

Heli Manninen ja Kaire Rohtvee

**RAVINTOLA MANGON PEREHDYTTÄMISOPAS**

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Matkailun koulutusohjelma (XM)

Kevät 2007



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Ala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Heli Manninen, Kaire Rohtvee	
Työn nimi Ravintola Mangon perehdyttämisosio	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Eija Toikka
Aika Kevät 2007	Sivumäärä 37+ 42
<b>Tiivistelmä</b> <p>Tässä opinnäytetyössä on kaksi erillistä osaa, joista ensimmäisessä käsitellään perehdyttämisen käsitettä, etuja ja merkitystä sekä tutkimuksellista osuutta. Toisessa osassa on HC Kuusamon Tropiikin ravintola Mangon perehdyttämisosio. Kokonaisuudessaan perehdyttämisosio on liiketaloudellisesti ja laadullisesti välttämätön ravintola-osaston toiminnan kannalta.</p> <p>Perehdyttäminen on uuden työntekijän tutustuttamista työpaikan toimintaan, tehtäviin, työolosuhteisiin, työympäristöön ja henkilöstöön suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Perehdyttäminen edistää työn oppimista täydentämällä jo olemassa olevia tietoja ja taitoja. Perehdyttämisen avulla työn tulos ja laatu paranevat, asenne työpaikkaa ja työtä kohtaan muodostuvat myönteisemmäksi ja virheet, tapaturmat ja poissaolot vähenevät.</p> <p>HC Kuusamon Tropiikin ravintola Mangosta puuttui varsinainen perehdyttämismateriaali. Työltä haluttiin tämänhetkisiä tarpeita vastaavaa aineistoa, jota voidaan käyttää heti mm. uusien työssäoppijoiden perehdyttämisessä. Keskeisimmiksi perehdyttämisen aiheiksi osoittautuivat organisatio ja henkilöstöasiat, työvuorokuvaukset, velvollisuudet, asiakasryhmät ja – palvelu.</p> <p>Tutkimuksessa tulee esille, että perehdyttämiseen tulisi panostaa enemmän jo alkuvaiheessa, ennen työssäoppimisjakson/ työsuhteen varsinaista alkamista. Ravintola-alalla perehdyttämisen merkitys korostuu, koska ala on hyvin naisvaltainen ja sijaisten tarve erilaisten virkavapaiden ja äitiyslomien myötä suuri.</p> <p>Kuusamon Tropiikin ravintola Mangon perehdyttämismateriaali on nyt sähköisessä muodossa oleva sekä nykyaikainen ja helppolukuinen. Ravintola-osaston tekemät päivitykset materiaaliin aloitetaan vuonna 2007.</p>	
Luottamukselli-	HC Kuusamon Tropiikin ravintola Mangon perehdyttämisosio
Hakusanat	Perehdyttämismateriaali
Säilytyspaikka	Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto sekä Kaktus-tietokanta



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## ABSTRACT OF THE FINAL YEAR PAPER

Faculty Tourism and hospitality	Degree programme Catering Services and Management
Author(s) Heli Manninen, Kaire Rohtvee	
Title Orientation manual for Restaurant Mango	
Alternative professional studies	Instructor(s) Eija Toikka
Date Spring 2007	Total number of pages 37+42
<b>Abstract</b> <p>This thesis consists of two parts. The first discusses the concept, benefits, and significance of orientation, and entails the research section. The other part contains an orientation manual for Restaurant Mango at HC Kuusamon Tropiikki. Overall, the orientation manual is essential both business-wise and qualitatively for the operations of the restaurant department.</p> <p>Orientation refers to making a new employee familiar with the operations, tasks, working conditions, working environment, and personnel in a structured and target-oriented manner. Orientation promotes learning the tasks by complementing the existing skills and knowledge. With the help of orientation, results and quality of work improve, attitude towards the working place and work turn more positive, and mistakes, accidents, and absences decrease.</p> <p>Restaurant Mango at HC Kuusamon Tropiikki was lacking proper orientation material. The objective of this thesis was to produce material that would meet the current demands and could be utilized immediately in the orientation of new people learning at work. The most essential matters in orientation proved to be organizational and staff matters, shift descriptions, duties, customer groups, and service.</p> <p>The study shows that orientation should be focused on in the early stages before the actual start of the learning at work period or employment. In the catering trade, the significance of orientation is accentuated as most of the employees are female, and, due to various kinds of leaves such as maternity leaves, the need for substituting staff is great.</p> <p>The orientation material for restaurant Mango at Kuusamon Tropiikki is now in an electronic form, modern, and easy to read. The restaurant department will start updating the material in 2007.</p>	
Confidentiality sta-	Orientation manual for Restaurant Mango
Keywords	Oriantation material
Deposited at	Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	2
2 ORGANISAATION JOHTAMINEN .....	4
2.1 HENKILÖSTÖN JOHTAMINEN .....	5
2.2 JOHTAJANA TOIMIMISEN EDELLYTYKSET .....	5
3 TYÖYHTEISÖN HENKINEN HYVINVOINTI JA PEREHDYTTÄMINEN .....	7
4 PEREHDYTTÄMINEN KÄSITTEENÄ.....	10
4.1 PEREHDYTTÄMISTÄ KOSKEVAT LAIT JA ASETUKSET .....	10
4.2 PEREHDYTTÄMISEN MERKITYS JA HYÖDYT .....	12
4.3 PEREHDYTTÄMISEN TAVOITTEET .....	14
4.4 PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	15
4.5 PEREHDYTTÄMISEN SUORITTAJA .....	16
4.5.1 <i>Perehdyttämisen merkitys tulokkealle</i> .....	17
4.5.2 <i>Oppimistyylit</i> .....	18
4.6 PEREHDYTTÄMISEN ARVIOINTI.....	20
5 TYÖNOPASTUS .....	21
5.1 TYÖSUOJELU JA PEREHDYTTÄMINEN .....	22
5.2 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN TYÖOLOJAT JA - TURVALLISUUS .....	24
6 TUTKIMUSASETELMA .....	25
6.1 TUTKIMUSONGELMA.....	25
6.2 TUTKIMUSMENETELMISTÄ.....	25
6.3 AINEISTON KERUU .....	26
6.4 KYSELYHAASTATTELU .....	26
6.5 HAASTATTELUN YHTEENVETO .....	27
7 HC KUUSAMO TROPIIKKI.....	28
8 RAVINTOLA MANGON PEREHDYTTÄMISKANSIO.....	30
8.1 KANSION KOKOAMINEN JA TOTEUTUS.....	30
9 POHDINTA.....	31
LÄHTEET .....	32
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Palvelualalla työskentelevät ihmiset ovat joutuneet sopeutumaan suurin muutoksiin viime vuosikymmenen aikana. Lisääntynyt tulosvastuullisuus on lisännyt työn tehokkuuden tarvetta. Näin olleen kiire ja osaamisen tarve on lisääntynyt. Jatkuva uudistuminen, henkilöstön vaihtuminen ja työohjeiden muutokset vaativat jatkuvaa tiedotusta ja informaatiota.

Nopeasti muuttuvassa työelämässä on perehdyttämisen merkitys noussut korvaamattomaksi. Varsinkin ravintolamaailmassa, jossa vuokrahenkilökunnan määrä lisääntyy vuosi vuodelta, on mahdotonta toimia ilman tehokasta ja ajan tasalla olevaa perehdyttämismateriaalia. Uusien työntekijöiden ja työssäoppijoiden perehdyttämiseen jo ennakolta on tulevaisuudessa kiinnitettävä entistä enemmän huomiota.

Perehdyttäminen on johtamisen työväline. Se on työyksikön johtamista ja osa henkilöstöhallintoa. Perehdyttämisellä on suuri merkitys yksilön ammattilaisessa kehityksessä. Perehdyttämisen tavoite on, että perehdyttävä pystyy mahdollisemman nopeasti työskentelemään ilman muiden apua. Pää tavoitteena on kokonaisvaltainen käsitys siitä, miten ja miksi työtä tehdään ja mihin kokonaisuuteen se liittyy. Perehdyttämistä voidaan kutsua myös organisaation ohjaukseksi.

Olemme työssä kokeneet puutetta perehdyttämiskansioista. Dokumentoidun tiedon ja ohjeistusten puute on ongelmallista monelta kantilta. Esimerkiksi laatuksiteerit eivät täyty tämän puutteen takia. Näin olleen tuntui luontevalta ottaa opinnäytetyön aiheeksi perehdyttämiskansio.

Yrityksen kannalta kaikkien työtehtävien huolellinen taltiointi luo turvaa myös yllättävissä tilanteissa. Esimerkiksi organisoivan henkilön/henkilöiden sairastuminen voi haitata yrityksen toimintaa huomattavasti, jos kukaan muu henkilöstöstä ei kykene puutteellisen ohjeistuksen johdosta hoitamaan edellä mainittujen henkilöiden työtehtäviä edes väliaikaisesti.

Oppaaseen on tarkoitus rakentaa tarkka työohjeistus, huomioon ottaen ergonomiset työotteet ja stressin hallinta. Näillä toimenpiteillä on tarkoitus tukea työntekijöiden fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia eli jaksamista työelämässä entistä pitempään ilman poissaoloja.

Työssä on kaksi eri osaa: teoriaosa, jossa pyritään löytämään teoreettinen pohja perehdyttämismateriaalissa tehdyille valinnoille, sekä HC Kuusamon Tropiikin ravintolaosasto Mangon perehdyttämiskansio. Kansio tulee olemaan toimipisteessä myös sähköisessä muodossa, helposti päivitettävänä.

Tähän kehittämishankkeeseen kuuluva perehdyttämismateriaali tullaan antamaan valmistuttuaan Tropiikin ravintolaosaston käyttöön, jolloin veloitetaan kaikki uudet ”tulokkaat” tutustumaan jo etukäteen materiaaliin. Tavoitteena on työtehtävien nopea sisäistäminen ja oppiminen, selkeämmän kokonaiskuvan muodostuminen ja loppujen lopuksi tehokkaampi työtulos.

## 2 ORGANISAATION JOHTAMINEN

Organisaatioiden pitää jatkuvasti kehittää toimintoja, kun tehokkuuden vaatimukset kasva globaalisti. Tämän välttämättömän toiminnan tehostaminen olisi tehtävä älykkäästi huomioiden myös yksilöt, tiimit ja henkilöstö, koska viime kädessä osaava ja motivoitunut henkilöstö ainoa pysyvä yrityksen kilpailuetu. (Sydänmaanlakka 2001, 14.)



Kuva 2. Älykäs organisaatio. (Sydänmaanlakka, kansikuva)

Kuvassa on esitetty älykkään organisaation ulottuvuudet ja neljä johtamisprosessia, joilla tasapainotus on mahdollista konkreettisesti tehdä. Nämä ovat suorituksen, osaamisen, tiedon ja itsensä johtaminen. Suorituksen johtaminen tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että kaikki henkilöt tietävät, mikä on heidän tehtävänsä, mitkä ovat heidän henkilökohtaiset tavoitteensa ja mitä osaamista heiltä edellytetään, sekä sitä, että he saavat riittävästi palautetta tehtäviensä hoitamiseen. Tärkeimmät konkreettiset työkalut suorituksen johtamisessa ovat suunnittelu- ja kehityskeskustelut. (Sydänmaanlakka, 303.)

Älykäs organisaatio on samanaikaisesti tehokas, oppiva ja henkilöstön hyvinvointia edistävä. Älykkäällä organisaatiolla on kyky jatkuvasti uusiutua, ennakoita muutoksia ja oppia nopeasti. (Sydänmaanlakka, 303.)

## 2.1 Henkilöstön johtaminen

Yhteiskunta, kunnat ja sen eri sektorit elävät jatkuvaa muutoksen kautta. Tämän vuoksi tarvitaan alati uudistuvia tietoja, taitoja ja osaamista. Esimiehestä on tullut henkilöstön valmentaja, tietojen ja taitojen lisääjä, joka edistää työyhteisön jäsenten henkistä kasvua. Henkilöstön kehittämisen panostaminen on hyvien tulosten edellytys. (Uusi työ – uudet haasteet 1990, 6.)

Johtamisen perustehtävä on sellaisten työolosuhteiden luominen, että työtehtävien mahdollisimman hyvä suorittaminen turvallisesti on mahdollista tuoden aineellisen edun lisäksi työtyytyväisyyttä. Palveluyrityksen jokainen työntekijä edustaa aina koko yritystä. Esimiehen on huolehdittava, että kaikki alaiset voivat olla ylpeitä yksiköstä ja työstään. Tämä luo pohjan myönteiselle asiakaspalvelulle ja työmotivaatiolle. (Joutsenkunnas 1990, 170.)

Johtaminen on vuorovaikutteista ja keskustelevaa. Tähän kuuluu oleellisena osana vuosittaiset kehittämiskeskustelut. Useimmissa organisaatioissa nämä keskustelut eivät valitettavasti toimi kunnolla tai vain osa henkilöstöstä käy niitä. Suorituksen johtaminen on kuitenkin tärkein henkilöstöjohtamisen prosessi, jonka varaan monia muita prosesseja rakennetaan. Siksi sen toimivuuteen organisaatiossa olisi erityisesti kiinnitettävä huomiota. (Sydänmaanlakka 2001, 85.)

Johtamisen avulla toteutetaan kannustavaa henkilöstöpolitiikkaa, edistetään työssä jaksamista ja innostetaan itsensä kehittämiseen. Johtaminen on luonteeltaan tasa-arvoa kunnioittavaa ja toisen työtä arvostavaa, johon kuuluu henkilöstön tukeminen ja rohkaiseminen. Terveessä organisaatiossa johdon henkilöstön välillä vallitsee luottamus. (Järvinen 2005, 192.)

## 2.2 Johtajana toimimisen edellytykset

Johtajan tai esimiehen työ on vaativaa ja usein yksinäistä. Hän vastaa yksikön tai yrityksen menestymisestä – myös vaikeina aikoina. Siksi hänen on uskottava itseensä ja luotava tulevaisuudenuskkoa muille. Esimiehen on osattava



olla vakuuttava ja tukea muita. Esimiehen ja koko yritysjohton keskeinen haaste on luoda työpaikalle aikuismainen ja avoin työkuulttuuri. Tutkimuksetkin viittaavat siihen, että parhaiden yritysten menestys rakentuu ilmapiirille, jossa ihmiset tulevat kuulluksi ja koviakaan tosiasioita ei vältellä. (Järvinen 2005, 190.)

Johtajalla on kokonaisvastuu. Johtaja on kehittäjä ja kannustaja, joka ohjaa toimintaa yhteisesti sovittuun suuntaan. Johtaja luo yhteishenkeä ja yhteistyömahdollisuuksia. Hän tarvitsee hyvät vuorovaikutustaidot. Johtajan on pystyttävä delegoimaan tarvittaessa tehtäviä ja kannustettava/kasvatettava ihmisiä sisäistä yrittäjyyttä ja sitoutuneisuutta tavoitteisiin. Johtajalla on oltava ymmärrys inhimillisten resurssien käyttöön. Hänellä on oltava myös alansa asiantuntemus. (Sydänmaanlakka 2006, 56.)

Johtajalla on myös tehtävä valintoja ja ratkaisuja, jotka eivät aina ole miellyttäviä. Vahva tervehenkinen johtaja on työyhteisön kulmakivi, mistä hyötyy koko organisaatio. Toki edelleen tarvitsemme vahvoja johtajia, mutta vahva johtajuus merkitsee nykyään myös jaettua johtajuutta. Suurmiehen etsimisestä on siirryttävä suuruuden etsimiseen meissä kaikista. Hierarkiat on murennettava ja siirryttävä alistavasta valistavaan johtamiseen. Valistavalla johtajuudella saamme esiin suuruuden, joka piilee meissä kaikissa, ja pystymme johtamaan ja rakentamaan älykkäitä organisaatioita. Viisaus ei ole vain rationaalista älykkyyttä, vaan se on entistä enemmän tunteen ja hengen älykkyyttä. (Sydänmaanlakka 2005, 7.)

### 3 TYÖYHTEISÖN HENKINEN HYVINVOINTI JA PEREHDYTTÄMINEN

Kiihtyvä työtahti edellyttää jatkuvasti uusia taitoja. Asiakkaiden tarpeet muuttuvat ja vaatimukset lisääntyvät. Niihin vastaaminen on menestyksen ehto. Ammatillinen kehittyminen, yhteistyön tukeminen ja parantaminen sekä työntekijöiden hyvinvoinnin edistäminen edellyttää voimavaroja. Oikein käytettyinä ne vahvistavat työyhteisön kaikkia jäseniä ja heidän yhteistyötään. Perehdyttäminen antaa tukea muutokseen ja kehitykseen. (Kangas 2003, 19.)

Päivi Rauramon (2004, 13) mukaan onnellinen työntekijä on tehokkaampi työssään ja onneksi työntekijät on enenevässä määrin alettu nähdä pääomana, joista on pidettävä huolta.

Perehdyttämisen merkitys on suuri. Kunnollinen perehdyttäminen lisää työmotivaatiota, työssä viihtymistä ja auttaa sopeutumisessa työyhteisöön. Perehdyttäminen on myös työntekijöiden sitoutumista lisäävä tekijä. Henkilöstön sitoutuminen puolestaan vähentää rekrytointikustannuksia. (Kangas 2003, 6.)

Monet tutkimukset ovat osoittaneetkin työkyvyn säilyvän iän myötä, mikäli työtä voidaan tehdä turvallisesti ja kehittää sitä. Myös työelämän tutkijat uskovat, että työntekijöiden henkisestä hyvinvoinnista on tulossa yrityksille yhä huomattavampi kilpailutekijä. (Rauramo 1994, 62.)

Työpaikan ilmapiiri on herkkä mittari, joka kertoo työyhteisön sisäisestä tilasta. Tämä elää ja kehittyy päivittäisessä työssä. Avoimessa ja kannustavassa ilmapiirissä on hyvä tehdä työtä yhteisten tavoitteiden eteen. Monenlaiset muutokset ja tulospainet saattavat kuitenkin synnyttää häiriötekijöitä, jotka huonontavat ilmapiiriä ja haittaavat työpaikan ihmissuhteita. Tämä näkyy nopeasti työtehossa ja tuloksissa. (Rauramo 2004, 76.)

Päivi Rauramon (2004, 127) mukaan hyvän ja toimivan työyhteisön toiminta-ajatuksena voidaan nähdä seuraavat kaksitoista keskeistä asiaa:

- oikeudenmukaisuus, tasa-arvo ja niiden toteutuminen
- yhteiset arvot ja yrityskulttuuri hyvä työilmapiiri, yhteisöllisyys ja yhteishenki
- hyvät esimies-alaissuhteet
- yhteiset tavoitteet ja oman työn merkityksen ymmärtäminen
- ura- ja kehitysmahdollisuudet
- vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet
- oikeudenmukainen palkka- ja palkitsemispolitiikka
- tiedonkulku ja tiedonsaanti
- optimaalinen työkuormitus
- työn virikkeellisyys
- työn ja yksityiselämän (perheen) yhteensovittaminen.

Hyvä ja toimiva työyhteisö osaa kannustaa työntekijöitä työhyvinvointihankkeilla. Yhteen hiileen puhaltaminen edellyttää jokaisen työyhteisön jäsenen panosta. Panosten ei tarvitse olla edes suuria, kun ne alkavat tuottaa positiivista satoa, jonka yksi ilmentymä on ymmärtäväinen työyhteisö. Pieni käden ojennus voi antaa pitkäksi aikaa tyytyväisen mielen, jolla on myös tapana kasvaa korkoa. (Rauramo, 127.)

## Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

Organisaatio			
tavoitteellisuus	joustavuus	jatkuva kehittyminen	työympäristö
<p><b>Esimiestoiminta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ihmisten johtaminen: ohjaaminen ja neuvominen, alaisten kuunteleminen ja oikeudenmukaisuus ja luottamus</li> <li>○ Suorituksen johtaminen: palautteen antaminen ja kannustaminen ja suorituksen ylläpitäminen, osaamisen johtaminen</li> </ul>	<p><b>Oma asenne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ihminen itse</li> <li>○ elämän hallinta</li> <li>○ kasvumotivaatio</li> <li>○ koettu terveys ja fyysinen kunto</li> </ul>	<p><b>Ryhmähenki</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ avoin vuorovaikutus, auttaminen, arvostaminen ja luottamus</li> <li>○ ryhmän toimivuus, työn kehittäminen, töiden suunnittelu ja järjestely, vastuuta-voitteiden saavuttamisista ja suoritus- tushalu</li> </ul>	
Työ			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ vaikutusmahdollisuudet: mahdollisuus vaikuttaa työtä koskeviin päätöksiin ja tavoitteisiin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ työn kannustarvo: sisällön monipuolisuus, vaihtelevuus, uuden oppimisen mahdollisuudet ja itsemääräämisen aste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ulkoiset palkkiot, etenemismahdollisuudet ja palkkiot hyvästä työstä</li> </ul>	

Kuvio 1. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät (SOK/ Sokotel)

## 4 PEREHDYTTÄMINEN KÄSITTEENÄ

Perehdyttäminen on yksi tärkeimmistä työpaikalla toteutettavista koulutusmuodosta. Kysymyksessä on oppimistapahtuma, jossa pyritään työn tavoitteiden ja koko organisaation toiminnan ymmärtämiseen. Perehdyttämiseen avulla pyritään luomaan selkeä kokonaiskuva työstä ja sellainen sisäinen malli, että sen varassa voi suoriutua annetuista työtehtävistä itsenäisesti. Perehdyttäminen pitää sisällään kaikki ne toimenpiteet, jotka auttavat työyhteisöön ensi kertaan tulevaa henkilöä sopeutumaan työhönsä tai jo työssä olevaa muuttuneeseen työkuvaan ja organisaatioon. (Lepistö 2004, 56.)

Perehdyttäminen on laaja ja kokonaisvaltainen prosessi, joka alkaa suunnittelusta ja pitää sisällään kaiken työympäristön esittelystä työpanostukseen. Perehdyttäminen ei ole irrallinen tapahtuma, vaan se on kiinteä osa työtä ja työn kehittämistä. Oleellista on luoda kokonaiskuva yrityksestä ja sen toiminnasta. Suunnittelun lisäksi perehdyttäminen vaatii seuranta ja kehittämistä. Perehdyttäminen ei lopu työnopastukseen, vaan on jatkuvaprosessi, joka onnistuakseen vaatii sekä työntekijän että työnantajan sitoutumista. (Elovainio 1992,10.)

### 4.1 Perehdyttämistä koskevat lait ja asetukset

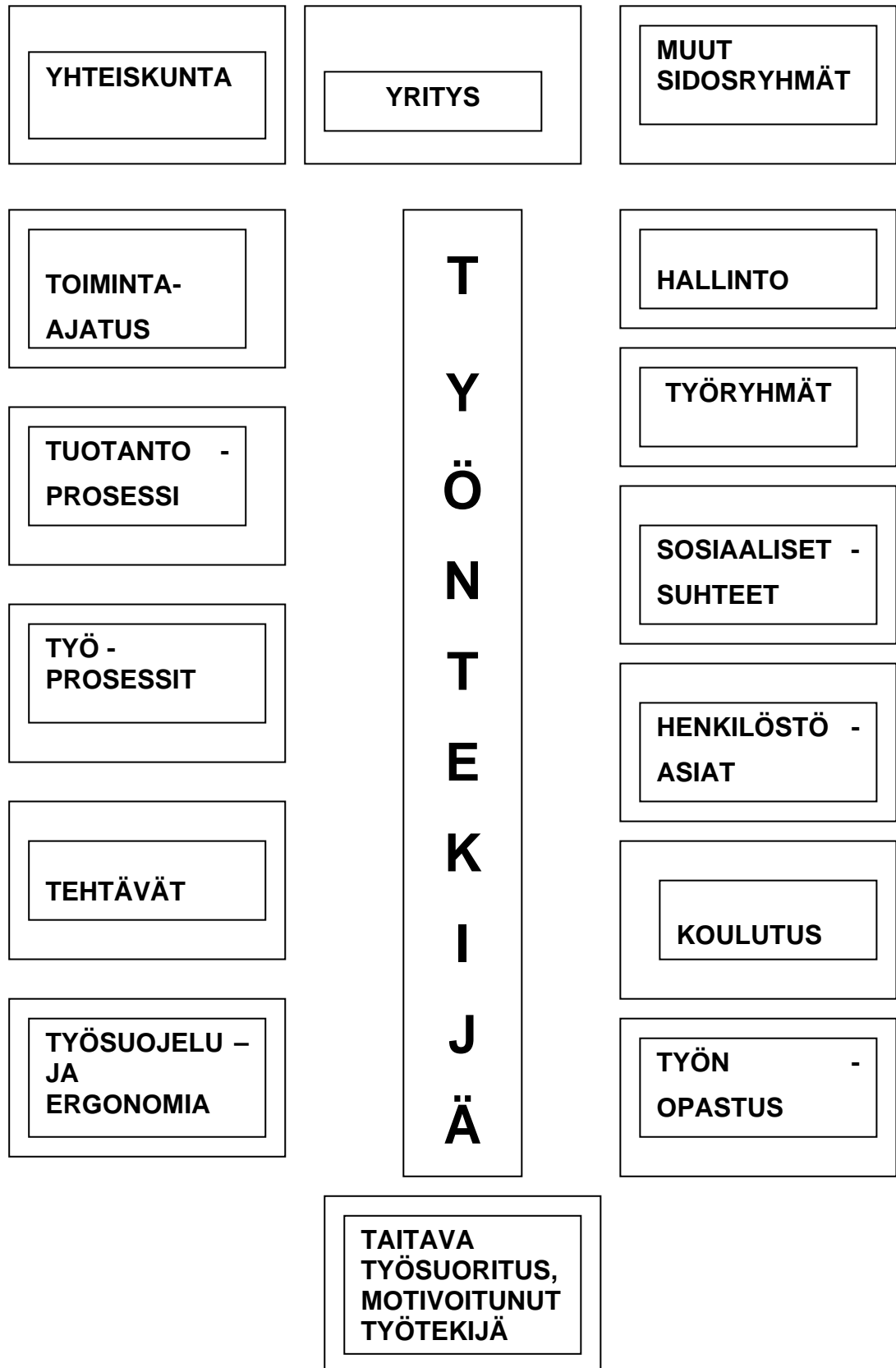
Perehdyttämistä säätelevät työturvallisuuslaki, asetus nuorten työntekijäin suojelusta, työterveyshuoltolaki, asetus työsuojelun valvonnasta ja laki yhteistoiminnasta yrityksessä.

Lepistö (1988, 8) korostaa, että perehdyttämisen suunnittelu ja käynnistäminen edellyttävät aina työnantajan ja työntekijöiden saumatonta yhteistyötä. Laissa yhteistoiminnasta yrityksissä edellytetään, että työnantaja neuvottelee toimenpiteiden perusteista, vaikutuksista ja vaihtoehdoista niiden työntekijöiden ja toimihenkilöiden edustajien tai henkilöstön edustajien kanssa, joita asia koskee ennen kuin ratkaisee mm. yrityksen työhönoton periaatteet ja menettelmät, työhönoton yhteydessä kerättävät ja työhön tulijalle annettavat tiedot

sekä työhön perehdyttämisen järjestelyt. Työpaikan työsuojelutoimikunnan tulee työsuojelun valvonta-asetuksen mukaan seurata työnopastusta työn turvallisuuden ja terveellisyyden kannalta ja tehdä siitä esityksiä työnantajalle. Työpaikan työsuojelukoulutuksen suunnittelu kuuluu työsuojelutoimikunnan tehtäväalueeseen. Työsuojelupäällikön tehtäviin työpaikalla kuuluvat esitysten tekeminen toimenpiteistä työpaikan työsuojeluun liittyvän työnopastuksen, koulutuksen ja tiedotustoiminnan järjestämiseksi.

## 4.2 Perehdyttämisen merkitys ja hyödyt

Perehdyttämiskoulutuksen orientaatioperustaa voidaan tulkita Lepistön (1988,6) kuviota mukailleen.



Kuviosta nähdään, miten työntekijään vaikuttavat monet yrityksen sisäiset asiat. Yritykseen vaikuttavat kuitenkin ensin koko yhteiskunnan säännöt, lait, asetukset, arvot ja normit ja muut sidosryhmät. Taitava työsuoritus ja motivoitunut työntekijä saavutetaan, kun perehdyttämisen osa-alueita ovat olleet toiminta-ajatus, tuotantoprosessi, työprosessit, tehtävät, työsuojelu- ja ergonomiakysymykset, hallinto, työryhmät, sosiaaliset suhteet, henkilöstöasiat, koulutus ja työnopastus. Ammatillisessa oppilaitoksessa perehdyttämisen orientaatioperusta on osittain erilainen kuin yritysmaailmassa. Ammatillisessa oppilaitoksessa tuotanto- ja työprosessit ovat mukautettuina ja laajempina kokonaisuutena perehdyttämisessä. (Lepistö 1988, 6.)

Lepistön (2004, 56) mukaan perehdyttämisen hyötyjä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta, joskin niiden jakaminen eri osapuolten kesken on osittain keinotekoisista – hyödythän ovat yhteisiä. Tarkoitus on ennemminkin korostaa perehdyttämisestä saatavien hyötyjen monipuolisuutta. Työntekijä hyötyy perehdyttämisestä, koska epävarmuus ja sen aiheuttama jännitys vähenevät, sopeutuminen työyhteisöön helpottuu, työntekijän mielenkiinto ja vastuuntunto työtä kohtaan kasvavat, laatutavoitteet saavutetaan nopeammin sekä perehdyttävän kyvyt ja osaaminen tulevat paremmin esille.

Lisäksi Lepistö (2004, 57) toteaa, että esimies hyötyy perehdyttämisestä, koska tulokas opitaan tuntemaan nopeammin ja paremmin, muodostuu perusta hyvälle yhteistyöhengelle, työongelmien ratkaiseminen helpottuu ja esimiehen aikaa säästyy vastaisuudessa. Samalla työpaikka hyötyy perehdyttämisestä, koska työn tulos ja laatu paranevat, hävikin ja hukan määrä on vähäisempi, asenne työpaikkaa ja työtä kohtaan muodostuu myönteisemmäksi ja tapaturmat ja onnettomuudet vähenevät.

Kjelin ja Kuusisto (2003, 20) puolestaan mainitsevat, että yritys voi saavuttaa laadukkaalla perehdyttämisellä kilpailuetua. Yksinkertaisimmillaan on kysymys siitä, että perehdyttämisellä pyritään vähentämään virheitä. Puutteellisesta perehdyttämisestä johtuvat virheet johtavat reklamaatioihin ja aiheuttava välittömiä kustannuksia. Välittömiä kustannuksia vaarallisempia ovat asiakkaan



menetyksestä aiheutuvat kustannukset ja yrityksen vahingoittunut maine. Asiakkaan menetys vähentää kassavirtaa ja referenssien menettämisen myötä uusien asiakkuuksien hankinta voi vaikeutua. Tämän vuoksi ei löydy yhtään loogista, liiketaloudellista perustetta sille, että tulokas jätetään perehdyttämättä.

### 4.3 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttämisen tavoitteena on aikaansaada kattava sisäinen malli työstä. Sisäiset mallit ohjaavat ihmisen kaikkea toimintaa. Työnilo ja tyytyväisyys työsuoritukseen synnyttävät erilaisen sisäisen mallin kuin jatkuvat epäonnistumisen kokemukset ja pettymykset. Sisäinen malli muodostuu osaksi ihmisen kokemusvarastoa, jonka pohjalta hän toimii myöhemmin vastaavissa tilanteissa. Tästä johtuen työtä koskevaan sisäiseen malliin kuuluvat tieto oman ja koko työyhteisön tavoitteista, eli näkemys siitä, mitä työssä pitää saada aikaan. Tavoitteena on saada tietoa työmenetelmistä, työnjakoa, omaa asemaa ja yhteistyösuhteita koskevaa tietoa. (Lepistö 2004, 57)

Lepistö (2004, 2) jatkaa, että työhön perehdyttämisen tavoitteena tulee olla taitava työ, laadukas tuote tai palvelu. Tavoitteeseen päästään, kun työhön perehdyttäminen nähdään monivaiheisena opetus ja oppimistapahtumana, joka ei rajoitu pelkästään työtehtävien opettamiseen, vaan jossa otetaan huomioon myös omatoimisuuteen kannustaminen ja sisäisen yrittäjähengen omaksuminen.

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 203) mukaan liiketoimintaan perehdyttämisessä kaikkein keskeisintä on tulokaan perehdyttäminen asiakkaaseen ja asiakkaan toiminnan logiikkaan, olipa tulokas tulossa mihin tahansa tehtävään organisaatiossa. Tulokkaan työtehtävä määrittää sen, kuinka syvästi asiakkaaseen paneudutaan. Jokaisen on kuitenkin ymmärrettävä, mikä on keskeisempien asiakasryhmien ja yrityksen välisen suhteen perusta. Asiakasinformaatio on liitettävä yrityksen strategiseen näkemykseen.

#### 4.4 Perehdyttämissuunnitelman laatiminen

Lepistön (2004, 61) mukaan perehdyttämissuunnitelmassa tulee käydä ilmi mitä asioita on valmisteltava ennen tulokkaan saapumista, mitä asioita on esiteltävä tulokkaalle saapumispäivänä, mitä asioita on käytävä läpi alkuaikoina ja miten ja missä vaiheessa omaksuminen kontrolloidaan.

Perehdyttämissuunnitelma sisältää Lepistön (2004, 62) mukaan seuraavat tehtävät:

1. Valmistelut työyksikössä ennen tulokkaan saapumista
  - tiedottaminen tulokkaasta
  - työprosessin esittelystä sopiminen
  - ensimmäiset työtehtävät
  - tehtävien esittelystä huolehtivan nimeäminen
  
2. Tehtävät saapumispäivänä
  - uuden työntekijän vastaanottaminen ja alkukeskustelu
  - tiedottaminen työehdoista
  - perehdyttämissuunnitelman tarkistaminen tulokkaan kanssa
  - lähimpien työtovereiden ja työtilojen esittely
  - yksikön toiminnan ja organisaation esittely
  - luottamushenkilön ja työsuojeluvaltuutetun esittely
  - työnopastajan esittely
  
3. Tehtävät välittömästi työhöntulon jälkeen
  - henkilöstön oikeudet
  - työsuhteen ehdot
  - turvallisuusmääräykset, kulkutiet
  - työnopastuksen käynnistäminen
  
4. Tehtävät kahden viikon kuluttua saapumisesta
  - henkilöstön kehittäminen
  - yhteistoimintajärjestelmät
  - työympäristöasiat

- henkilöstöpalvelut
- tiedotustoiminta

#### 5. Tehtävät kuukauden kuluttua saapumisesta

- perehdyttämiseen sisältyneiden asioiden omaksumisen tarkistaminen
- palautekeskustelu tulokkaan kanssa perehdytyksen onnistuneisuudesta.

#### 4.5 Perehdyttämisen suorittaja

Perehdyttämisen onnistumisen perusedellytys on se, että esimiehet ja perehdyttäjät ovat itse paneutuneet riittävästi paitsi asioihin myös ihmisten tunteuksiin, kielteisiin. (Kangas 2003, 20.)

Kjelin ja Kuusisto (2003, 186) painottavat, että tulokkaan esimies on aina vastuussa perehdyttämisen toteuttamisesta ja käytännön organisoinnista. Myös työtoverit ja muu henkilöstö on valjastettava perehdyttämiseen, sillä uuden työntekijän on tärkeää tutustua eri töiden osajiin jo alussa – ja päinvastoin. Varsinaiset perehdyttäjät on valittava huolellisesti. Ensivaikutelman luojien vastuu on suuri: heillä on suuri merkitys sille, miten uusi työntekijä kokee uuden työpaikkansa ja oman merkityksensä uudessa työyhteisössä.

Perehdyttävä saattaa olla myös vieraasta kulttuurista tullut maahanmuuttaja. Maahanmuuttajataustaisen työntekijän perehdyttäminen on vaativampaa kuin Suomen oman kulttuurin edustajan. Suomalainen työkuulttuuri, työlainsäädäntö ja työyhteisön toimintaperiaatteet saattavat olla tulokkaalle täysin tuntemattomia. Työyhteisölle on hyvä kertoa etukäteen perustiedot maahanmuuttajuudesta ja kotiuttamisesta. Olisi hyvä, jos henkilökunta saisi aiheeseen liittyvää kirjallista materiaalia, jotta työyhteisö olisi valmis tukemaan uutta työntekijää. Työyhteisöstä valittu henkilö, jolla on mahdollisesti kulttuurien tuntemusta, on tarpeellinen neuvonantaja tulokkaalleen alkutaipaleella. (ETMO, 7.)

Perehdyttäjäksi kannattaa valita henkilö, joka pitää omasta työstään. Keskeisin hyvän perehdyttäjän ominaisuus on kuitenkin kiinnostus toisen auttamiseen ja opastamiseen. Perusymmärrys aikuisen oppimisen tavoista auttaa. Työnopastustilanteissa on riittävän hyvin tunnettava opastuksen kohteena oleva työ, mutta opastajan ei tarvitse olla huippusuoriutuja tässä työssä, sillä se saattaa jopa vaikeuttaa työn opastamista. (Kjelin ja Kuusisto 2003, 196.)

Lepistö (2004, 59) mainitsee, että useasti tulokkaalle nimitetään joku vanhemmista työtovereista kummiksi, jonka puoleen tulokas voi kysymyksineen kääntyä. Etenkin nuorille harjoittelijoille henkilökohtaisista kummeista on tullut myös eräänlaisia henkisiä tukihenkilöitä, joilta vaaditaan positiivista suhtautumista tehtävään, työhön ja työnantajaan sekä kannustavaa ja rohkaisevaa asennetta.

#### 4.5.1 Perehdyttämisen merkitys tulokkaalle

Perehdyttäminen on uuden työntekijän ensikosketus organisaatioon ja on luonteeltaan kokonaisvaltainen tapahtuma. Tämän vuoksi on syytä uskoa, että perehdyttämisen merkitys on huomattavampi kuin monen muun tulevan tapahtuman. (Kjelin ja Kuusisto 2003, 45.)

Perehdyttäminen määritellään useimmiten tapahtumaksi, jonka aikana uusi tulokas opastetaan uuteen työtehtävään ja yrityksen toimintaperiaatteisiin. Perehdyttämisen ja sen keskeisen osan, työnopastuksen, avulla työntekijä saa otteen työtehtävistä ja tätä kautta myös varmuus tehdä työtä lisääntyy ja virheiden, tapahtumariskien ja muiden harmien määrä vähenee. (Lepistö 2004, 14.)

Tämän vuoksi perehdyttämisen sisältöäkin tulisi tarkastella ihmisen hyvinvoinnin kannalta. Hyvinvoinnissa on pitkälti kysymys tasapainosta, ja se koostuu useista osatekijöistä: henkisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta ja fyysisestä hy-

vinvoinnista. Työpaikallakin ihminen on läsnä kokonaisvaltaisena yksilönä. (Kjelin ja Kuusisto 2003, 100 – 101.)

#### 4.5.2 Oppimistyyli

Ihmiset voidaan jakaa oppimistyylin perusteella neljään perustyyppiin, jotka ovat käytännön toteuttaja, harkitseva tarkkailija, looginen päättelijä ja aktiivinen osallistuja. Nämä perustyytit on sijoitettu alla olevaan kuvioon 3. Jokainen perustyyppi painottaa tiettyä oppimisprosessin osa -aluetta. (Sydänmaanlakka 2006, 85.)

Käytännön toteuttaja oppii parhaiten käytännön kautta kokeilemalla. Hän kerää tietoa, suunnittelee ja kokeilee. Hän hakee toimivia käytännön ratkaisuja, hänen ajattelunsa on hyvin pragmaattista. (Sydänmaanlakka 2006, 85.)

Harkitseva tarkkailija oppii havainnoimalla. Hän sisäistää asiat parhaiten, kun hän saa rauhassa kerätä uutta tietoa ja arvioida sitä. Hän seuraa asioita mielellään sivusta ja analysoi, mitä muut tekevät. Nopeaan muutokseen sopeutuminen voi olla hänelle vaikeaa. (Sydänmaanlakka 2006, 85.)

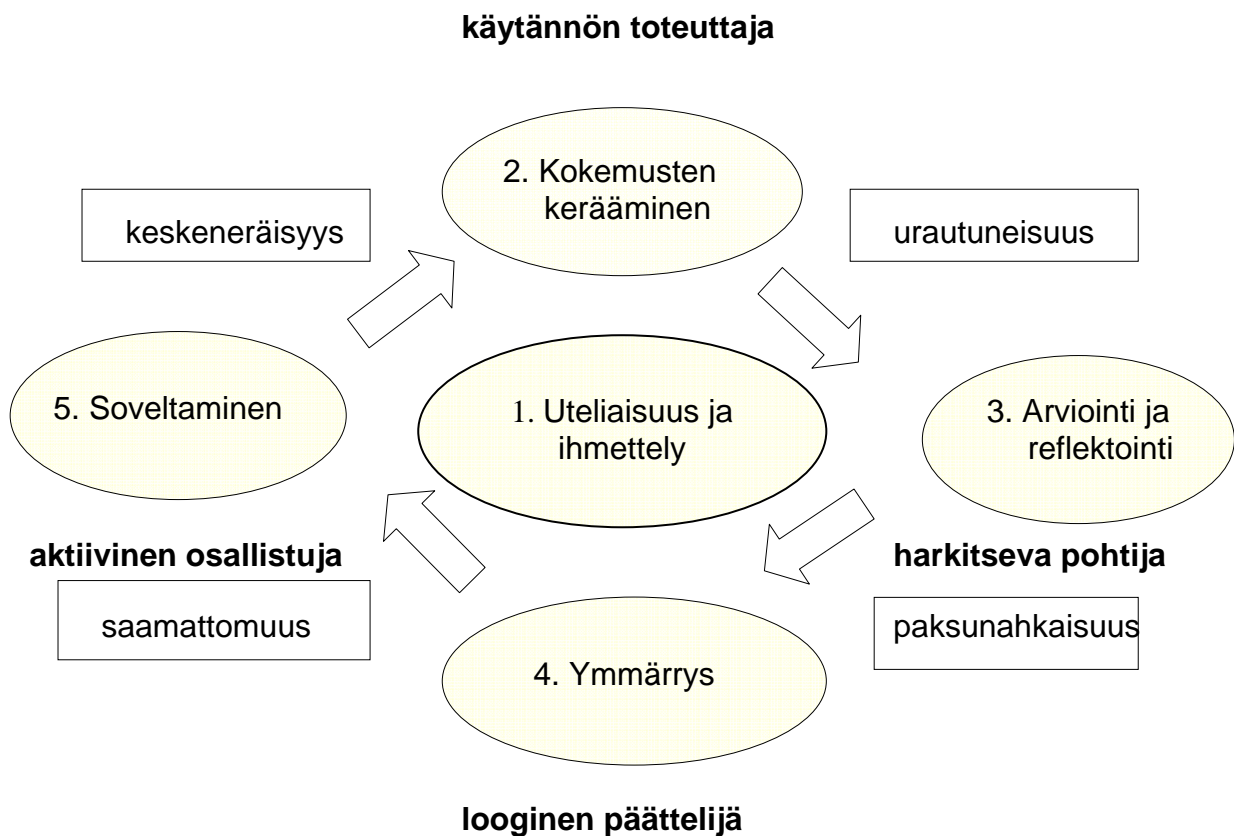
Looginen päättelijä oppii parhaiten tekemällä johtopäätöksiä. Hän järkeilee ja rakentaa loogisia malleja. Päättelijä haluaa kysellä, kokeilla ja analysoida asiaa eri puolilta. Hänen pitää todella sisäistää asiat, ennen kuin hän on tyytyväinen. (Sydänmaanlakka 2006, 85.)

Aktiivinen osallistuja puolestaan oppii parhaiten osallistumalla ja yhdessä soveltamalla. Hän haluaa olla monessa mukana ja pitää haasteista. Hän ei välttämättä jaksaa perehtyä asioihin syvällisesti, vaan pitää nopeatempoisesta toiminnasta. (Sydänmaanlakka 2006, 85.)

Oman oppimistyylin tunnistaminen auttaa meitä arvioimaan, missä ja miten opimme parhaiten. Auta oppimistasi järjestämällä informaatio itsellesi oikeaa kanavaa pitkin. (Sydänmaanlakka 2006, 85.)

Meidän tulisi myös kehittää oppimistyyliä, jota emme yleensä käytä. Samoin kuin tehokas oppiminen edellyttää koko oppimisprosessin läpikäyntiä, se edellyttää myös kaikkien oppimistyylien hallintaa. Meidän tulisi kehittää oppimistamme eri tyylejä hyödyntämällä: toteuttamalla, havainnoimalla, päättelemällä ja osallistumalla. (Sydänmaanlakka 2006,85).

" Tehokas oppiminen edellyttää kaikkien oppimistyylien hallintaa".



Kuvio 3. Oppiminen, oppimistyylit ja oppimisen esteet käytännössä  
(Sydänmaanlakka 2006, 80)

## 4.6 Perehdyttämisen arviointi

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 245) mukaan uuden työntekijän perehdyttämisen toteutumista on seurattava koko ajan, kun sitä toteutetaan. Oppimistuloksia on syytä arvioida yhdessä, jotta saadaan pohja tuleville kehittämistavoitteille. Oppimistulosten arvioinnissa olisi tärkeää päästä laadulliseen keskusteluun, jossa tulokas voisi itse arvioida omaa edistymistään ja kokemuksiaan.

Lisäksi Kjelin ja Kuusisto (2003, 245) mainitsevat, että yrityksessä on myös kerättävä tietoa perehdyttämisen toimivuudesta. Seurannan on oltava yksinkertaista ja luotettavaa. Lisäksi seurannalla on saatava sellaista tietoa, jolla voidaan arvioida perehdyttämisen toteutumista ja siitä saatava hyötyä. Tähän riittää usein jo melko yksinkertainen kyselylomake.

Hakkarainen ja Kangas (1999, 25) puolestaan toteavat, että perehdyttämisen seurannan ja arvioinnin käyttökelpoinen apuväline ovat seurantakeskustelut. Seurantakeskuskeskustelu tarkoittaa perehdyttäjän ja perehdytettävän välistä kahdenkeskistä keskustelua, jossa selvitetään, miten perehdyttäminen on tulokkaan mielestä edennyt, mitkä asiat hän on oppinut ja missä asioissa hän tarvitsee vielä lisää opastusta ja ohjausta. Joissakin yrityksissä seurantakeskusteluja pidetään viikon, parin välein, esimerkiksi kaksi tai kolme kertaa, tarpeen mukaan enemmänkin.

Kangas (2000, 16) puolestaan toteaa, että perehdyttämisen tarkistuslistat ovat hyvä seurannan apuväline. Perehdytettävälle voidaan antaa oma tarkistuslista, jolloin perehdytettävä voi itse seurata perehdytyksensä etenemistä rastittamalla ne asiat, jotka on hänelle jo opastettu. Monissa yrityksissä osapuolet varmistavat tarkistuslistaan allekirjoituksellaan, että koko perehdyttäminen on tehty.

## 5 TYÖNOPASTUS

Palvelu tuotteena on usein vaikeasti määriteltävissä. Siksi on tärkeä pyrkiä täsmentämään kussakin liikeideassa noudatettavat palvelun laadunvaatimukset. Palveluhan muodostuu aina monissa eri osista, joten tärkeä, että kaikki osat ja niiden keskinäiset suhteet selvitetään perusteellisesti. (Joutsenkunnas 1990, 149.)

Työnopastuksen lähtökohta on opettaa tulokkaalle hänen työnsä tai parantaa hänen taitojaan työ suorittamisessa. Työnopastuksella pyritään siihen, että työ opittaan nopeasti ja oikein. Samalla tapaturmat ja epäonnistumiset vähenevät. Kun opastettava pystyy mahdollisimman pian itsenäiseen työskentelyyn, niin toisten työskentely helpottuu. Tehokkaasti ja hyvin hoidettu työnopastus luo turvallisuuden tunnetta, mikä osaltaan vaikuttaa työmotivaatioon ja työviihtyvyyteen. (Kangas 2003, 13.)

Työvälineiden oikea ja monipuolinen hyödyntäminen parantaa työtulosta. Uusien järjestelmien ja työvälineiden käyttö aiheuttaa myös helposti arkisia tilanteita, joissa tulokas saattaa helposti tuntea itsensä turhaan vaivaantuneeksi. Uusien työvälineiden käyttö, kuten kassa-, varastohallintajärjestelmät ja erilaisten koneiden huolto-ohjelmat, voivat olla työntekijälle outoja ja vaativat opastusta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234–235.)

Työnopastukseen on suunniteltu niin sanottu viiden askeleen työopastusmalli, joka voidaan erottaa opastustilanteen aloittamiseen, opetukseen, mielikuva-harjoitteluun, taidon kokeiluun ja harjoitteluun sekä opitun varmistamiseen. Tarkoituksena on myös, että opastettava hahmottaa opittavan asian yhteydet laajempiin kokonaisuuksiin. (Kangas 2003, 13.)

Kangas (2003, 14) jatkaa, että taidot saadaan vasta käytännön harjoittelun avulla. Opastettava tekee koko työsuorituksen alusta loppuun, jonka jälkeen hän arvioi tuloksen ensin itse ja jonka jälkeen sen arvioi opastaja. Harjoittelu jatkuu tarpeen vaatiessa.



Suuntautumisperusta voidaan esittää myös käyttämällä työtehtävään liittyviä kysymyssarjoja tai suoritusohjeita, jotka voivat olla hyvinkin tarkkoja kuvauksia työn eri vaiheista. Analysoinnin tarkoitus on selvittää, mitä kaikkea työntekijän tulee osata, jotta tuloksena olisi mahdollisimman hyvä lopputulos. (Lepistö 2004, 64.)

Työnopastuksen yhtenä osana on myös käytännön työsuojelu. Työntekijälle tulisi kertoa perehdyttämisen yhteydessä työnturvallisuudesta ja siihen liittyvistä psyykkisistä ja fyysisistä uhkista sekä niiden välttämisestä. Riskienhallinta on tiedoista, systemaattista, suunnitelmallista, dokumentoitua ja ennakoivaa toimintaa riskien tunnistamiseksi, arvioimiseksi ja vähentämiseksi. Se on yhteistä kehittämistä, yhteistyötä työpaikan toiminnan jatkuvuuden ja henkilöstön hyvinvoinnin eteen. (Rauramo 2004, 88.)

Työturvallisuusohjeet ovat perehdyttämisen ja työnopastuksen perusasioita, jotka tulisi kerrata säännöllisin väliajoin työsuhteen vakiinnuttua. (Kjelin ja Kuusisto 2003, 105 – 106.)

### 5.1 Työsuojelu ja perehdyttäminen

Työsuojelun tarkoituksena on vaaratilanteita ehkäisemällä ja työolosuhteita kehittämällä luoda työpaikalle sellaiset olosuhteet, joissa henkilöstö säilyttää niin fyysisen kuin psyykkisen työkykynsä. Työsuojelu on siis pääasiassa ennalta ehkäisevä toimintaa. (Kangas 2003, 21.)

Työsuojelu käsittää mm. seuraavat asiat: turvallinen työyhteisö ja työympäristö, turvalliset toimintatavat, turvallisuuskulttuuri ja nolla tapaturma—ajattelu, toimeentulon mahdollistava työsuhde ja palkkaus. Lisäksi siihen kuuluu järjestelmällinen riskienhallinta, aktiivinen asianmukainen työsuojelutoiminta ja osallistuva suunnittelukäytäntö. (Rauramo 2004, 76.)

Oleellista henkilöturvallisuuden varmistamisessa yhteisellä työpaikalla on osaamisen varmistaminen ja työntekijöiden perehdyttäminen tunnistamaan työhön liittyvät vaarat. ( Rauramo 2004, 77.)

Vaaroilla tai vaaratekijöillä tarkoitetaan työssä esiintyviä tekijöitä, ominaisuuksia tai ilmiöitä, jotka voivat aiheuttaa haitallisen tapahtuman, onnettomuuden, ammattitaudin tai ruumiillista tai henkistä kuormittumista. Vaaratekijöitä ovat esim. melu, liukas lattia, jatkuva kiire tai huono työasento. (Rauramo 2004, 85.)

Riski kuvaa todennäköisyyttä, jolla mahdollinen vaara käy toteen. Riskienhallinta on tiedoista, systemaattista, suunnitelmallista, dokumentoitua ja ennakkoivaa toimintaa riskien tunnistamiseksi, arvioimiseksi ja vähentämiseksi. Se on yhteistä kehittämistä, yhteistyötä työpaikan toiminnan jatkuvuuden ja henkilöstön hyvinvoinnin eteen. ( Rauramo 2004, 88.)

Yksintyöskentelevien lukumäärä on arvioitu olevan jopa kymmenen prosenttia työvoimasta, ja se on lisääntynyt etenkin palvelualoilla, kun aukioloajat ovat pidentyneet. Myös säästötoimenpiteet ovat lisänneet yksintyöskentelyä. Samalla väkivallan uhka ja arvaamattomat tilanteet ovat lisääntyneet etenkin yötyössä, jossa uhkaavat tilanteet johtuvat päihteiden ja huumeiden käyttäjästä. Työturvallisuuslain mukaan työnantajaan on puututtava tilanteeseen, jos yksintyöskentely uhkaa työntekijän terveyttä ja turvallisuutta. Työntekijöiden turvallisuuskoulutuksesta huolehtiminen on tärkeä turva, hälytyslaitteiden kehittämisen ohella. (Rauramo 2004, 93.)

Henkilöstön hyvinvoinnin tueksi on hyvä miettiä keinoja, miten henkilökunnan kokemaa uhkaa ja tapaturmia voidaan vähentää ja turvallisuudentunnetta lisätä. Yksintyöskentely luo osalta riskin vaara- ja uhkatilanteiden syntymiselle. Jos työntekijä työskentelee yksin, on työnantajan järjestettävä mahdollisuus yhteydenpitoon muiden kanssa ottaen huomion työn luonne ja olosuhteet. Myös avun hälyttämiseen on oltava mahdollisuus. (Rauramo 2004, 93.)

## 5.2 Hotelli- ja ravintola-alan työolot ja - turvallisuus

EU Foundationille tehdyn tutkimuksen ("The national report on working conditions in hotells and restaurants in Finland ", 57 s.) mukaan hotelli- ja ravintola-ala muodostaa 1,3 % BKT:sta ja 2,5 % työvoimasta. Alalla on 1400 hotelli- ja 8700 ravintolayritystä sekä 65 000 työntekijää. Liikevaihto on kasvanut noin 40 % 1990-luvulla. Taloudellinen lama vähensi alan työllisyyttä voimakkaasti. Huolimatta työllisyyden kasvusta sen jälkeen, se ei ole saavuttanut laamaa edeltänyttä tasoa. ( Työterveyslaitos 2004.)

Ala on pienyrittäjävaltainen, 82 % on alle 5 työntekijän yrityksiä. Työntekijöistä 3/4 on naisia ja 54 % alle 35-vuotiaita. Hotelli- ja ravintolaketjuilla on hallitseva markkinaosuus. Vuosittain aloittavien ja lopettavien (15 %) yritysten määrä on suuri muihin aloihin nähden. Ala on työvoimavaltainen, osa-aikatyön (44 %) ja vuokratyövoiman (5 %) roolit ovat merkittäviä. ( Työterveyslaitos 2004.)

Alan terveysriskejä ovat väkivallan uhka, altistuminen tupakansavulle ja melulle, lisääntyvä yötyö ja epäsäännölliset työajat, kiire, seisomatyö, nostaminen ja kantaminen sekä huono valaistus. (Työterveyslaitos 2004.)

Tavallisimmat ammattitaudit ovat ihottuma ja allerginen nuha. Hotelli- ja ravintola-alan työntekijöiden kuolleisuus on keskimääräistä suurempi. Tämä voi liittyä vuorotyöhön, tupakka-altistukseen ja elämäntapoihin. Työolojen kehittämistä vaikeuttaa mm. alan suhdanneherkkyys, kysynnän ja työvoimatarpeen kausivaihtelu, pienyrittäjävaltaisuus, vaihtuva ja osa-aikainen työvoima, lisääntyvä yötyö ja harmaa talous. (Työterveyslaitos 2004.)

Työolosuhteita kehitetään mm. pysyvillä työsuhteilla, koulutuksella, harmaan talouden valvonnalla, alkoholi-, tupakka- ja työlainsäädännöllä, alan järjestösopimuksin sekä työolosuhteiden valvonnalla. ( Työterveyslaitos 2004.)

## 6 TUTKIMUSASETELMA

Valitsimme opinnäytetyöni aiheeksi HC Kuusamo Tropiikki ravintola Mangon perehdyttämiskansion luomisen, koska sellaisesta olemme työssä kokeneet puutetta. Dokumentoidun tiedon ja ohjeistusten puute vaikeuttaa uusien työntekijöiden perehtymistä työelämään. Tutkimusmenetelmiksi valittiin havainnointi, hiljainen tieto ja kirjallinen kyselyhaastattelu, koska näillä saatiin parhaiten vastaus tutkimusongelmaan. Tutkimusaineistoa hankittiin elo–lokakuun aikana vuonna 2006. Tutkimuksen osallistuivat kaikki HC Tropiikki ravintola Mangon salitarjoilijat.

### 6.1 Tutkimusongelma

HC Kuusamo Tropiikki ravintola Mangossa työskentelevät ihmiset ovat kokeneet puutetta perehdyttämiskansiosta. Ongelmallista puutteesta johtuen on, että laatukriteerit eivät aina täyty ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on ajan puutteen takia monesti hankala. Perehdyttämiskansion tulee sisällyttää kaikki työnmenetelmien keskeiset elementit, joihin tutustumalla työtehtävien nopea sisäistäminen ja selkeämmän kokonaiskuvan muodostuminen helpottuu, mikä johtaa tehokkaampaan työtulokseen ja laadukkaampaan asiakaspalveluun. Näin olleen tuntui luontevalta ottaa opinnäytetyön aiheeksi perehdyttämiskansio.

### 6.2 Tutkimusmenetelmistä

Tutkimusongelma koskettaa työelämän todellisuutta, jonka vuoksi käytimme kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä. Laadullisen tutkimuksen lähestymistapa voi ajatteluprosessiltaan olla joko induktiivinen tai deduktiivinen. Induktiivisessa tutkimusprosessissa tiedot on kerätty yksitällisistä tapahtumista, ja näistä muodostetaan luokituksen avulla laajempia käsitteitä, tema-alueita tai teoriaa. Deduktiivinen ajattelu tutkimuksessa perustuu aiemmasta tiedosta peräisin olevien väittämien testaamiseen. (Krause ja Kiikkala 1996, 74.)

Valitsimme aineiston keruuseen ja analysointiin pelkästään laadullisia menetelmiä, koska aiherajaukset ja tutkimusotteet päätyvät induktiivisesti yksityisistä havainnoista yleisiin merkityksiin ja liittyvät sitten aiempiin teorioihin.

### 6.3 Aineiston keruu

Laadullinen aineisto on ilmiasultaan tekstiä, joka voi olla syntynyt joko tutkijasta riippuen tai riippumatta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kysely on yleisin tiedonkeruun menetelmä. Valitsimme aineistonkeruumenetelmäksi kyselylomakkeen. Kysely on joustava tiedonkeruutapa. Sen etuja ovat mahdollisuus tutkimustilanteessa antaa haastateltavan tuoda mahdollisimman vapaasti esille itseä koskevia asioita, luoda merkityksiä ja olla aktiivinen osapuoli. Kyselyhaastattelu ottaa huomioon ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset sekä sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksesta. Tarvittaessa voidaan esittää täydentäviä kysymyksiä vastausten syventämiseksi tai etukäteen määriteltyjen teemojen järjestystä ja laajuutta voidaan muuttaa. ( Hirsijärvi & Hurme, 2001, 35, 48; Krause ja Kiikkala, 1996 108–109.) Haastattelun haittoja taas ovat sen aikavievyys ja että se voi sisältää monia sekä haastattelijasta että haastateltavasta virhelähteitä (Hirsijärvi ja Hurme, 2001, 35 ).

### 6.4 Kyselyhaastattelu

Krausen ja Kiikkalan (1996, 100) mukaan tiedonantajien valinnassa tarkoituksenmukaisuus on tärkein valintakriteeri. Tiedonantajiksi tulevat henkilöt voidaan valita siten, että he olisivat mahdollisemman hyviä tiedonantajia. Hirsijärven ym. (2000, 166–168) mukaan aineiston koko on rajattava niin, ettei tiedon keruu vie kohtuuttomasti aikaa. Koska laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä etsimään keskimääräisiä yhteyksiä eikä tilastollisia säädännönmukaisuuksia, aineiston ei tarvitse olla suuri.

## 6.5 Haastattelun yhteenveto

Jaoin kyselylomakkeita ja haastattelimme 10 ravintola ”Mangon” työntekijää. Haastateltavat olivat toimineet kyseisessä työpaikassa vähintään 5 ja enintään 16 vuoden ajan, joten heille oli kertynyt kokemusta perehdyttämisestä ja työskentelytavoista työpaikallaan.

Kyselylomakkeita (liite 2) palautettiin 8 kappaletta. Kyselyn tuloksena selvisi, että työssäoppijoiden vastaanottoon ja perehdyttämiseen olisi kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. Nimetylle työpaikkaohjaajalle on annettava mahdollisuus ajallisesti työnajanpuitteissa perehdyttää työssäoppija sisällyttäen mm. koko talon esittelyn. Työturvallisuusohjeistus sekä lainsäädäntö olivat merkittävimpiä työssäoppijoiden perehdyttämiseen kuuluvaa sisältöä.

Sisäisen tiedottamisen toivottiin parannusta työpaikkalaverien muodossa sekä perehdyttämiskansion sisällytettäväksi selkeät ohjeistukset työtehtävistä, työvuorokuvauksista, maksutavoista ja niin edelleen. Lisäksi myös toivottiin tietoa tulevista ryhmistä riittävän ajoissa, ohjelmistosta, eri osastojen aukiolo ajoista sekä vastaavista henkilöistä.

Kansion päivitystä varten toivottiin, että osastolta nimetään vastuhenkilö. Ehdotuksia ja ideoita perehdyttämiskansioon liitettäväksi annettiin runsaasti, esimerkiksi yhteiset pelisäännöt ongelmatilanteissa, järjestysmieskortin tarpeellisuus sekä pienet sanastot ulkomaalaisia asiakkaita ajatellen.

## 7 HC KUUSAMO TROPIIKKI

Kuusamon Virkistyskylpylä Oy:n perustamiskokous pidettiin 1.7.1988. Perustajaosakkaat olivat Pirjo Pohjola, Kauko Pohjola sekä Juhani ja Marita Tuomaala. Osakepääoma oli 1.171 000 markkaa. Rakennustyöt aloitettiin 19.9.1998.

Kylpylähotellihanke käsitti 63 hotellihuonetta, 180 paikkaisen ravintolan, 100 paikkaisen kahvilan, hoito-osaston, kokoustiloja 50 henkilölle, 140 m<sup>2</sup> liikuntatilaa sekä trooppisen kylpyläosaston. Rakennuksen suunnitteli arkkitehti Veikko Juntunen ja sisustuksen sisustusarkkitehti Maarit Gummerus. Kylpylän kasvillisuuden suunnitteli maisema-arkkitehti Veikko Hätäjä.

Kylpylähotelli Kuusamon Tropiikin avajaiset olivat 16.5.1990. Yhtiön toiminimi muutettiin Kuusamon Tropiikki Oy:ksi 11.9.1990. Toimitusjohtajaksi tuli Pertti Onniselkä. Kiinteistö Oy Kuusamon Lomatropiikin 38 lomahuoneistoa, sekä 21 hotellihuonetta, kokous- ja ryhmätyötilat valmistuivat 1992. Yhtiön toimitusjohtajana toimi elokuusta alkaen KTM Raimo Holm. Ravintolan laajennus valmistui marraskuussa 1996.

Kuusamon Tropiikin pääomistaja vaihtui 16.4.1999, kun Holiday Club Finland Oy osti enemmistön Kuusamon Tropiikin osakekannasta. Kesäkuussa 1999 alkanut 63 hotellihuonetta käsittäneen hotellisiiven laajennus valmistui helmikuussa 2000. Samalla kosmetologi- ja kampaamoyrittäjät saivat uudet liiketilat. Vuonna 2001 joulukuussa valmistui Petäjälammen rantaan 10 viikkoloma-asuntoa, kiinteistöyhtiö Kuusamon Lomaparatiisi. Kahvila ja ensimmäisen osan hotellihuoneet on uusittu vuoden 2001 ja 2003 välisenä aikana. Vuonna 2004 alkaneista rakennushankkeista on toteutunut Monitoimihalli, jonka 3116 m<sup>2</sup> pitää sisällään pelihallin, keilaradat, Safariyrittäjän tilat sekä 390 paikkaisen Sporttibaarin.

29.4.2006 liiketoiminta siirtyi S-ryhmälle. Hotellissa on tällä hetkellä 125 hotellihuonetta sekä 55 viikkolomahuoneistoa. Lisäksi kylpylän läheisyydessä, Petäjälammen rannalla on 10 uutta kahden makuuhuoneen loma-asuntoa. Hotel-

lin yhteydessä on kylpylä-, ravintola- ja hoito-osasto sekä sisä- ja ulkoharrasteet. Ranta Tropiikin leirintäalueella on 7 mökkiä, telttailualue sekä 56 ympärivuotista matkailuvaunupaikkaa.



## 8 RAVINTOLA MANGON PEREHTYTTÄMISKANSIO

Opinnäytetyöksi määriteltiin ja rajattiin perehdyttämisoppaan suunnittelu HC Kuusamo Tropiikki ravintola Mangoon. Oppaaseen haluttiin sisällyttää tarkka työnohjeistus sekä hotellin ja ketjun laajempi esittely. Tässä opinnäytetyössä on kaksi erillistä osaa, joista ensimmäisessä käsitellään perehdyttämisen käsitettä, etuja ja merkitystä sekä tutkimuksellista osuutta ja toisessa on HC Kuusamon Tropiikin ravintola Mangon perehdyttämisosio.

Perehdyttäminen on uuden työntekijän tutustuttamista työpaikan toimintaan, tehtäviin, työolosuhteisiin, työympäristöön ja henkilöstöön suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Perehdyttäminen edistää työn oppimista täydentämällä jo olemassa olevia tietoja ja taitoja. Perehdyttämällä saavutetaan parhaimmillaan laadukkaan työn perusta. Perehdyttämisen etuja voidaan tarkastella työntekijän, esimiehen ja työpaikan näkökulmasta. Perehdyttämisen avulla työn tulos ja laatu paranevat, asenne työpaikkaa ja työtä kohtaan muodostuu myönteisemmäksi ja virheet, tapaturmat ja poissaolot vähenevät.

### 8.1 Kansion kokoaminen ja toteutus

Opinnäytetyön materiaalin kerääminen aloitettiin elokuussa 2006, ja silloin myös lähetettiin aihe-analyysi ja toimeksiantosopimus ohjaavalle opettajalle. Teoriaosuutta varten on käytetty runsaasti eri kirjallisuutta, koulutusmateriaalia sekä työpaikalta kerättyä jo olemassa oleva materiaalia. Myös yhtiön internet sivuilta on löytynyt hyödyllistä tietoa.

Ensin suunniteltiin alustava sisällysluettelo, joka muuttui koko ajan työn edetessä. Sisällystä seuraamalla kerättiin ja kirjoitettiin materiaalia. Suunnittelun pohjana olivat oppaalle asetetut tavoitteet. Kirjoitustyöt on aloitettu syyskuussa 2006.

## 9 POHDINTA

Kokemuksien pohjalta osaamme nyt arvostaa työhön perehdyttämistä paljon enemmän. Yleensä perehdyttäminen jää valitettavan usein vain pelkäksi työpastukseksi. Oikeasti perehdyttämisen kokonaisuus on valtaavan tärkeä jopa liiketaloudellisesti ajatellen. Siihen tarvitaan koko organisaation myös ylimmän johdon paneutumista. Laadukkaasta perehdyttämisestä hyötyvät kaikki organisaation portaat.

Tämän opinnäytetyön kautta olemme pohtineet myös työmotivaation ja työpaikkaan sitoutumisen vaikutuksia toiminnan kehitykseen ja laatuun. Henkilöstön hyvinvoinnintueksi on mietitty keinoja, miten henkilökunnan kokemaa uhkaa ja tapaturmia voidaan vähentää ja turvallisuudentunnetta lisätä. Työvuorojen prosessienkuvauksia seuraamalla pystyy myös extra-henkilökunta suorittamaan työvuoron.

Tavoitteena oli luoda looginen opas, josta kronologisessa järjestyksessä löytyisi kaikki tarpeellinen tieto. Kansion tarkoitus on toimia työntekijöiden muistiona yllättävissä tilanteissa. Opas ei saanut olla myös liian laaja ja sen tuli keskittyä vaan olennaiseen. Liian pitkää ja suurta tiedostoa on vaikea sisäistää ja hahmottaa.

Mielestämme työ onnistui hyvin ja se on saanut myönteisen vastaanoton ravintolassa. Varsinkin tietokoneelleen tallennetulta versioltä tiedon löytää todella nopeasti, sisällysluetteloä klikkaamalla. Perehdyttämisen päivittäminen on helppo ja olemme työntekijöinä sitoutuneet siihen tehtävään. Tulevaisuudessa, jos tapahtuu henkilöstön vaihtoa, niin nimetään tehtävään seuraajat.

## LÄHTEET

Hakkarainen, A. & Kangas, P. 1999 . Kouluttajana työpaikalla. 2.painos. Laurea ammattikorkeakoulu .

Elovainio, M.(toim.) 1992. Perehdyttäminen ja tiimityö: sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämismahdollisuuksia.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Joutsenkunnas, T. 1990. Esimiestyö palveluyrityksessä. 8. painos. Helsinki: Painokaari Oy.

Järvinen, P. 2005. Ammattina esimies. Juva: WS Bookwell Oy.

Krause, K. & Kiikkala, I.1996. Hoitotieteellisen tutkimuksen peruskysymyksiä. Tampere: Tammer-paino Oy.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. Edita Prima Oy.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lepistö, I 1988. Perehdyttäminen – Työnopastus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. Painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Prima OY

Sydänmaanlakka, P. 2004. Älykäs johtajuus. Hämeenlinna: Karisto Oy

Sydänmaanlakka, P. 2006. Älykäs itsensä johtaminen. Gummerus kirjapaino Oy: Jyväskylä

Uusi työ – uudet haasteet, Perehdyttämisen opas kunta-alan esimiehille 1990. Forssa, Auranen: Työturvallisuuskeskus, Kuntaryhmä.

Verkkójulkaisut:

ETMO-projekti, Perehdyttämällä monikulttuuriseen työyhteisöön,  
<http://www.equal.fi/download/?f=80549&m=16894&a=76411&c=3336=0.>,  
luettu 30.11.2006

Työterveyslaitos, 2004.

<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Tutkimus/Tutkimushankkeet+toimialoittain/Hotelli+ja+ravitsemisala/>, luettu 20.1.2007

## **Liitteet**

LIITE 1: Toimeksiantosopimus

LIITE 2: Kyselylomake

## LIITE 1: Toimeksiantosopimus

## LIITE 2: Kyselylomake

### **Tervehdys kaikille työkavereille!**

Me opiskelijat olemme nyt päässeet jo melkein loppusuoralle, ja opinnäytetyön teko on päässyt käyntiin. Toivomme, että vastaisitte muutamaan kysymykseen, mikä auttaa meitä työssä ja meidän työyhteisön tarpeiden kartoituksessa.

#### Lyhyt kuvaus opinnäytetyöstä

Meidän opinnäytetyössä tulee olemaan kaksi eri osaa. Teoriaosa, jossa pyritään löytämään teoreettinen pohja perehdyttämismateriaalissa tehdyille valinnoille. Työn toisena osana on HC Kuusamon Tropiikin ravintolaosasto Mangon perehdyttämiskansio. Kansio tulee olemaan toimipisteessä myös sähköisessä muodossa, helposti päivitettävänä.

Tähän kehittämishankkeeseen kuuluva perehdyttämismateriaali tullaan antamaan valmistuttuaan Tropiikin ravintolaosaston käyttöön, jolloin veloitetaan kaikki työssäoppijat tutustumaan jo etukäteen materiaaliin, tavoitteena: työtehtävien nopea sisäistäminen ja oppiminen, selkeämmän kokonaiskuvan muodostuminen ja loppujen lopuksi tehokkaampi työtulos.

Yrityksen kannalta kaikkien työtehtävien huolellinen taltiointi luo turvaa myös yllättävissä tilanteissa. Esimerkiksi organisoivan henkilön/henkilöiden sairastuminen, voi haitata yrityksen toimintaa huomattavasti, jos kukaan muu henkilöstöstä ei kykene puutteellisen ohjeistuksen johdosta hoitamaan edellä mainittujen henkilöiden työtehtäviä edes väliaikaisesti.

Olemme työssä kokeneet puutetta perehdyttämiskansiosta. Näin olleen tuntui luontevalta ottaa opinnäytetyön aiheeksi oman työpaikan perehdyttämiskansio.

Kaire ja Heli

## Kysymykset

Onko meillä uusien työssäoppijoiden vastaanotto riittävän perusteellinen?

Mihin pitäisi kiinnittää huomiota?

Onko meillä vanhojen työntekijöiden opastus uusiin käytäntöihin riittävän perusteellinen? Mihin pitäisi kiinnittää huomiota?

Minkälaista tietoa/ohjeistusta toivoisit löytäväni perehdyttämiskansiosta?

Ehdotuksia ja ideoita?