ja mihin asioihin perehdyttämisessä kannattaa paneutua. Perehdyttäjä ja perehdytettävä sopivat yhdessä tavoitteista, mitä työntekijän tulee osata perehdyttämävaiheen jälkeen. Tällä toimenpiteellä pyritään varmistamaan perehdyttämisen onnistuminen. (Eräsalo 2008, 64.)

### 3.4.1 Yksilön osaaminen

Perehdytettäessä uutta työntekijää on tärkeää tietää, minkälaista aikaisempaa työkokemusta ja taustoja kyseinen henkilö omaa. Osaamisalueiden kartoittamisesta on hyötyä sekä perehdyttäjälle että perehdytettävälle. Yksilön osaaminen voidaan jakaa eri osa-alueisiin, kuten Kupias ja Peltola (Kuvio 2) kuvassa osoittavat. He jaottelevat tulokkaan osaamisen tehtäväkohtaiseen-, tiimi- tai työyhteisökohtaiseen-, organisaatio-, toimiala-, työsuhde- sekä yleisosaamiseen. (Kupias & Peltola 89—92.)



Kuvio 2. Osaamisalueet (Kupias & Peltola 2009, 90)

**Tehtäväkohtaiseen osaamiseen** kiinnitetään huomiota rekrytointivaiheessa, jolloin yritys etsii uusia työntekijöitä. Tähän osaamisalueeseen vaikuttavat erityisesti sekä tulokkaan aikaisempi työkokemus että koulutuksen kautta saatu ammattiosaaminen. Perehdyttämisen painotus määräytyy sen perusteella, mitä uuden työntekijän katsotaan jo osaavan ja mitä taitoja hänen tulee vielä kehittää toimiakseen valitussa työnkuvassa. (Kupias & Peltola 2009, 90—92.)

**Tiimi- ja työyhteisökohtaisella** osaamisella tarkoitetaan sitä osaamista, jota juuri kyseisessä tiimissä tai työyhteisössä tarvitaan. Yhteisistä pelisäännöistä sekä tiimin työprosessikuvauksista laadittuja kirjallisia ohjeita voidaan tarvittaessa jakaa tulokkaalle työn aloitusvaiheessa. Jos uusi työntekijä valitaan organisaation ulkopuolelta, häneltä ei voida edellyttää tätä osaamista. Tämä osaamisalue sisältää paljon niin sanottua hiljaista tietoa, jota ei ole kuvattu missään. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan yleensä jotain henkilökohtaista tietoa tai taitoa, jota on vaikea

jakaa. Siitä huolimatta myös henkilökohtaisten taitojen jakaminen olisi tärkeää perehdyttämisen kannalta. (Kupias & Peltola 2009, 90—92.)

**Organisaatio-osaaminen** määritellään osaamiseksi, jota juuri kyseisessä yrityksessä tarvitaan. Tällä tarkoitetaan siis yrityksen arvoihin, toimintapolitiikkaan, strategioihin sekä organisaatiosuhteisiin liittyvää osaamista. Työpaikkaa vaihtaessaan työntekijä kantaa mukanaan organisaatio-osaamista, mutta tiimiosaaminen ei kulkeudu mukana, koska tiimi ja yhteisö vaihtuvat. Tämän vuoksi on tärkeää erottaa nämä kaksi osaamisaluetta toisistaan. (Kupias & Peltola 2009, 90—92.)

**Toimialakohtainen osaaminen** on nimensä mukaisesti toimialasidonnaista osaamista. Toimialakohtaiset käytännöt vaihtelevat paljon, joten aina toimialan vaihtuessa tarvitaan toimialaan liittyvää asianmukaista perehdyttämistä, vaikka perustehtävä olisikin sama. (Kupias & Peltola 2009, 90—92.)

**Työsuhdeosaaminen** liittyy työsuhteeseen ja työsuhde-ehtoihin. Yleensä tulokas saa tietoa työsuhteeseensa liittyvistä ehdoista ja eduista jo rekrytointivaiheen yhteydessä, jotka on syytä kerrata heti työsuhteen alettua. Jokaisella työntekijällä on oikeus tietää työpaikkansa työsuhteasioista. (Kupias & Peltola 2009, 90—92.)

**Yleisosaamisella** tarkoitetaan kaikkia niitä välttämättömiä tietoja ja taitoja, joita työelämässä tarvitaan. Tällaisia taitoja ovat muun muassa yksilön kielitaito, työelämätaidot sekä tietotekninen perusosaaminen. Näitä taitoja yleensä väheksytään perehdyttämisen yhteydessä, mutta yrityksessä tulee kuitenkin muistaa, että esimerkiksi uransa alkuvaiheilla oleville työharjoittelijoille työelämään kuuluvat taidot eivät välttämättä ole itsestäänselvyksiä. (Kupias & Peltola 2009, 90—92.)

Osaamisalueiden kartoittaminen helpottaa perehdyttämisen suunnittelua. Kun tiedetään, mitä uusi työntekijä jo osaa sekä missä osa-alueissa hän tarvitsee vielä opastusta, voidaan perehdyttämisessä keskittyä olennaisiin asioihin. Näin perehdyttäminen tukee uuden oppimista ja palvelee parhaiten sekä yritystä että työntekijää. Tämän avulla perehdyttämiseen voidaan sisällyttää juuri ne tiedot ja taidot, jotka koetaan tärkeimmiksi ja joita uuden työntekijän halutaan oppivan. (Kupias & Peltola 2009, 89.)

### 3.4.2 Perehdyttämisohjelman laatiminen

Jotta yritykseen tulevien uusien työntekijöiden perehdyttäminen olisi systemaattista ja suunniteltua, organisaatioon tulee laatia perehdyttämisohjelma. Ohjelmassa määritellään, kuka perehdyttää ja mitä, miten perehdytetään ja mitä apuvälineitä tai -materiaaleja perehdyttämisen tukena tullaan käyttämään. Ohjelmassa määritellään myös tavoitteet, joita kohti perehdyttämisellä pyritään. (Liski, Horn & Villanen 2007, 19.) Hyvin suunniteltu perehdyttäminen on johdonmukaista ja palvelee parhaiten sekä uutta työntekijää että työnantajaa. Perehdyttämisohjelma, joka ottaa huomioon joustavuuden sekä tulokkaan tarpeet, luo perehdyttämiselle erinomaiset puitteet sekä varmistaa, että perehdyttäminen onnistuu asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Perehdyttämisohjelma sisältää Viitalan (2004, 260) mukaan yleensä seuraavat osat:

- tiedottaminen ennen työhön tuloa
- vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen
- työsuhdeperehdyttäminen
- työnopastus.

Perehdyttämisohjelma laaditaan vastaamaan kunkin yrityksen toimintatapoja, ja näin ollen voidaan todeta, että perehdyttämisohjelmalle ei ole olemassa yhtä oikeaa mallia, vaan ohjelma laaditaan organisaatiokohtaisesti yrityksen tarpeet ja käytettävissä olevat resurssit huomioon ottaen. Perehdyttämisohjelmaa laatiessa on myös syytä huomioida tulokkaan aikaisempi osaaminen, tavoitteet ja tarpeet oppimiselle sekä tapa oppia uusia asioita. Näin ollen valmiita perehdyttämismalleja ei tule käyttää sellaisenaan, vaan muokata niitä juuri omiin tarpeisiin parhaiten soveltuviksi. (Viitala 2004, 260.)

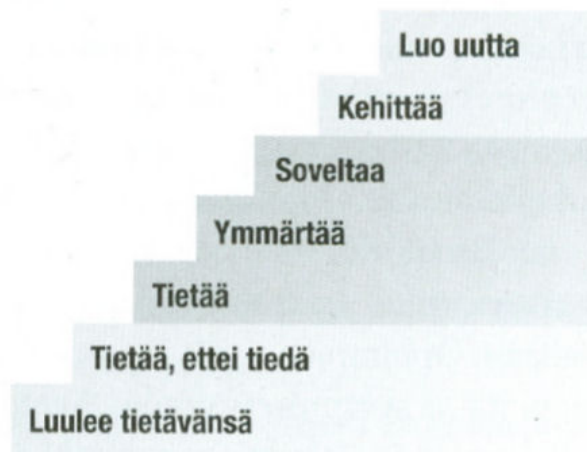
### 3.4.3 Oppiminen ja erilaiset oppimistyylit

Perehdyttämisellä ja työnopastuksella tähdätään yksilön oppimisen edistämiseen. Oppimisella tarkoitetaan prosessia, jossa tiedon luominen tapahtuu muokkaamalla yksilön kokemuksia ja aikaisempia tietoja. Oppiminen ei ole pelkästään siis uuden tiedon passiivista vastaanotta-

mista, vaan sen rakentamista, muokkaamista ja uuden tiedon liittämistä aikaisemmin opittuun. Oppiminen tapahtuu siten, että yksilö rakentaa sisäisiä malleja eli skeemoja oppimisprosessin aikana ja muodostaa laajempia tiedollisia rakenteita saadun informaation pohjalta. Oppinen on yksilöllistä ja jokainen jäsentää oppimaansa eri tavalla, ja juuri tästä syystä siihen tulee kiinnittää huomiota jo perehdyttämisen suunnitteluvaiheessa. (Sydänmaanlakka 2006, 153.)

Oppiminen voidaan jakaa tiedon käsittelytason mukaan kahteen lajiin: pintaprosessointiin ja syväprosessointiin. Pintaprosessoinnissa tiedon vastaanottaminen tapahtuu sellaisenaan ja tiedon muokkaaminen ja työstäminen jää vähäiseksi. Pintaprosessoinnissa myös oppiminen jää hyvin pinnalliseksi. Syväprosessoinnilla tarkoitetaan puolestaan tiedon syvällisempää tutkimista, pohtimista sekä kyseenalaistamista, jolloin myös niin kutsuttu syväoppiminen on mahdollista. (Sydänmaanlakka 2006, 153.)

Oppimista voidaan Sydänmaanlakan (2006, 154) mukaan havainnoillistaa porraskuviolla (kuvio 3), josta selviää, että oppimista tapahtuu monella eri tasolla. Kuviossa oppimisen taso etenee vaiheittain pintaprosessoinnista syväoppimiseksi.



Kuvio 3. Oppimisen portaat (Sydänmaanlakka 2006, 154)

Oppimisen lähtökohtana on oman tietämättömyytensä tunnistaminen eikä oppimista tapahdu, jos vain luulee tietävänsä. Oppiminen edellyttää ihmettelyä ja asioiden pohtimista. Tietäminen on varsinaisen oppimisen ensimmäinen porras. Uutta tietoa on tietysti hankittava, mutta tämän lisäksi myös ymmärrettävä ja sisäistettävä. Tietämisen ja ymmärtämisen välillä



on iso ero. Ymmärtämisellä tarkoitetaan informaation arviointia, tulkitsemista, mallien rakentamista ja laajempien tiedollisten rakenteiden muodostamista. Toisin sanottuna ymmärtäminen on siis tiedon sisäistämistä. Seuraava oppimisen porras on soveltaminen. Soveltaminen edellyttää tiedon ymmärtämistä. Soveltamisen tasolla tieto muuttuukin tietoisuudeksi, joka voidaan siirtää käytäntöön. Oppiminen on aina vietävä vähintään tälle tasolle, jotta se olisi mahdollista. Käytännön oppimistilanteissa, kuten perehdyttämisessä ja työnopastuksessa, liikutaan kolmen ensimmäisen portaan eli tietämisen, ymmärtämisen ja soveltamisen tasolla. Siirryttäessä kehittämisen ja uuden luomisen portaille siirrytään samalla oppimisen syväprosessoinnin alueelle. (Sydänmaanlakka 2006, 154.)

Oppimisen edellytyksenä on siis ihmettely ja tietojen kyseenalaistaminen. Yksilöllä tulee olla myös motivaatio uuden oppimiseen, sillä muuten oppiminen jää vain pinnalliseksi. Syväoppiminen puolestaan vaatii tiedon ja kokemusten arviointia sekä työstämistä eli reflektointia. Reflektoinnin sanotaankin olevan oppimisen avain ja sitä olisi hyvä tapahtua arjen toiminnassa, kuten työtä tehdessä. (Sydänmaanlakka 2006, 81.)

Sydänmaanlakka (2006, 85) jakaa ihmiset neljään eri perustyyppiin oppimistyylin perusteella, jotka ovat

- käytännön toteuttaja
- harkitseva tarkkailija
- looginen päättelijä
- aktiivinen osallistuja.

Käytännön toteuttaja oppii parhaiten tekemällä ja kokeilemalla itse. Hän hankkii tietoa opetelemastaan asiasta, suunnittelee toimintaansa ja sen jälkeen kokeilee itse. Harkitseva tarkkailija sen sijaan oppii asioita havainnoimalla. Hän vetäytyy oppimistilanteessa usein taka-alalle tarkkailemaan muita ja keräämään tietoa sekä arvioimaan sitä. Looginen päättelijä puolestaan oppii tekemällä johtopäätöksiä. Hän pyrkii muodostamaan loogisia malleja yhdistelemällä hajanaista tietoa ja yksityiskohtia. Looginen päättelijä haluaa sisäistää informaation hyvin, minkä vuoksi hän on innokas kyselemään ja ottamaan asioista selvää. Aktiivinen osallistuja puolestaan oppii parhaiten osallistumalla rohkeasti toimintaan. Tällainen oppija pitää haasteista ja haluaa olla monessa mukana. Hän ei karta vaikeitakaan tilanteita, vaan pitää ongel-

mien ratkaisemisesta. Tällaisen oppijan ongelmana on kuitenkin se, että pitkäjänteisyys ei välttämättä riitä opettelemaan asioita perinpohjaisesti ja keskittyminen voi helposti herpaantua. (Sydänmaanlakka 2006, 85.)

Näin ollen voidaan siis todeta, että ei ole olemassa yhtä oikeaa oppimistapaa, vaan jokainen oppii omalla tavallaan. Itselle parhaiten soveltuvan oppimistyylin tunnistaminen on tärkeää siksi, että omaan oppimiseen voisi paremmin kiinnittää huomiota ja kehittää sitä. Vaikka jokaisella yksilöllä on oma tapansa oppia, tulisi myös muita oppimistapoja harjoittaa, jotta oppiminen olisi mahdollista eri tilanteissa monin eri tavoin. Tehokas oppiminen edellyttääkin kaikkien oppimistyylien hallintaa, sillä yrityksissä on eri toimintoja, joita ei voi oppia vain tietyn oppimistyylin kautta. (Sydänmaanlakka 2006, 85.)

Perehdyttäjän ja perehdytettävän oppimistyyliä voivat kuitenkin poiketa toisistaan, minkä vuoksi on tärkeää, että perehdyttäjä huomioi, miten tulokas oppii parhaiten. Helpoin tapa selvittää yksilölle soveltuva oppimistyyli on yksinkertaisesti kysyä, mistä asioista ja miten tulokas haluaa perehdyttämässä lähdettävän liikkeelle. Perehdyttäjän on helpompi laatia yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma, kun tietää, mikä tulokkaalle on helpoin ja mieluisin tapa oppia. (Kupias & Peltola 2009, 120, 124.)

### 3.5 Perehdyttämisen vaiheet

Kjelin ja Kuusisto (2003, 37) määrittelevät perehdyttämisen vaiheittain eteneväksi toimenpidesarjaksi, jonka avulla edistetään sekä uuden työntekijän työtehtävien hallintaa että sopeutumista uuteen työympäristöön. Perehdyttäminen nähdään yrityksissä pitkäikäisen prosessina, joka vaatii aikaa ja resursseja, mutta onnistuessaan palkitsee sekä työnantajan että työntekijän. Sen tuottama hyöty on siis molemminpuolinen.

Perehdyttäminen voidaan Eräsalon (2008, 65) mukaan jakaa esimerkiksi seuraaviin osaluokkiin:

- rekrytointivaihe
- työsuhteen solmiminen
- työn aloittamisvaihe

- yleisperehdytys
- varsinainen työnopastus
- perehdyttämisen onnistumisen seuranta perehdytyksen päätyttyä.

Perehdyttämisen katsotaan alkavan rekrytointivaiheessa, jolloin yritys etsii uusia työntekijöitä. Rekrytointivaihe on tärkeä osa perehdyttämisprosessia, jossa työnhakijalle kerrotaan yleistietoa yrityksestä, tulevien työtehtävien vaatimuksista sekä tarvittavasta osaamisesta työtehtävien osalta. Tietoa annetaan sitä mukaa lisää, mitä pidemmälle perehdyttäminen etenee. Samalla työnantaja saa tietoa työnhakijoiden osaamisesta, motiiveista, ajatuksista ja näkemyksistä. Hyvin suunniteltu rekrytointi antaa erinomaisen pohjan työntekijän jatkoperehdyttämiselle, ja tästä syystä yrityksessä onkin syytä miettiä huolella, millaista työntekijää yritykseen haetaan ja mitä hänen tuleva työnsä tulee sisältämään. (Eräsalo 2008, 65; Kupias & Peltola 2009, 102.)

Rekrytoinnilla katsotaan olevan yrityksessä pitkäaikaisia vaikutuksia niin hyvässä kuin pahassakin. Jos rekrytointi epäonnistuu tai siinä tapahtuu jokin virhe, sillä voi olla suuri negatiivinen vaikutus rekrytoivan yrityksen yritysimageelle, asiakkaille ja pahimmassa tapauksessa myös valitulle henkilölle. Tämän vuoksi sekä rekrytointi että sen jälkeinen perehdyttäminen tulee hoitaa jokaisessa yrityksessä huolella ja ammattitaidolla. Huolellinen rekrytointi edellyttää suunnittelua, toteutusta sekä arviointia. Rekrytointiprosessia suunniteltaessa tulee muistaa, että rekrytointi on niin sanotusti ”kahden kauppa”, jossa myös työnhakija valitsee mieleisensä työnantajan. Rekrytoinnilla siis pyritään herättämään työnhakijan mielenkiinto kyseistä organisaatiota kohtaan, jotta tämä hakeutuisi juuri kyseisen yrityksen palvelukseen, ja tätä kautta yritys saisi riveihinsä lisää tuoreita näkökulmia omaavia asiantuntijoita. Rekrytoinnin onnistumisen arviointi on kuitenkin mahdollista vasta jälkeenpäin, kun tiedetään, onko tehtävään löydetty oikea henkilö, joka pitää työstään ja myös kehittyy siinä yrityksen tarpeiden mukaisesti. (Hyppänen 2007, 176.)

Rekrytointivaiheen jälkeen yritys valitsee mielestään parhaiten työtehtävään sopivan henkilön, jonka kanssa kirjoittaa työsuhteen solmimisvaiheen yhteydessä työntekijälle kerrotaan tarkemmin tulevasta työnkuvasta sekä työn alkamisajankohdasta. (Eräsalo 2008, 65.) Hokkasen ym. (2008, 64) mukaan varsinainen perehdyttäminen alkaakin vasta tässä vaiheessa, sillä uuden työntekijän katsotaan olevan motivoitunut oppimaan uutta sekä työtehtävistään että uudesta työpaikastaan.

Esimiehen tulee aloittaa perehdyttämiseen liittyvät toimenpiteet jo ennen kuin uusi työntekijä aloittaa työnsä. Työpisteen järjestäminen ja tarvittavien työvälineiden, kuten tietokoneiden, sähköpostiin tarvittavien salasanojen sekä muiden työssä tarpeellisten välineiden ja materiaalien valmistelu kulkuluvista tervetuloa taloon -oppaisiin on syytä hoitaa jo ennakkoon. Kun materiaalit ja välineet ovat työn aloittamisvaiheessa valmiina, voidaan uuden työn opettelu aloittaa jo ensimmäisenä työpäivänä, eikä alkujärjestelyihin näin tarvitse kuluttaa kallisarvoista oppimisaikaa. Tulokkaan on mielekkäämpää saapua työpaikalle, jossa kaikki tietävät hänen tulostaan ja hänen tuloonsa on myös valmistauduttu. (Hyppänen 2007, 195.)

Työn aloittamisvaiheessa esimies ottaa uuden työntekijän vastaan ja hänet esitellään muille työntekijöille. Ensimmäisenä päivänä on hyvä käydä perehdyttävän kanssa läpi hänelle laadittu perehdyttämishjelma ja sen aikataulu sekä työhön kohdistuvat odotukset ja tavoitteet. Kun nämä tarvittavat muodollisuudet on hoidettu, aloitetaan työntekijän yleisperhdyttäminen. (Eräsalo 2008, 65.)

Yleisperhdyttämisellä tarkoitetaan organisaatioon perehtymistä. Työntekijä oppii tuntemaan yrityksen arvoja, tavoitteita ja kulttuuria jo rekrytointiprosessin aikana. On tärkeää, että työntekijä tuntee työskentelevänsä yrityksessä, jonka arvomaailma tuntuu hänestä itsestäänkin oikealta. Tällöin työntekijä pystyy paremmin sitoutumaan työhönsä, kun tuntee yrityksen arvot omakseen. (Kupias & Peltola 2009, 65.) Yleisperhdyttämisen yhteydessä työntekijälle selvitetään yrityksen voimassa olevat pelisäännöt, tutustutetaan organisaatioon, työtovereihin sekä muihin yrityksen tärkeinä pitämiin asioihin. Työntekijä voi tarvittaessa kysellä mieltään askarruttavia kysymyksiä työhön liittyvistä asioista, ja perehdyttäjä puolestaan antaa tärkeitä tietoja uuteen työntekijään kohdistuvista odotuksista. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

Työnopastus alkaa yleensä jo ensimmäisenä päivänä. Työtehtävästä, organisaatiosta sekä tulokkaan aikaisemmasta osaamisesta riippuen työtehtäviin perehdyttäminen voi kestää muutamasta päivästä muutamaan kuukauteen. Yleisesti ajatellaan, että noin vuoden talossa oltuaan työntekijä pystyy antamaan täyden työpanoksensa yritykselle. (Kauhanen 2003, 146.)

Perehdyttämisprosessin viimeinen vaihe on Eräsalon (2008, 65) mukaan perehdyttämisen seuranta. Seuranta tulee tehdä, jotta tiedetään, miten perehdyttäminen on onnistunut. Ilman seuranta ei perehdyttämisellä saavuteta sille asetettuja tavoitteita ja hyvinkin suunniteltu perehdyttäminen menee hukkaan. Kun perehdyttämistä ja sen onnistuneisuutta seurataan ja

arvioidaan, pystytään perehdyttämistä kehittämään entistä paremmaksi ja tehokkaammaksi saatujen tulosten pohjalta.

### 3.6 Työnopastus

Varsinaiseen työhön ja työtehtäviin perehdyttämistä kutsutaan työnopastukseksi. Näin ollen työnopastus on tärkeä osa perehdyttämistä. (Kangas & Hämäläinen 2008, 2.) Työnopastus on yksityiskohtaista työtehtävien selvittämistä, jota toteutetaan sekä työntekijän että työnantajan tarpeen edellyttämällä laajuudella. Ennen varsinaisen työnopastuksen alkua tulee oppimiselle luoda myönteiset puitteet. Työnopastajan tehtävänä on innostaa ja herättää opastettavan mielenkiinto tulevia työtehtäviä kohtaan. Ennen opastusta käydään läpi tulokkaan aikaisempi työkokemus, ja sitä kautta määritellään, mihin työnopastuksessa tullaan tarkemmin keskittymään. Työturvallisuuden vuoksi työnopastajan tulee varmistaa, että tulokas todella osaa tehdä sen, mitä väittää osaavansa. Osaaminen on tällöin hyvä todistaa joko työnäytteen antamisella tai suullisesti selostaen. (Eräsalo 2008, 65, 67.)

Hyvällä työnopastajalla on monipuolinen ammattitaito, aito halu opastamistyöhön ja sen jatkuvaan kehittämiseen sekä myönteinen suhtautuminen uusiin työntekijöihin. Hänen tulee olla opastuksessaan selkeä ja johdonmukainen sekä pyrkiä kannustamaan ja rohkaisemaan tulokasta uuden työnsä alussa. Hyvä opastaja osaa asettautua opastettavan asemaan ja nähdä asiat hänen kannaltaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14.)

Työnopastus on aiheellista aina silloin, kun työ on tekijälleen jollain tavalla uutta. Kysymyksessä voi olla joko työntekijän aloittaminen, työtapojen- ja menetelmien vaihtuminen tai uusien koneiden ja laitteiden käyttöönotto yrityksessä. Opastus on aiheellista myös tilanteessa, jossa turvallisuusmääräyksiä laiminlyödään tai yrityksen toimintatavat poikkeavat lakisääteisistä määräyksistä ja laatuksiteereistä. Työnopastuksen katsotaan olevan ennaltaehkäisevää työsuojelua, jonka pääasiallisena tarkoituksena on ehkäistä ja vähentää työn vaaroja ja siitä syntyviä rasitusvammoja. Erityisesti alalla, jossa työnteko on fyysisesti kuormittavaa, tulee korostaa turvallisia työtapoja sekä antaa tietoa ergonomisesti oikeista työmenetelmistä, -liikkeistä ja -asunnoista. (Eräsalo 2008, 67; Penttinen & Mäntynen 2009, 5.)

Eräsalon (2008, 67) mukaan työnopastuksen tulee sisältää ainakin seuraavat asiat:

- koneiden, laitteiden, työvälineiden ja aineiden oikeat käyttötavat
- työtä koskevat turvallisuusmääräykset
- oikeat työmenetelmät ja toimintatavat
- työn ergonomia
- tarvittaessa henkilökohtaisten suojainten, suojavaatetuksen sekä suojalaitteiden oikeat ja turvalliset käyttötavat, niiden säilytys ja huolto.

Työnopastuksen myötä uudelle työntekijälle muodostuu työn teon sisäinen malli, jonka kautta toiminta automatisoituu ja työn edellyttämät tiedot ja taidot opitaan niin hyvin, ettei miettimiseen tarvitse käyttää ylimääräistä energiaa. Sisäiseen malliin perustuvat taidot säilyvät ja palautuvat helposti, vaikka niitä ei joka päivä aktiivisesti käyttäisikään. Tiedon muuttuessa uusi tieto muokkautuu ongelmitta vahvan perusmallin pohjalle ja päivittää sen vastaamaan muuttuneita olosuhteita. (Eräsalo 2008, 68; Penttinen & Mäntynen 2009, 5.)

Työnopastus tulee suunnitella hyvin, jotta itse työnopastustilanteessa pystytään keskittymään olennaiseen. Opastettavan oppimistavoitteet ja -tarpeet tulee aina selvittää; mitä opastettava osaa jo ennestään ja mitä uusia asioita hänen tulee oppia. Näiden tietojen pohjalta voidaan suunnitella opastustilanne. Työnopastuksen avuksi on kehitetty ns. viiden askeleen menetelmä, jota opastaja voi hyödyntää tarkoituksenmukaisesti opastusta suunniteltaessa ja toteuttaessa. Viiden askeleen työnopastus on yleisesti tunnettu menetelmä. (Kangas & Hämäläinen 2008, 14—15; Kangas 2000, 14—15.)

### 1. Opastustilanteen aloittaminen

Kartoitetaan uuden työntekijän aikaisempi osaaminen ja määritellään oppimistavoitteet. Tämän vaiheen tarkoituksena sekä opastajalle että opastettavalle selviää, mitä asioita opastettava jo osaa ja tietää sekä mitä asioita hänen tulisi vielä oppia.

### 2. Opetus

Tarkoituksena on antaa opastettavalle kattava kokonaiskuva tulevista työtehtävistä. Tärkeintä on, että opastettava osallistuu aktiivisesti opetustilanteeseen ja on vuoro-

vaikutuksessa opastajan kanssa. Mikäli opastustilanne on kovin opastajakeskeinen, opastettava ei saa mahdollisuutta osallistua opastustilanteeseen ja opastajan ja opastettavan välinen vuorovaikutus puuttuu. Tämän seurauksena oppiminen vaikeutuu. Tämän vaiheen haittapuolena voi olla myös se, että opastettava kokee hänelle opastetun tavan tai menetelmän ainoana oikeana eikä edes mieti muita vaihtoehtoja. Laaja kokonaisuus on hyvä jakaa osiin ja opastaja opastaa yhden vaiheen kerrallaan ottaen opastettavan mukaan sekä keskusteluihin että tekemiseen. Opastajan tulee myös varmistaa, että opastettava on oppinut opastetun vaiheen, ennen kuin siirtyy seuraavaan vaiheeseen.

### 3. Mielikuvaharjoittelu

Mielikuvaharjoittelun avulla opastettava kerta mielessään jo opittuja asioita, ja näin työn suorittaminen itsenäisesti helpottuu. Itsenäisen ja oma-aloitteisen työntekijän ei tarvitse ajatella jokaista työtehtävän suorittamista erikseen, sillä hänelle on kehittynyt sisäisiä malleja, jotka automatisoivat hänen toimintaansa.

### 4. Taidon kokeilu ja harjoittelu

Työtehtävien suorittaminen itsenäisesti alusta loppuun opastajan valvonnassa kehittää ammattitaitoa sekä oman työn arviointia. Vaiheen tarkoituksena on, että opastettava suorittaa jonkin työvaiheen itsenäisesti. Tämän jälkeen hän tekee itsearvioinnin suorituksestaan, jonka jälkeen työnopastaja arvioi sen.

### 5. Opitun varmistaminen

Työnopastuksen viimeisessä vaiheessa opastaja seuraa opastettavan työntekoa ja oppimistavoitteiden saavuttamista. Tässä vaiheessa varmistetaan, että työntekijällä on riittävät tiedot ja taidot hoitaa työtehtävät itsenäisesti.

Vaikka työnopastuksen avuksi on kehitetty erilaisia malleja, kuten edellä mainittu viiden askeleen työnopastus, ei valmiita malleja tai kaavoja tule käyttää sellaisenaan, vaan soveltaa niitä kunkin opastettavan ja tilanteen mukaisesti. Opastettavien lähtökohdat ovat erilaisia: toisella voi olla teoriapohjaista osaamista, kun taas toinen on oppinut käytännön työn kautta. Myös asenteet ja motivaatio vaikuttavat oppimiseen ratkaisevasti. Mikäli opastettavalla on hyvä motivaatio, mutta hän ei luota omiin oppimismahdollisuuksiinsa, opastaja joutuu tekemään enemmän töitä rohkaistaakseen sekä kannustaakseen opastettavaa. (Kangas 2000, 13.)

### 3.7 Perehdyttämisen seuranta

Perehdyttämisen ja työnopastuksen tuloksia tulee myös arvioida, sillä ilman niitä perehdyttämällä ei saavuteta tarkoituksenmukaista hyötyä. Näin ollen perehdyttämistä suunniteltaessa tulisi yrityksessä suunnitella myös sitä, miten oppimista seurataan ja kuinka se varmistetaan. Seurantakeskustelujen ajankohdat olisikin hyvä merkitä ylös jo alkuvaiheessa, etteivät ne pääse unohtumaan. (Penttinen & Mäntynen 2009, 7.)

Konkreettisen seurannan apuna voidaan käyttää esimerkiksi erilaisia tarkistuslisoja, joista näkee mitä kaikkea perehdyttävälle on jo opastettu ja mitä on vielä jäljellä. Esimerkiksi perehdyttämisen tarkistuslistan avulla kaikki työyhteisön jäsenet pystyvät helposti seuraamaan perehdyttämisprosessin etenemistä. (Kangas & Hämäläinen 2008, 7.)

Perehdyttämiskauden lopulla on syytä järjestää yhteinen tapaaminen esimiehen, kummin sekä työntekijän välillä, jossa käydään läpi sekä perehdyttämistä että perehtymistä. Tapaamisessa voidaan keskustella esimerkiksi perehdyttämisen etenemisestä, mahdollisista kehitystarpeista, työntekijää askarruttavista asioista sekä ehdotuksista organisaation toiminnan kehittämiseksi. Tapaamisen tarkoituksena on selvittää, onko perehdyttäminen ollut riittävää ja onko työntekijällä perehdyttämisprosessin jälkeen tarvittavat tiedot ja taidot onnistua työssään. Perehdyttämisen palautekeskustelussa uusi työntekijä voi saada palautetta tekemästään työstä ja parantaa tämän pohjalta toimintaansa työyhteisössä. Tarvittaessa perehdyttämistä voidaan jatkaa pitempäänkin, jos se koetaan tarpeelliseksi. Palautekeskustelusta on hyötyä sekä työntekijälle että työnantajalle. (Hokkanen ym. 2008, 69; Kupias & Peltola 2009, 107.)

Seuranta tehdessä tulee miettiä, saavutettiinko perehdyttämiselle asetetut tavoitteet, mikä onnistui ja mikä epäonnistui. Tulosten pohjalta perehdyttämistä on helppo kehittää kasvavien vaatimusten mukaiseksi. (Penttinen & Mäntynen 2009, 7.) Hyvä ja tehokas tapa päättää perehdyttämisprosessi on tulokkaan ottaminen uusien työntekijöiden perehdyttäjäksi. Tällä tavalla uusi tulokas pääsee näyttämään perehdyttämiskaudella omaksumansa opit, mikä puolestaan nostattaa hänen ammatillista itsetuntoaan. (Hokkanen ym. 2008, 69.)



### 3.8 Perehdyttämisen tärkeys matkailu- ja ravitsemisalalla

Yhteenvetona voidaan todeta, että perehdyttämisen merkitys korostuu etenkin matkailu- ja ravitsemisalalla, jossa osa-aikatyövoiman käyttö on hyvin yleistä alalle tyypillisen sesonki- luontoisuuden vuoksi. Työsuhteet ovat yleensä lyhyitä, lähinnä sesongin ajan kestäviä, joten on tärkeää, että työntekijä oppii tekemänsä työn heti oikein. Alalla työskentelee myös paljon nuoria ja kokemattomia työntekijöitä, joilla ammatilliset taidot ja valmiudet työskennellä toimialalla eivät ole vielä täysin kehittyneet. Pahimmassa tapauksessa laiminlyöty perehdyttäminen voi johtaa vakaviin työtapaturmiin. Tämän vuoksi perehdyttämiseen ja etenkin työnopastukseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Asianmukaisella perehdyttämisellä ja työnopastuksella varmistetaan kokemattomankin työntekijän kehittyminen lyhyessä ajassa tehokkaaksi työntekijäksi.

Päihteiden lisääntynyt käyttö, ravintoloiden ja baarien myöhäiset sulkemisajat sekä alkoholin liittyminen asiakaspalveluun lisäävät väkivallan ja vaaratilanteiden määrää matkailu- ja ravitsemisalalla. Riskien tunnistaminen ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy vaikuttaa samanaikaisesti sekä henkilöstö- että asiakasturvallisuuteen, ja näin ollen myös palvelun laatuun. Yleisten turvallisuusohjeiden lisäksi matkailu- ja ravitsemisalalla tulee kiinnittää erityistä huomiota muun muassa työn psyykkiseen ja fyysiseen kuormittavuuteen, yksintyöskentelyyn, väkivallan uhkaan ja siihen varautumiseen sekä työyhteisön sisäiseen vuorovaikutukseen. (Eräsalo 2008, 110.) Perehdyttämisohjelmaan tulee sisällyttää myös työturvallisuuteen liittyvät käytännöt uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Työnopastuksen yhteydessä työntekijöille tulee antaa tietoa turvallisista työtavoista ja -asunnoista, jotta ylimääräisiltä työstä aiheutuvilta vammoilta ja onnettomuuksilta vältyttäisiin.

Perehdyttäminen ei pidä sisällään vain työn suoritukseen liittyvää opastamista, vaan tulokas tulee perehdyttää myös asiakaspalvelutehtäviin, sillä matkailu- ja ravitsemisalalla ollaan lähes jatkuvassa kontaktissa asiakkaiden kanssa. Jokaisen työntekijän tulee tietää ja tuntea työpaikkansa liikeidea, toimintatavat sekä yrityksen toimintaa ohjaavat arvot, sillä näiden asioiden tunteminen on palvelun laadun kannalta tärkeää. Työpaikan pelisäännöt tulee tuntea, jotta osaa työskennellä oikein ja yrityksen toimintapojen mukaisesti. Tämän vuoksi organisatioperehdyttämiseen tulee kiinnittää erityishuomiota. (Lampi, Laurila & Pekkala 2009, 154.)

Asiakaspalvelijan ammattitaito koostuu yhdessä alan teknisestä ammattitaidosta sekä asiakaspalvelutaidoista. Tekninen ammattitaito muodostuu työntekijän koulutuksen ja työkokemuksen kautta, asiakaspalvelutaidoilla tarkoitetaan puolestaan kykyjä ja asenteita, jotka mahdollistavat luontevan kanssakäymisen asiakkaiden kanssa. Perehdyttämisen ja työnopastuksen avulla pyritään vahvistamaan nimenomaan työntekijän teknistä ammattitaitoa. (Joutsenkunas & Heikurainen 2003, 45.)

#### 4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Idea perehdyttämisooppaan tekemisestä Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy:lle syntyi Mari Laurilan työharjoittelun aikana syksyllä 2009. Hänen työskenneltyään yrityksessä vuodesta 2007 lähtien hän on huomannut, että kesätyöntekijöillä on puutteelliset tiedot ja taidot yrityksen asioista sekä työtehtävistä. Yrityksessä perehdyttäminen on hoidettu lähinnä ”tekemällä oppii”-periaatteella, joten perehdyttämisooppaalle katsottiin olevan konkreettinen tarve. Noora Heikkinen oli opinnäytetyön aihetta vailla ja kiinnostui Mari Laurilan ideoimasta perehdyttämisooppaasta. Toiminnallisen opinnäytetyön teko tuntui molempien mielestä mielekkäältä, joten päätimme tehdä opinnäytetyön yhdessä. Koimme, että opinnäytetyön tekeminen toimeksiantajalle palvelee meitä ammatillisesti kaikista parhaiten.

Opinnäytetyömme alkuperäisenä tavoitteena oli tehdä toimeksiantajallemme Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy:lle toimiva perehdyttämisooppa sekä pitää perehdyttämispäivä kesän 2010 työntekijöille. Prosessin edetessä kuitenkin huomasimme, että toimeksiantajaltamme puuttuu perehdyttämisooppaan lisäksi perehdyttämisen runko, mistä syystä yritykselle päädyttiin laatimaan yrityksen toimintatapoja palveleva perehdyttämisohjelma.

Toiminnallinen opinnäytetyö sisältää teoriaviitekehyksen lisäksi konkreettisen tuotoksen, kuten kirjan, ohjeistuksen tai tapahtuman. Kirjoitustyylin tulee palvella tekstin sisältöä, tavoitteita, vastaanottajaa, viestintätilannetta sekä tekstilajia. (Vilka & Airaksinen 2004, 51,65.) Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö, ja sen lopputuotteena syntyi perehdyttämisohjelma Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy:lle. Perehdyttämisohjelma koostuu perehdyttämisooppaasta, perehdyttämispäivän ohjelmarungosta, joka toimi samalla myös esimiehen muistilistana.

Toiminnallisen opinnäytetyön tärkeä lähtökohta on se, että opinnäytetyö tehdään toimeksiantajalle. Vilkan ja Airaksisen (2004, 16—17) mukaan työelämälähtöinen opinnäytetyö tukee ammatillista kasvua, lisää vastuuntuntoa opinnäytetyöstä sekä opettaa ratkaisemaan käytännönläheisiä ongelmia. Produktion avulla opinnäytetyön tekijä voi luoda suhteita ja herättää työnantajien kiinnostuksen, jonka seurauksena myös työllistyminen on todennäköisempää.

#### 4.1 Prosessikuvaus

Ajatus perehdyttämisoppaan tekemisestä opinnäytetyönä syntyi syksyllä 2009 Mari Laurilan työharjoittelun aikana. Mari Laurila tiedusteli Kauppatorin Kahvilamakasiini Oy:n ravintolapäällikkö Elina Ylisiurualta sekä yrityksen omistajilta Ahti Häyryseltä ja Arto Hyväriltä, olisiko perehdyttämisoppaan teko opinnäytetyönä mahdollista. Toimeksiantajat pitivät ideaa hyvänä, sillä yritykseltä puuttui kyseinen perehdyttämisen apumateriaali.

Tammikuussa 2010 Mari Laurila alkoi suunnitella perehdyttämisoppaan sisältöä. Hän mietti, millä tavalla uudet työntekijät on perehdytetty aiemmin, mitä hyvää ja huonoa perehdytyksessä oli, mitä asioita Mari Laurila henkilökohtaisesti olisi halunnut tietää heti ensimmäisenä päivänä, mitkä asiat sisällytetään oppaaseen ja mitkä asiat opitaan näyttämällä ja tekemällä.

Mari Laurila kyseli myös toimeksiantajalta, mitkä asiat olivat heidän mielestään tärkeitä asioita oppaan sisällön kannalta. Heidän mielestään oppaan tulisi sisältää tietoa organisaatiosta sekä toimintatavoista eikä pelkästään vain työtehtäväkohtaisia asioita. Mari Laurila oli saanut toimeksiantajaltaan niin sanotusti ”vapaat kädet” perehdyttämisoppaan tekemiselle, sillä hänen katsottiin olevan pätevä kokoamaan opas omatoimisesti pitkään yrityksessä työskennellyään.

Helmikuussa 2010 Noora Heikkinen oli vielä vailla opinnäytetyöaihetta ja hän osoitti kiinnostusta Mari Laurilan aihetta kohtaan. Niinpä päätimme tehdä opinnäytetyön yhdessä ja jakaa vastuuta siten, että Mari Laurila tulisi keskittymään lähinnä toiminnallisen osion koostamiseen ja Noora Heikkinen perehtyisi sen sijaan teoriapuoleen. Koska Mari Laurila on työskennellyt kyseisessä yrityksessä useamman vuoden, koimme vastuun jakamisen tällä tavoin järkeväksi. Teoriaviitekehys kuitenkin kulkee käsi kädessä perehdyttämisoppaan sisällön kanssa, joten molempien työpanos näkyy sekä teoriaviitekehyksessä että toiminnallisessa osiossa.

Helmikuun aikana syntyi idea perehdyttämispäivän pitämisestä kesän 2010 työntekijöille. Perehdyttämispäivän aikana käytäisiin läpi perehdyttämisoppaan keskeisimpiä asioita, jotka on koottu PowerPoint-esitykseksi. Päivän aikana esiteltäisiin myös yrityksen tilat sekä opastettaisiin työtehtävissä, kuten laitteiden ja koneiden käytössä. Ravintolapäällikkö antoi suostumuksensa perehdyttämispäivän pitämisestä. Koimme perehdyttämispäivän pitämisen olevan

hyödyllistä oman ammatillisen kehittymisen kannalta. Näin pääsisimme käytännössä testaamaan teoriassa opeteltuja asioita.

Mietimme yhdessä ravintolapäällikön kanssa oppaan sisältöä: mitä asioita uusien työntekijöiden olisi hyvä tietää sekä millä tarkkuudella. Mietimme, että koneiden ja laitteiden käyttöä sekä puhdistusta olisi turhaa kertoa itse oppaassa, sillä nämä ovat sellaisia asioita, jotka oppii vain itse tekemällä. Myös perehdyttämisopas tulee olemaan kirjallisen tuotoksen lisäksi sähköisessä muodossa, jotta sen päivittäminen olisi mahdollisimman helppoa.

Aloimme työstää opinnäytetyösuunnitelmaa tutkimalla perehdyttämiseen liittyvää lähdemateriaalia. Tutustuimme myös Theseus-tietokannassa opinnäytetöihin, jotka käsittelevät perehdyttämistä ja sitä kautta saimme vinkkejä teoriaviitekehyksen rakentamiseen. Vilkan ja Airaksisen (2004, 26—27) mukaan opinnäytetyösuunnitelman tekeminen on ensiarvoisen tärkeää, sillä työssä jäsennetään, mitä, miten ja miksi opinnäytetyötä tehdään sekä myös osoitetaan tekijän kyky johdonmukaiseen päättelyyn ideoiden ja tavoitteiden osalta.

Palautimme opinnäytetyösuunnitelman 9.4.2010 opinnäytetyön ohjaajallemme Hannele Siipolalle, mutta jouduimme vielä täydentämään sitä muun muassa tavoitteiden osalta. Korjatun opinnäytetyösuunnitelman palautimme 21.5.2010, jonka jälkeen pidimme uuden tapaamisen. Ohjauksessa saimme vinkkejä muun muassa teoriaviitekehyksen sisältöön. Koska teemme opinnäytetyön yhdessä ja toimeksiantajamme oli vailla perehdyttämisen apuvälinettä, opinnäytetyöohjaajamme ehdottikin meitä laatimaan yritykselle perehdyttämisohjelman, joka tulisi toimimaan yrityksessä perehdyttämisen tukena. Tämän vuoksi päätimme kehittää yrityksen olemassaolevaa perehdyttämiskäytäntöä suunnittelemalla yritykselle perehdyttämisohjelman. Ohjelma tulisi koostumaan perehdyttämisoppaasta, perehdyttämisspäivää varten tehdystä ohjelmarungosta, jota voi tarvittaessa käyttää perehdyttäjän muistilistana sekä perehdyttämisspäivänä että yksittäistä henkilöä perehdytettäessä. Näin saisimme opinnäytetyöstämme laajemman yritystä palvelevan kokonaisuuden.

Sunnuntaina 13.6.2010 pidimme perehdyttämisspäivän kesätyöntekijöille, johon osallistui meidän lisäksi yhdeksän kesän 2010 työntekijää. Tiivistelmä perehdyttämisoppaan tärkeimmistä kohdista oli koottu PowerPoint-esitykseen, joka käytiin läpi yhdessä työntekijöiden kanssa. Noora Heikkinen toimi päivän aikana havainnoitsijana ja teki muistiinpanoja siitä, mitkä asiat olivat selviä sekä mitkä epäselviä työntekijöille. Huomasimme, että esimerkiksi työsuhteasiat, työturvallisuus, hygienia sekä anniskelulainsäädäntö herättivät eniten ky-

symyksiä nuorissa työntekijöissä. Heitä askarrutti muun muassa se, kuinka paljon mietoihin alkoholiin saa lisätä väkeviä, saako ykkösolutta myydä alaikäiselle tai miksi kalan käsittelyn jälkeen tulisi vaihtaa leikkuulautaa sekä välineitä. Tekemiemme havaintojen pohjalta oli helppo keskittyä oppaassa siihen, mitkä asiat olivat epäselviä työntekijöille. Näin oppaan sisältö koottiin vastaamaan tulevien työntekijöiden oppimistarpeita. Pehdyttämispäivää varten koottua PowerPoint-esitystä on tarkoitus käyttää yrityksessä myös jatkossa pehdyttämispäivän tukena, joten täydensimme myös esityksen sisältöä havaittujen puutteiden pohjalta.

Kesän aikana työstimme opinnäytetyön teoriaviitekehystä aiheeseen liittyvää lähdemateriaalia lukemalla sekä tutkimalla jo valmiita aiheeseen liittyviä opinnäytetöitä. Pehdyttämispöytäkirjan teko näytti olevan ”trendiaihe”, mistä syystä kirjallisuutta ei ollut paljoa saatavilla. Kesän aikana lukemamme kirjat eivät suoranaisesti liittyneet pehdyttämisen teoriaan, vaan käytössä olevat kirjat olivat enemmänkin henkilöstöjohtamiseen painottuvia teoksia.

Elokuussa aloimme ahkerasti työstää opinnäytetyötämme eteenpäin. Lähdemateriaaliakin oli enemmän saatavilla, mikä helpotti teoriaviitekehysten kirjoittamista. Elokuun aikana saimme idean sisällyttää turvallisuusasioita opinnäytetyömme teoriaviitekehukseen, sillä koimme niiden liittyvän olennaisesti pehdyttämiseen. Turvallisuusasiat ovat myös tärkeitä työpaikalla, joten myös itse pehdyttämispöytäkirjassa käsitellään niitä asioita.

Syyskuussa opinnäytetyömme teko painottui lähinnä teoriaviitekehysten kirjoittamiseen. Tutustuimme monipuolisesti eri lähdemateriaaleihin, minkä myötä pehdyttämisen kokonaisuus alkoi hahmottua ja opinnäytetyön sisällysluettelo muotoutua selkeämmäksi kokonaisuudeksi. Opinnäytetyöprosessin aikana opimme yhdistelemään tietoa eri lähteistä ja saimme pehdyttämistä koskevan teorian johdonmukaiseksi paketiksi.

Keskiviikkona 6.10.2010 meillä oli tapaaminen opinnäytetyönohjaajamme kanssa. Opinnäytetyömme oli kuitenkin vielä keskeneräinen, joten kaipasimme ohjaajaltamme vinkkejä teoriapohjan täydentämiseen. Sovimme, että teemme tarvittavat muokkaukset opinnäytetyöhömmö ja lähetämme työn liitteineen ohjaajallemme perjantaihin 15.10.2010 mennessä. Alkuperäinen tavoite oli saada opinnäytetyö valmiiksi marraskuun alkuun mennessä, jolloin valmistuminen joulukuun olisi ollut mahdollista. Sairastelu ja lisääntyneet työvuorot kuitenkin sotkivat suunnitelmiamme, ja opinnäytetyön teko oli jonkin aikaa katkolla. Olimme yhtä

mieltä ohjaajamme kanssa siitä, että teoriaviitekehysten laajuus ei vielä vastannut sitä mitä piti, joten päätimme vielä täydentää sitä.

Annoimme perehdyttämisoppaan, perehdyttämispäivän ohjelmarunгон sekä PowerPointesityksen toimeksiantajallemme tarkastettavaksi 23.11.2010. Ravintolapäällikön toivomuksesta teimme oppaaseen vielä pieniä muutoksia koskien työaikoja ja työvuoroja, sairauspoissaolon palkanmaksua sekä ristisaastumiselle alttiiden elintarvikkeiden käsittelyä, muun muassa leikkuuautojen värikoodit. Saimme korjaukset valmiiksi 25.11.2010, minkä jälkeen toimeksiantajamme hyväksyi valmiit tuotokset.

Koska toimeksiantaja haluaa pitää oppaan salaisena, julkisesta opinnäytetyöstä tulee puuttumaan varsinainen perehdyttämisopas. Työn liitteenä tulee kuitenkin olemaan perehdyttämisoppaan kansilehti sekä sisällysluettelo (LIITE 1), perehdyttämispäivän ohjelmarunko (LIITE 2) sekä tiivistelmä perehdyttämisoppaasta PowerPoint-esityksen muodossa (LIITE 3).

Lähetimme opinnäytetyömme tarkastettavaksi muutamia kertoja marraskuun aikana ohjaavalle opettajalle ja pyysimme häneltä kommentteja etenkin työmme teoriaviitekehukseen liittyen. Teimme vielä tarvittavat muokkaukset ja korjaukset, jonka jälkeen palautimme lopullisen version opinnäytetyöstämme 10.12.2010.

#### 4.2 Tuotokset

Opinnäytetyömme lopputuotteena syntyi toimeksiantajallemme yrityksen toiminta-ajatusta palveleva perehdyttämishjelma. Perehdyttämishjelma on suunniteltu yrityksen resurssit ja tarpeet huomioon ottaen.

Suunnittelemamme perehdyttämishjelma koostuu perehdyttämisoppaasta (LIITE 1) sekä perehdyttämispäivän ohjelmasta (LIITE 2). Perehdyttämispäivän ohjelmarunko toimii samalla myös perehdyttäjän muistilistana. Muistilistaa voidaan hyödyntää sekä perehdyttämispäivässä että tarvittaessa myös perehdytettäessä yksittäistä työntekijää. Perehdyttämishjelman tueksi teimme PowerPoint-esityksen (LIITE 3) perehdyttämisoppaan pohjalta, jonka tarkoituksena on helpottaa esimiehen työtä perehdyttämispäivänä.

Yleensä uusia ja osa-aikaisia työntekijöitä palkataan vain kesäisin, jolloin perehdyttäminen tapahtuu ryhmäperehdyttämisenä perehdyttämispäivässä. Yrityksellä ei ole resursseja perehdyttää jokaista sesonkityöntekijää yksitellen.

Työ tehtiin toimeksiantona yritykselle, jolta puuttui lähes kokonaan perehdyttämiseen liittyvä materiaali, jota olisimme voineet työssämme hyödyntää. Toinen tämän opinnäytetyön tekijöistä kuitenkin työskentelee kyseisessä yrityksessä, joten oppaan sisältö on rakennettu pitkälti omien kokemusten ja havaintojen pohjalta sekä toimeksiantajan toivomukset huomioon ottaen. Oppaasta on pyritty tekemään tiivis ja selkeä paketti, johon on koottu kaikki tarvittava tieto, mitä yritykseen tulevan työntekijän tulee tietää.

#### 4.2.1 Perehdyttämisopas

Perehdyttämisoppaan alkuun on koottu yleistietoa yrityksestä ja sen historiasta, liikeideasta ja toiminta-ajatuksista sekä henkilökunnasta. Jokaisen työntekijän tulee tietää perustiedot yrityksestä, jossa työskentelee, jotta pystyisi uskottavasti vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin.

Toinen luku käsittelee yrityksen toimintatapoja, kuten yrityksen arvoja, vaatimuksia työntekijän ulkoiselle olemukselle sekä käyttäytymiselle. Toimintatavat luovat yritykselle omaleimaisen imagon ja tämän vuoksi on tärkeää, että työntekijä omaksuu yrityksen arvot ja työskentelee toimintatapojen mukaisesti, koska tämä välittyy myös asiakkaille.

Listasimme oppaaseen tärkeimpiä työsuhteasioita, sillä yrityksen palveluksessa työskentelee paljon nuoria työntekijöitä, joilla ei ole selvää käsitystä esimerkiksi työajoista tai palkkauksesta. Tämän vuoksi katsoimme tärkeäksi sisällyttää myös nämä asiat oppaaseen.

Halusimme myös painottaa oppaassa työturvallisuuden merkitystä, sillä yrityksessä työskennellään usein kiireen ja paineen alla, jolloin työtapaturmien riski voi kasvaa. Uhkaavat asiakastilanteet ovat tyypillistä matkailu- ja ravitsemisalalla, joten jokaisen työntekijän tulee tietää kuinka tämänkaltaisissa asiakastilanteissa tulee toimia. Oppaassa on myös tietoa, miten tulipalon syttyessä tulee menetellä, mistä löytyy tarvittavat sammutusvälineet, varauloskäynti sekä kuinka tehdään hätäilmoitus.



Luvussa kuusi käsitellään matkailu- ja ravitsemisalaan liittyvää lainsäädäntöä; elintarvikehygieniää, anniskelulainsäädäntöä ja tupakkalainsäädäntöä. Alan toimintaa ohjailee pitkälti lainsäädäntö, minkä vuoksi kaikkien työntekijöiden tulisi tuntea sitä ainakin jossakin määrin toimiakseen työpaikalla oikein.

Elintarvikehygienian tunteminen on tärkeää, sillä yrityksessä joudutaan valmistamaan tuotteet usein kiireessä ja korkeissa lämpötiloissa, jolloin hygieenisyyden merkitys korostuu. Myös anniskelulainsäädännön ymmärtäminen on ensiarvoisen tärkeää, sillä kesäisin myynti keskittyy lähinnä alkoholijuomien anniskeluun. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan anniskelulainsäädännön asettamia määräyksiä. Matkailu- ja ravitsemisalalan lainsäädäntö herätti työntekijöissä kysymyksiä myös perehdyttämispäivän aikana, joten päätimme sisällyttää alaa koskevan lainsäädännön tärkeimmät asiat perehdyttämisoppaaseen.

Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy:n tuotteisiin kuuluu myös Meritullin vierassataman asiakkaiden palveleminen sekä tilausruokailun järjestäminen. Luvut seitsemän ja kahdeksan käsittelevät näitä asioita.

Yritys avaa kesäisin sään salliessa ulkotiskin, josta asiakkaat voivat ostaa kahvila- sekä alkoholituotteita. Ohjeet ulkotiskin avaamiseksi sekä sulkemiseksi löytyvät luvusta yhdeksän. Keittiön puhtaanapitoon keskitytään luvussa kymmenen. Oppaasta löytyy tietoa esimerkiksi tärkeimpien keittiövälineiden sekä koneiden ja laitteiden puhdistuksesta.

Oppaan loppuun on koottu aamu- ja iltavuorolaisten työtehtävät sekä erilliset tehtäväkortit astiankerääjille, myyjille sekä vastaaville hoitajille. Tehtäväkorteista on helppo tarkastaa, jos jonkin työtehtävän suorittamisessa ilmenee ongelmia tai perehdyttämisen yhteydessä on unohdettu kertoa tärkeitä työn tekemiseen liittyviä asioita. Näin ollen ne palvelevat sekä uusia tulokkaita että vanhoja työntekijöitä.

Opas tulee olemaan sekä kirjallisena että sähköisenä versiona, jotta päivittäminen olisi jatkossa helppoa. Kirjallinen tuotos sijaitsee yrityksen toimistotilassa, jossa se on jokaisen työntekijän saatavilla.

#### 4.2.2 Perehdyttämispäivän ohjelmarunko ja PowerPoint-esitys

Perehdyttämispäivä pidettiin Kauppatorin Kahvilamakasiinilla sunnuntaina 13.6.2010 klo 17 alkaen. Perehdyttämispäivän aikana kävimme läpi tekeillä olevaa perehdyttämispasta, yrityksen toimitiloja sekä opastimme tärkeimpien koneiden ja laitteiden käytössä. Yleisperehdyttäminen tapahtuu niin sanottuna ryhmäperehdyttämisenä, sillä sesonkityöntekijöiden yksilöllinen perehdyttäminen on mahdotonta yrityksen henkilöstöresurssit huomioon ottaen. Ryhmäperehdyttäminen palvelee Kauppatorin Kahvilamakasiini Oy:n toimintapaa kaikista parhaiten. Yksilöllistä perehdyttämistä pyritään kuitenkin toteuttamaan varsinaisen työnopastuksen yhteydessä perehdytettävän osaaminen ja oppimistarpeet huomioon ottaen.

Päivän aikana huomattujen seikkojen pohjalta sekä perehdyttämispäivän ohjelmaa että sen tueksi tehtyä PowerPoint-esitystä lähdettiin kehittämään, jotta ne tulisivat tulevaisuudessa toimimaan mahdollisimman kattavasti perehdyttämisen tukena. Kaikkia perehdyttämisen tueksi tekemiämme tuotoksia tullaan yrityksessä testaamaan kesällä 2011 uusia työntekijöitä perehdytettäessä.

## 5 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli alun perin tehdä Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy:lle toimeksiantona perehdyttämisopas sekä pitää perehdyttämispäivä uusille työntekijöille. Opinnäytetyön edetessä kuitenkin huomattiin, että yrityksen perehdyttämisestä puuttuu suunnitelma siitä, miten perehdyttäminen tullaan hoitamaan, mistä syystä uusien työntekijöiden perehdyttäminen on jäänytkin puutteelliseksi.

Tämän seurauksena yritykselle päätettiin laatia perehdyttämiohjelma, joka koostuu perehdyttämisoppaasta, perehdyttämispäivän ohjelmasta sekä perehdyttämispäivän tueksi tehdystä PowerPoint-esityksestä. Esimies voi hyödyntää perehdyttämispäivää varten tehtyä ohjelmarunkoa perehdyttämisen muistilistana sekä perehdyttämispäivässä että yksittäisiä työntekijöitä perehdytettäessä. Perehdyttämisohjelman avulla perehdyttäminen tulee olemaan yrityksessä suunniteltua ja systemaattista.

Tehtäväjako suoritettiin niin, että Noora Heikkinen keskittyi lähinnä teoriaviitekehysten luomiseen ja Mari Laurila puolestaan toiminnalliseen osioon. Koska toimeksiantaja on samalla myös Mari Laurilan työnantaja, katsoimme järkeväksi jakaa vastuualueet tällä tavoin.

Toimeksiannon saatuaamme oletimme saavamme enemmän ohjausta toimeksiantajan taholta, koska perehdyttämisoppaan tekeminen oli meille molemmille uutta. Koska Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy:llä ei ollut aiempaa perehdyttämismateriaalia, oppaan sisältö täytyi pitkälti suunnitella itse. Esimerkiksi yritys ei ollut määritellyt tarpeeksi yksityiskohtaista liikeideaa, toiminta-ajatusta ja arvoja, joten nämä kaikki oli pohdittava itse ja hyväksyttävä toimeksiantajalla. Perehdyttämisopasta kirjoittaessa yritykselle muotoutui selkeä liikeidea sekä toimintatavat. Toisaalta perehdyttämisoppaan rakentaminen oli haastavaa sekä aikaa vievää, mutta toisaalta etu tehdä itse oli hedelmällisempää oman oppimisen kannalta. Mari Laurila sai käyttää koulussa oppimiaan tietoja, työssä oppimiaan taitoja sekä opitun hyödyntämistä opasta rakentaessaan. Mari Laurila on toiminut Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy:ssä esimiesasemassa syksystä 2009 lähtien, joten hän koki prosessin lisäävän samalla ammattiosaamistaan sekä työntekijänä että esimiehenä.

Aluksi Noora Heikkinen koki hankalaksi sen, että kyseinen yritys oli hänelle täysin vieras eikä hän ollut perillä toimeksiantajan toimintatavoista ja perehdyttämiseen liittyvistä käytännöistä. Prosessin aikana Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy alkoi tulla tutuksi myös Noora Heikki-

selle, ja teoriaviitekehystä kirjoittaessaan hän pystyi soveltamaan kirjoittamaansa myös kyseiseen yritykseen. Teoriassa käsitellyjä asioita oli helppo siirtää työn tuotoksiin, jolloin teoria ja tuotokset saatiin kulkemaan käsi kädessä.

Syvällisempi tutustuminen perehdyttämisen teoriaan sai Noora Heikkisen entistä vakuutuneemmaksi siitä, miten tärkeästä ja merkittävästä prosessista oikein on kyse. Noora Heikkinen ei muista työskennelleensä yhdessäkään työpaikassa, jossa hän olisi saanut perehdyttämiskansiota tai -opasta luettavakseen, mistä syystä perehdyttäminen on usein myös laiminlyöty. Hyvin usein palvelualojen yrityksissä toimitaan juuri tällä tavoin ja perehdyttämiskäytäntö puuttuu lähes kokonaan. Opinnäytetyön teko oli myös Noora Heikkiselle opettavainen ja ammatillisia valmiuksia kehittävä prosessi. Jatkossa Noora Heikkinen tulee kiinnittämään entistä enemmän huomiota työpaikoilla vallitseviin perehdyttämiskäytäntöihin ja tulevana esimiehenä hän aikoo olla vastuullinen ja huolehtia työntekijöidensä asianmukaisesta perehdyttämisestä.

Tarkoituksena on, että kaikki perehdyttämiseen liittyvä materiaali, joka opinnäytetyömme tuotoksena syntyi, tulee toimimaan tukena perehdyttämisen toteutuksessa. Perehdyttämisohjelma toimii siis ikään kuin runkona perehdyttämiselle.

Perehdyttämisohjelman laatiminen toimeksiantajalle oli ensiarvoisen tärkeää, sillä yrityksessä työskentelee kesäisin paljon kouluttamattomia, nuoria henkilöitä, joilla ei ole useinkaan kertynyt ravintola-alan työkokemusta. Nuorten työntekijöiden huolellinen perehdyttäminen on erityisen tärkeää sekä työn että työturvallisuuden kannalta.

Perehdyttäminen kuuluu esimiehelle tai muulle nimetylle perehdyttäjälle, mutta yhtä hyvin sen katsotaan olevan koko työyhteisön asia. On tärkeää, että tulokas kokee olevansa tervetullut työyhteisöön, joten riittävä perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeitä. Kun muu työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen, tulokas kokee olevansa samanarvoinen muiden työntekijöiden kanssa ja motivoitunut aloittamaan uuden työnsä. Perehdyttämisen avulla ehkäistään myös henkilöstön vaihtuvuutta ja sairaspoissaoloja, ja tämän kautta parannetaan yrityskuvaa. On hyvin tärkeää, että tulokas kokee olevansa työyhteisössä arvostettu jäsen ja että työyhteisö haluaa hänen menestyvän työssään ja kehittyvän ammatillisesti.

Perehdyttäminen on suunniteltu kesätyöntekijöille, joten perehdyttämisohjelmaa päästään testaamaan käytännössä vasta kesällä 2011. Perehdyttämisohjelma tukimateriaaleineen val-

mistui loppusyksystä 2010, eikä yrityksessä työskentele tällöin kuin omistajat sekä ravintolapäällikkö, joten oppaan ja muun materiaalin testaaminen on ollut mahdotonta.

Usein ajatellaan, että perehdyttäminen koskee pelkästään uusia työntekijöitä, mutta yhtä hyvin se tulee ottaa myös huomioon kesätyöntekijöiden, osa-aikatyöntekijöiden tai työharjoittelijoiden tullessa yritykseen. Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdyttäminen säästää aikaa ja vaivaa ja näin uudesta tulokkaasta saadaan mahdollisimman nopeasti yksi yrityksen tuottavista tekijöistä. Luomamme perehdyttämisopas toimii samalla vanhojen työntekijöiden muistilistana, josta voi tarvittaessa tarkistaa työtehtäviin tai -tapoihin liittyviä mieltä askarruttavia asioita.

Halusimme keskittyä teoriaviitekehyksessä perehdyttämiseen sekä työnopastukseen, sillä ne olivat tärkeimpiä aiheita toiminnallisen osion kannalta. Rajasimme teorian käsittämään vain perehdyttämistä ja työnopastusta, emmekä kirjoittaneet yleisesti esimerkiksi johtamisesta tai henkilöstöjohtamisesta, sillä tällöin tuottamamme materiaalit eivät olisi kulkeneet käsi kädessä teoriaviitekehyksen kanssa. Perehdyttämisellä tähdätään yksilön oppimiseen, joten halusimme tarkastella hieman myös oppimiseen liittyvää teoriaa. Oppimista ja erilaisia oppimistyylejä käsitellään teoriaviitekehyksessä yleisellä tasolla perehdyttämisen alalukuna. Varsinaista päälukua emme oppimisesta halunneet kirjoittaa, sillä koimme oppimisen teorian psykologisine näkökulmineen hieman kaukaa haetuksi toiminnallisen osion kannalta. Koimme erityisen tärkeäksi sen, että teoria tukisi toiminnallista osiota, minkä vuoksi valitsimme teoriaosuuteen nämä aihealueet. Tietyn fokuksen säilyttäminen läpi opinnäytetyöprosessin olikin haasteellista, sillä teoriaosuus lähtee helposti ”rönsyilemään”.

Opinnäytetyöprosessin alussa ajattelimme perehdyttämiseen liittyvän toiminnallisen opinnäytetyön tekemisen olevan helppoa, mutta yllätykseksemme saimme huomata, että toiminnallisen osion työstämiseen menee yllättävän paljon aikaa. Tämän lisäksi perehdyttämiseen liittyvä teoria on kirjoissa hajanaisina käsitteinä ja yleensä henkilöstöjohtamisen alla. Varsinaisia perehdyttämiseen ja työnopastukseen keskittyviä teoksia löytyy hyvin vähän painettuna kirjamateriaalina. Internet oli näin ollen työssämme iso apu.

Opinnäytetyöprosessin edetessä tavoitteetkin muuttuivat ja lopulliseksi opinnäytetyöksi muodostui perehdyttämisohjelma. Käsitteenä perehdyttämisohjelma on vaikea, sillä se koostuu eri asioista riippuen yrityksen toimintatavoista sekä liikeideasta. Tämän vuoksi onkin tärkeä miettiä minkälainen perehdyttämisohjelma olisi tarkoituksenmukaisinta juuri kyseisen

yrittäjien kannalta. Joissakin yrityksissä perehdyttäminen on sellaista, että pelkkä yleisesittely yrityksestä sekä työtehtävistä riittää, kun taas joissain yrityksessä tarvitaan pitkäjänteistä ja yksityiskohtaista perehdyttämistä ja työnopastusta. Perehdyttämisohjelman sovittaminen teoriaviitekehukseen oli myös hankalaa, sillä perehdyttämisohjelman käsite vaihteli lähdemateriaalista riippuen. Käsitteet ohjelma ja suunnitelma menevät hyvin usein sekaisin, mikä aiheutti myös meille päänvaivaa teoriaa kirjoittaessamme.

Vaikka suunnittelimme opinnäytetyöllemme aikataulun, aikaa työn tekemiseen meni odotettua enemmän, mistä syystä opinnäytetyön aikataulut menivät uusiksi monta kertaa. Opinnäytetyön tekemistä vaikeutti se, että yhteistä aikaa työn tekemiselle oli vaikea löytää, sillä asumme eri kaupungeissa. Myös aikaisemman perehdyttämismateriaalin puuttuminen, jota olisimme työssämme voineet hyödyntää, vaikeutti ja viivästytti opinnäytetyöprosessia. Lähes kaikki toiminnallisen osion sisällöstä onkin syntynyt omien ajatusten ja kokemusten kautta. Näin jälkikäteen ajateltuna, olisimme voineet helpottaa omaa työtämme ja hankkia puuttuvaa materiaalia oppaan kokoamiseen esimerkiksi laadullisen tutkimuksen avulla. Opinnäytetyöprosessin aikana tätä vaihtoehtoa kyllä mietittiin, mutta yritys, jolle perehdyttämisohjelma tehtiin, on pieni ja vakituisia työntekijöitä on vain kolme. Tämän lisäksi toinen opinnäytetyön tekijöistä, eli Mari Laurila, työskentelee kyseisessä yrityksessä, joten katsoimme kanssakäymisen ja keskustelun toimeksiantajan kanssa esimerkiksi työvuorojen lomassa luontevaksi tavaksi hankkia tietoa. Tämän vuoksi emme nähneet kyselylomakkeen suunnittelulle tarvetta, mikä näin jälkeenpäin harmittaa.

Opinnäytetyön teko oli kuitenkin mielekästä, sillä saimme luoda jotain konkreettista, mikä tulisi jatkossa olemaan toimeksiantajamme käytössä ja runkona perehdyttämiselle. Toiminnallisen opinnäytetyön teko oli meille molemmille sopivampi vaihtoehto kuin tilastollisen tutkimuksen tekeminen. Halusimme opinnäytetyömme olevan sellainen, minkä tuotoksena syntyisi yritykselle käyttökelpoinen apuväline, jota voisi hyödyntää jatkossakin. Tässä tapauksessa työn tuotoksena syntyi perehdyttämisohjelma.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön teko oli mielenkiintoinen, mutta haastava prosessi. Mitä pidemmälle opinnäytetyön teko venyi, sen vaikeammaksi se myös muuttui, sen tulimme prosessissa huomaamaan. Toiminnallisen osion rakentaminen oli oman oppimisen kannalta palkitsevaa ja opettavaista. Opinnäytetyömme oli työelämälähtöinen, minkä ansiosta myös ammatilliset valmiutemme toimia työyhteisön kehittämistehtävissä vahvistuivat tämän opinnäytetyöprosessin aikana.

Mielestämme onnistuimme luomaan toimeksiantajallemme hyvän perustan perehdyttämiselle, jota on helppo jatkossa kehittää tarpeen mukaan. Perehdyttämisoppaasta on tehty sekä kirjallinen että sähköinen versio, jotta sen päivittäminen olisi helpompaa. Kaikista perehdyttämisen tueksi laadituista tukimateriaaleista sekä niiden päivittämisestä tulee jatkossa huolehtimaan toimeksiantaja itse. Laitimamme perehdyttämisohjelma tukimateriaaleineen tulee toimimaan yrityksessä perehdyttämisen tukena ainakin kesän 2011 työntekijöitä perehdyttäessä.

## LÄHTEET

- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa. Restamark Oy.
- Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki. Edita Publishing Oy.
- Joutsenkunnas, T. & Heikurainen, P. 2003. Esimiehenä palveluyrityksessä. Porvoo. WSOY-Kirjapainoyksikkö.
- Kanerva, R. 2008. Työ turvalliseksi. Työpaikan hyvät turvallisuuskäytännöt. Helsinki. Edita Publishing Oy.
- Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Oy Edita Ab. Työturvallisuuskeskus.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki. Työturvallisuuskeskus.
- Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Vantaa. Dark Oy.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere. Gaudeamus.
- Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala, M. 2009. Ruokapalvelut työnä. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.



Liski, M., Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys – opas. Lahden ammattikorkeakoulu. Sarja B Oppimateriaalia.

Saatavilla:<http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf> (luettu 17.11.2010)

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus- ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus TTK.

Saatavilla: [http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf) (Luettu 31.8.2010)

Ristikangas, V., Aaltonen, T. & Pitkänen, E. 2008. Asiantuntijasta esimies. Innostusta ja arvostusta esimiestyöhön. Juva. WS Bookwell Oy.

Sydänmaanlakka, P. 2006. Älykäs itsensä johtaminen. Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Työministeriö. 2006. Työelämän suhteet ja työlainsäädäntö Suomessa. Edita Prima Oy. Saatavilla: [http://www.tem.fi/files/18192/tme8015\\_tyoelamansuhteet.pdf](http://www.tem.fi/files/18192/tme8015_tyoelamansuhteet.pdf) (Luettu 7.4.2010)

Työturvallisuuskeskus. 2010. Saatavilla: [http://www.tyoturva.fi/ttk\\_uutiset/?1350\\_m=1641](http://www.tyoturva.fi/ttk_uutiset/?1350_m=1641) (Luettu 26.8.2010)

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista. Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki. Tammi

## LIITTEIDEN LUEITTELO

LIITE 1: KAUPPATORIN KAHVILAMAKASIINTI OY:N HENKILÖKUNNAN PEREHDYTTÄMISOPAS (SALAINEN)

LIITE 2: PEREHDYTTÄMISPÄIVÄN OHJELMA

LIITE 3: TUKIMATERIAALIA ESIMIEHELLE PEREHDYTTÄMISPÄIVÄÄN: POWERPOINT-ESITYS



**KAUPPATORIN KAHVILAMAKASIINTI OY:N  
HENKILÖKUNNAN PEREHDYTTÄMISOPAS**

## SISÄLTÖ

### KAUPPATORIN KAHVILAMAKASIINIT OY

- Liikeidea
- Toimitilat
- Henkilökunta
- Työnopastaja
- Kulkeminen ja pysäköinti

### TOIMINTATAVAT YRITYKSESSÄ

- Arvot
- Henkilökunnan ulkoinen olemus
- Käyttäytyminen
- Vaitiolovelvollisuus
- Täsmällisyys
- Tupakointi

### TYÖAIKA JA TYÖVUOROT

- Ennen töiden aloitusta
- Koeaika
- Työajat ja työvuorot
- Tauot
- Työvuorojen vaihtaminen
- Sairauspoissaolot

### 4 PALKKA-ASIAT

- Palkka ja palkanmaksu
- Sairausajan palkka
- Verokortti
- Luontaisedut

### 5 TURVALLISUUS

### 6 LAINSÄÄDÄNTÖ

- Elintarvikehygienia
- Alkoholijuomien anniskelu
- Tupakkalainsäädäntö

### 7 VIERASSATAMA

### 8 TILAUSRUOKAILU

### 9 ULKOTISKIN AVAAMINEN JA SULKEMINEN

### 10 PUHTAANPITO

- Keittiö
- Asiakastilat

### 11 TYÖTEHTÄVÄT

- Aamuvuoro
- Iltavuoro

12 TEHTÄVÄKORTTI ASTIANKERÄÄJILLE

13 TEHTÄVÄKORTTI MYYJILLE

14 TEHTÄVÄKORTTI VASTAAVILLE HOITAJILLE

## **PEREHDYTTÄMISPÄIVÄN OHJELMA**

- 1. Kahvit ja koko henkilökunnan esittäytyminen**
- 2. Hygieniapassin sekä alkoholipassin kerääminen**
- 3. Verokortin kerääminen**
- 4. Työsopimusten tekeminen**
- 5. Yrityksen esittely**
  - Liikeidea
  - Toimitilat
  - Henkilökunta
  - Työnohjaaja
  - Kulkeminen ja pysäköinti
- 6. Toimintatavat yrityksessä**
  - Arvot
  - Henkilökunnan ulkoinen olemus
  - Käyttäytyminen
  - Vaitiolovelvollisuus
  - Täsmällisyys
  - Tupakointi
- 7. Työaika ja työvuorot**
  - Koeaika
  - Työaika ja työvuorot
  - Työtuntien merkkäminen
  - Tauot
  - Työvuorojen vaihtaminen

- Sairauspoissaolot

## **8. Palkka-asiat**

- Palkka ja palkanmaksu
- Sairausajan palkka
- Luontaisedut

## **9. Turvallisuus**

- Pelastussuunnitelmaan tutustuminen

## **10. Lainsäädäntö**

- Elintarvikehygienia
- Alkoholijuomien anniskelu
- Tupakkalainsäädäntö

## **11. Vierassatama**

## **12. Tilausruokailu**

## **13. Ulkotiskin avaaminen ja sulkeminen**

## **14. Puhtaanapito**

## **15. Työtehtävät**

- Aamuvuoro
- Iltavuoro

## **16. Tehtäväkortti blokkareille**

## **17. Tehtäväkortti myyjille**

## **18. Tehtäväkortti vastaaville hoitajille**

## **19. Avaimet**

**20. Työvuorolistan lukeminen****21. Työvuorojen merkkäminen****22. Tilojen esittely**

- Keittiö
- Toimisto
- Asiakastilat
- Henkilökunnan wc
- Välikkö
- Varasto
- Kauppahalli (kalat, poro, vihannekset, lehdet)
- Jätehuolto

**23. Koneiden ja laitteiden käyttö ja -puhdistaminen**

- Kassa ja maksupäätelaite
- Valvontakamera
- Kahvinkeitin
- Erikoiskahvikone
- Jääpalakone
- Astianpesukone
- Uuni
- Liesi
- Mikroaaltouuni
- Tazza-kone
- Hiilihappopullot
- Olut-, siideri- ja lonkerotankkien vaihtaminen ja ilmaus
- Saunan kiuas





**Tervetuloa Kahvila Makasiinin  
perehdyttämispäivään!**

### **Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy**

Osoite: Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy  
Aittatori, Aitta 1  
90100 Oulu

Puhelin: 08-311 0343/Toimisto

Sähköposti: [myynti@kahvilamakasiini.net](mailto:myynti@kahvilamakasiini.net)

Internet: [www.kahvilamakasiini.net](http://www.kahvilamakasiini.net)

Yrityksen omistajat: 040 5502560/Ahti Häyrynen  
0400 581245/Arto Hyväri

Ravintolapäällikkö: 050 4115651/Elina Ylisiurua

## **Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy**

- ❖ Perustettu vuonna 1998
- ❖ Yrityksen toimitilana toimii 1800-luvun alussa G.A Snelmannin rakennuttama kolmekerroksinen aitta, joka on toiminut siirtomaatavaramakasiinina, vilja-aittana, sokeri- ja kahvivarastona sekä Kirjapaino Oy Kalevan paperivarastona.
- ❖ Kahvilatuotteiden- ja alkoholijuomien myynti, tilausruokailu, saunatilojen vuokraus sekä kesäisin Meritullin vierassataman asiakkaiden palvelu.

## **Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy**

- ❖ Yrityksen omistaa Ahti Häyrynen sekä Arto Hyväri
- ❖ Ravintolapäällikkö Elina Ylisiurua
- ❖ Työnopastajina toimivat Elina Ylisiurua, yrityksen omistajat sekä vuorovastaavat
- ❖ Kulkeminen ja pysäköinti

## Liikeidea

Alkuperäisenä liikeideana oli tarjota Oulun torilla ympärivuotista kahvilatoimintaa

### Mitä?

Kahvilapalvelut, baaripalvelut, tilausruokailu sekä saunatilat vanhassa, idyllisessä miljöössä Oulun kauppatorilla.

### Kenelle?

Kesällä kaikille turisteille sekä kaupunkilaisille. Talvella markkinointi painottuu yrityksille.

### Miten?

Asiakkaalle tarjotaan erilainen miljöö elämyksien kokemiseen 200 vuotta vanhassa hirsirakennuksessa.

### Millä?

Kahvilamakasiinin ainutlaatuinen miljöö tarjoaa asiakkaille erilaisen elämyksen. Kasvattanut suosiotaan live-esityksillä sekä omatekoisilla munkeilla! Palvelu iloista ja rentoa.

## Toimintatavat

- ❖ Arvot
  - ❖ elämyksellisyys, tunnollisuus, ahkeruus sekä ystävällinen ja reipas asiakaspalvelu.
- ❖ Henkilökunnan ulkoinen olemus
  - ❖ Työvaatteet
- ❖ Käyttäytyminen
- ❖ Vaitiolovelvollisuus
- ❖ Täsmällisyys
  - ❖ Tulethan työpaikalle ajoissa!
- ❖ Tupakointi

## Työaika ja työvuorot

- ❖ Koeaika puolet työsuhteen kestosta
- ❖ Työajat ja työvuorot
- ❖ Taudit
- ❖ Työvuorojen vaihtaminen
- ❖ Sairauspoissaolot

## Työtuntien merkkäminen

Matti Meikäläinen

Pvm	Aika	Yhr	Iltä	Yö	Su	Su1	Su2	Sairas
1.6 to	14-22	8	4	-	-	-	-	
2.6								
3.6 la	17-01.30	6.5	6	1.5	1.5	-	1.5	
4.6								
5.6								
6.6								
7.6								
8.6								
9.6								
10.6								
11.6								
12.6								
13.6								
14.6								
15.6								
16.6								
17.6								
18.6								
19.6								
20.6								
21.6								
22.6								
23.6								
24.6								
25.6								
26.6								
27.6								
28.6								
29.6								
30.6								
<b>Yhteensä</b>								
Työpöytä	5.6.2011 KOTTI 200 €							
Työtunnit								
Iltä								
Yö								
Su								
Su1								
Su2								
Sairas								
Koti								

## Turvallisuus

- ❖ Tulipalo
  - ❖ Pelastussuunnitelma
  - ❖ Käsiammutin & sammutuspeite
  - ❖ Varaueloskäynti
  - ❖ Rasvakeitin
- ❖ Uhkaavat asiakastilanteet
  - ❖ Humalainen tai häiritsevästi käyttäytyvä
  - ❖ Ryöstötilanne
- ❖ Asiakkaalle ei tule antaa teräaseita tai lääkkeitä
- ❖ Rahan vaihtaminen

## Turvallisuus

- ❖ Työn riskit
  - ❖ seisominen, paikallaanolo, kantaminen ja nostaminen
  - ❖ altistuminen melulle
  - ❖ työskentely kuumassa ympäristössä
  - ❖ haavat ja palovammat → Ensiapukaappi toimistossa
  - ❖ kompastumiset, liukastumiset ja putoamiset märkien ja liukkaiden pintojen vuoksi
  - ❖ pitkät ja normaalista poikkeavat työajat
  - ❖ jatkuva kontakti asiakkaisiin, mikä voi aiheuttaa stressiä tai johtaa pahimmissa tapauksissa ahdisteluun tai jopa väkivaltaan

## Elintarvikehygienia

- ❖ Elintarvikkeiden käsittely
  - ❖ Käsihygienia
    - Pese kädet huolellisesti ennen työhön ryhtymistä
    - Pese kädet aina WC:ssä käynnin yhteydessä, tupakoinnin jälkeen tai yskimisen, aivastamisen tai niistämisen jälkeen.
    - Mikäli kädessäsi on haava, peitä se vedenpitävällä laastarilla ja käsittele elintarvikkeita vain kertakäyttökäsineillä
  - ❖ Käytä aina kertakäyttökäsineitä
  - ❖ Eri raaka-aineiden käsittelyjen välillä on pestävä kädet, vaihdettava työvälineet ja puhdistettava pinnat huolellisesti.

## Elintarvikehygienia

- ❖ Raaka-aineiden ja valmiiden tuotteiden välillä tulee välttää ristiinsaastumista
- ❖ Vitriinituotteiden säilyminen:
  - ❖ Pullat ja munkit 1 päivä
  - ❖ Pasteijat, karjalanpiirakat 3 päivää
  - ❖ Lohi- ja siikaleivät 3 päivää graavaamisesta
  - ❖ Leivokset 1-2 päivää

## Alkoholijuomien anniskelu

- ❖ A-oikeudet = anniskellaan yli 22% etyylialkoholia sisältäviä alkoholijuomia
- ❖ Alkoholijuoma = yli 2,8 % etyylialkoholia sisältävät juomat
- ❖ Asiakkaat sekä henkilökunta ei saa juoda omia juomia anniskelupaikassa
- ❖ **Anniskeluaika**
  - ❖ Ravitsemisliikkeen saa avata aikaisintaan klo 5:00 ja sen saa pitää auki klo 02:00
  - ❖ Alkoholijuomin anniskelun saa aloittaa aikaisintaan klo 9:00 ja se tulee lopettaa klo 01:30
  - ❖ Mikäli anniskelupaikka suljetaan kello 24.00:n jälkeen, niin anniskelu on lopetettava viimeistään puoli tuntia ennen anniskelupaikan sulkemisaikaa.

## Alkoholijuomien anniskelu

- ❖ Sulkemisajan jälkeen anniskelualueella ei saa olla asiakkaita, eikä ravitsemisliikkeessä saa enää nauttia alkoholijuomia. Myös erilaisten yksityistilaisuuksien järjestäminen tai henkilökunnan alkoholin nauttiminen ravitsemisliikkeessä on säädetyn sulkemisajan jälkeen kiellettyä.
- ❖ Anniskelupaikan järjestys
  - ❖ Asiakas, joka käyttäytyy häiritsevästi tai jonka päihtymys on selvästi havaittavissa, on poistettava anniskelupaikasta
  - ❖ Mikäli myyjä on todennut asiakkaan olevan liian humalassa, eikä myy tälle enää alkoholijuomaa, niin kukaan muukaan henkilökunnan jäsen ei saa myydä tälle alkoholijuomaa.

## Alkoholijuomien anniskelu

- ❖ Alkoholijuomaa ei saa anniskella:
  - ❖ kahdeksaatoista vuotta nuoremmalle;
  - ❖ häiritsevästi käyttäytyvälle tai selvästi päihtyneelle; tai
  - ❖ jos on aihetta olettaa alkoholijuoman väärinkäyttöä
  - ❖ Myöskään sellaista juomaa, joka sisältää vähintään 1,2 ja enintään 2,8 tilavuusprosenttia etyylialkoholia ei saa anniskella henkilölle, joka on kahdeksaatoista vuotta nuorempi.
    - Kahvila Makasiinissa ei myydä edes I-olutta, alkoholitonta siideriä tai -olutta alaikäisille!
- ❖ Vaikka järjestyksenvalvojat tarkastavat nuorten henkilöiden iät ovella, niin ikä on syytä tarkastaa myös ostotilanteessa, mikäli henkilö näyttää alle 18-vuotiaalta

## Tupakkalainsäädäntö

- ❖ Tupakkatuotteita tai tupakointivälineitä ei saa myydä tai muutoin luovuttaa alle 18-vuotiaalle.
- ❖ Tupakkatuotteita myyvän yrityksen tulee toteuttaa omavalvontasuunnitelmaa
  - ❖ Estetään tupakkatuotteen tai tupakointivälineen luovuttaminen 18 vuotta nuoremmalle henkilölle.
  - ❖ Ehkäistään lasten ja nuorten tupakoinnin aloittaminen
  - ❖ Kahvila Makasiinissa myydään tupakkaa, sikareita, irtosikareita, tulitikkuja sekä sytyttimiä.
    - Kahvila Makasiinissa tulitikkuja eikä sytyttimiä myydä alle 18-vuotiaalle



## Tupakkalainsäädäntö

- ❖ Ohjeita myyjille
  - ❖ Älä koskaan myy tupakkatuotteita tai tupakointivälineitä alaikäiselle
  - ❖ Tarkasta alaikäiseltä näyttävän nuoren henkilön ikä  
→ Kuvallinen henkilökortti, ajokortti tai passi
  - ❖ Tee omavalvontakirjaukset iän tarkastuksista ja niiden tuloksista sekä ikätarkastuksiin liittyvistä ongelmatilanteista ja välitysepäilyistä.  
→ Lomakkeet löytyvät omavalvontasuunnitelman liitteistä.

## Vierassatama

- ❖ Vierassataman asiakkaiden palveleminen
  - ❖ Toimiston yläkaapista löytyvät vierassatamakansio, kuminauhallisia numerolappuja, vierassataman mainoksia, eri maiden lippuja, sähkörasioiden avaimet sekä avaimet huoltorakennukseen.
- 1. Kirjaa vierassataman kansiossa olevaan lomakkeeseen:
  - ❖ juokseva numero
  - ❖ vierailijan saapumispäivämäärä sekä tarkka kellonaika
  - ❖ aluksen nimi/numero
  - ❖ aluksen tyyppi
  - ❖ vierailijan kotipaikkakunta

## Vierassatama

2. Kysy vierailijalta tarvitseeko hän avaimen huoltorakennukseen:

- ❖ Huoltorakennuksen avaimesta peritään 20 € pantti. Panttirahaa ei lyödä kassakoneeseen, vaan raha laitetaan muoviseen ”huoltorakennus”-muovirasiaan.

3. Rahasta vierailijaa:

- ❖ yöpyminen 11 €
- ❖ Päiväkäyttö 4,4 €
- ❖ Sähkö/vrk 2,2 €
- ❖ Raha lyödään kassakoneeseen, avoimeen vuokraan.

4. Anna asiakkaalle vierailijalappu

5. Käy avaamassa vierailijalle sähkökaappi

6. Laita lipputankoon lippu

## Tilausruokailu

- ❖ Kahvila Makasiinissa järjestetään tilausruokailua etukäteisvarausperiaatteella
- ❖ Ruokatilauksia ottavat vastaan ainoastaan ravintolapäällikkö sekä vuorovastaavat
- ❖ Kattauskuvat löytyvät perehdyttämisosasta



## Ulkotiskin avaaminen ja sulkeminen

- ❖ Ulkotiski avataan säästä riippuen joko heti aamusta tai myöhemmin illalla. Liveartistien esiintyessä ulkotiski on aina auki.
- ❖ Ulkotiskin avaamiseen sekä sulkemiseen liittyvät toimenpiteet löytyvät perehdyttämisoppaasta

## Puhtaanapito

- ❖ Keittiö
  - ❖ Astianpesukone
    - ❖ Astianpesukoneen vesi on aina vaihdettava, kun koneessa on pesty leikkuulautoja, joilla on käsitelty kalaa, lihaa tai kanaa.
    - ❖ Näkyvän lian huuhtelu
    - ❖ Veden vaihtaminen ennen viinilasien pesemistä
    - ❖ Astianpesukoneen puhdistaminen
  - ❖ Astiat ja keittiövälineet
    - ❖ Näkyvä lika huuhdellaan ja hangataan tiskiharjalla
    - ❖ Haarukat, veitset, lusikat, kahvikupit jne. puhdistetaan ja kiillotetaan tarvittaessa kiehuvässä soodavedessä

## Puhtaanapito

- ❖ Kylmävetolaatikat
  - ❖ GN-vuoat pestään päivittäin astianpesukoneessa.
  - ❖ Kylmävetolaatikoiden ulko- ja sisäpinnat pyyhitään EVANS ESTEEM'n desinfioivalla puhdistusaineella, jonka jälkeen ne kiillotetaan käsipyyhepaperilla.
- ❖ Vitriinit
  - ❖ lasiset tasot, sulkuovet ja nosto-ovet puhdistetaan ja kiillotetaan Cif-ikkunanpuhdistusaineella sekä käsipyyhepaperilla
  - ❖ alatasot tulisi tyhjentää ja pestä noin kerran viikossa

## Puhtaanapito

- ❖ Lattia
  - ❖ Lattia lakaistaan harjalla ja kihvelillä
  - ❖ Päivän päätteeksi lattia pestään kostealla froteepyyhkeellä ja Tolulla
- ❖ Jätehuolto
  - ❖ Yritys lajittelee roskat bio-, energia, seka-, lasi-, pahvi- ja metallijätteeseen
  - ❖ roskat viedään isoihin jätesäiliöihin kaksi kertaa päivässä tai tarpeen vaatiessa
- ❖ Asiakastilat
  - ❖ Asiakastilojen pöydät pyyhitään, lattia imuroidaan ja luututaan päivittäin

**Kiitos mielenkiinnostanne!**